



**Nouvelles ressources électroniques, nouveaux modèles :
comment les bibliothèques réinventent la fourniture
d'accès**

Aline Soules
California State University
Hayward, USA

Traduction :
Philippe Cantie
Bibliothèque nationale de France
Membre de la Section IFLA

Meeting:

179. Serials and Other Continuing Resources

WORLD LIBRARY AND INFORMATION CONGRESS: 75TH IFLA GENERAL CONFERENCE AND COUNCIL
23-27 August 2009, Milan, Italy
<http://www.ifla.org/annual-conference/ifla75/index.htm>

Résumé

Il est possible que les frontières entre livres numériques, bases de données d'articles, et autres sources d'information soient en train de se brouiller mais la gestion de ces ressources continue néanmoins à s'inspirer des méthodes traditionnelles qui traitent ces documents séparément et reflète l'organisation traditionnelle des bibliothèques, avec la division entre services techniques d'un côté et services au public de l'autre. En sa qualité de professeur qui enseigne un cours d'Initiation à la maîtrise de l'information à des étudiants de première année, l'auteur observe les résultats de leurs efforts pour comprendre et maîtriser l'accès à ces différents types de ressources. L'auteur présente des exemples de leur bonne et mauvaise compréhension de ces ressources et des problèmes d'accès qui se posent à eux. À partir de ces points de vue d'usagers, l'auteur propose des façons d'améliorer le traitement de ces sources d'information, de remettre en cause les modèles d'organisation et la division traditionnelle interne aux bibliothèques dans le but d'améliorer l'accès des usagers et de résoudre les problèmes qu'ils rencontrent pour identifier ou accéder à ces ressources et les utiliser efficacement.

Ressources continues

En 2000, un groupe de travail qui examinait la révision des AACR2 en vue d'y incorporer la sérialité a distingué les ressources finies des ressources continues, les secondes étant définies comme des ressources dont la publication se poursuit au cours du temps sans que la fin en soit prédéterminée et qui peuvent se présenter soit sous forme de livraisons successives soit sous forme de ressources intégratrices¹. Il y a eu depuis de nombreux débats sur le champ des ressources continues. Tout ou presque peut en effet être considéré comme une ressource

continue – les revues, les multiples éditions de titres de référence et jusqu’aux livres numériques, décrits par Lugg comme des publications en série en raison de leur mode de traitement en bibliothèque, à la fois sous forme de bouquets et sous forme de titres individuels nécessitant un abonnement annuel à une plate-forme².

Je suis cependant d’avis que l’édition va prendre la direction opposée et s’orienter vers les ressources finies. Les usagers recherchent déjà des articles bien précis dans les bases de données, ce qui signifie qu’une revue pourrait aisément publier des articles à mesure qu’ils sont prêts pour la publication, évitant ainsi les numéros de volume ou de livraison. Le fait est que la présence croissante d’un identifiant d’objet numérique (DOI) annule le besoin de tels numéros. Des chapitres de livres imprimés pourraient également être publiés séparément. Weinberger cite aussi l’exemple d’iTunes, où les clients viennent choisir des titres plutôt qu’un cédérom et mixer des contenus à leur guise³. Cela nous fait revenir au concept d’analytiques et grâce aux technologies actuelles, une pareille individualisation est possible sans le coût et le travail qui rendaient jadis prohibitives les sous-notices analytiques.

Les usagers, bien entendu, se fichent de savoir si un document est fini ou continu, s’il fait partie d’un numéro de revue ou s’il s’agit d’un livre ou s’il est relié à d’autres informations bibliographiques, quelles qu’elles soient, sauf s’ils ont à le citer. Leur principal souci est de trouver des documents sur les sujets qui les intéressent et d’accéder à des documents précis qui leur ont été prescrits par un professeur ou recommandés par un collègue, qu’ils ont relevés dans une bibliographie ou sur le web.

Les attentes des usagers

Lorsqu’à la fin des années 90, je travaillais à l’École de commerce de l’université du Michigan, le monde des affaires traversait une phase supplémentaire du mouvement

Il ne s’agissait plus de connaître les besoins du client mais aussi de « le surprendre et de l’émerveiller », ainsi que Kim Cameron, professeur de Management des organisations à l’École, l’a expliqué lors d’une série de réunions internes. Au cours de la décennie suivante, c’est un autre concept qu’a exploré Malcolm Gladwell dans son ouvrage *Le point de bascule* (2000). L’auteur offre une nouvelle manière de comprendre pourquoi le changement se produit de façon si rapide et inattendue et comment le cours des choses progresse jusqu’à un point de bascule qui est suivi d’un saut qualitatif. Ces deux concepts permettent de saisir ce que désirent nombre d’usagers. D’un côté, il faut qu’ils soient « surpris et émerveillés » pour remarquer un outil ou service particulier parmi la multiplicité d’options désormais disponibles. De l’autre, une fois leur attention captée, il faut que cette offre continue à les surprendre et à les émerveiller, afin que soit atteint le point de bascule et que se produise le saut qualitatif.

Google a enflammé les imaginations au point de se transformer en une entité colossale et omniprésente, bien qu’il existe d’autres moteurs de recherche (Yahoo, ask.com, etc.). Google est rapide, gratuit et donne presque toujours des résultats quoi que l’on tape dans la boîte de recherche. Il a été dit que de nombreuses réponses de Google étaient simples, factuelles et superficielles et que c’était là une raison de privilégier les ressources et outils plus complexes offerts par les bibliothèques mais les usagers continuent malgré tout d’avoir recours à Google, conséquence peut-être de leur ignorance des ressources en bibliothèque ou de l’aisance et du degré de familiarité dont ils font preuve à l’égard de ce point d’entrée que constitue Google.

L’immédiateté de l’Internet et du web a engendré des attentes. Selon Kuniavsky, le monde des publications en série et de l’informatique ubiquitaire auraient un point d’intersection⁴.

Kuniavsky prétend qu'au lieu de regarder le monde tout entier à travers le prisme d'une fenêtre magique mais unique...le pouvoir...[et] le potentiel de cette technologie devraient affecter la vie quotidienne³. » L'offre des bibliothèques doit dorénavant être accessible sur une multiplicité de terminaux — ordinateur, téléphone, etc. Ces terminaux multiples qui permettent d'être connectés en permanence, quels que soient l'heure et le jour, ont fait encore grandir les attentes d'un service immédiat. Les bibliothécaires doivent non seulement former les usagers aux ressources et services mais effectuer désormais ces tâches dans l'instant, où que soient les usagers et à n'importe quel moment.

Il est clair cependant que les usagers attendent le même type d'expérience – facilité, gratuité, rapidité — que celle que leur procure Google. Il est malgré tout des occasions où certains de leurs besoins les plus complexes, comme ceux qu'entraînent par exemple les devoirs donnés par les enseignants, ne sont pas satisfaits par les résultats de Google et ni par l'accès au texte intégral s'ils utilisent Google Scholar. À ce stade, certains laissent tomber leurs recherches dans Google mais d'autres viennent chercher de l'aide en personne, par messagerie électronique ou instantanée, ou par téléphone, donnant ainsi à la bibliothèque la possibilité de surprendre et d'émerveiller. À quelle fréquence y réussissons-nous ? Il est indispensable au minimum que tout fonctionne sans heurt depuis la création des métadonnées jusqu'à l'accès rapide au texte intégral en passant par la facilité de la recherche. Vers la fin de la transaction, alors que certains usagers expriment leur gratitude, d'autres se plaignent de la trop grande complexité du processus et se demandent pourquoi ce n'est pas comme dans Google.

Lorsqu'on aborde tous ces problèmes, il est important de garder à l'esprit que les usagers qui souhaitent la complexité que nous leur offrons restent une minorité. Les usagers se répartissent sur un spectre très étendu, en fonction des types de bibliothèques. Mes observations se concentrent surtout sur les enseignants et les étudiants puisque je travaille dans l'environnement d'une bibliothèque universitaire. La plus grosse partie de nos usagers sont des étudiants dont la plupart visent la facilité d'utilisation qu'offre Google. Quelques enseignants et chercheurs expriment leur mécontentement par rapport à la diminution des documents de recherche disponibles en texte intégral, et la simplification de la recherche, qui leur donne le sentiment de passer à côté d'informations qui leur auraient été très utiles.

Le comportement des usagers

Les bibliothécaires ont redoublé d'efforts pour découvrir ce que font réellement les usagers et ce qu'ils disent vouloir (les deux ne se recoupant pas nécessairement). La technologie a simplifié le recueil de statistiques, ce qui permet un aperçu des schémas d'usage. On n'a jamais disposé d'autant de données sur les usages, y compris au niveau de l'article ou du chapitre. Il est possible d'identifier quels sont parmi les éléments d'une notice MARC ceux qui font l'objet d'une recherche dans un catalogue. Des questions toutefois subsistent. Déterminer le nombre de visites d'un site web ou de téléchargements d'un article ne dit pas si leur contenu est lu ou compris. Que certaines zones d'une notice MARC ne soient pas utilisées ne signifie pas qu'il faille cesser de les créer, même si on travaille à rehausser le potentiel de ces champs. Il est aussi intéressant de voir comment les vendeurs tiers gèrent la fourniture de statistiques aux bibliothèques, intrinsèquement contraire à leurs intérêts. S'il s'avérait, par exemple, qu'une base de données était faiblement utilisée, pourquoi un vendeur en informerait-il la bibliothèque, au risque de perdre un client ?

À l'université d'État de Californie, East Bay, vu les importantes réductions budgétaires prévues pour 2009-2010 et le nombre de non renouvellements d'abonnement qui vont en

découler, nous examinons actuellement les statistiques d'usage avec la plus grande attention. En 2008-2009, nous avons abordé la question du faible taux d'usage de certaines bases de données dont les bases de données littéraires Gale (Auteurs contemporains, Critique littéraire contemporaine, Dictionnaire de biographies littéraires). Après que nous eûmes signalé le fait au département concerné, les enseignants encouragèrent leurs étudiants à y avoir davantage recours ; Pourquoi cependant le taux d'usage était-il si faible au départ ? Est-ce parce que les devoirs donnés par les enseignants ne conduisaient pas les étudiants à consulter la ressource ? Est-ce parce que la bibliothèque ne structure pas l'accès de manière à attirer l'attention des étudiants sur l'existence de cette ressource ? Ces bases de données devraient-elles figurer dans le catalogue de la bibliothèque plutôt que d'être accessibles sur le web par le biais d'une liste distincte dénommée « Liste A-Z des bases de données », comme c'est actuellement le cas ? Il existe de nombreuses possibilités qui démontrent toutes la nécessité d'une collaboration entre le personnel enseignant et le personnel de la bibliothèque pour comprendre les raisons de ce faible taux d'usage. Il est également nécessaire de comprendre pourquoi ces bases de données sont jugées à ce point importantes par le personnel enseignant alors que leur taux d'usage est si bas. Est-ce simplement l'idée que donner accès à ces bases de données va de soi ? Le fait d'enranger des bases de données ne satisfait-il pas un besoin psychologique hérité de l'époque où la bibliothèque possédait la version imprimée ? Comment parvenir à une bonne compréhension de ces questions ? Les statistiques à elles seules sont en effet insuffisantes.

L'analyse statistique est fréquemment conjuguée à des enquêtes, des groupes de discussion et des observations guidées. Aux États-Unis, l'enquête LibQUAL+ est d'usage courant, en particulier dans les établissements supérieurs de recherche. Elle permet de comparer le niveau visé, le niveau perçu et le niveau minimal d'attente pour divers services de bibliothèque. En étudiant les résultats de l'enquête 2006 à l'université de Virginie, Self a relevé les habituels commentaires du personnel enseignant sur l'absence de revues dans certains champs de recherche et le problème des suppressions d'abonnement pour cause de réductions budgétaires. Furent également notés cependant d'autres commentaires fréquents tels que : « l'accès aux revues n'est pas clair » et « les fonctions de navigation ont besoin d'être améliorées⁶. » Et Self de conclure que la recherche et l'accès sont des problèmes majeurs et que « des efforts continus sont réalisés pour améliorer les interfaces de recherche⁷ ». Si le personnel enseignant est dérouter par les problèmes liés au feuilletage, qu'en est-il a fortiori pour nos étudiants ?

Le catalogue

Ces enquêtes ont abouti notamment à la prise de conscience que le catalogue public en ligne ne répond plus aux besoins. S'il était à l'origine un outil qui surprenait et émerveillait les usagers, il est aujourd'hui perçu comme « clos », « rigide » et « trop complexe⁸. » Une solution consiste à améliorer le catalogue, ce que fit l'université d'État de Caroline du Nord en signant un marché avec Endeca en début 2006. Le produit fournit « des résultats classés par ordre de pertinence, de nouvelles modalités de navigation et une amélioration de l'accès sujet⁹ ». Le schéma d'implémentation intégrait 5 critères majeurs d'évaluation : impact sur le circuit du document, analyse du cheminement des usagers, affinage des résultats, recherche par rebond, mesures subjectives et objectives de la qualité des résultats¹⁰. Les bibliothécaires ont procédé à des tests d'usabilité auprès de 10 étudiants de premier cycle afin de comparer le nouveau catalogue avec l'ancien. Ils ont mesuré le taux de succès, la durée et la difficulté de leurs recherches mais pas la satisfaction de l'utilisateur qui, d'après les études, n'est pas liée au succès même de la recherche¹¹. Les étudiants ont mis moins de temps pour effectuer leurs

recherches et ont trouvé que le catalogue était plus facile à utiliser. La pertinence des résultats s'est trouvée accrue. Les étudiants continuaient toutefois à confondre les recherches « mot clé à n'importe endroit de la notice » « et « mot clé dans le sujet, » problème qui, de manière générale, n'est pas neuf chez cette catégorie d'utilisateurs. Les étudiants savaient qu'il était possible d'utiliser les dimensions pour limiter les résultats mais seuls trois ont effectivement utilisé cette possibilité, illustrant ainsi un autre problème fréquent, à savoir la sous-utilisation de l'outil par rapport à la richesse de ses fonctionnalités¹². Même s'ils ont relevé des améliorations, Antelman et al. ont conclu qu'il restait du travail à faire. Ils ont également indiqué que le catalogue ne représentait qu'une petite partie du monde de l'information accessible aux usagers, suggérant par là que beaucoup d'efforts sont consacrés à un outil qui ne représente qu'une petite partie de l'information disponible.

Une autre perspective, plus radicale, se fonde sur le pourcentage d'utilisateurs potentiels qui ont effectivement recours au catalogue. Eden prétend que l'époque du catalogue est révolue car les bibliothèques ne peuvent continuer à financer un outil dont les usagers d'aujourd'hui ne se servent plus. Le budget de l'enseignement supérieur aux États-Unis va continuer à diminuer, du moins dans les institutions bénéficiant de subventions de la part des États et malgré cela, « une bibliothèque dépense environ 60-70% de son budget pour la rémunération de son personnel et les prestations en services techniques, les droits versés à OCLC, et au fournisseur d'OPAC afin de gérer une base de données normalisée **et interconnectée** qui n'est utilisée que par 10% de notre public¹³. » Eden exhorte les bibliothécaires à ne plus aspirer à la « perfection des données » et affirme qu'une qualité correcte des données est suffisante pour les usagers d'aujourd'hui, en faisant référence au changement de direction de la Bibliothèque du Congrès qui s'oriente vers la numérisation de masse en s'éloignant du type de contrôle bibliographique qu'elle fournissait jadis (LC a cessé par exemple la création et la mise à jour des notices d'autorité de collections). Eden conclut en disant que l'université de Californie, l'institution financée par l'État qui l'emploie, a l'opportunité de transformer ses services techniques par le biais l'interface localisée de leur nouveau catalogue, qui utilise WorldCat Local¹⁴.

Le système de l'université d'État de Californie essaie également d'utiliser WorldCat d'OCLC comme levier pour son catalogue collectif qui dessert les 23 campus du système ; mais de nouveaux problèmes sont apparus. À l'université d'État de Californie, East Bay, suite à nouveau à des réductions budgétaires, nous envisageons de ne pas renouveler l'abonnement à OCLC pour 2009-2010 et il est possible qu'un autre campus nous imite. Étant donné que le budget pour nos collections a été sacrifié, le nombre d'ouvrages nouveaux sera si faible que le coût du catalogage à l'unité deviendra insupportable. Cela signifie qu'il n'y aura pas de mises à jour (ajouts, suppressions, modifications, états de collection). Dans un premier temps, il est possible que cela ne se remarque pas mais si cela se prolonge au-delà de 2009-2010, l'impact se fera sentir et le catalogue collectif cessera d'être véritablement collectif. Un autre système commence pourtant à s'effondrer ou du moins, à se décomposer, à cause de la défaillance des budgets.

Recherche fédérée

La recherche fédérée est pour les bibliothèques un moyen supplémentaire d'essayer de rivaliser avec le côté « guichet unique » de moteurs de recherche tels que Google. Comme avec d'autres développements, il existe des points de vue divergents. En un sens, de nombreuses bibliothèques proposent une certaine forme de recherche fédérée en offrant aux

usagers une plate-forme unique pour accéder à leurs bases de données. À l'université d'État de Californie, East Bay, nous utilisons EBSCO pour la majorité de nos bases de données et les usagers peuvent chercher dans ces bases en utilisant les fonctionnalités de la plate-forme. Cependant, il existe toujours une ou deux bases de données qui ne sont proposées que par le biais d'une seconde plate-forme. Avec la recherche transverse d'EBSCO, il est toujours possible de connaître la base de données qui correspond à chaque résultat et donc de se sentir en prise avec la source.

La véritable recherche fédérée englobe cependant tout ce qui est incorporé dans le système — le catalogue, les bases de données, les sites web etc. Les bibliothèques choisissent en général des plate-formes du marché et la règle de la concurrence dans un secteur où les marges de profit sont étroites fait que les améliorations du produit résultent d'un calcul d'opportunité. La recherche fédérée doit cependant être envisagée dans une perspective plus large. Linoski et Walczyk considèrent Google Scholar comme un « outil de recherche fédérée », de même que Worldcat. Google Scholar offre une liste de résultats, mais Worldcat a une « recherche par affinage », des plug-ins pour Facebook et Firefox qui permettent aux usagers de se connecter à des ressources par le biais du profil d'un ami, ou de chercher directement des documents à partir de la barre de recherche du navigateur web¹⁵.

WorldCat dispose également de nombreuses fonctions (recherche multilingue, citation, export, envoi par courriel, signet, partage) et permet à l'utilisateur d'ajouter des commentaires et des étiquettes (tags). Nos catalogues ne sont qu'au début d'un mouvement qui va dans cette direction. Les produits du marché proposent aujourd'hui l'usage de filtres, une recherche simple et avancée, une recherche multicritères, une interface de recherche visuelle, des résultats à facettes, des fils RSS et des alertes. L'expérience usager de ces produits se confond par conséquent avec l'expérience du web. Les usagers ne savent pas toujours quelles sources sont interrogées au cours de leurs recherches ni où se situe la liste des résultats en texte intégral mais ils peuvent se connecter et savoir quelles actions effectuer.

Ce manque de conscience de la part des usagers a provoqué l'inquiétude de certains bibliothécaires. Rethlefsen prétend qu'il n'existe pas de « guichet unique » pour une recherche de qualité, que « toute recherche nécessite du temps, de la méthode, de l'analyse et du sens critique » qu'« aucun outil ou technique ne suffit jamais pour effectuer une recherche, » et que « la pertinence des résultats dans Google est le but final d'une recherche rapide d'informations mais pas nécessairement le but final d'une interrogation dans le cadre d'un travail de recherche. La fraîcheur des informations, l'autorité de la source et la découverte par le hasard sont des éléments qui entrent en ligne de compte¹⁶. » Il est vrai qu'avec la recherche fédérée, les caractéristiques propres à des outils singuliers comme le catalogue ou une base de données particulière ou sa plate-forme, sont sacrifiées au profit de fonctionnalités de recherche communes et transverses. Pour la majorité de nos usagers, cependant, des résultats « passables » peuvent satisfaire les besoins, ce qui donne toute sa pertinence à l'argument d'Eden sur le coût du catalogage : avons-nous les moyens de continuer de la sorte ? L'université d'État de Californie, East Bay essaie actuellement de combiner la recherche fédérée avec des outils plus traditionnels afin d'offrir à partir de la page d'accueil de notre site web un accès à la recherche fédérée, au catalogue et à des bases de données individuelles.

En poussant le raisonnement un cran plus loin, Turner laisse entendre que dans dix ans, « la recherche fédérée — ou même toute forme de recherche n'existera plus¹⁷. » Il prétend qu'on effectue une recherche que parce l'information dont on a besoin n'est pas facilement

disponible mais qu'à mesure que l'information stockée numériquement continue de croître, nous allons externaliser la cartographie de nos données à des entreprises de localisation des données de sorte que toute recherche « fédérée » s'effectuera en coulisses. La recherche sera intégrée à d'autres fonctions routinières, enclenchée automatiquement en fonction de ce qu'est en train d'effectuer l'utilisateur (comme par exemple les caractères déjà saisis ou l'historique de ses recherches). Une boîte de dialogue interactive permettra au système de poser des questions à l'utilisateur, à ce dernier d'y répondre et au système d'effectuer les recherches¹⁸. Il est aussi envisageable qu'un tel processus interactif puisse être adapté à tel ou tel groupe d'utilisateurs, que des alertes puissent être mises en place pour promouvoir la communication au sein d'un groupe de manière à ce que chaque membre soit informé régulièrement de ce que les autres membres du groupe sont en train de chercher.

Résolveurs de liens

Les résolveurs de liens sont un autre outil majeur qui permet d'accéder à des contenus provenant de sources différentes. Ils offrent des liens entre une source d'information et une autre. Les utilisateurs peuvent cliquer sur la touche d'écran associée à une référence pour obtenir une liste d'adresses donnant accès au texte intégral ou être connectés au service de prêt interbibliothèques si le texte intégral n'est pas disponible à partir de la bibliothèque de l'utilisateur. Wakimoto et al. ont réalisé une « étude en trois volets — enquête en ligne, *focus groups* et analyse à partir d'échantillons test — afin d'examiner les usages et attentes des utilisateurs finaux et des bibliothécaires vis-à-vis de SFX¹⁹, » le résolveur de liens d'Ex Libris déployé sur l'ensemble des campus de l'université d'État de Californie. L'étude a été menée sur les campus de Northridge et de San Marcos.

L'enquête visait à connaître les attentes des utilisateurs. L'attente la plus courante était d'accéder systématiquement au texte intégral. Les commentaires négatifs évoquaient « la complexité, les difficultés d'ordre technique, ou le manque de clarté. » Les commentaires positifs « pointaient le gain de temps et l'efficacité du service²⁰. » Les *focus groups* étaient constitués de bibliothécaires et non d'utilisateurs. Les bibliothécaires étaient favorables à l'outil mais leur principale critique portait sur sa précision. Ils estimaient également que les étudiants avaient besoin d'être formés à l'utilisation du produit, laissant entendre que celle-ci n'était pas totalement intuitive. Chose intéressante, les deux problèmes majeurs — le désir d'accéder davantage à du texte intégral et le défaut de précision — ne sont pas à mettre sur le compte du produit mais de la bibliothèque ; ces problèmes découlent soit de la politique documentaire (généralement liée à la gestion du budget) soit d'erreurs humaines. Le principal enseignement de cette enquête du point de vue de l'expérience utilisateur est cependant qu'en matière d'accès au texte intégral²¹, les attentes excèdent les possibilités réelles.

Innovations

Structures organisationnelles

Les utilisateurs savent ce qu'ils veulent et nous savons ce que veulent les utilisateurs, du moins de manière générale. L'ennui, c'est que nous sommes prisonniers de l'ordre des choses telles qu'elles existent et dans nos propres habitudes. Dans l'ensemble de ce que nous avons entrepris, il est intéressant de voir les postes détenus par ceux qui ont participé.

Les divisions traditionnelles entre services techniques et services au public figurent toujours souvent dans l'organigramme mais des efforts sont faits pour impliquer une gamme plus large de bibliothécaires. À l'université d'État de Caroline du Nord, un comité consultatif en

technologie de l'information a nommé une équipe représentative de 7 membres afin de superviser l'implémentation d'Endeca²². Ce genre de structure n'est cependant possible que pour des projets importants.

Il existe quelques exemples de nouveaux modes de pensée en matière d'organisation pour ce qui est des tâches quotidiennes mais ces exemples demeurent suffisamment isolés pour faire l'objet d'articles dans la littérature professionnelle. En 2004, en Caroline du Sud, un processus a été mis en place visant à former des bibliothécaires des services au public dans les services techniques, ce qui, d'après l'auteur de l'article, était contraire à l'habitude consistant à former du personnel des services techniques au sein des services au public²³. La même année, deux articles ont été consacrés aux doubles affectations de personnel, à la fois dans les services techniques et dans les services au public. Le premier s'intéressait aux bibliothécaires des services techniques affectés également au sein des services au public, le second aux bibliothécaires des services au public affectés également dans les services techniques²⁴. En 2006, Harper avançait que la collaboration entre les services au public, les services de développement des collections et les services techniques était fondamentale dans la constitution de bibliothèques numériques de bonne facture tout en notant qu'« on a longtemps cru dans le métier que la profession comportait deux branches distinctes : les services techniques et les services au public²⁵. »

Qu'est-ce qui fait que nous nous cramponnons à nos habitudes de travail ? Un article intéressant dans le domaine des systèmes de comptabilité et de contrôle de gestion apporte quelques réponses. Marcus et Pfeffer notent que la résistance au changement et l'échec du système sont fréquents et avancent trois hypothèses en guise d'explication. Pour faciliter leur mise en place, les systèmes doivent être compatibles avec « d'autres sources de pouvoir à cause de leurs conséquences sur la distribution du pouvoir, » « avec la culture et le modèle organisationnels dominants à cause de leurs effets sur les croyances, valeurs, » et « jugements partagés en matière de certitude technique et de congruence des buts²⁶. » Ils prétendent que les stratégies axées uniquement sur le processus sont incapables de gérer de pareilles conditions et que les structures de pouvoir et les modèles organisationnels doivent être pris en compte dans l'implémentation. Étant donné que les bibliothèques ont principalement à voir avec des processus, reconnaître l'existence des structures de pouvoir et des modèles organisationnels dans nos fonctionnements nous aidera peut-être à renverser la tendance qui consiste à nous rabattre sur nos structures organisationnelles cloisonnées.

J'ai suggéré plus haut que comprendre pleinement les raisons pour lesquelles les bases de données littéraires Gale étaient peu utilisées dans ma bibliothèque, une collaboration était nécessaire entre les enseignants de l'université et le personnel de la bibliothèque. Non seulement est-il besoin d'une pollinisation au sein de la bibliothèque mais aussi avec ceux qui se trouvent hors les murs de la bibliothèque. Nous avons appris à collaborer avec les spécialistes sur les questions de technologie de l'information et avec les enseignants du supérieur sur les collections mais nous nous cramponnons à notre catalogue et à un certain nombre d'autres outils et nous estimons qu'il existe une « bonne » façon d'organiser et de gérer l'information.

Nouveaux modes de pensée

Eden n'est pas le premier à préconiser l'abandon du catalogue, mais il est peut-être tout près d'être le dernier. Aujourd'hui, le maître mot c'est le mélange. Des bases de données du marché incorporent désormais des sites web dans leur contenu. Les fournisseurs de

plateformes intègrent des fils RSS, un affichage visuel des résultats, des étiquettes (tags), des citations, des envois par courriel, des options individualisées de stockage pour l'utilisateur, la possibilité d'interroger plusieurs bases de la même plateforme. Il y a de la recherche fédérée, des résolveurs de liens ; les usagers peuvent poser des tags et ajouter des commentaires (si on leur en donne le loisir) et de nouvelles idées et de nouveaux développements voient le jour plusieurs fois par an, juste à temps pour être présentés à chaque prochaine grande conférence sur les bibliothèques. La numérisation avance à un rythme toujours plus soutenu, donnant accès à davantage de contenus, que ce soit gratuitement (modèle *open access*) ou contre paiement, coût que les bibliothèques ont ou non les moyens d'assumer.

Les bibliothèques passent contrat pour disposer de ces outils mais lorsqu'il s'agit de leurs propres créations, elles se retrouvent à la traîne à maints égards, toujours en quête d'un niveau d'ordre qui n'est probablement pas soutenable.

Weinberger fait l'éloge du désordre et de la disparité. Dans l'enquête qu'il a menée sur Wikipedia, il a utilisé à titre d'exemple un article sur l'éléphant. Il a contacté Brion Vibber, responsable en chef des opérations techniques chez Wikipedia afin de lui demander où était stocké le texte de l'article. Voici les deux réponses qu'il a reçues consécutivement :

<brion> dieu seul le sait

<brion> sur le disque quelque part²⁷

Ne serait-on pas effaré de recevoir semblable réponse de la part d'un bibliothécaire ? Weinberger suggère pourtant que « l'écart entre la manière dont nous accédons à l'information et la manière dont l'ordinateur y accède est au cœur de la révolution des savoirs²⁸. » Il cite quatre nouveaux principes stratégiques qui dénouent les liens entre la manière dont nous organisons les objets physiques et les idées :

- Filtrer à la sortie, pas à l'entrée. L'approbation par un comité de lecture n'intervient plus avant mais après la publication, ce qui permet une production abondante mais nécessite un filtrage et une évaluation par chaque lecteur
- Attacher chaque feuille au plus grand nombre d'arbres possible. Plus on pose de tags, plus on développe les possibilités d'accès.
- Tout est métadonnée et tout peut constituer une étiquette. Ce qui fait la force de la diversité parce que tout est connecté et que donc tout est métadonnée.
- Abandonner le contrôle. Les détenteurs d'informations ne contrôlent plus la manière dont ces informations sont organisées. Les usagers ordonnent l'information selon les modalités qui leur conviennent²⁹.

C'est ce dernier principe qui est si difficile à accepter pour les bibliothécaires, l'ironie étant que l'organisation des informations d'autrui se pratique dans les bibliothèques depuis des siècles. Quant aux usagers, nous commençons, petit à petit, à leur ouvrir la porte mais il est nécessaire d'accélérer le rythme ou d'envisager la prochaine relégation des bibliothèques.

Et demain ?

Je m'attends à ce que nous continuions à modifier ce dont nous disposons à présent pour évoluer lentement vers un nouvel ordre mais ce que je souhaiterais le plus que nous fassions, c'est abandonner notre désir de contrôle et accueillir les usagers de manière à leur faire partager nos outils et nos processus. Un universitaire qui enseigne sur notre

campus me confiait récemment qu'il interrogeait en priorité Google/Wikipedia, puis Google Books puis enfin le catalogue de la bibliothèque pour savoir si nous possédions les livres qu'il avait repérés par les deux précédents moyens. Si tout ce qu'il attend du catalogue est de savoir si notre bibliothèque possède ce qu'il a déjà identifié, il peut tout aussi bien consulter WorldCat. Si c'est bien ce qui se passe, que font alors nos autres usagers, en particulier nos étudiants ? Ils n'utilisent pas nos outils coûteux au niveau que nous souhaiterions mais qu'advierait-il si nous laissions les usagers consulter nos catalogues et nos sites web de la même façon qu'ils consultent aujourd'hui le web ? S'ils sont capables de dépasser la pose de tags et autres critiques pour aller vers l'ajout de commentaires, d'annotations et la création de notices dans la version individualisée du catalogue qu'ils se seront constitués, ils manifesteront davantage d'intérêt pour l'utilisation des outils et de l'information que les bibliothèques mettent à leur disposition. Ce pourrait être pour nous la chance de les surprendre et de les émerveiller. Saisissons-la.

¹ Association for Library Collections and Technical Services. Committee on Cataloguing : Description and Access. Task Force on the Review of Revising AACR2 to Accommodate Seriality : Rule Revision Proposals. (2001, Jan 7). Discussion paper. <http://www.libraries.psu.edu/tas/jca/ccda/tf-serr3.html>.

² Armstrong, K., Nardini, B., McCracken, P., and Lugg, R. (2009). When did (e)-books become serials ? *The Serials Librarian* 56 : 129-138. Consulté le 3 juin 2009.

³ Weinberger, D. (2007). *Everything is miscellaneous : The power of the new digital disorder*. New York : Henry Holt :9.

⁴ Kuniavsky, M. (2009). Information shadows : how ubiquitous computer serializes everyday things. *The Serials Librarian* 56 :129-138. Consulté le 3 juin 2009.

⁵ Kuniavsky :66.

⁶ Self, J. (2008, avril). Bound for disappointment : faculty and journals at research institutions. *ARL : A Bimonthly Report on Research Libraries Issues & Actions* 257 :11. Consulté le 3 juin 2009.

⁷ Self :11.

⁸ Fast, K. V., et Campbell, D.G. (2004). "I still like Google : University student perceptions of searching OPACS and the Web." *Proceedings of the 67th ASIS&T annual meeting*. Providence, R.I. : American Society for Information Science and Technology.

⁹ Antelman, K., Lynema, E., and Pace, A.K. (sept. 2006). Toward a twenty-first century library catalog. *Information Technology and Libraries* 25(3) : 128. Consulté le 3 juin 2009.

¹⁰ Antelman et al. : 133

¹¹ Antelman et al. :135. Leurs conclusions sur le lien de corrélation entre la satisfaction de l'utilisateur et le succès de sa recherche se fondent sur Nielsen, B. et Baker, B. (1987). Educating the online catalog user : A Model evaluation study. *Library Trends* 35 (4).

¹² Antelman et al. :135-137.

¹³ Eden, B. (2008). Ending the status quo. *American Libraries* 39(3):38. Consulté le 3 juin 2009.

¹⁴ Eden :38.

¹⁵ Linoski, A., et Walczyk, T. (2008, été). Federated search 101. *Library Journal* 1976 : 3. Consulté le 3 juin 2009.

¹⁶ Rethlefsen, M. L. (2008, été). Easy ≠ right. *Library Journal* 1976 :12-13.

¹⁷ Turner, R. (2009, avril). The Future of federated search, or what will the world look like in 10 years. *Computers in Libraries* 29(4): 39. Consulté le 3 juin 2009.

¹⁸ Turner :41.

¹⁹ Wakimoto, J., Walker, D.S., et Dabbour, K.S. (2006). The Myths and realities of SFX in academic libraries. *Journal of Academic Librarianship* 32(2): 127. Consulté le 3 juin 2009.

²⁰ Wakimoto et al. : 130.

²¹ Wakimoto et al. : 129-130, 133.

²² Antelman et al., 131.

²³ Fain, M., Brown, M., & Faix, A. (2004). Cross-Training Reference Librarians to Catalog. *Technical Services Quarterly* 22(1), 41-53.

²⁴ Chambers, M.B., Harner, R., & Gregory, G. (2004, Spring). "Out of the Back Room and Onto the Desk: Technical Services Librarian in the Public Arena. *Colorado Libraries* 30(1), 46-47. Voir aussi Harner, R.,

Gregory, G., & Chambers, M. B. (2004, été). Sneaking into the Back Room: Public Services Librarians in Technical Services. *Colorado Libraries* 30(2), 42-43.

²⁵ Harper, C.A. (2006, January). Collaboration in User Interface Design, or Brining the Public Service Perspective to Building a Digital Library. *Public Services Quarterly* 2(1), 115-128. Consulté le 13 mai 2009 dans Library, Information Science & Technology Abstracts with Full Text database.

²⁶ Markus, M.L., & Pfeffer, J. (1983). Power and the Design and Implementation of Accounting and Control Systems. *Accounting, Organizations and Society* 8(2/3), 205-218.

²⁷ Weinberger :99. La citation reproduit l'orthographe erronée de « quelque part » (somewheres).

²⁸ Weinberger : 99.

²⁹ Weinberger :102-106.