



note de

Irène BASTARD

6 décembre 2017

L'usage des ressources électroniques à la BnF

Au cours de l'année 2016, la délégation à la Stratégie et à la Recherche de la BnF a réalisé une étude sur l'usage des ressources électroniques proposées par l'établissement. Ces ressources électroniques comptent 173 bases de données, livres électroniques, index bibliographiques, bouquets de revues, de la plus spécialisée à d'autres généralistes. Il s'agit soit de ressources produites au format numérique, soit d'un accès numérique à des documents initialement édités sur support papier, soit encore de bases de données structurant les contenus et documents combinés à des fonctionnalités informatiques. Ces contenus sont proposés par les multiples éditeurs en abonnement ou à l'acquisition, mais ne sont pas signalés à date dans le catalogue général de la BnF. Cette offre constitue un investissement conséquent de la part de la BnF. Dans les achats groupés négociés par Couperin, que la BnF a rejoint en 2014, certaines facturations sont établies au prorata du nombre de lecteurs de l'établissement. Or, d'une part, tous les usagers ne consultent pas les ressources, et même certains contenus semblent très peu consultés ; d'autre part, nos usagers sont, pour une part importante, affiliés à des établissements universitaires, leur proposant eux-mêmes une offre électronique. Le point de départ de cette étude est donc bien de questionner l'investissement consenti par rapport aux usages observés.

Cependant, l'évaluation des usages numériques est difficile à outiller. Les statistiques du nombre de sessions ne pistent qu'un seul des multiples chemins d'accès, ne représentant ni un volume, ni une tendance de consultation. Il n'est donc pas possible d'analyser la consultation des ressources électroniques par les statistiques actuellement disponibles. Les méthodes traditionnelles, par entretien et questionnaire, se confrontent au fait que les usagers ne déclarent pas forcément leurs usages réels mais le souvenir et la perception qu'ils en ont. Le résultat, c'est-à-dire le fait que la ressource ait satisfait le besoin de l'utilisateur, dépend de bien d'autres éléments que du seul accès, et les questions sur les « besoins » des usagers tombent en général à plat, tant il est difficile de projeter un usage possible d'un dispositif et de contenus non maîtrisés. L'étude réalisée a donc eu recours à plusieurs méthodes croisées : un diagnostic de l'offre, par rapport aux abonnements des autres établissements adhérents à Couperin, a été réalisé avec Sylvie Bonnel au printemps 2016 et les informations sur le dispositif technique d'accès ont été fournies par Marie-Dominique Loret ; un stagiaire a réalisé une dizaine d'entretiens qualitatifs avec des chercheurs du Rez-de-jardin ou d'autres établissements¹ ; un long questionnaire a été diffusé au vestiaire², au cours de l'été, apportant 239 réponses.

Cette note de synthèse restitue les résultats de l'étude en dressant trois profil-types d'utilisateurs. A partir de ces profils, détailler les étapes de l'accès aux ressources permet de comprendre les leviers d'actions. Seront donc envisagés trois points d'approfondissement : la connaissance de l'offre, l'accès technique, l'exploration des contenus. Le point principal est que l'usage des ressources électroniques résulte à ce jour d'un besoin d'expertise et d'une très forte maîtrise de la pratique documentaire. Bien loin de l'idée qu'Internet simplifie et élargit l'accès aux contenus, l'étude des usages des ressources électroniques montre que ces contenus sont utilisés à la BnF par des spécialistes ayant les repères bibliographiques pour ne pas se perdre en chemin.

La conclusion envisage alors trois niveaux d'action : l'accompagnement des lecteurs ; l'amélioration des conditions d'accès ; une réflexion sur l'offre éditoriale.

¹ Je tiens à remercier Emile Provendier pour la réalisation de ce travail d'exploration et qualification des usages des ressources électroniques lors de son stage de Master 1 à Paris Descartes.

² A noter que l'enquête par questionnaire n'a pas été administrée aux usagers du Haut-de-Jardin. Le cas particulier des ressources de PRISME n'est donc pas intégré à cette étude.



Table des matières

1. QUALIFIER L'OFFRE : DISCIPLINE, SPECIFICITE, SPECIALISATION.....	3
1.1 UNE OFFRE ENCYCLOPEDIQUE.....	3
1.2 UNE OFFRE RELATIVEMENT PEU SPECIFIQUE.....	3
1.3 SPECIALISATION OU USUEL ? REDONDANCE OU EXCLUSIVITE ?	4
2. TROIS PROFILS : LES NON-USAGERS, LES NAVIGATEURS, LES COMPILATEURS	4
2.1 LES NON-USAGERS.....	4
2.2 LES NAVIGATEURS	6
2.3 LES COMPILATEURS.....	6
3. LES CARACTERISTIQUES DE L'USAGE : CONNAISSANCE, ACCES, EXPLORATION	6
3.1 LA CONNAISSANCE DE L'OFFRE	7
3.2 LES ACCES A LA BNF ET AILLEURS.....	8
3.3 L'EXPLORATION ET L'APPROPRIATION DES CONTENUS	9
4. RECOMMANDATIONS.....	12



1. Qualifier l'offre : discipline, spécificité, spécialisation

L'offre de ressources électroniques est à la BnF, à l'image de l'offre de ressources physiques : étendue, encyclopédique, universaliste. Cependant pour qualifier ces objets numériques et la place de l'offre de la BnF dans le paysage des établissements franciliens, d'autres dimensions sont à mobiliser.

1.1 Une offre encyclopédique

En utilisant l'enquête ERE 2015, administrée par Couperin auprès des établissements membres, on peut comparer l'offre de ressources électroniques de la BnF à celle proposée par les 80 autres établissements d'Ile-de-France, ou 33 établissements considérés comme de même type que la BnF³. Ainsi, 523 bases de ressources sont proposées par ces derniers et 173 à la BnF. La répartition de l'offre de la BnF sur le périmètre disciplinaire est relativement similaire à celle de l'ensemble des établissements, avec une légère surreprésentation des ressources des domaines de lettres, sciences humaines et sciences sociales.

Tableau 1 : Nombre de ressources (bases de données, périodiques, etc.) recensées dans l'enquête ERE2015 et proposées par la BnF ou les établissements proches

Nb de ressources	Nombre de ressources proposées par les établissements type BnF (hors BnF)		Nombre de ressources proposées par la BnF	
Total	523		173	
Lettres, sciences humaines, sciences sociales	199	38%	73	42%
Pluridisciplinaire	158	30%	49	28%
Sciences et techniques, santé	105	20%	28	16%
Sciences économiques et gestion	34	7%	14	8%
Sciences juridiques et politiques	27	5%	9	5%

Sans couvrir l'exhaustivité de toutes les ressources disponibles sur le marché, la couverture disciplinaire numérique de la BnF est donc cohérente avec le positionnement recherché. Notons que l'on se compare ici à la globalité de l'offre, et non pas à l'offre d'un autre établissement.

1.2 Une offre relativement peu spécifique

L'autre approche que l'on peut proposer est donc de se comparer à tel ou tel autre établissement unitairement. La BnF est la bibliothèque proposant l'offre la plus volumineuse en nombre de ressources acquises. De plus, 40 ressources ne sont disponibles en Ile-de-France qu'à la BnF: 23% de notre offre est spécifique à l'établissement.

Tableau 2 : Nombre de ressources disponibles à la BnF et dans des établissements « type BnF »

Nb de ressources	Total base ERE IdF	Proposée à la BnF	Non proposée à la BnF
Proposée dans tout établissement IdF	747	173	574
Proposée dans aucun autre établissement type BnF	224	40	184
Proposée dans au moins un autre établissement type BnF	523	133	390
<i>détail</i>			
Proposé dans 1 autre établissement que la BnF	270	16	254
Proposé dans 2 autres établissements que la BnF	90	24	66
Proposé dans 3 autres établissements que la BnF	47	21	26
Proposé dans 4 autres établissements que la BnF	23	13	10
Proposé dans 5 autres établissements que la BnF	19	9	10
Proposé dans 6-10 autres établissements que la BnF	42	27	15
Proposé dans 11-15 autres établissements que la BnF	22	16	6
Proposé dans 16 et + autres établissements que la BnF	10	7	3

³ Voir le « Ressources électroniques - Diagnostic préliminaire offre et usages - 2016-04 » (BnF-ADM-2016-020501-01).



Parmi les autres établissements proposant des ressources similaires, la Bibliothèque Sainte-Geneviève propose 57 ressources aussi présentes à la BnF et la Bibliothèque interuniversitaire de la Sorbonne 47, soit respectivement 52% et 60% de leur offre électronique. La BULAC est l'établissement qui a le plus de ressources spécifiques, après la BnF. Le recouvrement entre les offres électroniques des bibliothèques franciliennes est donc réel mais partiel, et varie en fonction de la politique documentaire de chacun.

1.3 Spécialisation ou usuel ? Redondance ou exclusivité ?

Une autre dimension pourrait être envisagée : celle de la spécialisation. Le fait que les ressources soient présentes dans différents établissements peut venir du fait que certains contenus font partie des usuels, comme il y a un dictionnaire dans toute bibliothèque. Les bouquets vendus par des éditeurs peuvent d'ailleurs comporter des titres de niveau ou discipline hétérogènes. La qualification des ressources en termes de spécialisation n'est donc pas possible à ce stade. Or, cette dimension pourrait être nécessaire pour cibler un public.

Enfin, on peut aussi s'interroger sur la redondance des contenus d'une base à l'autre : *Cairn* et *Jstor* par exemple proposent des revues en commun comme la revue de sociologie *Réseaux* ; alors que *Acta Sanctorum* est une base très spécialisée et que les bases d'études de marché type *Xerfi* sont exclusives et protègent leurs contenus. A ce stade, la structure du marché de l'édition scientifique ne permet pas d'identifier les niveaux d'expertise et d'exclusivité des abonnements.

2. Trois profils : les non-usagers, les navigateurs, les compilateurs

A partir des 239 réponses au questionnaire, on peut élaborer trois profils types d'utilisateurs des ressources électroniques à la BnF : les non-usagers, les navigateurs et les compilateurs. La répartition des profils parmi les enquêtés et leurs caractéristiques sociodémographiques sont indiquées dans le tableau 3. Ces profils seront décrits et étayés par des *verbatim* des entretiens ou du questionnaire.

2.1 Les non-usagers

26% des enquêtés déclarent ne pas utiliser de ressources électroniques pour leur travail. La principale caractéristique de ce groupe est une surreprésentation d'enquêtés de moins de 25 ans et de plus de 60 ans. Les franges jeunes et séniors de l'échantillon sont donc les plus frileuses vis-à-vis du numérique. On retrouve les résultats classiques sur le faible usage du numérique chez les séniors, et le résultat maintenant corroboré par plusieurs études sur le fait que les plus jeunes rejettent le support numérique pour les activités d'études⁴. Noémie est doctorante et annonce ainsi sa distance vis-à-vis du numérique :

« La majorité des articles que j'utilise pour mon travail sont surtout des livres physiques, c'est une chose personnelle : je travaille mieux avec les livres et pas avec les ressources électroniques. Si je n'ai pas le choix, je peux aussi travailler sur les ressources électroniques, mais je préfère les livres en papier. » (Noémie, 32 ans, doctorat).

Cette distance s'explique par l'absence de compétences des débutants en matière de recherches bibliographiques : les jeunes masterants (16% des non-usagers, contre 11% de l'échantillon) ne connaissent pas encore les ressources de leur discipline, ont déjà toutes les références de leur enseignants à appréhender, ne savent pas explorer par eux-mêmes, craignent de sortir de leur champ. Dans une synthèse des recherches sur ce thème, proposée à la BnF en 2012, Nicole Boubée signalait ainsi plusieurs études montrant que l'offre d'articles de revue s'adresse à des lecteurs de haut niveau plutôt qu'aux débutants d'une discipline, et que l'ampleur de l'offre « effraye » les étudiants, qui n'arrivent pas à « identifier par eux-mêmes ce qui vaut la peine d'être lu ». On peut aussi noter que les non-usagers des ressources électroniques sont des fréquentants sporadiques de la BnF, mais que c'est leur principale bibliothèque de travail : la Bibliothèque est l'espace où ils font leur premier pas d'apprenti-chercheur, l'accompagnement de ces populations en particulier est donc crucial.

⁴ Voir Ayushi, 2012 ; et à la BnF, l'étude de Véronique Michel et Philippe Chevallier menée sur l'usage des ressources en Rez-de-jardin en 2014, qui signalaient déjà la faible utilisation des ressources électroniques par les jeunes.



Tableau 3 : Trois profils d'usages des ressources électroniques

	# Enquêtés		Utilisez-vous les ressources électroniques de la BnF ?							
			Non, jamais		Oui, sans les accès BnF		Oui, avec les accès BnF		Total Usagers RE	
			Non-Usager		Navigateurs		Compilateurs			
Total	239		63		120		52		172	
			(26%)		(50%)		(22%)		(74%)	
Caractères socio-démographiques										
Sexe										
Femme	138	58%	36	57%	69	58%	32	62%	101	59%
Homme	97	41%	24	38%	50	42%	20	38%	70	41%
(vide)	4	2%	3	5%	1	1%		0%	1	1%
Age										
Moins de 25 ans	25	10%	9	14%	15	13%	1	2%	16	9%
Entre 25 et 29 ans	53	22%	15	24%	28	23%	8	15%	36	21%
Entre 30 et 39 ans	87	36%	16	25%	51	43%	18	35%	69	40%
Entre 40 et 59 ans	60	25%	17	27%	20	17%	22	42%	42	24%
60 ans et plus	14	6%	6	10%	6	5%	2	4%	8	5%
Niveau d'étude										
Master	27	11%	10	16%	12	10%	5	10%	17	10%
Doctorat	115	48%	31	49%	68	57%	12	23%	80	47%
Post-doctorat	9	4%	1	2%	5	4%	3	6%	8	5%
Enseignant / Recherche	71	30%	14	22%	32	27%	25	48%	57	33%
A titre personnel	6	3%	3	5%	1	1%	2	4%	3	2%
Autre	11	5%	4	6%	2	2%	5	10%	7	4%
Discipline										
LLA	84	35%	22	35%	41	34%	18	35%	59	34%
SHS	82	34%	26	41%	39	33%	15	29%	54	31%
Histoire	57	24%	12	19%	28	23%	16	31%	44	26%
Economie, Gestion, Droit	49	21%	12	19%	26	22%	11	21%	37	22%
Sciences & Techniques	9	4%	2	3%	3	3%	5	10%	8	5%
Autre	5	2%	3	5%	1	1%	1	2%	2	1%
Fréquentation des bibliothèques et travail documentaire										
Venez-vous régulièrement à la BnF?										
(Je ne viens pas régulièrement)	57	24%	12	19%	29	24%	16	31%	45	26%
Tous les jours ou presque	58	24%	13	21%	33	28%	9	17%	42	24%
Environ 2 à 3 fois par semaine	72	30%	22	35%	37	31%	13	25%	50	29%
Quelques fois par mois	43	18%	14	22%	18	15%	10	19%	28	16%
Une fois par mois ou moins	9	4%	2	3%	3	3%	4	8%	7	4%
Fréquentez-vous une bibliothèque autre que la BnF?										
Non, je ne fréquente que la BnF	65	27%	24	38%	23	19%	18	35%	41	24%
Oui, une autre bibliothèque	70	29%	18	29%	40	33%	9	17%	49	28%
Oui, plusieurs autres bibliothèques	102	43%	20	32%	56	47%	25	48%	81	47%
(vide)	2	1%	1	2%	1	1%		0%	1	1%
Pourquoi venez-vous à la BnF?										
Pour consulter des documents des magasins sur réservation	218	91%	58	92%	110	92%	46	88%	156	91%
Pour l'espace de travail	141	59%	36	57%	76	63%	27	52%	103	60%
Pour travailler sur vos propres documents	128	54%	37	59%	72	60%	16	31%	88	51%
Pour consulter des documents en libre-accès	127	53%	32	51%	59	49%	32	62%	91	53%
Pour rencontrer des collègues	51	21%	13	21%	23	19%	12	23%	35	20%
Est-ce que votre travail documentaire porte plus sur:										
Des références et des sources à part équivalentes	102	43%	23	37%	52	43%	25	48%	77	45%
Des références académiques, de la littérature secondaire, etc.	82	34%	22	35%	44	37%	14	27%	58	34%
Des sources originales	50	21%	17	27%	23	19%	10	19%	33	19%
Je ne sais pas	5	2%	1	2%	1	1%	3	6%	4	2%
De quand date la plus ancienne de vos références?										
2000	17	7%	6	10%	8	7%	2	4%	10	6%
1980	41	17%	16	25%	16	13%	9	17%	25	15%
1945	44	18%	12	19%	22	18%	9	17%	31	18%
1900	33	14%	4	6%	26	22%	3	6%	29	17%
Avant 1900	93	39%	20	32%	46	38%	25	48%	71	41%
Aucune référence académique	4	2%	2	3%	1	1%	1	2%	2	1%
Je ne sais pas	1	0%	1	2%		0%		0%	0	0%



2.2 Les navigateurs

Cette remarque sur la fréquentation de plusieurs bibliothèques est ce qui a inspiré l'appellation du profil d'utilisateurs suivant, les navigateurs : ils sont 50% des répondants à utiliser les ressources électroniques mais pas par les services de la BnF. Ces navigateurs sont pour une majorité des doctorants (57%), ils viennent quasi quotidiennement mais « s'aèrent » aussi, fréquentent plusieurs autres bibliothèques, changeant d'espace et d'ambiance au gré du temps et des envies. Itinérants des lieux de travail, ils ont leurs ressources avec eux, notamment grâce aux accès aux portails numériques.

« Je préfère le format numérique pdf pour les articles de journaux, que je peux tout de suite télécharger et consulter plus tard si je le souhaite ». (Patricia, 37 ans, doctorat).

Ces usagers sont aussi ceux qui ont circonscrit les ressources dont ils ont besoin. Leurs usages sont alors précis et ciblés, ils recherchent pour trouver tel article cité par un pair, retrouver la page d'une citation, approfondir un article contenu déjà vu mais à reprendre. Plusieurs citations montrent les techniques pour trouver une référence particulière, notamment le recours aux pairs et connaissances, et les « débrouilles » (légal ou non) pour pouvoir lire un texte :

« Ca m'est arrivé une fois, de ne pas pouvoir récupérer un article d'une revue à la BnF. C'est une revue canadienne et ils avaient interrompu l'abonnement. Donc du coup, ma sœur habite à Washington, et donc elle me l'a envoyé. » (Juliette, 44 ans, doctorat)

Ces jeunes chercheurs ne sont pas encore des experts de leur champ disciplinaire, ils restent dans un environnement balisé le temps de faire leur preuve avec leur doctorat. Plus qu'une formation à la recherche documentaire, ils cherchent des trucs et astuces, des recommandations pratiques, des bons plans.

2.3 Les compilateurs

Enfin, le troisième groupe d'utilisateurs des ressources électroniques est constitué des experts, ceux qui épluchent les catalogues physiques et numériques avec méthode. Les « compilateurs », 22% des enquêtés, sont des femmes, alors que la technique n'est pas forcément le domaine dans lequel elles sont en général surreprésentées. Ce n'est donc pas l'aspect « numérique » qui les mobilise, mais bien les ressources et leur structure. On observe une surreprésentation d'enseignants-chercheurs, de 40 ans et plus. Ces profils ne viennent pas à la Bibliothèque tous les jours du fait probablement de leurs charges d'enseignement, mais qui viennent quand ils peuvent, pour consulter des ressources particulières, y compris des documents en libre accès. Ces usagers des ressources électroniques appliquent les mêmes techniques d'exploration au web que ceux qu'ils font sur un catalogue : dépouiller base par base les contenus. La porosité entre les supports est ainsi pleinement maîtrisée et valorisée :

« On va lire un article récent mais qui renvoie à un article de 1900, donc je vais aller le lire et c'est là que les ressources électroniques interviennent, notamment avec Persée : ça a rendu disponible rapidement des choses qui demandaient une consultation différée en bibliothèque, parce que maintenant les collections fin 19^e / début 20^e ne sont plus très accessibles en bibliothèque. » (Hervé, 34 ans, chercheur)

Il est possible que ce type de profil soit plus répandu dans la population des enseignants-chercheurs, mais que ceux qui sont les plus experts accèdent aux documents de chez eux ou de leur laboratoire. On pourrait s'interroger sur la particularité de nos lecteurs par rapport aux usagers des ressources électroniques proposés par d'autres établissements.

3. Les caractéristiques de l'usage : connaissance, accès, exploration

Au vu de l'offre de la BnF et de la faible part d'utilisateurs (22% des chercheurs interrogés), l'enjeu est maintenant d'identifier les étapes pratiques de la consultation de ces ressources, pour développer et accompagner au mieux les usages. Rappelons pour commencer les attendus associés à ce type de ressources : la dématérialisation donne la possibilité d'accéder à des contenus supposés plus larges et ce de manière plus rapide. Cet idéal de l'accès aux ressources nécessite toutefois d'être questionné puisque le numérique crée d'autres formes de barrières. L'enquête permet ainsi d'identifier les trois étapes qui peuvent freiner l'usage des ressources électroniques : la connaissance de l'offre ; les conditions d'accès ; l'appropriation des documents.



3.1 La connaissance de l'offre

Le premier constat qui s'impose est une méconnaissance de l'offre : non pas de son périmètre mais déjà de son existence. Seule la moitié des enquêtés déclarent savoir que la BnF propose des accès à des ressources électroniques.

Tableau 3 : Saviez-vous que la BnF proposait des ressources électroniques ?

	Nb Enquêtés		Utilisez-vous les ressources électroniques?						Oui, avec ou sans la BnF	
			Non-usagers		Navigateurs		Compilateurs			
Total	239		63		120		52		172	
Je ne savais pas qu'il y a des ressources électroniques à la BnF	114	48%	47	75%	61	51%	6		67	39%
Je savais qu'il y a des ressources électroniques à la BnF	121	51%	16	25%	59	49%	46	88%	105	61%

La part des enquêtés ne connaissant pas l'offre de ressources de la BnF est particulièrement étonnante chez les utilisateurs de ces ressources : 51% des lecteurs déclarant utiliser des ressources électroniques sans les accès BnF ne savaient pas que ces contenus étaient disponibles à la BnF. Entendons-nous bien : il ne s'agit pas de maîtriser le périmètre des 173 bases proposées mais au moins de savoir que la ou les deux ou trois ressources nécessairement utiles pour travailler sont accessibles. Une enquêtée a ainsi profité directement de l'entretien : doctorante en reprise d'études, elle avait pour habitude de se connecter à Cairn depuis chez elle, d'acheter un article 5€, de l'imprimer et de travailler sur celui-ci, au calme en Rez-de-jardin... On peut donc s'interroger sur le moment où l'offre de ressources électroniques est signalée, c'est-à-dire lors de l'entretien d'accréditation. Les enquêtés racontent que l'inscription et la découverte du lieu sont déjà des étapes trop prenantes pour qu'ils puissent entendre les propositions utiles pour un besoin moins immédiat. Ce n'est donc pas lors de l'entretien que la proposition peut être entendue, mais bien une fois que le lecteur est installé et a commencé à toucher du doigt les ressources. Le ciblage du message permettrait aussi de pointer sur quelques ressources de la discipline et d'un niveau d'expertise acceptable plutôt que d'orienter le lecteur vers une masse de contenus dans lesquels il risque de se perdre.

Les utilisateurs des ressources électroniques déclarent pour une nette majorité s'être formés seuls, et 30% de ces enquêtés indiquent avoir suivi une formation à l'université.

Tableau 4 : Modalités de formation aux ressources électroniques

Avez-vous reçu une formation aux ressources électroniques?	Utilisateur	
Total	172	
Non, j'ai appris tout seul	102	59%
Oui, à l'université	51	30%
Oui, à la BnF	3	2%
Autre / Vide	16	9%

Pourtant, les formations attendues par les enquêtés sont une formation aux outils bibliographiques et une formation aux ressources électroniques alors que ces formations sont d'ores et déjà proposées par l'ORB tous les jeudis après-midi.

Tableau 5 : Modalités de formation aux ressources électroniques

	Enquêtés	Non Usagers	Navigateurs	Compilateurs
Sur une échelle de 1 à 5, évaluez votre intérêt pour les différents types de formation suivants				
Une formation aux logiciels de bibliographie (Zotero, Mendeley, etc.)	3,28	3,12	3,39	3,18
Une formation aux ressources électroniques	3,26	3,58	3,14	3,14
Une formation aux pratiques bibliographiques (Index, archivages, annotations, etc.)	2,97	2,95	2,98	2,98
Une formation aux méthodes de recherche documentaire	2,88	3,18	2,85	2,57
Un cours particulier de recherche documentaire sur votre sujet	2,88	2,93	2,96	2,61
Un MOOC sur la recherche documentaire et les pratiques bibliographiques	2,36	1,95	2,44	2,73
Des vidéos sur la recherche documentaire et les pratiques bibliographiques	2,34	2,14	2,38	2,49
Un échange avec d'autres lecteurs sur leurs pratiques	2,26	2,12	2,33	2,28

On observe un point cohérent avec les profils-types : les formations autonomes, type MOOC ou vidéos, sont plus envisagés par les compilateurs, alors que les non usagers cherchent une formation « classique » voire « de base » et les navigateurs s'intéressent un peu plus aux échanges avec les pairs. Les formats considérés comme « tendance » sont en fait saisis par un public expert qui sait que la recherche bibliographique mérite une initiation. Les résultats sur les attentes en matière de formation restent toutefois peu différenciés, et ce type de



question est nécessairement biaisée par le contexte de l'enquête (on signale son intérêt sur le moment, en répondant de manière empathique, sans forcément se projeter réellement dans la démarche).

En plus des temps de formation dédiés, il convient aussi de s'intéresser aux moments continus de transfert de connaissances, soit les échanges en salle. Comme indiqué dans la description des non usagers et dans les travaux de Nicole Boubée, les lecteurs ne se sentent pas forcément légitimes pour poser des questions, pour solliciter un bibliothécaire. Quand bien même ces échanges sont limités, il paraît essentiel que les agents en salle soient formés aux ressources électroniques pour pouvoir saisir toute occasion de transmettre des informations aux lecteurs sur cette offre.

3.2 Les accès à la BnF et ailleurs

La connaissance de l'offre de la BnF n'est pas nécessaire pour faire usage de ces ressources. Comme on l'a vu, certaines références sont des classiques, des outils de travail des chercheurs disponibles dans toutes bibliothèques. Certains disent accéder à leurs bases de référence directement, puisqu'ils ont mémorisé dans leur navigateur les codes BiblioSHS de leur laboratoire et ne se rendent donc même plus compte que c'est un accès payant. Des étudiants se connectent par l'« Environnement numérique de travail » (ENT) de leur université, qui leur restitue leurs outils d'étudiants et dans lequel ils ont leurs repères. En témoigne ainsi Saïda, doctorante, qui signale qu'elle utilise les chemins d'accès qu'elle a initialement appris :

« J'utilise toujours les ressources électroniques de la Sorbonne. Il y a aussi pas mal de revues en ligne à la Bibliothèque de la BIS. Je n'ai pas accédé par la BnF, parce que comme je les ai trouvées ailleurs, hé bien, c'était plus simple. Mais c'est une question d'habitude je pense. » (Saïda, 36 ans, doctorat).

Pour les universitaires, il suffit donc d'un accès à Internet pour accéder aux ressources de leur université, que ce soit depuis la BnF ou de chez soi. Le fait que la BnF propose potentiellement d'autres ressources que celles de l'université n'est alors même pas exploré.

Pour les usagers qui souhaiteraient accéder aux ressources par la BnF, l'accès comporte de nombreux écueils techniques, ergonomiques et conceptuels. Tout d'abord, il faut passer par les postes BnF ou être identifié sur le réseau BnF, c'est-à-dire avoir installé sur son portable le système AVEC. Ce système ne fonctionne pas sur les Mac n'ayant pas l'iOS suffisant⁵ et ne fonctionnerait pas encore avec le wifi.

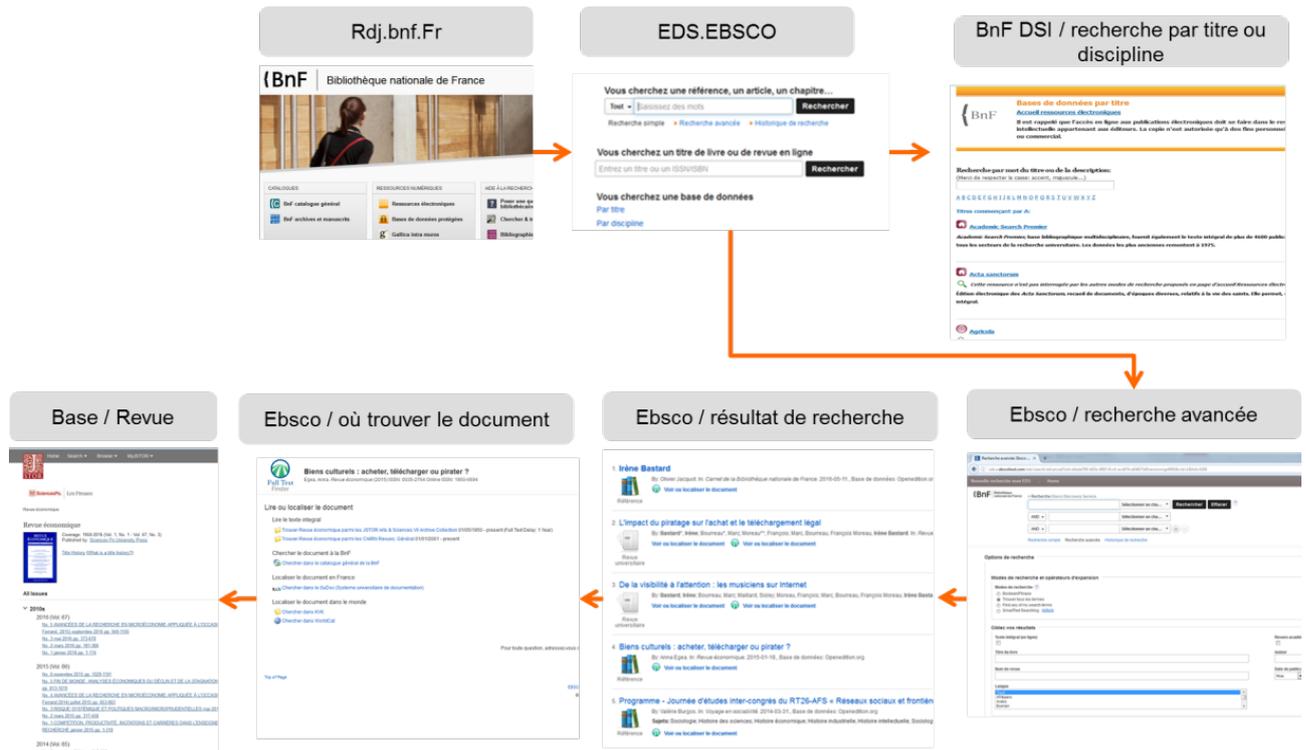
Pour ceux qui ont pu faire reconnaître leur poste sur le réseau BnF, il faut se connecter au portail puis passer dans l'environnement de l'outil EBSCO, fournisseur du service centralisé d'accès aux ressources, pour utiliser soit une ressource particulière, soit faire une recherche.

Les interfaces mises en œuvre par EBSCO (graphique 1) ont le mérite d'être exhaustives mais sont loin d'être explicites sans une familiarisation, voire une formation, à chaque site : les pictogrammes de résultats sont peu signifiants ; la localisation du document propose différents accès sur lesquels l'utilisateur ne sait pas forcément se prononcer ; une fois accédé à la base où se trouve la ressource cherchée, il faut parfois recommencer la recherche et s'adapter à l'interface de l'éditeur. On peut noter que l'accès à distance aux ressources électroniques est demandé par certains enquêtés, mais que c'est loin d'être le premier frein remonté.

Soulignons aussi que ces accès en silo rendent les statistiques d'utilisation par Xiti insignifiantes : seuls les clics sur le nom d'une base depuis la page de la liste des ressources réalisée par le DSI sont comptabilisés ; on ne compte ni les accès par EBSCO, ni les accès directs (exemple : saisir « cairn » dans le navigateur d'un ordinateur BnF et cliquer directement sur le lien sans passer par le portail Rdj.bnf.fr).

⁵ Cette limite paraît majeure dans la non-diffusion de l'usage des ressources. Je n'ai pas pu confirmer que la connexion Wifi permettait de contourner ce point.

Graphique 1 : chemin d'accès aux ressources électroniques



Ces freins techniques et ergonomiques illustrent la complexité de l'accès aux documents, et surtout le fait que c'est à l'utilisateur de s'adapter à chaque logique. C'est ce que dit Marie-Joëlle, professeure à la retraite et utilisatrice des ressources électroniques à leur début :

« Ah oui, j'utilise Cairn. Mais les accès sont compliqués, l'accès par bases de données, je le faisais bien au début avec l'ancienne interface qui était plus facile. L'ancien accès, il y avait par exemple 'musique', 'art' et il y avait aussi 'philosophie', curieusement. Les distributions des thèmes étaient particuliers, mais bon, je pense qu'on ne peut pas atteindre la perfection avec le catalogage, c'est un peu difficile. L'obstacle est l'organisation mentale de celui qui conçoit l'interface. » (Marie-Joëlle, 70 ans, professeur à la retraite)

3.3 L'exploration et l'appropriation des contenus

Enfin, il convient de se demander comment les ressources documentaires participent aux pratiques documentaires des chercheurs. Est-ce que les contenus sont explorés de manière différente des ressources physiques ? En quoi l'accès numérique à des ressources impacte l'étendue documentaire mobilisée ? Est-ce que l'appropriation des ressources numériques génère des nouvelles modalités d'élaboration de la connaissance ?

Le point de départ de cette réflexion peut être introduit par Maria, qui signale que le numérique permet de découvrir des contenus auxquels on n'aurait pas pensé :

« Il y a un truc avec le numérique, c'est qu'on se dit qu'on a tout, mais du coup on y va moins, on feuillette moins. Il y a aussi le facteur 'hasard' qui fait qu'on va tomber sur des trucs auxquels on n'aurait jamais pensé. Le fait de l'avoir en papier, c'est vraiment : on se pose, on feuillette et puis on va tomber sur un truc. » (Maria, 58 ans, doctorat).

C'est une caractéristique de l'idéal numérique qu'on retrouve ici, l'idée que le web facilite la « sérendipité », une forme d'exploration active qui permet de découvrir des contenus inattendus au fil des clics. Cette démarche repose sur la navigation de liens en liens et nécessite donc que les contenus soient « liés » à d'autres. L'interface de Cairn propose des rebonds mais c'est loin d'être le cas de toutes les ressources proposées et cela ne concerne que l'environnement des contenus⁶.

⁶ De même qu'il est extrêmement difficile de construire des liens entre les documents au sein du catalogue ou de Gallica.



« Souvent, ce que je fais sur Cairn, c'est que je vais voir les liens 'du même auteur' ou 'sur le même sujet'. Il y a des fois quand même où en appuyant sur ces liens, j'ai pu tomber sur des articles ou des références que je connaissais pas. » (Antoine, 24 ans, doctorat)

Antoine se réfère aussi à l'utilisation de fragments ou des repères dans un document pour une première exploration et décider si la ressource mérite d'aller plus loin ou non :

« Ce que je trouve qu'il serait bien d'améliorer, c'est intégrer sur les catalogues les sommaires, ça c'est ce qui m'intéresse. Donc par exemple quand c'est ce qui est scanné sur Google Books, c'est ça que je consulte. » (Antoine, 24 ans, doctorant)

La mise à disposition des contenus des ressources électroniques n'intègre pas les logiques du web, les liens entre les documents. Les éditeurs de ressources documentaires ont construit des accès numériques aux contenus suivant une logique documentaire, avec des méta-données et une arborescence descendante, plus que suivant une logique de réseau. L'édition numérique est loin d'être parachevée...

Au demeurant, malgré des envies de découverte, les usagers signalent que les ressources électroniques sont difficiles à explorer. L'ampleur du contenu est un frein à son appropriation pour les jeunes chercheurs qui ont peu confiance en eux. La méthode qu'ils apprennent pour consulter des nouvelles références et étoffer leur bibliographie consiste à remonter les bibliographies des articles déjà maîtrisés. Cette pratique consiste à se référer à ce qui est déjà cité, ce qui constitue une sécurité. Le questionnaire montre d'ailleurs très bien que les ressources électroniques ne sont pas utilisées par les lecteurs qui ont des petites bibliographies et se considèrent peu experts dans leur champ de recherche :

Tableau 6 : l'expertise bibliographique des utilisateurs des ressources électroniques

Utilisez-vous les ressources électroniques de la BnF?	#Enquêtés		Non, jamais		Oui, avec ou sans la BnF	
Total	239		63		172	
			(26%)		(74%)	
Pour votre recherche actuelle, combien de références avez-vous dans votre bibliographie?						
1-10 références	8	3%	3		5	
11-50 références	54	23%	19	30%	35	20%
51-100 références	36	15%	13	21%	23	13%
101-500 références	82	34%	14	22%	67	39%
Plus de 501 références	39	16%	7	11%	30	17%
Je ne sais pas ou vide	20	8%	7	11%	12	7%
Dans cette bibliographie, quelle est la part des articles de revues scientifiques et des ouvrages?						
Principalement des ouvrages	124	52%	40	63%	83	48%
Principalement des articles de revues scientifiques	58	24%	13	21%	45	26%
Les deux	11	5%		0%	11	6%
Je ne sais pas ou vide	46	19%	10	16%	33	19%
Sur une échelle de 1 à 5, comment évaluez-vous votre maîtrise des références de votre champ de recherche						
Niveau 1	2	1%		0%	2	1%
Niveau 2	23	10%	9	14%	13	8%
Niveau 3	96	40%	29	46%	65	38%
Niveau 4	87	36%	19	30%	68	40%
Niveau 5	20	8%	4	6%	16	9%
(vide)	11	5%	2	3%	8	5%

Les ressources électroniques, alors qu'elles pourraient être le point de départ pour une construction intellectuelle élargie et déductive, sont en fait trop larges pour qu'un chercheur les appréhende dans leur ensemble. C'est toujours un petit bout de l'offre qui est consulté, pas-à-pas, plutôt que « l'immensité de l'encyclopédie », d'autant moins palpable qu'elle est virtuelle.

On peut aussi indiquer que les chercheurs aguerris n'opposent pas ressources électroniques et ressources physiques, bien au contraire puisque les allers-retours se font des unes aux autres⁷.

« Souvent, la lecture d'un article numérique, ça débouche sur une commande d'un volume papier en banque de salle à la BnF ou d'un document ancien en haut dans la réserve. C'est souvent comme ça que les choses se passent ». (Hervé, 34 ans, chercheur)

Le questionnaire posait ainsi aux usagers des ressources électroniques la question de la démarche qui les motive à se connecter. Un tiers des usagers viennent dans une démarche bibliographique pour trouver de nouvelles références, un tiers pour consulter des références identifiées et les citer précisément, et un sixième pour l'un et l'autre.

⁷ Les limites de l'enquête sont toutefois que nous ne touchons pas sur place les chercheurs qui n'utiliseraient que des ressources électroniques et ne viendrons donc plus à la bibliothèque, situation qui est dite généralisée dans les sciences dures.



Tableau 7 : explorer ou retrouver des références

Total	# Enquêtés		# Usagers RE		Consulter des réf. identifiées		Trouver des réf. nouvelles		Les deux		(vide)		
	239		176 (74%)		64		60		33		19		
Sexe													
Femme	138	58%	102	58%	34	53%	39	65%	22	67%	7	37%	
Homme	97	41%	73	41%	30	47%	21	35%	11	33%	11	58%	
(vide)	4	2%	1	1%		0%		0%		0%	1	5%	
Age													
Moins de 25 ans	25	10%	16	9%	1	2%	11	18%	1	3%	3	16%	
Entre 25 et 29 ans	53	22%	38	22%	16	25%	11	18%	6	18%	5	26%	
Entre 30 et 39 ans	87	36%	71	40%	30	47%	18	30%	14	42%	9	47%	
Entre 40 et 59 ans	60	25%	43	24%	14	22%	17	28%	10	30%	2	11%	
60 ans et plus	14	6%	8	5%	3	5%	3	5%	2	6%		0%	
Niveau d'étude													
Master	27	11%	17	10%	5	8%	8	13%	2	6%	2	11%	
Doctorat	115	48%	84	48%	30	47%	25	42%	15	45%	14	74%	
Post-doctorat	9	4%	8	5%	5	8%	1	2%	2	6%	3	16%	
Enseignant / Recherche	71	30%	57	32%	22	34%	20	33%	12	36%		0%	
A titre personnel	6	3%	3	2%		0%	3	5%		0%		0%	
Autre	11	5%	7	4%	2	3%	3	5%	2	6%		0%	
Discipline													
LLA	84	35%	62	35%	20	31%	25	42%	11	33%	6	32%	
Sc. Sociales	82	34%	56	32%	23	36%	13	22%	14	42%	6	32%	
Histoire	57	24%	45	26%	15	23%	19	32%	9	27%	2	11%	
Economie, Gestion, Droit	49	21%	37	21%	12	19%	7	12%	10	30%	8	42%	
Sciences et techniques	9	4%	7	4%	4	6%	3	5%		0%		0%	
Autre	5	2%	2	1%	1	2%	1	2%		0%		0%	

C'est sur ce critère de la logique de recherche que l'on observe les distinctions par discipline les plus significatives : utiliser des ressources électroniques en histoire et littérature relève plus de l'exploration de références, alors que les sciences sociales viennent chercher une référence citée. Cette distinction vient probablement du fait que le travail documentaire n'est pas similaire dans ces disciplines et que l'offre de ressources s'oriente plus vers les contenus ou vers la production. On peut faire l'hypothèse qu'en sciences sociales, les chercheurs consultent dans les ressources électroniques les articles et revues ; alors qu'en histoire et LLA, les chercheurs consultent les contenus, archives, bases de données.



4. Recommandations

En synthèse, rappelons quelques grands enseignements de cette enquête.

Tout d'abord, l'usage des ressources électroniques s'étudie en distinguant différents profils d'utilisateurs : les non-utilisateurs, les navigateurs et les compilateurs. Cette distinction tient au fait que la connaissance de l'offre, les accès aux contenus, l'exploration et l'appropriation des ressources sont rendus complexes. L'étendue de l'offre brouille l'information ; les dispositifs techniques empêchent de comprendre l'offre et de fluidifier les accès ; les ressources et leur exploration nécessitent une compétence disciplinaire et méthodologique certaine.

Ainsi, les ressources électroniques s'adressent plus à un public d'experts qu'à des étudiants. A la BnF en particulier, seuls 22% des lecteurs du Rez-de-jardin déclarent utiliser ces ressources. L'accompagnement et la formation à l'usage de ces ressources doit se faire différencier en fonction des profils et des moments de contacts.

En termes d'action pour optimiser l'acquisition des ressources et leurs usages, on peut ci-dessous reprendre la liste des actions identifiées au fil de l'analyse. Cette liste est précisée et complétée par des propositions plus générales, dont la pertinence est à instruire.