

Pratiques de valorisation des ressources électroniques à KBR : retour d'expérience

Marie-Sophie BERCEGEAY

marie-sophie.bercegeay@kbr.be

Experte en ressources électroniques, Bibliothèque royale de Belgique

Résumé

L'augmentation de la documentation électronique et la perte de formation documentaire (information literacy) des usager·e·s et professionnel·le·s de l'information nécessite des pratiques de valorisation des ressources numériques de plus en plus diversifiées et nombreuses. Les bibliothécaires-médiateurs spécialisés en ressources électroniques doivent faire preuve d'une grande variété de compétences pour communiquer autour de ces documents en ligne et favoriser leur médiation en interne et auprès des publics. KBR, Bibliothèque royale de Belgique, a mis en place depuis 2016 plusieurs outils et réflexions pour communiquer sur ces collections et engager les utilisateur·trice·s de l'institution ainsi que les bibliothécaires et chercheur·se·s à découvrir ces ressources en ligne.

Mots-clés

Valorisation, communication, ressources électroniques, formation, médiation, documentation électronique, ressources numériques



Cet article est disponible sous licence [Creative Commons Attribution - Partage dans les Mêmes Conditions 4.0 International](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

1. Une documentation électronique immatérielle

1.1. La problématique de la documentation électronique

Par essence, la documentation électronique est immatérielle, invisible aux yeux des usager·e·s, et par extension un véritable casse-tête pour les professionnel·le·s de l'information qui y sont confronté·e·s. Sans compter leurs coûts en constante augmentation, la multiplicité des plateformes disponibles et leur diversité d'accès impactent largement la gestion de ces collections complexes. Certaines bibliothèques font ainsi le choix de passer par des agents de souscriptions, notamment pour gérer les abonnements aux périodiques en ligne et se décharger de lourdes tâches administratives (suivi et gestion de la facturation par exemple). D'autres encore font le choix définitif et radical de supprimer la totalité des abonnements courants à leurs bases de données pour se recentrer sur le cœur de leurs collections en version papier, comme récemment à la Bibliothèque Universitaire des Langues et Civilisations¹.

L'augmentation des documents disponibles en ligne conduit à une certaine forme d'infobésité qui oblige les professionnel·le·s de l'information à adopter de véritables critères de sélection en lien avec leurs chartes documentaires et avec les besoins de leurs usager·e·s. La diversité de ces collections, leur pluralisme, mais aussi leur extrême volatilité n'aide en rien la mise en place de véritables stratégies d'accessibilité et de valorisation en bibliothèques. Or c'est aujourd'hui l'un des rôles centraux de nos médiateurs numériques : rendre accessibles, disponibles et visibles les documents électroniques pour permettre leur usage et l'appropriation des savoirs qu'ils contiennent. L'objectif avec la médiation numérique des savoirs (et la valorisation des ressources électroniques qui en découle) est bel et bien un passage vers l'autonomie de la recherche pour les utilisateur·trice·s de ces services et documents, afin d'aboutir à une acquisition globale des compétences technologiques, informationnelles et professionnelles requises dans le cadre de la formation à l'information documentaire (ou information literacy), aujourd'hui plus que nécessaire.

1.2. Les missions de KBR

KBR ou Bibliothèque royale de Belgique (Koninklijke Bibliotheek/Bibliothèque Royale) est la bibliothèque nationale et fédérale de l'état belge. Elle a pour rôle central de réunir et de conserver les publications publiées en Belgique, ainsi que celles publiées à l'étranger par ses concitoyens. De part ses missions scientifiques, elle doit également proposer une documentation accessible à l'ensemble du territoire belge, et en particulier à destination du monde académique². C'est cette volonté de fournir un centre de recherche de pointe, notamment en ce qui concerne les sciences de l'information et des bibliothèques ou de la documentation, ainsi que sur ses collections propres et sur le patrimoine belge qui a conduit à l'émergence de ressources électroniques à KBR. La politique managériale et les plans d'actions³ de ces dernières années ont d'ailleurs mis l'accent sur les usager·e·s et

¹ BULAC. Suspension des abonnements aux ressources numériques à compter de janvier 2024 [en ligne], consulté le 03/10/2023, disponible sur : <https://www.bulac.fr/suspension-des-abonnements-aux-ressources-numeriques-compter-de-janvier-2024>.

² LEFÈVRE, Patrick. *Plan de management 2011-2017*. 2013, Bibliothèque royale de Belgique; LEFÈVRE, Patrick. *Plan Opérationnel 2013-2014*. 2013, Bibliothèque royale de Belgique

³ LAMMENS, Sara. *Stratégie 2019-2021*. 2018, KBR ; KBR. *Plan d'action 2022-2024*. 2022, KBR.

l'accessibilité aux informations disponibles à la bibliothèque, permettant de nombreuses évolutions mises en place par la Cellule des Ressources électroniques.

1.3. Les collections électroniques de KBR

La Bibliothèque royale de Belgique propose des ressources en ligne depuis 2008. Elles ont nécessité la mise en œuvre de véritables stratégies de valorisation couplées à d'essentielles collaborations entre les services internes (entre la Cellule des Ressources électroniques et les services Communication ou ICT, mais aussi avec les membres du personnel et collaborateur-trice-s de la salle de lecture générale). Un plan de communication⁴ souple et adapté aux besoins de l'institution et de la Cellule des Ressources électroniques a été créé. Il est régulièrement revu depuis 2016 – date de création de la Cellule des Ressources électroniques – afin de pallier les manques de personnel et les diverses problématiques techniques ou d'accessibilité liées à la gestion de cette collection. Les modifications apportées au plan de communication⁵ global de l'institution ont également été incluses, de même que les améliorations à apporter aux valorisations des collections numériques, basées sur l'usage. L'objectif de ce plan de communication est de pouvoir mettre en lumière à la fois auprès du public mais aussi auprès des collègues ces documents en ligne pour en assurer la meilleure exploitation documentaire possible. Avec une collection actuelle de 125 bases de données, 90.000 ebooks et 8.000 ejournals⁶ (soit 48'138'259 documents en texte intégral comptabilisés dans l'outil de découverte via une recherche sur l'ensemble des documents encodés dans l'outil EBSCO Discovery Service et disponibles à KBR, hors produit de son propre service de numérisation, DIGIT), le nombre de ressources en ligne disponibles ne cesse d'augmenter en taille et en qualité.

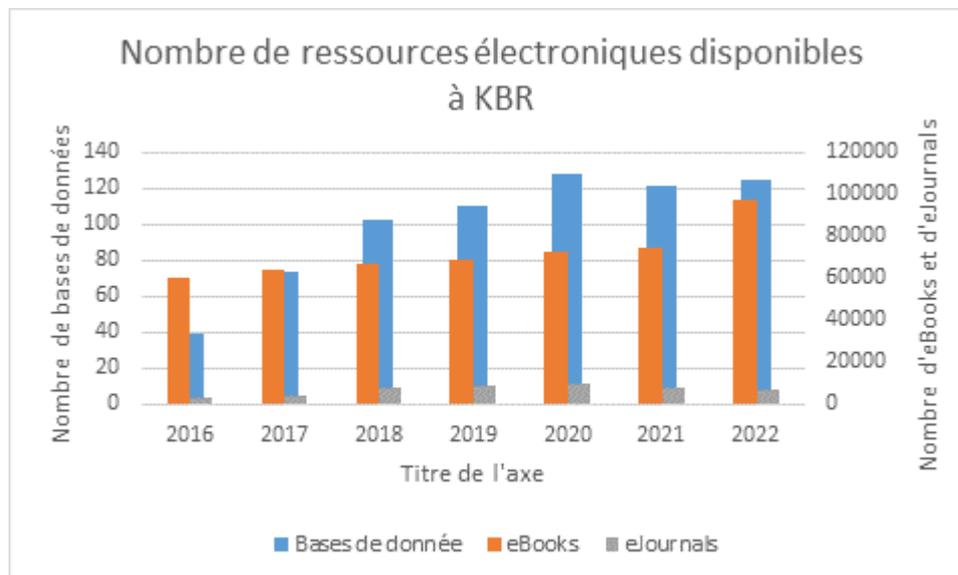


Figure 1 : Nombre de ressources électroniques disponibles à KBR de 2016 à 2022

La Bibliothèque royale a ainsi pour objectif de valoriser ces ressources acquises à prix fort pour servir au mieux son public et ses chercheur-se-s. L'institution propose depuis 2020 la

⁴ KBR. *Plan de communication des ressources électroniques*. 2016-2023, KBR (document interne)

⁵ KBR. *Charte graphique*. 2019, KBR. Disponible en ligne sur <https://www.kbr.be/fr/logo/>.

⁶ KBR. *Ressources électroniques*. 2016, KBR [en ligne], consulté le 09/10/2023, disponible sur <https://www.kbr.be/fr/collections/ressources-electroniques/>.

possibilité de consulter la majeure partie de cette collection à distance⁷. Pour favoriser à la fois leur visibilité et leur découvrabilité, KBR a mis en place plusieurs initiatives en faveur de ces ressources électroniques, par le biais de divers types de médiations.

2. Valoriser par le biais du numérique

2.1. Rendre visible l'information

Une médiation numérique est essentielle pour faire gagner en visibilité les documents en ligne. L'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) permet ici d'accompagner les publics dans leurs connaissances et appropriations des outils, services ou documents numériques. Vecteurs de l'information, elles nécessitent une certaine forme de clarté dans les messages à faire passer pour favoriser leur compréhension. Des renseignements concrets, accessibles et écrits pour le web doivent ainsi être placés sur les outils et médias de communication des bibliothèques⁸. Selon les stratégies marketing de ces dernières, l'information sur les ressources en ligne sera véhiculée sur certains réseaux plutôt que d'autres, et avec des tons ou formulations différentes en fonction des publics et des politiques de communication. Ainsi certaines bibliothèques feront la promotion de leurs nouveaux ebooks ou ressources en ligne avec l'emploi de nombreux émojis⁹, tandis que d'autres resteront plus factuelles, préférant un texte épuré¹⁰. Il est également vraisemblable que des informations sur des bases de données en ligne soient possiblement plus efficaces sur X ou LinkedIn par rapport à des publications sur TikTok ou Instagram. En revanche, des démonstrations actives développant les services disponibles sur les ressources académique ou de courtes prises de vues sur des nouveautés de livres numériques peuvent faire l'objet d'excellents *live* ou *réels* sur les réseaux d'une bibliothèque¹¹, suscitant un plus fort taux d'engagement.

L'information doit également se retrouver sur le site web de la bibliothèque, véritable vitrine de ses services. La documentation en ligne exige non seulement une visibilité envers les usager·e·s mais également une certaine forme d'accessibilité, raison pour laquelle les conditions d'accès doivent être mentionnées (les ressources sont-elles disponibles avec ou sans abonnement ? sur place ou à distance ?), et les liens URL/URI d'accès aux documents inclus. Communiquer l'information aux publics et membres du personnel

Pour rendre compte au mieux de la présence de ces ressources en ligne auprès du public, KBR a choisi de démultiplier leurs possibilités d'accès. Le plan de valorisation¹² développe les alternatives mises en place dans l'institution pour rendre visible la documentation électronique par le biais des outils numériques. Plusieurs pages dédiées aux ressources électroniques ont

⁷ KBR. *Adaptation des conditions d'accès aux ressources électroniques*. 2020, KBR [en ligne], consulté le 09/10/2023, disponible sur <https://www.kbr.be/fr/conditions-acces-ressources-electroniques/>.

⁸ JOHNSON, Peggy. *Developing and managing electronic collections: the essentials*. 2013, Chicago : ALA editions.

⁹ Exemple : le compte twitter de la Bibliothèque de Sciences Po (<https://twitter.com/ScPoBibli>).

¹⁰ Exemple : le compte twitter de la National Library of Scotland (<https://twitter.com/natlibscot>).

¹¹ La bibliothèque universitaire d'Evry propose ainsi une série de *réels* sur les ressources numériques (Cairn, JSTOR, ...), qui ont chacune plus d'une centaine de vues (https://www.instagram.com/bu_evry/reels/).

¹² KBR. *Plan de valorisation des ressources électroniques*. 2016-2023, KBR (document interne)

ainsi été intégrées sur le site web de la bibliothèque. Elles comprennent des informations très généralistes (accès, licences, conditions d'utilisation, types de documents disponibles), ainsi que des listes alphabétiques¹³ et thématiques¹⁴ de ressources. La Cellule des Ressources électroniques publie également à échéance régulière des articles sur les dernières acquisitions¹⁵ de bases de données ou – plus récemment – des bibliographies thématiques en lien avec l'actualité muséale (une sélection dédiée au jazz lors de l'exposition Toots Thielemans¹⁶) et institutionnelle (des références sur les sciences de l'information et de la communication pour préparer le 5^{ème} congrès de l'AIFBD à KBR¹⁷). Ces articles sont relayés après du public sur les principaux réseaux sociaux de KBR : X¹⁸, LinkedIn¹⁹, Facebook²⁰.

Pour les membres du personnel, on utilise d'autres outils de communication : *mailing lists* auprès de services identifiés (notamment la salle de lecture générale) ou actualités sur l'intranet de l'institution. Un canal Teams a récemment été inauguré avec la mise en place de l'environnement Microsoft 360. Auprès des professionnel-le-s, les besoins informationnels sont légèrement différents. S'il est nécessaire de les prévenir (comme pour le public) de l'existence de nouvelles ressources disponibles à KBR, la Cellule des Ressources électroniques souhaite également susciter de l'intérêt pour la documentation électronique avec des actualités plus diversifiées : sondages, articles pertinents, coupures d'accès temporaires, tests de ressources, offres de formation, etc.

2.2. Rendre accessible l'information

En plus de son site web et de ses réseaux sociaux, KBR a d'emblée fait le choix d'inclure ces documents dans son catalogue général²¹, ainsi que (depuis peu) dans son outil de découverte pour en maximiser la visibilité et en accroître potentiellement les usages. En fonction du type d'acquisition de la ressource, le document sera considéré comme fond de la bibliothèque et intégré ou non dans le SIGB. Les ressources incluses dans l'OPAC seront principalement les achats pérennes de ressources en ligne. Les bases de données sous abonnement ainsi que les bouquets ou package seront également mentionnés, tout comme les titres en accès ouvert qui concernent la Belgique ou pour lesquels KBR est partenaire (via diverses méthodes de financement). Le contenu des bases de données, bouquets et titres sous souscription ou en

¹³ KBR. *Ressources électroniques : liste alphabétique* [en ligne]. 2016-2023, KBR, disponible sur : <https://www.kbr.be/fr/collections/ressources-electroniques/bases-de-donnees/ressources-electroniques-liste-alphabetique/>.

¹⁴ KBR. *Ressources électroniques : liste thématique* [en ligne]. 2016-2023, KBR, disponible sur : <https://www.kbr.be/fr/collections/ressources-electroniques/bases-de-donnees/liste-thematique-des-ressources-electroniques/>.

¹⁵ KBR. *Nouvelle ressource électronique : Histoire des Idées et Critique Littéraire* [en ligne]. 2023, KBR, disponible sur : <https://www.kbr.be/fr/nouvelle-ressource-electronique-histoire-des-idees-et-critique-litteraire/>.

¹⁶ KBR. *Toots 100 : l'occasion de (re)découvrir les ressources électroniques de KBR* [en ligne]. 2022, KBR, disponible sur : <https://www.kbr.be/fr/toots-100-loccasion-de-redecouvrir-les-ressources-electroniques-de-kbr/>.

¹⁷ KBR. *L'accès à l'information au cœur du développement : sélection de ressources électroniques* [en ligne]. 2023, KBR, disponible sur : <https://www.kbr.be/fr/laces-a-linformation-au-coeur-du-developpement-selection-de-ressources-electroniques/>.

¹⁸ KBR. *KBR* [en ligne]. Twitter/X, disponible sur : <https://twitter.com/kbrbe>.

¹⁹ KBR. *KBR* [en ligne]. LinkedIn, disponible sur : <https://www.linkedin.com/company/kbrbe/>.

²⁰ KBR. *KBR* [en ligne]. Facebook, disponible sur : https://www.facebook.com/royallibrarybelgium/?locale=fr_FR.

²¹ KBR. *Catalogue général* [en ligne]. KBR, disponible sur : <https://opac.kbr.be/>.

accès ouvert sont quant à eux renseignés dans l'outil de découverte de l'institution. Celui-ci est directement intégré dans l'OPAC afin qu'aucune différence entre les ressources en ligne de KBR ne soient visibles pour les utilisateur-trice-s et qu'i-el-l-e-s puissent y retrouver via un unique environnement de recherche l'ensemble des collections de KBR, qu'elles soient physiques ou numériques. Les usager-e-s peuvent ainsi accéder directement aux textes intégraux des ressources en ligne (y compris ceux contenus dans des bases de données éditoriales) depuis l'OPAC qui intègre – grâce à des connecteurs API – toutes les ressources sélectionnées par la Cellule des Ressources électroniques dans l'outil de découverte. Depuis la mise en place de ces outils fin 2020, couplé à un résolveur de liens, KBR constate une importante augmentation des consultations de ressources en ligne.

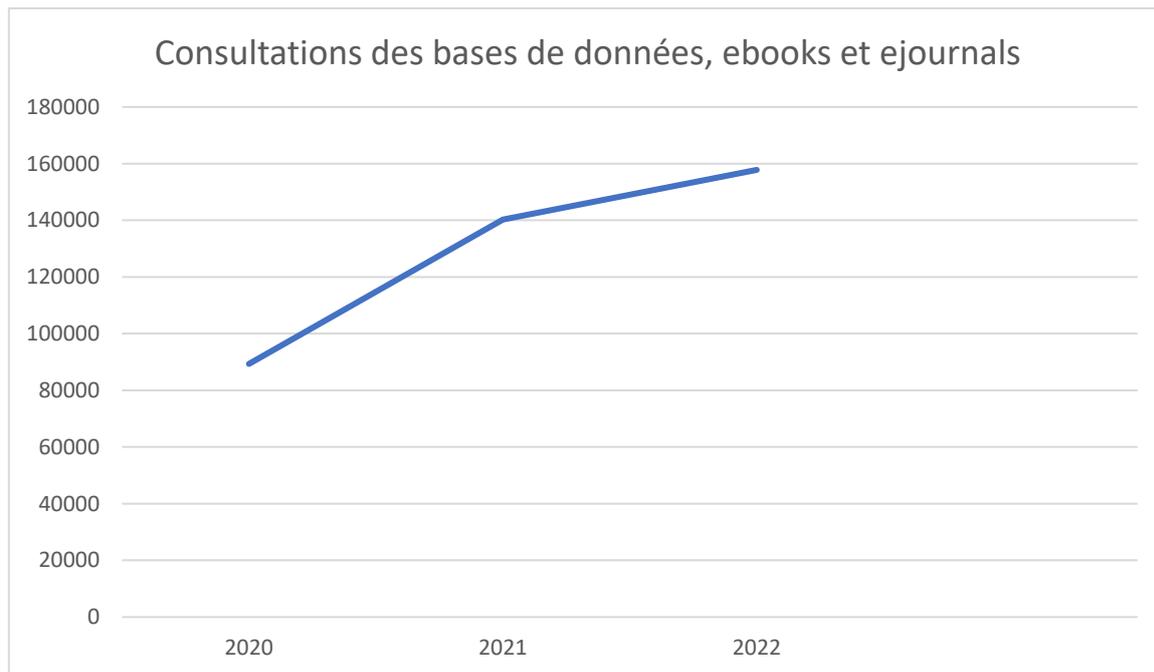


Figure 2 : Consultations totales des bases de données, ebooks et ejournals (statistiques COUNTER 5) entre 2020 et 2022

2.3. L'accès distant aux ressources électroniques

Malgré la période de fermeture de l'institution pendant la pandémie de COVID-19, KBR a pu continuer de donner accès à ses collections documentaires en ligne, d'abord en proposant des sélections de ressources gratuites ou en accès libre, ensuite en implémentant les accès distants, couplés à un système d'abonnement mis en place en 2021. Si préalablement au COVID-19, l'accès était uniquement possible sur place, à KBR via une authentification IP, depuis la mise en place des accès distants, une majorité de ressources en ligne est désormais accessible à distance. L'utilisation du système EZ Proxy²², couplé à un CAS²³, permet de gérer à la fois la disponibilité des documents à distance, et l'authentification des usagers, l'accès étant uniquement validé en fonction de leur type d'abonnement. KBR propose en effet

²² EZ Proxy : logiciel permettant de fournir un accès distant, basé sur l'adresse IP d'un serveur, déclaré auprès des partenaires et éditeurs de contenus. Les URL d'accès sont alors modifiés et intègrent un préfixe. Pour KBR, il s'agit de : <https://kbr.idm.oclc.org/login?url=>.

²³ CAS : Central Authentication Service. Service d'authentification unique permettant l'authentification aux ressources d'une institution. A KBR, un login et mot de passe correspondant aux comptes MyKBR sont demandés aux utilisateurs qui cherchent à accéder aux ressources en ligne.

plusieurs abonnements aux lecteurs, dont des cartes de lecteurs annuelles donnant accès à la salle de lecture ainsi qu'aux ressources électroniques sur place et à distance, et des abonnements gratuits aux ressources électroniques. Ces abonnements gratuits conditionnés par l'âge, l'acceptation des conditions d'utilisation des ressources électroniques et un numéro de registre national sont dédiés à la consultation à distance des ressources électroniques. Ils ont ainsi permis de valoriser différemment cette collection en favorisant l'aspect du service, à savoir l'accessibilité à distance et gratuitement à des contenus académiques et savants. On constate par ailleurs une augmentation importante du nombre d'abonnements attribués à l'année : 153 abonnements en 2021 lors de la création de l'abonnement gratuit, contre plus de 1.000 en 2023.

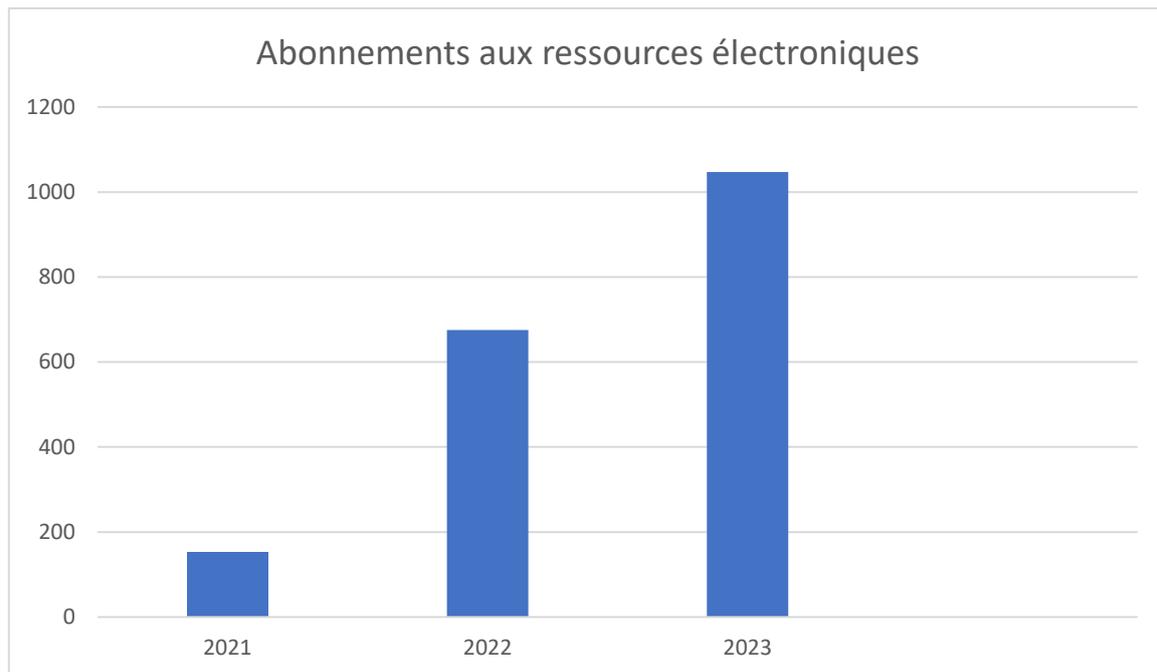


Figure 3 : Abonnements aux ressources électroniques entre 2021 et 2023*

* Pour 2023, les chiffres sont comptés du 1er janvier au 13 novembre 2023 et ne sont donc pas représentatifs de la totalité de l'année écoulée.

3. Représenter physiquement la documentation électronique

3.1. Matérialiser l'information

La rematérialisation de la documentation électronique laisse la place à de nombreuses initiatives aussi ludiques qu'artistiques dans les bibliothèques publiques et universitaires, qui n'ont de limites que l'imagination des équipes – et leurs budgets. La mise en place de supports physiques pour mieux représenter les collections numériques et permettre aux publics de se saisir de ces objets documentaires (tant au figuré qu'au sens propre) reste toutefois importante. Elle permet d'approcher plus facilement les publics et de faciliter la médiation, en particulier auprès de celles et ceux pour qui le numérique n'est pas (encore) un automatisme dans la conduite de recherches. L'utilisation de présentoirs, brochures ou tout autre élément matériel rappelant l'existence de ces documents (et de leurs moyens d'accès) permet une approche facilitée de ces ressources, puisqu'elle s'appuie alors sur un objet physique tangible

et rassurant aux yeux des usager-e-s²⁴ : brochures, flyers, affiches, plaquettes ou cubes colorés²⁵ avec titres et QR codes, faux livres, *tiny libraries*, signets, faux livres sous format DVD... Tout est bon pour rendre visible ces collections aux yeux des lecteur-trice-s parmi les rayonnages ou sur des tables de présentation thématiques.

3.2. L'affichage de la documentation électronique à KBR

Au vu de son organisation et de sa structure, KBR est plus limitée du point de vue d'une rematérialisation de ces documents en ligne. En effet, la salle de lecture générale ne comprend que les collections d'usuels, le reste des titres étant disséminé dans les magasins. N'étant pas une institution de lecture publique, elle ne peut accepter de tables thématiques ou d'objets matériels dans cet espace, pour des raisons de sécurité et de gestion. Il est de fait impossible – ou très complexe – de proposer des alternatives ludiques ou originales dans ce lieu. La valorisation physique passe donc principalement par des affiches placardées dans les lieux de passage stratégiques, et notamment à l'entrée de la salle de lecture générale ou à proximité des postes de consultation informatiques. L'objectif est autant d'attirer le regard que de prévenir de la disponibilité des ressources et de leur existence au sein de KBR. Ces affiches reprennent les principaux points de communication des articles sur les ressources électroniques du site web (la mention 'ressources électroniques', le nom de la ressource, les possibilités d'accès), ainsi que l'identité graphique de l'institution. L'image qui en résulte est reprise sur le web pour illustrer les articles et réseaux sociaux en lien avec la ressource.



Figure 4 : Exemples d'affiches dédiées aux ressources électroniques

²⁴ SOUCHON, Frédéric. *Faire vivre les ressources numériques dans la bibliothèque physique. Le cas des bibliothèques universitaires* [en ligne]. 2014, Enssib, consulté le 14/06/2021, disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/64182-faire-vivre-les-ressources-numeriques-dans-la-bibliotheque-physique-le-cas-des-bibliotheques-universitaires.pdf>.

²⁵ BRIDLE, James. *Bookcubes: Souvenirs of Digital Reading* [en ligne], 15 avril 2010, Booktwo.org, consulté le 14/06/2021, disponible sur : <http://booktwo.org/notebook/bookcubes/>.

3.3. Un outil d'aide à la découverte et l'usage des ressources électroniques

Dans le cas où la ressource est livrée avec du matériel promotionnel offert par les éditeurs, KBR rend disponibles les brochures et marque-pages en salle de lecture pour inciter les usager·e·s à la consultation de la plateforme et rappeler son existence. Un livret dédié aux ressources électroniques est également à l'étude, afin de servir de support physique aux bibliothécaires dans leurs explications d'accès et d'utilisation des ressources électroniques. Semblable à un Guide du lecteur, ce livret d'une dizaine de pages comprendrait plusieurs éléments :

- des explications liées aux différents types de documents disponibles en ligne (bases de données, e-journals, e-books, ainsi que les bibliothèques numériques de KBR²⁶),
- quelques définitions importantes,
- les abonnements possibles pour les consulter (cartes de lecteur, abonnement gratuit aux ressources en ligne),
- les différentes possibilités d'accès (accès distant ou sur place selon les conditions éditoriales),
- les modalités de recherche liées (notamment avec l'introduction des filtres dans l'OPAC, lié à l'intégration de l'outil de découverte dans le module de recherche).

4. L'importance de l'humain dans la médiation

4.1. Transmettre l'information : un enjeu professionnel

Pour transmettre un message, la médiation humaine reste le plus efficace. Bertrand Calenge la définit comme : « un dispositif humain, fonctionnel et continu, activement organisé pour l'accroissement des connaissances d'une population mobilisé par l'identification des besoins cognitifs des personnes concernées, et s'inscrivant dans leurs pratiques et dans la communauté qu'elles ont construites »²⁷. L'objectif est bel et bien la transmission d'un message, de compétences informationnelles donnant lieu à une forme d'autonomisation des publics. Par la transmission de ces compétences informationnelles, le rôle du bibliothécaire, ou plutôt du médiateur numérique, est d'apprendre à apprendre, et d'amorcer la possibilité pour les usager·e·s d'une capacité d'indépendance dans leur recherche et leur utilisation du numérique. Pour cela, on s'appuiera sur des explications ciblées et destinées aux besoins des utilisateur·trice·s concerné·e·s, à des démonstrations *live*, à du bouche à oreille, ou à toute autre méthode (rendez-vous personnalisé, réunions, séances d'informations, heure du numérique) qui place le bibliothécaire en contact avec les publics et dans une situation de passation d'information.

²⁶ KBR propose trois bibliothèques numériques : BELGICA, BELGICAPRESS et BELGICAPERIODICALS. Elles sont dédiées aux collections patrimoniales numérisées par l'institution et comprennent des manuscrits, des partitions, des objets, des cartes, des périodiques, des journaux, etc.

²⁷ CALENGE, Bertrand. *Bibliothèques et politiques documentaires à l'heure d'internet*. 2008, Paris : Edition du Cercle de la librairie.

L'accompagnement des publics, en particulier dans le cadre du numérique est un enjeu capital des professionnels de l'information pour leur permettre de s'approprier les offres documentaires existantes. Véritables vecteurs de transmissions aussi bien qu'accompagnateurs et médiateurs des savoirs, les bibliothécaires se doivent d'acquérir des connaissances minimales dans le champ de la documentation électronique (i.e. connaître les collections disponibles et le moyen d'y accéder), mais également, par extension, de l'*information literacy* pour aider les usager·e·s dans leurs recherches.

4.2. Présenter les ressources via des séances d'information

Davantage axée vers les membres du personnel de l'institution que vers les usager·e·s pour mieux replacer les professionnel·le·s de l'information dans leur rôle central de facilitateur·trice de la recherche, la médiation humaine à KBR a pris la forme de réunions d'information et de formations. Sans obligation de présence, les réunions d'information ont eu pour objectifs jusqu'alors de présenter les nouvelles ressources acquises par la bibliothèque et d'en expliciter le fonctionnement. Ces réunions ont principalement mis en avant les nouvelles bases de données disponibles, les nouvelles plateformes de consultation ou les nouveaux outils de recherche. L'objectif principal de ces réunions était de favoriser le bouche-à-oreille et de permettre aux collègues qui le souhaitaient de découvrir ces ressources. Avant la fermeture de KBR liée au COVID-19, des réunions d'information se tenaient automatiquement en interne pour les membres du personnel intéressé·e·s, lors de chaque valorisation de ressource. Elles étaient également ouvertes aux personnels des institutions fédérales. Elles avaient pour objectif de revenir sur une ressource prédéfinie en amont, et d'en expliciter le contenu et l'usage (modes de recherches, options de consultation, téléchargement, possibilités offertes par les plateformes aux usager·e·s et chercheur·se·s). On a rapidement constaté un manque de temps et d'intérêt de la part des collègues, à qui étaient destinées ces séances d'information.

4.3. S'adapter à de nouveaux outils

Par ailleurs, la situation de télétravail lors de l'implémentation de l'outil de découverte a obligé les membres de la Cellule des Ressources électroniques à s'adapter et à proposer des réunions d'information via les outils Teams, pour présenter les nouveaux outils de recherche intégrés dans le catalogue, et les nouvelles options de recherche. Nouvellement implémentés, les outils Teams ont été longtemps absents des échanges durant la pandémie du COVID-19. Pour nombre de collaborateurs, la tenue de ces formations en ligne a été l'occasion d'une première approche des conférences en ligne, nécessitant au préalable un temps de formation Teams qui aura empiété sur la session d'information dédiée à l'outil de découverte. Temps d'échanges, de découvertes et de dialogues, ces réunions relativement informelles permettent de mettre en place des approches *bottom-up* qui privilégient à la fois les rapports de la Cellule des Ressources électroniques avec les autres sections de la bibliothèque, et de renouveler l'intérêt des bibliothécaires qui sont alors plus enclin·e·s à transmettre aux lecteur·trice·s des informations liées aux ressources en ligne dont ils ou elles auraient pris connaissance.

5. Des formations dédiées aux ressources électroniques pour le personnel

5.1. La documentation électronique : un objet confus

La fermeture des lieux culturels pendant la pandémie de COVID-19 en Belgique a été l'opportunité pour KBR et en particulier pour la Cellule des Ressources électroniques d'avancer sur des dossiers importants tels que la mise en place des accès distants et l'implémentation d'un outil de découverte intégré au catalogue de la bibliothèque. À l'issue de ces chantiers, plusieurs formations ont été prodiguées aux collègues de l'institution afin de leur présenter les nouvelles fonctionnalités de recherche. Ces réunions d'information ont permis de mettre en exergue, d'une part un manque de connaissances généralisé autour des ressources électroniques – et ce malgré les valorisations et communications réalisées par la Cellule des Ressources électroniques depuis 2016 ; et d'autre part de remarquer de faibles compétences informationnelles auprès des équipes, notamment pour tout ce qui concerne le numérique. On a ainsi constaté des confusions sur l'accessibilité des documents en ligne, sur les diverses formules d'abonnement existantes, et sur la différence entre les ressources électroniques éditoriales et les documents numérisés en interne par le service de numérisation (DIGIT). Pour pallier la situation et en lien avec les objectifs stratégiques de l'institution 2022-2024²⁸, une formation dédiée aux ressources électroniques dans leur expression la plus large possible a vu le jour.

5.2. Mettre en place une formation dédiée aux ressources électroniques

Avec des besoins et des compétences informationnelles très différents selon les groupes de collègues, la formation devait comporter plusieurs niveaux de réception des savoirs et pouvoir s'adapter à un public diversifié (niveau d'étude, taille du groupe, motivation des employé·e·s, groupes linguistiques). Plutôt que d'amorcer ces formations avec une méthode de pédagogie passive, sous forme de cours magistraux et de démonstrations des ressources en ligne, l'andragogie (l'éducation à destination des adultes)²⁹ avec des méthodes actives a été préférée afin d'inclure les professionnel·le·s dans le processus d'apprentissage et de les guider vers l'acquisition d'objectifs d'apprentissage préalablement définis. Les objectifs primaires étaient de connaître l'offre de ressources électroniques de KBR, y compris les outils Belgica, de connaître les outils de recherches proposés par KBR et de pouvoir aider les usager·e·s à se repérer dans les collections en ligne. Les objectifs secondaires étaient de pouvoir comprendre les modalités d'accès aux ressources électroniques et de savoir chercher des documents et ressources disponibles en ligne dans les outils de recherche proposés par KBR. Ceci nécessitait l'acquisition de plusieurs compétences informationnelles pour les bibliothécaires : identifier les ressources en ligne, avoir les bases de la recherche documentaire et pouvoir comprendre les différents types de ressources proposés. L'idée était de mélanger des savoirs et des savoir-faire pour utiliser différentes méthodes pédagogiques et favoriser l'intégration et la compréhension des objectifs.

²⁸ KBR. *Plan d'action 2022-2024* [en ligne]. 2022, KBR, consulté le 12/20/2023, disponible sur : <https://www.kbr.be/fr/plan-action-2022-2024/>.

²⁹ HECQUART, Françoise. DE MIRIBEL, Marielle. *Devenir Bibliothécaire-Formateur : organiser, animer, évaluer*. 2003, Paris : Electre – Cercle de la Librairie.

Rendue obligatoire pour la majorité du personnel (mais sans sanction), la formation a bénéficié à 109 collègues répartis en 17 groupes selon leur rôle linguistique. Si la majorité d'entre eux annonçait n'avoir aucune connaissance liée aux ressources électroniques (52%), on constate que le paradigme a évolué en fin de formation, avec une progression pour 88% des participant·e·s et des retours très positifs.

Niveau de connaissance	0%	50%	100%
Connaissance des ressources électroniques en début de formation (%)	52%	29%	19%
Connaissance des ressources électroniques en fin de formation (%)	1%	11%	88%

Figure 5 : Evaluation des connaissances sur les ressources électroniques au terme des formations dédiées aux ressources électroniques

5.3. L'importance de l'attractivité des formations andragogiques

Pour rendre la formation la plus attractive possible et favoriser la présence des participant·e·s via le bouche à oreille, on a utilisé des méthodes de participation actives. Ainsi, on a proposé l'emploi de post-its colorés pour l'auto-évaluation, la mise en place de brainstorming, des tours de table pour recueillir les avis et besoins des professionnel·le·s, des séances de questions-réponses, des *serious game* et même des jeux de rôles usager·e·s – bibliothécaires pour faire découvrir l'offre. Ces méthodes andragogiques ont aidé à l'appropriation des connaissances et facilité la motivation des collègues ainsi que l'envie d'utiliser les ressources électroniques disponibles à KBR (ou d'informer les lecteur·trice·s de leur existence). Par le biais d'une bonne humeur communicative et des interactions avec l'ensemble des membres du groupe, les formations ont pu être de véritables moments de convivialité et de partage, appréciés par l'ensemble des professionnel·le·s présent·e·s.

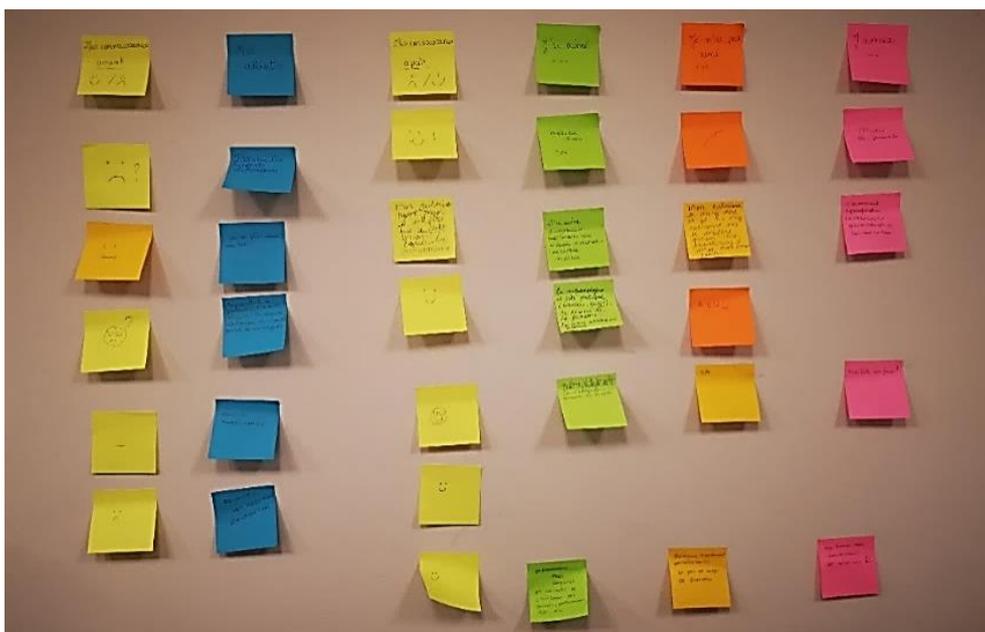


Figure 6 : Mur de post-it issue d'une des formations aux ressources électroniques

6. Conclusion

Si aujourd'hui plus de 88% des employé·e·s de KBR ayant affaire aux usager·e·s sont désormais conscient·e·s de la disponibilité d'une collection de documents électroniques à KBR, de leurs moyens d'accès, des conditions d'accès nécessaires et des diverses méthodes de recherche à utiliser, le travail de valorisation des ressources électroniques est loin d'être terminé. Au vu de leur abondante volatilité (disparition des documents suite à des changements éditoriaux ou contractuels, changement de plateformes, modification des conditions d'accès ou de licence), il est nécessaire de continuer à informer les publics et les professionnel·le·s, et d'effectuer une veille constante pour suivre au mieux l'évolution de ces collections. Les nombreuses modifications, tant dans les contenus documentaire qu'au niveau des services de recherche offerts aux chercheur·se·s et les nécessaires ajouts et désherbages réalisés au sein de ces collections obligent à mettre à jour régulièrement le niveau de connaissance des collègues de l'institution. Ceci peut se faire par le biais de nouvelles formations annuelles et d'informations régulières via les canaux de communication de la bibliothèque : site web, intranet, réseaux sociaux, mails, Teams, etc. Par ailleurs, il semble de plus en plus évident que la multiplicité des plateformes et des tutoriels disponibles à destination des usager·e·s ne sont pas nécessairement adaptés à leurs besoins (difficiles à trouver, trop complets, trop longs, trop complexes). De nouveaux outils d'apprentissage (aussi bien pour les lecteur·trice·s que pour les bibliothécaires et chercheur·se·s de KBR) sont désormais nécessaires et doivent être explorés : LibGuides, SharePoint, MOOC, ...

Bibliographie

- ALIZEEBIBLIO. *Table thématique : des ebooks à glisser dans sa poche pour réviser à la plage* [en ligne]. Twitter/X, 5 juillet 2023. [consulté le 05/07/2023]. Disponible sur : <https://twitter.com/Alizeebiblio/status/1676572505375424512>
- BARRON, Géraldine, LE GOFF-JANTON, Pauline. *Intégrer des ressources numériques dans les collections*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2014.
- BERNARD, Alice. *Construire une offre de lecture numérique et la valoriser* [en ligne]. Bibliothèque départementale du Doubs, 2015. [consulté le 13/11/2023]. Disponible sur : <https://fr.slideshare.net/zerby/construire-une-offre-de-lecture-numrique-et-la-valoriser>
- BRIDLE, James. *Bookcubes : Souvenirs of Digital Reading* [en ligne]. Booktwo.org, 15 avril 2010. [consulté le 14/06/2021]. Disponible sur : <http://booktwo.org/notebook/bookcubes/>
- BU EVRY. *Bibliothèque universitaire* [en ligne]. Instagram réels, 2022. [consulté le 13/11/2023]. Disponible sur : https://www.instagram.com/reel/CkIXobvqHB3/?utm_source=ig_web_copy_link&igshid=MzRIODBiNWFIZA==.
- BULAC. *Suspension des abonnements aux ressources numériques à compter de janvier 2024* [en ligne]. [consulté le 03/10/2023]. Disponible sur : <https://www.bulac.fr/suspension-des-abonnements-aux-ressources-numeriques-compter-de-janvier-2024>

CALENGE, Bertrand. *Bibliothèques et politiques documentaires à l'heure d'internet*. Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 2008.

DEROUEN, Vanessa. *La formation des usagers au SCD d'Orléans : outils de communication et de médiation* [en ligne]. Enssib, 2010. [consulté le 17/02/2022]. Disponible sur : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/48967-la-formation-des-usagers-au-scd-d-orleans-outils-de-communication-et-de-mediation.pdf>

EYRE, Jodi Reeves, MACLACHLAN, John C., WILLFORD, Christa. *A splendid Torch : Learning and Teaching in Today's Academic Libraries*. *CLIR : Council on Library and Information Resources* [en ligne]. CLIR, 2017. [consulté le 28/02/2022]. Disponible sur : <https://www.clir.org/pubs/reports/pub174/>

HECQUART, Françoise, DE MIRIBEL, Marielle. *Devenir Bibliothécaire-Formateur : organiser, animer, évaluer*. Paris : Electre – Cercle de la librairie, 2003.

GALAUP, Xavier. *Développer la médiation documentaire numérique*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2012.

GRAND-DEMERY, Marion. *Acquisition et valorisation de ressources numériques* [en ligne]. Université de Montpellier III, 2017. [consulté le 14/06/2021]. Disponible sur : <https://fr.slideshare.net/MarionGrandDmery/acquisition-et-valorisation-de-ressources-numriques>

JOHNSON, Peggy. *Developing and managing electronic collections : the essentials*. Chicago : ALA editions, 2013.

KBR. *Plan d'action 2022-20224* [en ligne]. KBR, 2022. [consulté le 12/20/2023]. Disponible sur : <https://www.kbr.be/fr/plan-action-2022-2024/>

KBR. *Plan de communication des ressources électroniques*. KBR, 2016-2023 (document interne).

KBR. *Plan de valorisation des ressources électroniques*. KBR, 2016-2023 (document interne).

LAMMENS, Sara. *Stratégie 2019-2021*. KBR, 2018.

LEFEVRE, Patrick. *Plan de management 2011-2017*. Bibliothèque royale de Belgique, 2013 (document interne).

LEFEVRE, Patrick. *Plan Opérationnel 2013-2014*. Bibliothèque royale de Belgique, 2013 (document interne).

MOURABY, Claire. *Apprendre à transmettre : un nouvel élément de l'identité du bibliothécaire ?*. *Bulletin des Bibliothèques de France (BBF)* [en ligne]. 2005, 50 (6). [consulté le 21/02/2022]. Disponible sur : <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2005-06-0080-011>

MOURABY, Claire. *Formations à la recherche documentaire en bibliothèque universitaire : réflexions et propositions pour la formation des formateurs* [en ligne]. Enssib, 2005. [consulté le 25/02/2022]. Disponible sur : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/792-formations-a-la-recherche-documentaire-en-bibliotheque-universitaire.pdf>

NATLIBSCOT. *National Library of Scotland* [en ligne]. Twitter/X, 2009-2023. [consulté le 13/11/2023]. Disponible sur <https://twitter.com/natlibscot>.

SCPOBIBLI. *Bibliothèque de Sciences Po* [en ligne]. Twitter/X, 2014-2023. [consulté le 13/11/2023]. Disponible sur : <https://twitter.com/ScPoBibli>.

SOUCHON, Frédéric. *Faire vivre les ressources numériques dans la bibliothèque physique. Le cas des bibliothèques universitaires* [en ligne]. Enssib, 2014. [consulté le 14/10/2023]. Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/64182-faire-vivre-les-ressources-numeriques-dans-la-bibliotheque-physique-le-cas-des-bibliotheques-universitaires.pdf>

THOMAS, L. Sandra. Piloting a program of training in the use of electronic resources at a University library : lessons learned. *Journal of Electronic Resources Librarianship* [en ligne]. 2021, 33 (1), pp. 50-59. [consulté le 31/01/2022]. Disponible sur : <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/1941126X.2021.1871202>