

Bibliothèque nationale de France

Retours de la Communauté des usagers sur la recherche documentaire

Rapport

Gaëtane PERRAULT

Elisa BROUTY

1

Contexte et Méthode

Les ateliers

1 atelier sur place en salle X le lundi 30 mars matin --- 18 inscrits et 13 présents (*principe du jeu de cartes*)

1 webinaire d'une heure le jeudi 2 avril --- 8 inscrits et 3 présents (*principe du jeu de cartes sur Padlet*)

1 micro sondage de 3 questions diffusé du lundi 13 au lundi 21 avril minuit --- 25 répondants

Ateliers animés par

Laurence Jung et Géraldine Camille; commanditaires Direction des collections

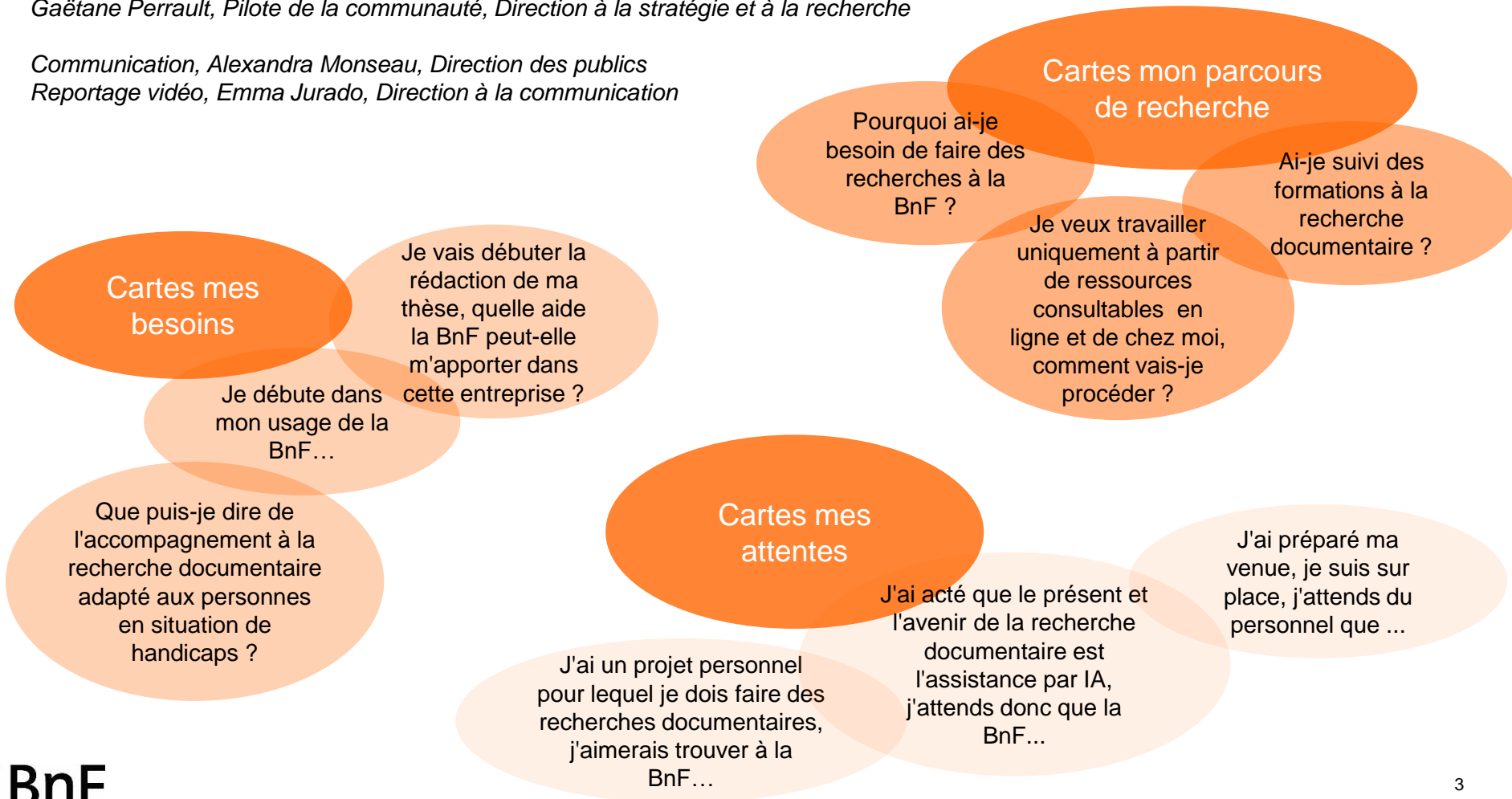
Isabelle Coffin coordinatrice des service public et Louise-Anne Charles, Datalab, Direction des collections

Elisa Brouty stagiaire Mission Innovation

Gaëtane Perrault, Pilote de la communauté, Direction à la stratégie et à la recherche

Communication, Alexandra Monseau, Direction des publics

Reportage vidéo, Emma Jurado, Direction à la communication



2

Nos pratiques de recherche documentaire

Préparer sa venue

- Pour une grande majorité d'usagers, la venue à la BnF se prépare. Une fois sur place, ils aiment fonctionner par sérendipité et trouver des livres qu'ils n'attendent pas. Il y a une notion d'exploration qui tient compte aussi « *du moment* », de l'instant.

SINDBAD et le ChatBnF

- Sinbad et le ChatBnF sont très sollicités car ils facilitent l'accès aux documents une fois sur place. L'échange avec les bibliothécaires *via* ces outils « *oriente vers des recherches auxquelles on ne penserait pas* ».

Défricher un sujet

- Chacun a sa méthode, mais recourt de plus en plus à l'IA (*voir slide 11*). L'ensemble des participants s'accorde à dire qu'il ne faut pas déranger le personnel en salle pour cela. Cela reviendrait à interrompre leur travail et à rompre le silence.

Actualités et nouveautés

- Les collections mises en avant sur les tables en salle sont très consultées car elles sont récentes. Consulter les bibliographies sélectives réalisées par les personnels, ou encore les rubriques du magazines *Chroniques*, ou participer aux « Ateliers du livre » permet de se renseigner sur les sujets d'actualité.
- Quelques usagers annoncent que les outils de la BPI peuvent paraître plus accessibles, surtout pour la presse d'actualité.

Les participants partagent une bonne connaissance des services documentaires proposés par la BnF, exceptés les services d'impression et la possibilité d'utiliser des tentes de numérisation.

3

S'orienter et se former

S'orienter

- Il est important que du personnel soit présent et disponible dans les espaces pour aider à l'orientation
- Il faudrait copier les agences de tourisme, en fournissant un plan sur lequel on trace le circuit personnel que doit réaliser la personne
- À la BnF, il est mis bien en avant que les questions d'orientation des usagers sont légitimes. Il n'est pas rare de s'entendre dire que nos questions sont utiles pour « *faire progresser les personnels* », les aider à « *savoir comment mieux faire* »

Se former

- Les participants notent un développement très important des formations aux outils bibliographiques au cours de ces 25 dernières années
- Le recours à la formation n'est pas systématique, car demander aux personnels en salle est possible dès lors qu'il s'agit de développer sa maîtrise d'un outil. Les ressources en ligne, pour lesquelles la formation semble indispensable, constituent une exception.
- L'idéal serait que l'utilisateur puisse être formé par un personnel « *de la même génération que lui* » pour partager une même pratique documentaire
- Pour les étudiants, visiter et se former au sein de la bibliothèque universitaire de rattachement reste la priorité. À moins de pouvoir, dans un dialogue avec le personnel de la BnF, organiser leur parcours de visite pour aller dans des lieux précis adaptés à leurs besoins spécifiques.

4

Gallica et les ressources en ligne

- On note un fort besoin, quel que soit le « profil » d'utilisateur (y compris pour les étudiants) de voir se développer les documents numérisés dans Gallica.
- Il faudrait également pouvoir consulter l'ensemble de Gallica à distance (*difficulté à comprendre l'existence d'un Gallica intra-muros*)
- « *Il y a un équilibre à trouver entre protection du patrimoine et développement de l'accès* ». Envoyer des formats E-Pub apparaît comme une solution pour livrer des documents numérisés sous-droit, directement au seul usager demandeur
- Les ressources en ligne devraient être identifiées et signalées dans le catalogue général, sous forme « d'extension »

5

L'IA

- Si certaines personnes ont eu des expériences peu concluantes avec l'IA, il est indéniable que celle-ci fait désormais partie intégrante des pratiques documentaires. Et cela, même si elle peut inventer des titres ou de la jurisprudence. On peut l'utiliser :
 - pour déblayer un sujet
 - pour compléter ses sources quand on maîtrise déjà le sujet
- Il serait idéal que la BnF développe sa propre IA, afin de :
 - retrouver l'information
 - guider l'utilisateur dans les collections
 - Faire un lien avec d'autres institutions
- Cette IA BnF permettrait d'aller plus loin pour suggérer des recherches qui n'ont pas été menées ou encore pointer du doigt des collections introuvables ou insoupçonnées.

Une formation aux outils de l'IA est également plébiscitée par certains usagers.

Il faudrait au moins que la BnF puisse mettre à disposition des bibliothécaires en salle pour guider les usagers dans leur manipulation de l'IA. Il s'agirait alors d'une aide personnalisée.

6

D'autres besoins

- Proposer des ressources anglophones sans forcément passer par la BnF. Et de manière globale, être guidé vers des ressources internationales
- Savoir où consulter des documents non présents à la BnF
- Revoir l'interface du catalogue général. Les usagers parlent de frustration face au catalogue, « *On se demande s'il a bien été créé par des bibliothécaires !* »

7

Nos attentes

- Pouvoir échanger avec des bibliothécaires pour mieux consulter certaines ressources et bases de données
- Avoir des données pratiques pour comprendre « *quoi chercher et où trouver* ». Dans la même idée il serait intéressant de créer une page « *débutant en recherche documentaire* » qui indique le chemin à suivre.
 - « *Ce chemin peut être celui-ci :*
 - 1- *Je regarde le catalogue + les ressources numériques*
 - 2- *J'interroge Sindbad et je demande un rdv en ligne avec un(e) bibliothécaire*
 - 3- *Je vais sur site avec les bonnes côtes pour localiser les salles »*
- Améliorer le moteur de recherche
- Pouvoir réunir en un seul lieu tous les documents dont j'ai besoin sur une longue période (*dans le cadre de la rédaction de ma thèse*)
- Mieux faire l'articulation entre Gallica et Rétronews
- Créer des alertes nouveautés
- Mieux adapter les lieux aux PMR, « *Accéder aux salles est de plus en plus compliqué alors que les ressources en ligne sont aux normes d'accessibilité universelle. »*