

Éditorial

Une récente étude fournit des indications précieuses sur la perception des bibliothèques par les étudiants*.

Menée dans six pays anglophones (Australie, Canada, Inde, Singapour, Royaume-Uni, États-Unis), elle dresse un constat sans surprise sur bien des points mais ménage toutefois quelques chocs : certes la plupart des étudiants fréquentent assidûment leur bibliothèque, en apprécient les collections, les services, les locaux, la disponibilité du personnel ainsi que l'offre croissante de collections numériques. Mais l'étude souligne l'écart croissant entre les services proposés par les bibliothèques, d'une part, et les attitudes et pratiques des étudiants, d'autre part. Avec trois types d'attentes : le libre service, la satisfaction de leurs besoins documentaires et l'absence de rupture dans la chaîne de fourniture de l'information, ce que l'anglais exprime de façon beaucoup plus imagée par le mot « seamlessness » (absence de couture).

Un choc : 89 % des étudiants commencent leurs recherches par un moteur de recherche... et seulement 2 % par le site web de leur bibliothèque. Si 48 % finissent pas cliquer sur le site de leur bibliothèque, ils sont seulement 10 % à juger que ce dernier fournit une réponse satisfaisante à leurs attentes.

Deuxième surprise : face à l'avalanche d'information et à la concurrence des grands moteurs de recherche, les bibliothèques se prévalent de fournir une information fiable et ordonnée à leurs utilisateurs. Or l'enquête révèle qu'en matière de fiabilité, les étudiants placent en tête Google (96 %) suivi par les bibliothèques à égalité avec Yahoo (84 %).

Un motif de satisfaction, toutefois, sur les produits offerts par les bibliothèques puisque seuls 2 % des étudiants portent un regard négatif sur les catalogues en ligne.

Ces résultats doivent, certes, être relativisés puisque seuls ont été interrogés des étudiants de « colleges » (L1 à L3) et non des étudiants engagés dans des cursus de recherche. Mais l'enquête confirme que les bibliothèques n'ont plus le monopole de la fourniture d'information et que leurs outils traditionnels, en premier lieu le catalogue, ne constituent plus le vecteur privilégié d'accès à l'information.

Face à ce constat, qui n'est pas une réelle surprise, les BU travaillent à faire évoluer leurs systèmes d'information et à créer des outils centrés sur l'utilisateur, en s'inspirant au besoin du meilleur des moteurs de recherche commerciaux.

L'ABES ne reste pas non plus inactive et s'attache à inventer, innover, investir pour faire évoluer le Sudoc, lui donner plus de visibilité et développer des outils et services répondant aux attentes des bibliothèques et de la communauté universitaire. C'est la vocation d'*Arabesques* de vous tenir informés de ces évolutions, fruits d'un dialogue suivi avec les bibliothèques.

Raymond Bérard
Directeur de l'ABES

* *College students' perceptions of libraries and information resources*, OCLC, 2006