

FICHE 9 – LES RESSOURCES DOCUMENTAIRES EN LIGNE ET A DISTANCE

L'ensemble des usagers, étudiants, enseignants, enseignants-chercheurs et chercheurs, ne pouvant pas accéder physiquement aux bâtiments des Universités, y compris aux bibliothèques universitaires qui sont fermées depuis le lundi 16 mars, l'accès aux ressources en ligne et à distance reste disponible et doit être renforcé pendant cette période, grâce aux initiatives prises par les services communs de documentation, dont s'inspire cette fiche.

En tant que service à part entière des établissements d'enseignement supérieur, les bibliothèques contribuent largement à l'enseignement et à la recherche, en offrant accès à de la documentation et à des services ; elles sont une ressource essentielle, dans les circonstances actuelles, à la continuité pédagogique et doivent être à ce titre inscrites et visibles dans les PCA des établissements.

■ **Etendre les prêts et élargir les publics**

Les prêts de documents en cours peuvent être prolongés sans démarche des usagers et sans pénalités de retard pendant la période de fermeture.

Le cas échéant il est possible de proposer d'étendre les inscriptions exceptionnelles à la bibliothèque pendant le temps du confinement afin d'ouvrir plus largement l'accès aux ressources de l'établissement y compris à des publics relevant de l'ESR mais qui ne relèvent pas forcément du ressort de leur établissement.

■ **Valoriser les ressources électroniques**

Pour que tous les usagers puissent connaître l'offre de documentation électronique, les contenus et ressources accessibles en ligne sont décrits de façon précise : répertoire des abonnements électroniques ; liste des bases de données, revues et articles scientifiques, thèses et mémoires, ouvrages numériques ; collections numériques de la bibliothèque, etc.

La richesse des modalités d'accès aux différents contenus pour les usagers sont explicitées : accès disciplinaires, interrogation via un moteur de recherche fédéré, recherche plein texte, etc.

Enfin la mise à disposition de modes d'emploi et de tutoriels d'utilisation permet de faciliter l'usage.

Les réservoirs de contenus en libre accès, archives ouvertes, thèses et mémoires sont particulièrement à mettre en valeur.

Depuis peu, certains éditeurs commencent à ouvrir leurs ressources et simplifier les accès pour répondre aux besoins exceptionnels en cette période. Une liste à jour de ces nouvelles ressources ouvertes est mise à disposition (voir [le site de Couperin](#))

Au cas par cas et en fonction des besoins spécifiques exprimés, il est possible de négocier directement avec des éditeurs des extensions de contenus et/ou d'accès (bande passante, connexions simultanées).

■ **Faciliter l'accès aux ressources électroniques**

Le site web des bibliothèques universitaires, le site Web de l'Université sont les points d'accès principaux aux ressources documentaires en ligne. Ces points d'accès pourront être plus nombreux et plus proche des usagers en intégrant par exemple les environnements numériques de travail (ENT) ou l'intranet des étudiants.

Pour assurer l'accès aux ressources électroniques, la bibliothèque propose des modes d'emploi et conseils techniques de base pour se connecter à distance, et dans la mesure du possible, répond aux demandes d'assistance pour accéder à la documentation électronique (service spécifique à distance - *hotline* par exemple).

Il est possible que les habitudes prises par les usagers d'accéder aux ressources numériques dans la bibliothèque sans toujours utiliser les accès distants nécessitent un accompagnement particulier.

La simplification de ces modalités d'accès à distance est indispensable.

■ **Développer les services numériques à distance**

En fonction de leur organisation, les différents services de renseignement à distance peuvent être renforcés pour mettre en place des actions de médiation et d'accompagnement en ligne.

Le lien avec l'utilisateur et l'aide à la recherche de document sont maintenus dans la plupart des bibliothèques grâce à des services de questions réponses en ligne/à distance ou des services de tchat en direct avec un professionnel.

Des réponses peuvent également être données par messagerie électronique via les adresses publiques des bibliothèques et les formulaires de site web.

La formation des usagers peut être envisagée à distance en s'appuyant sur l'accès à des guides et tutoriels et les services aux chercheurs peuvent être maintenus par téléphone ou visioconférence. Les réseaux des centres régionaux de formation aux carrières des bibliothèques et des unités régionales de formation à l'information scientifique et technique sont disponibles pour apporter leur appui et leurs ressources en ce domaine.

■ **Informier et communiquer**

Le site web des bibliothèques universitaires, le site web des établissements et les réseaux sociaux sont les canaux de communication principaux pour faire le lien avec les usagers et informer sur les ressources documentaires en ligne.

Mais il est utile de diversifier ces canaux de communication en direction de la communauté, étudiants, enseignants, enseignants chercheurs, et de mettre en place une véritable campagne de communication autour des ressources et services à distances.

Une des stratégies consiste à pousser directement l'information vers les utilisateurs en utilisant par exemple les listes de diffusion des étudiants, une communication hebdomadaire par mail, une newsletter diffusée largement et régulièrement, une FAQ en ligne, etc.

Les défis de la continuité documentaire en ligne seront la mise à jour des informations, le suivi des besoins des usagers et l'intégration dans la continuité pédagogique.