

**Évaluation et propositions de mise en place
d'outils et services d'aide aux usagers pour les
bibliothèques de la Faculté des Lettres de
l'Université de Genève**

Travail de Bachelor réalisé en vue de l'obtention du Bachelor HES

par :
Violaine LECOULTRE

Conseillère au travail de Bachelor :
(Ariane REZZONICO, chargée d'enseignement)

Morges, le 10 juillet 2009
Haute École de Gestion de Genève (HEG-GE)
Filière Information documentaire

Déclaration

Ce travail de Bachelor est réalisé dans le cadre de l'examen final de la Haute école de gestion de Genève, en vue de l'obtention du titre de spécialiste HES en information documentaire. L'étudiant accepte, le cas échéant, la clause de confidentialité. L'utilisation des conclusions et recommandations formulées dans le travail de Bachelor, sans préjuger de leur valeur, n'engage ni la responsabilité de l'auteur, ni celle du conseiller au travail de Bachelor, du juré et de la HEG.

« J'atteste avoir réalisé seul(e) le présent travail, sans avoir utilisé des sources autres que celles citées dans la bibliographie. »

Fait à Morges, le 10 juillet 2009

Violaine Lecoultre

(Signez la déclaration ici)

Remerciements

- Madame Josée Antille Hayoz : webmaster à la Bibliothèque Cantonale et Universitaire de Lausanne
- Monsieur Thomas Henkel : responsable de la formation des lecteurs à la Bibliothèque Cantonale et Universitaire de Fribourg
- Madame Marinette Gilardi-Monnier : responsable du service d'aide à la recherche à la bibliothèque de la Faculté des Sciences Économiques et Sociales de l'Université de Genève et bibliothécaire formatrice.
- Madame Françoise Khenoune : responsable du service d'aide à la recherche à la Bibliothèque Cantonale et Universitaire de Lausanne
- Madame Jacqueline Powell-Desmeules : responsable de la formation des lecteurs à la Bibliothèque de la Faculté de Psychologie et Sciences de l'Éducation, webmaster de la bibliothèque et bibliothécaire de référence
- Madame Ariane Rezzonico : chargée d'enseignement à la Haute école de gestion de Genève et conseillère pédagogique du présent travail.
- Madame Anne-Christine Robert : responsable de la bibliothèque électronique de l'Université de Genève
- Madame Dominique Vallée : responsable du service d'aide à la recherche de la Bibliothèque de la Faculté de Psychologie et Sciences de l'Éducation
- Madame Sandrine Vinçonneau : responsable de la bibliothèque de l'École de Langue et Civilisation Française à l'Université de Genève et représentante de la mandante.
- Les bibliothécaires et aide-bibliothécaires des bibliothèques de la Faculté des Lettres et de la Faculté de Théologie
- Les étudiants surveillants des bibliothèques de la Faculté des Lettres
- Les étudiants de la Faculté des Lettres
- Les personnes qui ont relu et corrigé ce travail
- Ma famille et mes amis.

Résumé

Les bibliothèques de la Faculté des Lettres ont pour mission principale de mettre à disposition des ressources, tant en version imprimée qu'en version électronique, ainsi que des services d'aide pour les membres de l'Université. Ceux-ci ne sont malheureusement encore que très peu développés dans ces bibliothèques, probablement en raison de leur dispersion géographique. Suite à l'enquête menée, il semble que cela amène certains lecteurs à préférer d'autres bibliothèques romandes qui proposent plus de services.

L'objectif de ce travail est donc de voir ce qui est proposé par les bibliothécaires, les aide-bibliothécaires, les étudiants et les étudiants surveillants. Ensuite il s'agira d'aller observer ce qui se fait dans d'autres bibliothèques ainsi que de trouver des informations sur ces services dans la littérature professionnelle. Cela doit finalement aboutir à une liste des services à développer en priorité dans les bibliothèques de la Faculté des Lettres de l'Université de Genève.

Ce travail se concentre sur les services suivants :

- Le site web
- La formation des lecteurs
- Le service d'aide à la recherche
- Les guides d'utilisation
- Les répertoires de liens

A la fin du travail, se trouvent des recommandations concernant ces différents services et outils, cela dans le but qu'ils soient mis en pratique le mieux possible dans les bibliothèques de la Faculté des Lettres.

Au cours de ce travail, l'objectif principal a été le suivant : formuler des recommandations suffisamment réalistes par rapport au contexte des bibliothèques afin que les services proposés puissent être mis en place.

Table des matières

Déclaration.....	ii
Remerciements	iii
Résumé	iv
Table des matières	v
Liste des Tableaux	vii
Liste des Figures.....	vii
Introduction	1
Problématique et objectifs	1
Contexte	1
Méthodologie générale et structure du mémoire	3
1. État des lieux	4
1.1 Analyse de l'existant.....	4
1.1.1 Méthodologie	4
1.1.2 Sites web des bibliothèques	5
1.1.2.1 Le portail des bibliothèques de l'Université de Genève	5
1.1.2.2 Les sites web des bibliothèques de la Faculté des Lettres.....	5
1.1.3 Visite des bibliothèques et observation du comportement des lecteurs	9
1.1.4 Formation aux lecteurs.....	10
1.2 Analyse des besoins.....	10
1.2.1 Méthodologie	10
1.2.2 L'avis des bibliothécaires et aide-bibliothécaires	11
1.2.3 L'avis des lecteurs	14
1.2.4 L'avis des étudiantes surveillantes.....	18
1.2.5 Synthèse des avis récoltés	21
2. État de l'art.....	22
2.1 Synthèse de la littérature sur le sujet.....	22
2.1.1 Méthodologie	22
2.1.2 Autonomie des lecteurs.....	23
2.1.3 Sites web	24
2.1.4 Formation des lecteurs.....	27
2.1.5 Service d'aide à la recherche.....	30
2.1.6 Guide de l'utilisateur et répertoires	33
2.2 Bonnes pratiques	35
2.2.1 Paris.....	35
2.2.2 Laval (Québec)	37
2.2.3 Grenoble	39
2.2.4 La Bibliothèque Nationale Suisse	41
2.2.5 Meilleures pratiques.....	43
2.3 Entretiens avec les experts et visites.....	44

2.3.1	<i>Méthodologie</i>	44
2.3.2	<i>Bibliothèque de Sciences Économiques et Sociales de Genève (SES)</i>	45
2.3.3	<i>Bibliothèque de la Faculté de Psychologie et Sciences de l'Éducation de Genève (FAPSE)</i>	46
2.3.4	<i>Bibliothèque Cantonale et Universitaire de Lausanne, Dorigny (BCU)</i>	46
2.3.5	<i>Direction de l'information scientifique, Genève (DIS)</i>	47
2.3.6	<i>Bibliothèque cantonale et universitaire de Fribourg (BCU)</i>	48
2.4	Conclusion	48
3.	Propositions et recommandations de mise en place d'outils et de services d'aide aux lecteurs	51
3.1	Site web	51
3.2	Formation aux lecteurs	52
3.3	Service d'aide à la recherche	52
3.4	Guide du lecteur	53
3.5	Répertoires de liens	53
4.	Conclusion	54
4.1	Conclusion du travail	54
4.2	Axes non traités	54
4.3	Enseignements tirés	55
	Bibliographie	56
	Annexe 1 Questionnaire bibliothécaires et aide-bibliothécaires	62
	Annexe 2 Questionnaire étudiants surveillants	65
	Annexe 3 Questionnaire étudiants	68
	Annexe 4 Modèle traitement de la littérature scientifique	70
	Annexe 5 Modèle grille d'entretien avec les experts	71

Liste des Tableaux

Tableau 1 satisfaction des lecteurs par rapport aux services offerts par les bibliothèques	11
Tableau 2 développement de l'autonomie des lecteurs	12
Tableau 3 mots-clés pour l'importance des services et outils	13
Tableau 4 Importance des services selon les bibliothécaires et aide-bibliothécaires	14
Tableau 5 taux de fréquentation des bibliothèques.....	14
Tableau 6 âge des étudiants interrogés	15
Tableau 7 outils et services utilisés dans les bibliothèques	15
Tableau 8 satisfaction des lecteurs par rapport aux services proposés	16
Tableau 9 opinion des lecteurs sur l'utilité de la mise en place de nouveaux services	17
Tableau 10 propositions et souhaits des étudiants	18
Tableau 11 services utilisés par les étudiants surveillants	19
Tableau 12 satisfaction des lecteurs selon les surveillantes	20
Tableau 13 importance des services selon les surveillantes.....	20

Liste des Figures

Figure 1 page web d'une bibliothèque de la Faculté des Lettres.	7
Figure 2 exemple répertoire proposé par la Bibliothèque de Français.	8
Figure 3 présentation du type d'informations contenues dans un blog	26

Introduction

Problématique et objectifs

Ce travail de Bachelor a été effectué pour les bibliothèques de la Faculté des Lettres de l'Université de Genève. Il résulte d'une constatation faite par plusieurs bibliothécaires : les bibliothèques manquent de services d'aide aux usagers et la dispersion géographique de celles-ci n'aide pas lorsqu'il faut en développer un pour tout le monde. Aussi, certaines bibliothèques ont commencé à faire leurs propres outils et certaines proposent également des formations mais rien n'est uniforme.

Le but de ce travail est donc d'identifier les besoins des lecteurs ainsi que de demander leur opinion aux bibliothécaires, aide-bibliothécaires et étudiants surveillants. Cela dans le but de proposer des services et outils utiles qui peuvent être mis en place dans toutes les bibliothèques de la Faculté des Lettres.

Les objectifs définis dans le cahier des charges, au début du projet, doivent permettre de traiter cette problématique :

- Identifier les **pratiques documentaires** des usagers des bibliothèques de la Faculté des Lettres
- Déterminer quelle doit être **l'autonomie des usagers** dans une bibliothèque universitaire
- **Evaluer l'offre d'outils et de services d'assistance** aux usagers des bibliothèques de la Faculté des Lettres et la **comparer** avec celles d'autres bibliothèques (benchmarking)
- Formuler des **recommandations** quant au développement d'outils et de services d'aide aux usagers. Celles-ci prendront probablement la forme d'une **liste de priorités commentée**.

Ces différents points seront donc abordés au cours du présent travail dans le but d'améliorer les services aux usagers dans les bibliothèques de la Faculté des Lettres.

Contexte

L'Université de Genève fête cette année ses 450 ans d'existence. Elle compte de nombreuses Facultés dont celle des Lettres. Celle-ci propose de nombreuses formations et est donc composée de plusieurs départements différents. Chacun de ces départements possède sa propre bibliothèque même si certaines partagent les mêmes locaux. Celles-ci sont normalement réparties sur deux sites mais actuellement, c'est sur trois sites qu'elles se trouvent, à savoir les bâtiments de l'Université des Bastions,

les locaux de l'Université des Philosophes et Uni Dufour. Cette situation est due au fait qu'en juin 2008, une aile du bâtiment des Philosophes a brûlé, endommageant les locaux ainsi qu'une partie des collections de certaines bibliothèques. Certaines d'entre elles ont donc déménagé dans les locaux d'Uni Dufour afin de rester accessibles à leurs lecteurs.

Les lecteurs des bibliothèques de la Faculté des Lettres sont en majeure partie des étudiants, enseignants ou chercheurs en, (ce que l'on peut nommer), sciences humaines. D'après le Petit Robert, la définition de sciences humaines est la suivante : « *Sciences de l'homme, sciences humaines, qui étudient l'homme (ex. anthropologie, histoire, psychologie, sociologie, linguistique ; dans l'enseignement secondaire, histoire, géographie, instruction civique).* »¹

Cette définition ne prend toutefois que peu en compte les chercheurs en Lettres, contrairement à l'article de l'Encyclopédie Universalis sur le sujet. Dans cet ouvrage, lorsqu'on parle de sciences humaines cela signifie qu'« *on s'intéressera au comportement de l'homme et à son activité, donc à la psychologie et à la sociologie d'une part, à l'histoire, à la linguistique, à la production littéraire et artistique d'autre part.* »².

Il est important de le mentionner car le mode de recherche et d'utilisation des ressources d'un chercheur en sciences humaines n'est pas le même que celui d'un chercheur en sciences exactes. En effet, en sciences exactes, la majeure partie de la documentation à disposition peut se trouver en ligne, ce qui n'est pas toujours le cas dans les domaines des sciences humaines. Une grande partie de la documentation ne se trouve encore qu'en version papier. Le chercheur en sciences humaines a donc très certainement une autre approche de la bibliothèque que le chercheur en sciences exactes.

La Bibliothèque de la Faculté autonome de Théologie a été intégrée dans l'évaluation des services, car même si elle fait partie d'une autre Faculté, elle est le plus souvent intégrée dans les projets de la Faculté des Lettres, notamment sur le projet de déménagement sur lequel les bibliothécaires se penchent actuellement. Celui-ci doit

¹ Science : ensemble de connaissances. In : *Le nouveau Petit Robert : dictionnaire alphabétique et analogique de la langue française*, 2009. P. 2327

² SCHATZMAN, Evry. Les sciences humaines. In : *Encyclopaedia Universalis : corpus 20*. Paris : Encyclopaedia Universalis, 1996. P. 721

permettre de réunir toutes les bibliothèques de la Faculté sous un même toit en une grande et unique bibliothèque.

C'est donc dans ce contexte général que s'est déroulé ce travail de Bachelor.

Méthodologie générale et structure du mémoire

Ce travail de Bachelor a été séparé en deux parties bien distinctes qui m'ont également permis de structurer le présent document. Dans un premier temps, je me suis concentrée sur l'état des lieux (ch. 2) que j'ai pu séparer en deux sous-chapitres à savoir une analyse de l'existant (2.1) et une analyse des besoins (ch. 2.2).

Dans un second temps j'ai fait une analyse approfondie de l'état de l'art (ch. 3), chapitre que j'ai pu séparer en trois sous-chapitres, à savoir la revue de la littérature (3.1), les entretiens avec les experts (ch. 3.3) et une présentation des bonnes pratiques en matière de services aux lecteurs (ch. 3.2).

Après les analyses menées dans ces deux chapitres, j'ai émis des recommandations (ch. 4) quant aux outils à mettre à disposition en les classant par ordre d'importance.

Finalement une conclusion, où sont expliqués le déroulement du travail, les enseignements tirés ainsi que les axes non traités, vient clore ce travail.

1. État des lieux

1.1 Analyse de l'existant

Afin de bien débiter mon analyse de l'existant, j'ai commencé par m'informer sur plusieurs éléments concernant la situation et l'environnement dans lequel se trouvent les bibliothèques de la Faculté des Lettres de l'Université de Genève.

Chaque bibliothèque est gérée par un ou une bibliothécaire responsable qui est assisté par un(e) ou plusieurs aide-bibliothécaires. Les bibliothèques emploient également des étudiants surveillants qui travaillent durant les plages horaires où il n'y a pas d'aide-bibliothécaire. La gestion globale est assurée par la bibliothécaire cheffe. Chacune des bibliothèques a un budget alloué pour l'année par l'État de Genève.

Les bibliothèques de la Faculté des Lettres sont principalement à disposition des étudiants et des enseignants de l'Université mais elles sont également ouvertes aux lecteurs externes.

Les bibliothèques de la Faculté des Lettres ont plusieurs bibliothèques « concurrentes » qui peuvent aussi être des partenaires. Parmi elles, on peut compter la Bibliothèque de Genève qui se situe également sur le site des Bastions juste à côté d'une partie des bibliothèques. Celle-ci possède beaucoup d'ouvrages de référence qui peuvent être très utiles aux lecteurs des bibliothèques de la Faculté des Lettres.

1.1.1 Méthodologie

Après une longue discussion avec ma conseillère, Mme Ariane Rezzonico, sur le déroulement du travail et le calendrier à adopter, j'ai commencé par faire une analyse de l'existant. Celle-ci s'est alors rapidement chevauchée avec l'analyse des besoins décrite plus loin (ch. 2.2).

- Premièrement j'ai commencé par analyser les différents sites web des bibliothèques de la Faculté des Lettres. Puisque, ces sites dépendent aussi de la page d'accueil des bibliothèques de l'Université, j'ai également inclus une petite analyse de cette page.
- Deuxièmement, j'ai visité quelques bibliothèques pour me rendre compte des différents services mis à disposition et de leur emplacement. J'ai combiné ces visites avec mes observations sur le comportement des lecteurs.

1.1.2 Sites web des bibliothèques

Une analyse détaillée des sites web de la Faculté des Lettres est certes très intéressante mais ne pouvait, selon moi, se faire sans une analyse du portail des bibliothèques. En effet, puisque les sites des bibliothèques de la Faculté des Lettres sont hébergés par le portail, il me semblait important de porter un regard critique sur ce site. Voilà pourquoi j'ai encore ajouté une rubrique concernant le portail.

1.1.2.1 Le portail des bibliothèques de l'Université de Genève

Sur le site de l'Université de Genève, l'accès au portail n'est pas visible. Il est dissimulé derrière l'onglet « *L'Université se présente* ». La page d'accueil est ergonomique au sens où elle ne nécessite pas l'ascenseur mais elle ne l'est pas vraiment au niveau du contenu. La partie centrale avec le texte n'est pas engageante et ne donne pas envie de lire. De plus, on trouve des liens et des menus des deux côtés de la page ce qui peut susciter la confusion. On ne sait pas où aller, où cliquer et quelles informations on obtiendra. De plus, sur certains liens on tombe sur des informations destinées aux professionnels.

1.1.2.2 Les sites web des bibliothèques de la Faculté des Lettres

Il y a deux manières pour accéder aux sites des bibliothèques de la Faculté des Lettres :

- A partir du portail des bibliothèques de l'Université de Genève auquel on accède depuis l'onglet « *L'Université se présente* »
- A partir de la page de la Faculté des Lettres

Je vais analyser l'accès aux bibliothèques par ces deux chemins ainsi que les informations que contiennent les pages des bibliothèques.

Accès par le portail des bibliothèques :

Lorsqu'on est sur le portail des bibliothèques, il y a plusieurs moyens d'accéder aux bibliothèques désirées :

- Grâce au répertoire des bibliothèques genevoises
- Grâce à la page d'accueil des postes publics en bibliothèque qui liste les différentes ressources ainsi que les différentes bibliothèques universitaires par faculté et institut.

Il faut pouvoir trouver ces différents moyens d'accéder aux pages personnelles de chaque bibliothèque car cette information se retrouve un peu « noyée » dans ce site. Il y a en effet beaucoup trop d'informations sur ce portail ce qui donne l'impression d'être perdu ou dépassé.

Accès depuis la page d'accueil de la Faculté des Lettres :

Comme premier constat on peut déjà noter que les bibliothèques ne sont pas visibles depuis cette page. Celles-ci se « cachent » dans l'onglet « la Faculté ». Grâce à un clic supplémentaire, on arrive sur la page individuelle de chaque bibliothèque.

En fait, pour accéder aux bibliothèques de la Faculté des Lettres depuis le site de l'Université, il faut trois clics pour arriver à la page de présentation et un clic supplémentaire pour accéder à la page de la bibliothèque que l'on cherche.

Cela démontre une trop grande profondeur du site et peut entraîner la démotivation du lecteur ou alors, encore une fois, une impression d'être perdu dans le site.

Le contenu des sites :

Le site général des bibliothèques de la Faculté des Lettres se présente de la manière suivante :

Lorsqu'on clique sur le lien, on obtient une page à rallonge, où l'on trouve des informations communes à presque toutes les bibliothèques, une personne de contact, l'accès à chaque page de bibliothèque ainsi qu'une rubrique de « nouvelles » qui ont déjà plus de six mois.

Cette page est, à l'inverse du chemin d'accès aux bibliothèques, très plate puisque toutes les informations sont présentées sur une seule et unique page. Cela n'est pas non plus très ergonomique pour la navigation car cela force le lecteur à utiliser l'ascenseur malgré les liens contenus dans la page.

Ce que je constate en définitive, c'est une certaine redondance dans les informations transmises sur les pages web.

Concernant les pages de chaque bibliothèque, j'ai pu faire plusieurs constats :

- Plus des 2/3 des bibliothèques (15/21) disposent d'une page donnant uniquement les informations de base de la bibliothèque où sont indiqués les horaires, l'adresse, la taille du fonds ainsi que des informations pour les professionnels. De plus, le vocabulaire utilisé était, pour certains éléments, trop professionnel pour que des lecteurs puissent le comprendre à tous les coups. Par exemple, on parle de « monographies » et de « périodiques » dans la rubrique « fonds ». Ici également, tout est indiqué sur une seule page.

Figure 1
page web d'une bibliothèque de la Faculté des Lettres.

BIBLIOTHÈQUE DE LINGUISTIQUE

rattaché(e) à : Université de Genève - Faculté des lettres - Section de langue et littérature
françaises - Département de linguistique
bâtiment : Uni Bastions - Bâtiment central (sous-sol, salle 0103)

Coordonnées

5, rue De-Candolle
CH-1205 Genève

Tél : 022.379.73.68 (salle de lecture et prêt)
022.379.71.65 (bureau des bibliothécaires)

Fax : 022.379.10.29

Courriel : biblio-ling.lettres@unige.ch

Adresse postale (courrier) :
Case postale - CH-1211 Genève 4

Adresse postale (paquets) :
5, rue De-Candolle - CH-1205 Genève

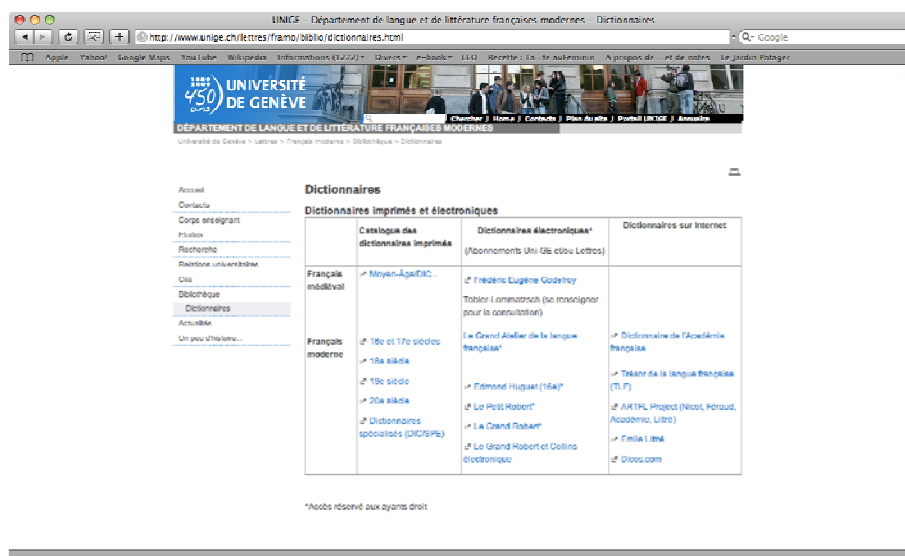
Horaires

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
Salle de lecture	9.00 - 19.00	9.00 - 19.00	9.00 - 19.00	9.00 - 19.00	9.00 - 19.00	9.00 - 13.00	-

Source : UNIVERSITE DE GENEVE. FACULTE DES LETTRES. Site de la bibliothèque de Linguistique [en ligne]. http://www.biblio-geneve.ch/repertoire/affiche_biblio.php?biblio=81 (consulté le 15 avril 2009)

- Les six bibliothèques restantes ont chacune une page personnalisée. Toutefois, des disparités au niveau du contenu ainsi qu'au niveau de la charte graphique existent. Certains sites, en plus des informations générales, proposent des répertoires de liens en rapport avec leur branche ou encore des listes de bases de données en lien avec leur domaine. Ce type d'outils apporte une forte valeur ajoutée à la bibliothèque et à son site. Les autres sites personnalisés proposent des informations générales ainsi que des liens vers le catalogue des bibliothèques ou encore vers les bases de données disponibles en ligne. En outre, ces sites sont assez ergonomiques puisque la plupart offre une information épurée qui permet ainsi d'éviter de devoir utiliser l'ascenseur pour avoir toutes les informations. Ces sites ont été développés grâce à une initiative personnelle du / de la bibliothécaire responsable.

Figure 2
exemple répertoire proposé par la Bibliothèque de Français.



Source : UNIVERSITE DE GENEVE. FACULTE DES LETTRES. Site de la bibliothèque de Français [en ligne]. <http://www.unige.ch/lettres/framo/biblio.html> (consulté le 15 avril 2009)

En résumé, pour accéder aux sites des bibliothèques, il faut aller trop en profondeur dans le site de l'Université et une fois au bon endroit, les sites, à part quelques exceptions, sont trop plats et utilisent un vocabulaire professionnel inadapté au lecteur.

Voici donc la liste des problèmes identifiés :

- site trop profond
- pages trop plates
- manque de visibilité des sites
- impression d'être perdu
- redondance des informations transmises

1.1.3 Visite des bibliothèques et observation du comportement des lecteurs

Afin de me faire une idée plus précise de l'offre des bibliothèques et du comportement des lecteurs, j'ai fait une visite de quelques bibliothèques. Mon choix s'est porté sur les bibliothèques suivantes :

- Linguistique / École de Langue et Civilisation Française
- Français
- Sciences de l'Antiquité / Grec moderne / Philosophie
- Allemand
- Histoire de l'Art
- Théologie
- Médiathèque.

Ces bibliothèques sont réparties sur les trois sites mentionnés plus haut, dans des locaux différents.

J'ai fait les constatations suivantes :

- L'usage le plus important des bibliothèques est l'utilisation des places de travail mises à disposition. Cela se voit particulièrement bien à la bibliothèque de Français où les places sont rapidement toutes occupées.
- Les bibliothèques sont aussi beaucoup utilisées pour leurs collections d'ouvrages de référence ou de séminaire et donc exclues du prêt. Ce sont donc également des bibliothèques de consultation.
- Concernant la recherche de documentation, j'ai pu observer plusieurs comportements différents :
 - **Le butinage** : cette pratique est exercée par plusieurs personnes et observée dans presque toutes les bibliothèques. Les lecteurs viennent à la bibliothèque, se réfèrent à la classification et vont chercher quelque chose qui pourrait les intéresser directement en rayon.
 - **La recherche dans le catalogue collectif depuis les postes de la bibliothèque** : peu de personnes ont recours à cette méthode de recherche avant d'aller chercher les ouvrages en rayon.
 - **Consultation du catalogue hors les murs** : les personnes observées qui ont recours à ce type de méthode connaissent probablement déjà la bibliothèque puisqu'elles se dirigent immédiatement vers le bon rayon et trouvent directement le livre qui les intéresse.
 - **La recherche Google** : quelques personnes, préfèrent utiliser Google pour leurs recherches plutôt que le catalogue collectif.

1.1.4 Formation aux lecteurs

Parmi les bibliothèques qui ont fait partie de mon état des lieux, trois d'entre elles proposent des formations à leurs étudiants. Celles-ci peuvent prendre la forme d'une intervention méthodologique dans le cadre d'un cours, comme c'est le cas pour la bibliothèque de Théologie, ou alors de visites guidées de la bibliothèque accompagnées d'une brève présentation du catalogue collectif RERO et de son utilisation. Ces visites ne sont proposés qu'aux étudiants de première année et cela en tout début d'année.

Ici aussi on remarque des disparités au niveau des services offerts aux lecteurs. Les outils d'une bibliothèque n'étant pas toujours faciles à prendre en main et à utiliser, on peut imaginer que des formations à leur emploi pourraient être des plus utiles aux étudiants.

1.2 Analyse des besoins

1.2.1 Méthodologie

L'analyse des besoins a été une étape importante de ce travail, car grâce à celle-ci, j'ai pu déterminer sur quels services je devais me concentrer par la suite, notamment lors de la revue de la littérature.

Après discussion avec Mmes Vinçonneau et Rezzonico j'ai envoyé un premier questionnaire aux bibliothécaires et aide-bibliothécaires portant sur ce qui a été mis en place dans leur bibliothèque respective ainsi que sur les services qui leur semblent importants à mettre en place. Au vu du nombre d'employés, j'ai limité l'envoi de mon questionnaire à une quinzaine de personnes et ai obtenu quatorze réponses.

Puis, avec l'aide de ces réponses, j'ai préparé un deuxième questionnaire pour les étudiants fréquentant ces bibliothèques. Le but étant de connaître leurs satisfactions, leurs reproches et les améliorations qu'ils pourraient proposer. Les étudiants interrogés ayant pour la grande majorité la même opinion sur les bibliothèques et leurs services, j'ai très vite décidé d'arrêter de distribuer les questionnaires.

Finalement, grâce aux questionnaires créés pour les lecteurs et les bibliothécaires, j'ai préparé un questionnaire pour un groupe d'étudiants employés en tant que surveillants dans les bibliothèques de la Faculté des Lettres. Ce questionnaire était constitué pour une moitié de questions concernant leur avis en tant que surveillants de bibliothèque et

l'autre moitié de questions était destinée à recueillir leur avis en tant que lecteurs des bibliothèques.

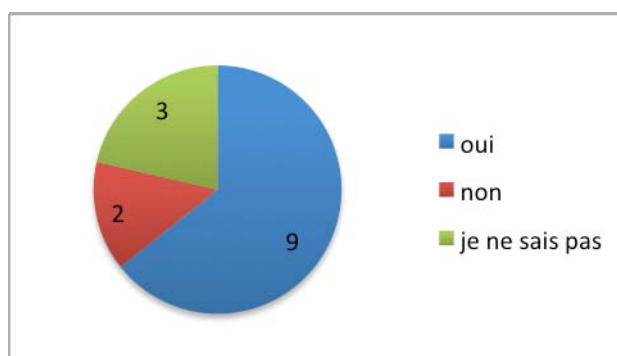
1.2.2 L'avis des bibliothécaires et aide-bibliothécaires

Avec le questionnaire distribué au 15 bibliothécaires et aide-bibliothécaires, j'ai constaté qu'il y avait des disparités sur plusieurs éléments entre ces différentes bibliothèques. Les personnes interrogées ont eu généralement des avis assez partagés concernant les services à mettre en place dans les bibliothèques. Il y a également des différences au niveau des services offerts aux lecteurs ainsi qu'au niveau du taux de fréquentation des bibliothèques.

En effet, alors que la fréquentation des unes est en augmentation, celle des autres diminue depuis quelques années. Afin d'expliquer la hausse de ces fréquentations, les bibliothécaires et aide-bibliothécaires ont mentionné l'augmentation de l'offre documentaire, l'élargissement des heures d'ouverture ou encore le succès de certains départements. Pour expliquer la baisse de fréquentation, ils ont avancé des arguments comme la baisse du nombre d'immatriculations dans certaines branches, les problèmes liés aux locaux ainsi qu'aux places de travail.

Concernant l'évaluation de la satisfaction des lecteurs, une majorité des bibliothécaires et aide-bibliothécaires pense qu'ils sont satisfaits.

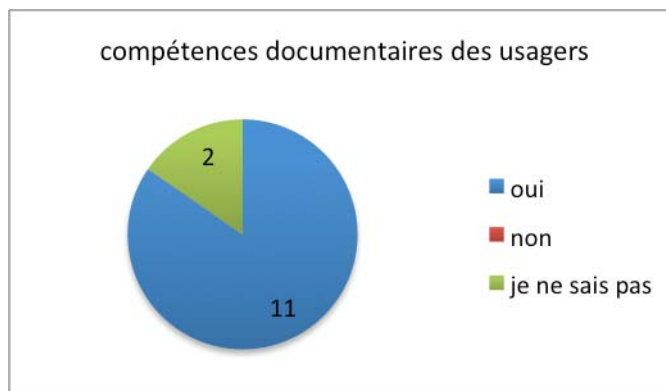
Tableau 1
satisfaction des lecteurs par rapport aux services offerts par les bibliothèques



Ceux qui estiment que les lecteurs ne sont pas satisfaits l'expliquent par le fait que chaque bibliothèque possède sa classification « maison », par le manque de formation des lecteurs à l'utilisation des ressources ou encore par l'inconfort des places de travail.

Plus de la moitié d'entre eux estime que les lecteurs ne sont pas assez formés à l'utilisation de la bibliothèque et de ses ressources.

Tableau 2
développement de l'autonomie des lecteurs



Il faudrait alors leur permettre de développer leurs compétences documentaires afin d'augmenter leur autonomie dans leur utilisation de la bibliothèque.

Plusieurs bibliothèques ont mis en place des outils ou services d'aide aux lecteurs supplémentaires comme un site web personnalisé, une brochure de présentation, des visites pour les étudiants de première année ou encore des interventions lors de cours de méthodologie. Toutefois, il est à noter que certains de ces outils ne sont pas ce que l'on peut considérer comme des services à valeur ajoutée. En effet, certaines personnes ont également mentionné les réservations ou les changements de mot de passe, services proposés par RERO et non par la bibliothèque.

Finalement, j'ai encore posé des questions plus ouvertes, leur demandant leur opinion sur les outils et services qu'il faudrait proposer aux lecteurs. Les réponses ont été généralement assez complètes et très riches. Voici donc le tableau récapitulatif de toutes les propositions que j'ai obtenues pour ces deux questions.

Tableau 3
mots-clés pour l'importance des services et outils

	Très important (cité 5x et plus)	Important (cité 3-4 fois)	Moyennement important (cité 2x)	Faiblement important (cité 1x)
Toujours selon vous, quels sont les services et / ou outils qu'il faudrait proposer prioritairement ?	formations/ informations sur l'utilisation des ressources électroniques des bibliothèques (proposées plusieurs fois par année), formations à la recherche dans les catalogues de bibliothèques en ligne	site web	informations sur l'utilisation des dossiers de lecteur	création d'un groupe de bibliothécaires qui prépareraient un enseignement dédié à l'utilisation des ressources, formations et autoformations sur le site des bibliothèques, service virtuel d'aide à la recherche, répertoire de liens avec informations sur le contenu
Avez-vous des idées d'autres services ou outils d'aide aux lecteurs qui pourraient être utiles à vos lecteurs?			service d'aide à la recherche, organisation de cours	formations de type BGE, TP dans le cadre de l'enseignement, plan de situation des bibliothèques de la Faculté, guide du lecteur avec informations sur les bibliothèques et les outils et services à disposition des lecteurs, informations sur le droit d'auteur et mise en valeur de cette information

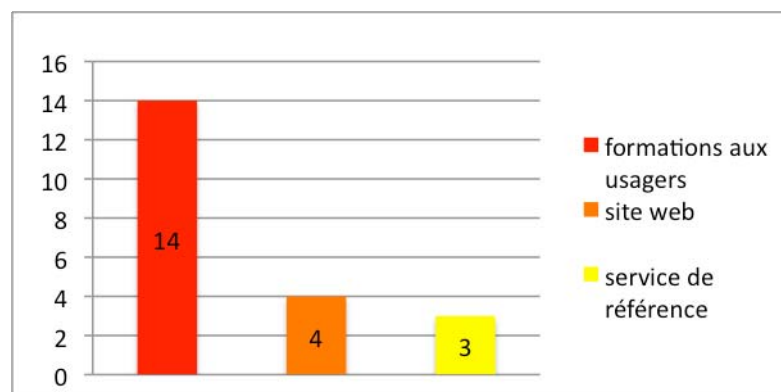
En analysant ces deux questions, j'en ai tiré les éléments suivants :

- Les formations sont les plus largement citées. Une grande partie des bibliothécaires et aide-bibliothécaires interrogés estiment qu'il faudrait mettre en place un service de formation des lecteurs que ce soit des formations à l'utilisation du catalogue, des ressources électronique (bases de données ou revues en ligne) ou encore des formations et autoformations en ligne.
- Le site web a également été cité par certaines personnes comme devant figurer parmi les services à développer.
- Le service d'aide à la recherche d'information (service de référence) a aussi été mentionné par quelques personnes.

Ensuite j'ai regroupé ces deux questions, afin d'extraire un graphique représentant l'importance de chacun de ces éléments dont voici le résultat :

Tableau 4

Importance des services selon les bibliothécaires et aide-bibliothécaires



Grâce à ce tableau il apparaît très clairement que pour une grande partie des bibliothécaires et aide-bibliothécaires, la formation des lecteurs à l'utilisation des outils mis à leur disposition est importante. Le site web et le service d'aide à la recherche, bien que cités seulement par quelques personnes, font partie des services les plus mentionnés dans les résultats de cette petite enquête.

1.2.3 L'avis des lecteurs

Les personnes interrogées dans le cadre de ce travail n'étaient que des lecteurs, les non-lecteurs n'ont pas été pris en compte. Ceux à qui j'ai donné un questionnaire présentaient pour la majorité un profil assez semblable, ayant tous entre 18 et 35 ans et fréquentant pour la plupart les bibliothèques plusieurs fois par semaine comme nous le montrent ces deux graphiques.

Tableau 5

taux de fréquentation des bibliothèques

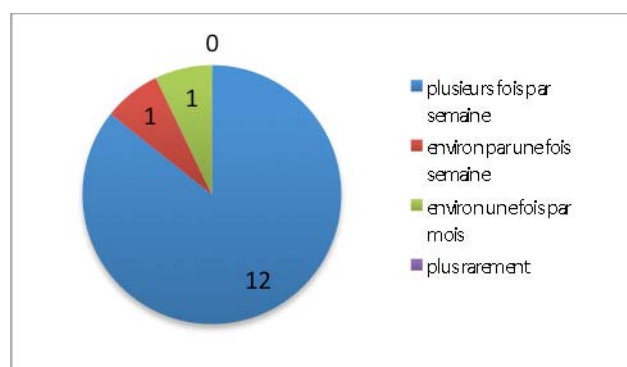
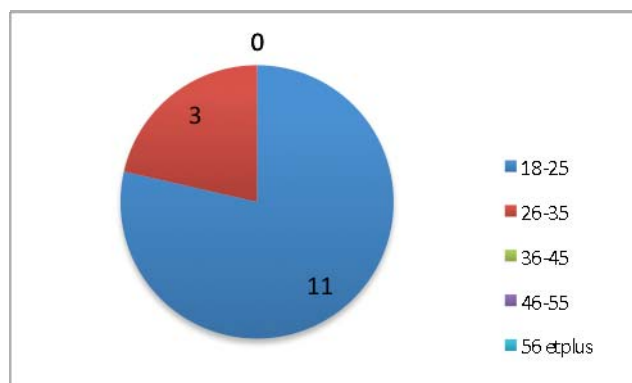
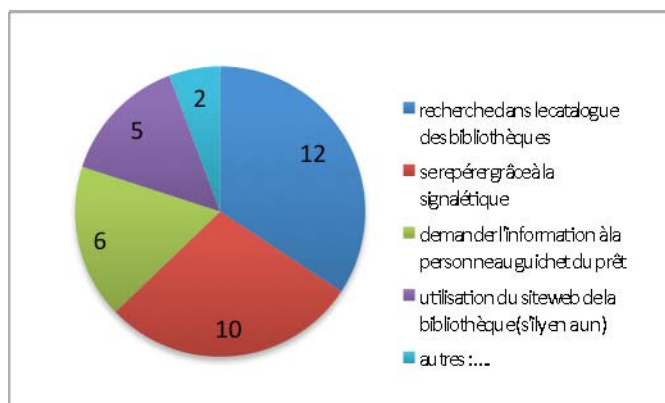


Tableau 6
âge des étudiants interrogés



Dans mon questionnaire, j'ai souhaité savoir quels services les étudiants utilisaient dans les bibliothèques de la Faculté des Lettres. On peut remarquer, en regardant le tableau 7, que les pratiques sont assez variées, mais que l'outil le plus utilisé, selon eux, est le catalogue des bibliothèques.

Tableau 7
outils et services utilisés dans les bibliothèques



Cela contredit passablement les résultats que j'ai obtenus lors de mes observations détaillées en page 8. En effet, j'avais mis en évidence que les personnes observées avaient pour la plupart préféré opter pour le butinage ou alors dans certains cas, la recherche des sources dans Google. Mais on voit aussi qu'une grande partie des personnes utilisent aussi volontiers la signalétique pour la recherche directement en rayon.

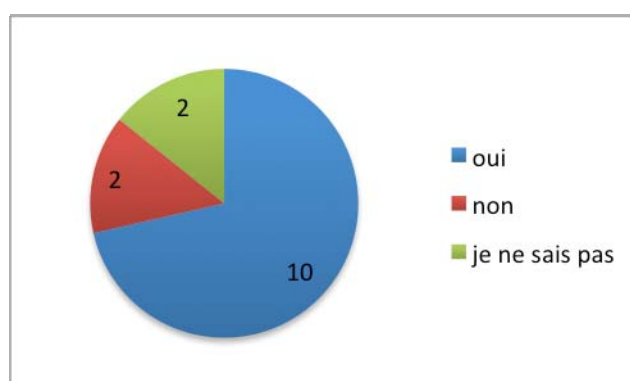
Ce graphique montre encore que l'utilisation du site web comme source d'informations pourrait être plus développée puisque seulement cinq personnes l'emploient. Cela pourrait s'expliquer par deux raisons : La première est que, comme mentionné dans le chapitre consacré aux sites web, le chemin d'accès est assez compliqué et il est facile de s'y perdre. Il est donc possible que les lecteurs ne sachent pas qu'il y a des pages individuelles pour chaque bibliothèque. La deuxième raison pourrait être que, ne trouvant pas les informations souhaitées sur ces pages ils ne les utilisent tout simplement pas. Le nombre d'utilisateurs des pages web des bibliothèques pourrait donc peut-être être plus élevé si les sites web des bibliothèques offraient plus de services aux lecteurs, si les pages étaient plus visibles et mieux structurées.

Finalement, un peu moins de la moitié des personnes demande de l'aide à la personne au guichet du prêt. Cela peut signifier que :

- Les personnes interrogées sont des étudiants assez avancés dans leurs études qui maîtrisent suffisamment les outils et les collections.
- Les personnes qui n'ont pas recours à l'aide des bibliothécaires ou aide-bibliothécaires au guichet du prêt estiment pouvoir se débrouiller seules. Dans ce cas, l'utilisation d'un bureau d'aide à la recherche pourrait sans doute être un avantage.

En écho à l'avis qu'avaient les bibliothécaires et aide-bibliothécaires par rapport à la satisfaction des lecteurs quant aux services utilisés, j'ai demandé l'avis des personnes concernées.

Tableau 8
satisfaction des lecteurs par rapport aux services proposés



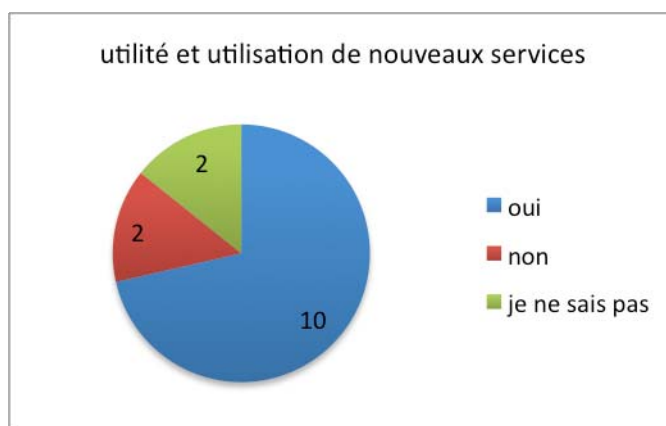
Le graphique ci-dessus nous montre que l'opinion des bibliothécaires et aide-bibliothécaires est assez proche de la réalité puisque près des trois quarts des lecteurs sont satisfaits des services qui leur sont proposés dans les bibliothèques.

En outre, quelques lignes plus loin, je leur ai posé la question suivante :
« Si les bibliothèques de la Faculté des Lettres vous proposaient des services tels que :

- a. Service d'aide à la recherche d'informations sur place ou à distance (en ligne)
- b. Site web complet
- c. Formation à la recherche d'informations sur place ou en ligne

en verriez-vous l'utilité et les utiliseriez-vous ? »³

Tableau 9
opinion des lecteurs sur l'utilité de la mise en place de nouveaux services



La réponse, bien qu'elle ne soit pas surprenante, n'a pas été aussi unanime que je l'aurais pensé. Ainsi, encore une fois, 10 personnes sur 14 voient une utilité à mettre ces services à disposition et pensent qu'ils y auraient recours. Il y a donc clairement quelque chose à exploiter !

Cela pourrait également expliquer pourquoi, selon les résultats de l'enquête, certains étudiants fréquentent et utilisent les services d'autres bibliothèques genevoises ou même romandes. Ces services y sont nettement plus développés, rendant ces bibliothèques peut-être plus attirantes.

Finalement, j'ai encore voulu connaître leurs souhaits concernant de nouveaux services. Je leur ai donc demandé s'ils avaient des propositions d'outils et/ ou de services d'aide qu'ils souhaiteraient avoir à leur disposition. Voici donc le tableau récapitulatif des éléments cités.

³ voir le questionnaire destiné aux étudiants en annexe p. 68

Tableau 10
propositions et souhaits des étudiants

	Très important (cité 5x et plus)	Important (cité 3-4 fois)	Moyennement important (cité 2x)	Faiblement important (cité 1x)
Avez-vous des propositions d'outils et/ou de services d'aide que vous souhaiteriez avoir à votre disposition?		catalogue des revues facilement manipulable / meilleur		explication du service de recherche sur Internet, service d'aide à la recherche d'informations à distance, harmonisation des photocopies

Il apparaît clairement que les étudiants souhaiteraient avoir un système plus simple et plus facile d'utilisation leur permettant de trouver des revues et des articles électroniques. Il pourrait donc être utile de réfléchir à la création de listes de revues spécifiques à chaque matière. Les autres propositions, rejoignent, en partie, les suggestions faites par les bibliothécaires et aide-bibliothécaires.

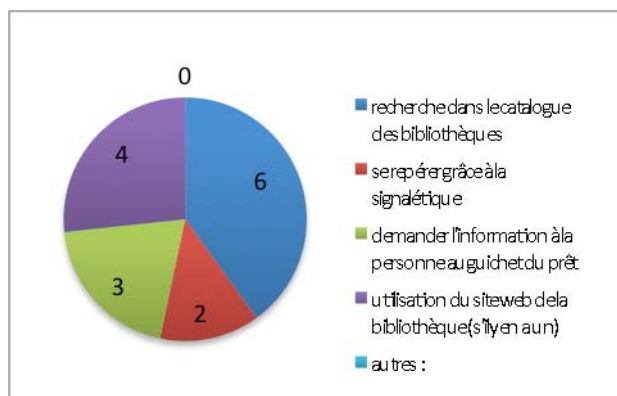
1.2.4 L'avis des étudiantes surveillantes

Afin d'avoir un aperçu aussi large que possible j'ai interrogé quelques étudiantes surveillantes des bibliothèques de la Faculté des Lettres. Celles-ci ayant un double statut, elles pouvaient apporter des éléments intéressants à cette analyse des besoins. Il s'agit ici vraiment d'une toute petite enquête puisque j'ai obtenu le nom et les réponses de six personnes seulement.

Toutes ces personnes fréquentent, en tant qu'étudiantes, les bibliothèques plusieurs fois par semaine et sont toutes satisfaites des services proposés. Cela montre encore une fois que l'opinion des bibliothécaires sur ce point est assez correcte.

En tant qu'étudiantes toujours, j'ai voulu savoir quels services des bibliothèques elles utilisaient. On voit là, que toutes utilisent le catalogue pour les recherches de littérature. Cela est un résultat que j'estime logique puisqu'elles travaillent dans une bibliothèque. En effet, elles sont forcément amenées à aider les lecteurs lors de recherches ou de fournir des informations sur des ouvrages lorsque les lecteurs téléphonent. Ces personnes sont donc formées et habituées à l'utilisation de cet outil.

Tableau 11
services utilisés par les étudiants surveillants



On remarque également que le butinage est moins utilisé comme méthode de recherche. Cela s'explique également par le fait qu'elles utilisent plus facilement le catalogue et favorisent donc une recherche précise.

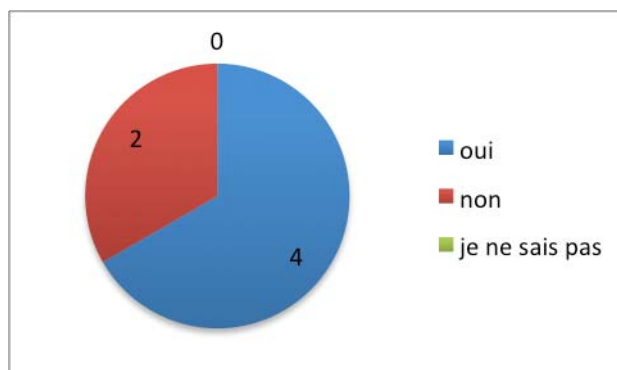
Les sites web sont également plus utilisés par les étudiantes surveillantes que par les étudiants. Cela peut s'expliquer par le fait qu'elles savent qu'elles peuvent y trouver des informations utiles. De plus, en tant qu'employées dans une bibliothèque, elles connaissent le chemin d'accès, ce qui n'est pas forcément le cas des étudiants.

Concernant la demande d'information à la personne au guichet du prêt, j'ai constaté que les proportions observées chez les étudiants sont également conservées chez les étudiantes surveillantes interrogées. Ce résultat n'est pas vraiment étonnant car travaillant dans une bibliothèque, parfois même la bibliothèque du département dans lequel elles étudient, elles connaissent certainement mieux le système de classement et les différents outils à disposition. La recherche s'en trouve par la même occasion facilitée et ne nécessite donc pas forcément l'intervention de personnes compétentes.

Dans la deuxième partie du questionnaire, je leur ai demandé leur avis en tant qu'employées dans les bibliothèques de la Faculté des Lettres.

L'une des questions concernait leur opinion sur la satisfaction des lecteurs.

Tableau 12
satisfaction des lecteurs selon les surveillantes



Quatre d'entre elles pensent qu'ils sont satisfaits alors que deux pensent qu'ils ne le sont pas. En comparaison avec les résultats obtenus sur cette question chez les bibliothécaires, on constate que la même proportion pense que les lecteurs sont satisfaits. Cela se vérifie également chez les étudiants puisque près de trois quarts d'entre eux le sont.

Finalement je leur ai également demandé quels étaient les services qu'il faudrait mettre à disposition dans les bibliothèques de la Faculté des Lettres. Les propositions obtenues ressemblent en partie à celles faites par les bibliothécaires et aide-bibliothécaires.

Tableau 13
importance des services selon les surveillantes

	Très important (cité 5x et plus)	Important (cité 3-4 fois)	Moyennement important (cité 2x)	Faiblement important (cité 1x)
Selon vous, quels sont les services et / ou outils qu'il faudrait proposer prioritairement ?	formation à la recherche dans les catalogues			site web complet, uniformisation des cotes, meilleure signalisation des bibliothèques

Encore une fois, on peut constater que la formation des lecteurs à l'utilisation des outils et sources semble être un élément important à mettre en place dans les bibliothèques de la Faculté de Lettres. Une des surveillantes va même jusqu'à ce demander si ces formations ne devraient pas être obligatoires, car en ce qui la concerne, cela lui aurait été bien utile notamment au début de ses études.

1.2.5 Synthèse des avis récoltés

Chez les bibliothécaires et aide-bibliothécaires interrogés, les résultats des analyses montrent une volonté de faire évoluer les choses. En effet, chacun d'eux a apporté des idées de services très intéressantes qu'ils estiment importants mais les personnes interrogées ne s'accordent que rarement sur l'importance d'un même service.

Ils s'accordent sur le fait que la formation aux lecteurs est un élément très important à mettre en place dans les bibliothèques. Certains estiment également qu'un site web plus complet ainsi qu'un service d'aide à la recherche seraient nécessaires. Pour le reste, j'ai obtenu beaucoup de propositions très variées et intéressantes mais qui n'émanaient pour la plupart que d'une personne. Toutefois, certains services sont particulièrement bien développés et utilisés dans les bibliothèques des experts interviewés dans l'état de l'art (ch. 3). Ainsi j'ai décidé de les inclure dans l'analyse de la littérature ou dans mes propositions de développement.

Les résultats obtenus grâce aux questionnaires distribués aux étudiants et aux étudiantes surveillantes valident encore un peu plus les résultats obtenus auprès des bibliothécaires et aide-bibliothécaires. En effet, ceux-ci estiment presque tous qu'ils utiliseraient volontiers des services comme une aide à la recherche, un site web complet et un service de formation. Les étudiants ont toutefois également permis de mettre le doigt sur des besoins qui n'avaient pas été identifiés par les professionnels et auxquels il faudrait être attentif afin d'avoir une palette de services aussi adaptée que possible à ce public.

En conclusion, les résultats de ces interviews et de mes observations m'ont permis, dans un premier temps, de faire une première sélection parmi les services à offrir :

- Le service d'aide à la recherche
- La formation des lecteurs
- Le site web
- Le répertoire de liens (cet élément a été cité par une seule personne mais on peut en trouver sur les sites web personnalisés des bibliothèques de Français et de Musicologie. J'ai trouvé que cela ajoutait de la valeur à la bibliothèque et ai donc intégré cet élément dans ce travail.)

2. État de l'art

2.1 Synthèse de la littérature sur le sujet

2.1.1 Méthodologie

La littérature sur le sujet des outils et services d'aide aux lecteurs est extrêmement riche et dense. Elle m'a permis de trouver de la documentation sur les quatre éléments qui sont ressortis lors de l'analyse des questionnaires des lecteurs et des bibliothécaires et aide-bibliothécaires. Pourtant, l'opulence de ressources et de documentation n'est pas plus aisée à traiter que la pénurie. En effet, lorsqu'il y a beaucoup de documentation, il faut savoir s'arrêter et cela n'a, dans mon cas, pas toujours été chose très facile.

Mon travail de recherche s'est orienté vers les services de référence, qu'ils soient en ligne ou sous forme de bureau sur place à la bibliothèque, vers la formation des lecteurs, vers les guides du lecteur et enfin vers les sites web.

J'ai réussi à extraire ces quatre grandes lignes des questionnaires que j'avais distribués aux bibliothécaires et aide-bibliothécaires, étudiants et étudiantes surveillantes. Ceux-ci m'ont en effet permis de déterminer sur quels sujets je devais me concentrer en priorité.

La recherche de documentation s'est effectuée dans plusieurs bases de données spécialisées comme :

- Emerald Insight
- LISA
- LISTA

ainsi que dans des revues comme :

- le Bulletin des Bibliothèques de France
- Information Outlook
- Documentaliste

Ces différentes ressources possédant énormément de documentation, il n'a pas été difficile de trouver ce dont j'avais besoin bien qu'il m'ait fallu un peu d'aide afin de déterminer le vocabulaire à employer en anglais.

La phase de recherche a été très instructive et m'a également permis de faire un second tri dans la littérature. En effet, parmi mes résultats de recherche, qui étaient

passablement nombreux, j'ai trouvé de la documentation très pertinente ainsi que des documents qui l'étaient un peu moins.

La recherche de la littérature a été commencée avant les entretiens avec les experts mais ces deux processus se sont également chevauchés.

2.1.2 Autonomie des lecteurs

L'autonomie du lecteur se caractérise par le fait qu'il sait estimer la nécessité d'une information, savoir la localiser, l'évaluer et l'utiliser.

Elle est souvent le cheval de bataille des bibliothèques. Ces dernières années, cette autonomie a fortement évolué. En effet, alors qu'il y a environ trente ans, le lecteur était obligé de passer par les professionnels de l'information s'il voulait faire une recherche sur une base de données, ce n'est plus nécessaire actuellement. Cela parce qu'ils sont capables de se débrouiller seuls avec les outils que la bibliothèque leur met à disposition. Cela s'explique notamment par le fait que les outils et les interfaces ont été fortement simplifiés et qu'ils soient devenus accessibles en ligne. Il y a toutefois aussi un phénomène d'illusion de compétence chez les lecteurs qui se croient donc autonomes en utilisant des moteurs de recherche de type Google. Ils ne font appel aux bibliothécaires que lorsqu'ils doivent faire une recherche documentaire approfondie, par exemple dans le cas d'une thèse de doctorat.

L'autonomie se définit donc en partie par la maîtrise des outils mais aussi, selon Bertrand Calenge⁴ dans ses carnets de notes, par le fait d'assimiler les règles de vie des lieux que le lecteur fréquente. Malgré tout, bien que les outils accessibles sur Internet soient plus faciles à prendre en main, cela n'est pas forcément le cas des outils que les bibliothèques mettent à disposition comme le catalogue, les bases de données ou encore la signalétique. Dans les deux premiers cas, même si les interfaces sont beaucoup plus simples, cela n'est pas forcément le cas des fonctions de recherche qui peuvent être extrêmement complexes. Dans ce cas, toujours selon Bertrand Calenge, l'absence d'autonomie du lecteur n'est pas liée à leur incapacité mais bien au manque d'ergonomie de ces outils. Cela implique donc que les lecteurs doivent être formés à leur utilisation et qu'il doit y avoir des dispositifs d'aide à la recherche pour l'accompagnement des lecteurs. Cela est tout particulièrement vrai dans le milieu universitaire où les étudiants doivent apprendre à maîtriser les

⁴ CALENGE, Bertrand. Bertrand Calenge : carnet de notes [en ligne].
<http://bccn.wordpress.com/>

processus de recherche dans le but de documenter leurs travaux. Cela implique donc que les bibliothécaires doivent s'investir dans une démarche proactive de formation des lecteurs. L'autre solution, bien que plus difficile à mettre en place, serait d'améliorer l'ergonomie des outils mis à disposition⁵.

2.1.3 Sites web

Les sites web des bibliothèques ont évolué depuis quelques années avec l'apparition des outils du web 2.0. Ce terme a été inventé en 2004 par Tim O'Reilly⁶ et désigne les nouvelles fonctionnalités du web qui permettent aux lecteurs d'apporter leur contribution à un site. Cette catégorie d'outils englobe les blogs, les flux RSS, les wikis, les portails personnalisables, etc.

Avec l'apparition de ce concept en est apparu un autre : la bibliothèque 2.0 inventée par Michael Casey⁷. Celle-ci s'appuie sur des attitudes d'ouverture vis-à-vis du public. Et pour mettre ce concept en application, les outils du web 2.0 sont idéaux. D'après Jean-Michel Salaün dans son article « la documentation est-elle soluble dans le web 2.0 ? » ceux-ci améliorent, affinent et permettent de perfectionner les prestations des services documentaires. Mais ils posent également un certain nombre de défis pour la bibliothèque.

« Dans le monde de la documentation traditionnelle les professionnels pouvaient avoir l'illusion d'un monopole sur l'accès à l'information pour leur collectivité, faute de côtoyer des concurrents. Cette illusion est balayée par le web 2.0. Ici tous les offreurs sont dans une confrontation immédiate et sévère. Ils disparaissent en un clic. L'intégration du service documentaire dans cette dynamique n'est donc pas anodine, c'est une question de survie. La pratique documentaire dominante passe par le web. »⁸

Patrick Danowski, bibliothécaire à la Staatsbibliothek zu Berlin, avance que les principes du web 2.0 qui peuvent aussi s'appliquer aux bibliothèques, sont l'interactivité et la possibilité de collaborer pour le lecteur. Le retour d'information du lecteur devrait en outre jouer un rôle dans la création de nouveaux services et la réforme des anciens.

⁵ CALENGE, Bertrand. Bertrand Calenge : carnet de notes [en ligne].
<http://bccn.wordpress.com/>

⁶ http://fr.wikipedia.org/wiki/Tim_O%27Reilly

⁷ MATHIOT, Vivian Thérèse. Les outils du web 2.0 en bibliothèque. Bulletin des Bibliothèques de France [en ligne]. 2007, t. 52, no 6, p. 100-101. <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2007-06-0100-011>

⁸ SALAUN, Jean-Michel. La documentation est-elle soluble dans le web 2.0. *Documentaliste, Sciences de l'information*. 2009, v. 46, no 1.

Selon lui, l'idéal serait que la bibliothèque crée des widgets⁹ qui peuvent ensuite être utilisés sur des portails personnalisables comme iGoogle ou Netvibes.

Les blogs : Depuis quelques années, les bibliothécaires ont cherché à savoir comment il était possible d'utiliser les blogs pour compléter les offres de service. La bibliothèque a toujours offert des outils à ses lecteurs pour que ceux-ci puissent donner leur opinion. Jill Stover dit même que « *blogs ought to be welcomed as a tool for two-way communication with patrons* »¹⁰. Les blogs sont des outils destinés aux lecteurs comme les autres : lorsqu'on veut les mettre en place, il faut veiller à faire suffisamment de publicité car c'est seulement comme cela qu'ils auront le succès attendu et qu'ils seront consultés. D'après l'enquête décrite dans cet article, les résultats montrent que les blogs les plus populaires offrent les thèmes suivants : nouvelles et événements, marketing de la bibliothèque et communication interne.

Un blog ne doit pas être un outil statique. Il s'agit de le mettre à jour régulièrement pour toucher le plus de lecteurs.

Dans un autre article¹¹, on nous explique qu'il existe deux types de blogs : les blogs destinés à une communication localo-locale et les blogs thématiques. Les premiers ont pour objectif de trouver un nouveau moyen de communication avec les lecteurs. Il y a cependant une contradiction car il n'est pas très logique d'utiliser un blog pour diffuser une information qui devrait se trouver sur la page d'accueil du site. Les blogs thématiques sont plus cohérents avec la mission d'information des bibliothèques, car ils proposent des contenus qui pourraient intéresser des personnes hors de la communauté. Toutefois, il faut prendre en compte le fait que les publics de la bibliothèque sont déterminés et un blog doit en tenir compte au-delà de l'ouverture mondiale d'Internet. La priorité reste donc toujours le public de la bibliothèque !

Ces deux offres ne sont pourtant pas idéales. Il faudrait en réalité proposer des blogs avec des informations des deux types afin d'obtenir un service à forte valeur ajoutée¹².

⁹ <http://fr.wikipedia.org/wiki/Widget>

¹⁰ DRAPER, Lani, TURNAGE, Marthea. Blogmania : blog use in academic libraries. *Internet Reference Services Quarterly* [en ligne]. 2008, v. 13, no 1, p. 15-55

¹¹ MERCIER, Silvère. Les paradoxes des blogs de bibliothèques. *Documentaliste, Sciences de l'information*. 2009, v. 46, no 1

¹² MERCIER, Silvère. Les paradoxes des blogs de bibliothèques. *Documentaliste, Sciences de l'information*. 2009, v. 46, no 1

D'après Andy Wang, l'une des utilités du blog est qu'il permet de mettre en évidence et de résumer des informations importantes dans cette marée de données auxquelles les lecteurs sont confrontés chaque jour¹³. Ils ont également un atout : la facilité de mise à jour. Les blogs qui ont été analysés dans cette étude possédaient plusieurs types d'informations et avaient des buts différents. A titre d'exemple, voici le tableau représentant les informations présentées ainsi que le but du blog.

Figure 3
présentation du type d'informations contenues dans un blog

Aim or purpose	Number
Provide news or information for users	20
Provide links to recommended Internet resources	9
Book reviews, information about new books	5
Provide Entertainment or amusement for users	2
Provide news or information for librarians	2
Book discussions	1
Provide news or information for trustees	1
Provide research tips	1
Communication among librarians (in a Library system)	1

source : CLYDE, Laurel A. Weblogs and libraries. Oxford : Chandos Publishing, 2004, P. 94

Le wiki est un autre outil à la mode du web 2.0. Il naît généralement sous l'impulsion d'une personne ou une petite communauté, qui s'organise afin de créer le support technique. Par la suite, d'autres contributeurs rejoignent le mouvement afin d'enrichir le contenu. Il s'agit pourtant d'une petite partie des usagers car la grande majorité n'est constituée que de lecteurs/usagers. L'objectif est de rassembler les informations sur le sujet sur un même site collaboratif au lieu de créer des pages web personnelles et séparées¹⁴.

Selon la définition trouvée dans l'article de Gautier Poupeau¹⁵,

« Le wiki est un site web qui permet à tous les visiteurs du site d'en modifier le contenu à volonté. Ils permettent de construire au fur et à mesure des ajouts, un contenu structuré, constituant des unités, et organisé, ce qui en facilite

¹³ CLYDE, Laurel A. Weblogs and libraries. Oxford : Chandos Publishing, 2004, 181 p.

¹⁴ LIZIARD, David. Un site wiki : juste un plan de travail, pas une fin en soi. Documentaliste, Sciences de l'information. 2009, v. 46, no 1.

¹⁵ POUPEAU, Gautier. Blogs et wikis : quand le web s'approprie la société de l'information. *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 2006, t. 51, no 3, p. 29-37. <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2006-03-0029-005>

l'exploitation, tout en reprenant les principes du modèle de communication et de partage des forums ».

D'après lui, les blogs et les wikis sont à la mode. Cependant, ce n'est pas parce que cette mode aura passé que les blogs vont disparaître.

Un wiki est un outil idéal pour un travail collaboratif de type encyclopédique, documentaire ou portant sur la gestion des connaissances. En effet, il permet aux contributeurs de proposer des informations toujours fraîches. De plus, le wiki peut être proposé en tant que portails de ressources aux lecteurs de la bibliothèque ainsi que d'agréger la documentation sur un thème précis. C'est d'ailleurs comme cela qu'il est utilisé dans certaines bibliothèques aux États-Unis.

Un bon exemple de wiki est Bibliopédia¹⁶, créé par David Liziard. Le site devait à l'origine permettre de lister des retours d'expérience. Actuellement, Bibliopédia propose deux types de contenus : des listes de référence et des articles rédigés sur des sujets précis des retours d'expérience¹⁷. Leur utilisation est très pertinente lorsqu'on a un site structuré dans lequel chaque page a un objectif bien précis à l'image de Bibliopédia.

Les flux RSS sont, quant à eux, des outils très utiles pour les bibliothèques. Ils permettent de diffuser de l'information auprès des lecteurs. Cela peut être très utile, notamment dans le cas de la diffusion des nouvelles acquisitions. Grâce aux flux RSS, il est possible d'afficher sur un site, les informations mises à jour d'un autre site. Dans le cas où un blog est créé, il est important d'offrir la possibilité aux lecteurs de s'abonner au flux du blog. D'après Laurel A. Clyde¹⁸, celui-ci est considéré comme un bon indicateur du sérieux du blog.

2.1.4 Formation des lecteurs

La formation des lecteurs est un élément important pour les bibliothèques, car il faut que le lecteur soit capable de trouver ce qu'il cherche. En effet, il y a déjà quelques années, un problème dans les universités françaises était le taux d'échec élevé en première année. Les études effectuées en France montrent que la maîtrise de

¹⁶ <http://www.bibliopedia.fr/index.php/Accueil>

¹⁷ CHAIMBAULT, Thomas. Du blog au wiki : nouveaux outils, nouvelles ressources pour les bibliothécaires. *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 2007, t. 52, no 4, p.86-87.

¹⁸ CLYDE, Laurel A. *Weblogs and libraries*. Oxford : Chandos Publishing, 2004, 181 p.

l'information tend à faire diminuer ce taux d'échec. Bien qu'il s'agisse d'une étude française, ces observations pourraient certainement aussi être appliquées en Suisse. Il est donc nécessaire d'apprendre aux étudiants à faire une recherche, trouver l'information et finalement la traiter de manière critique. Cela devient encore plus nécessaire lorsqu'on voit l'augmentation exponentielle de la masse d'information ainsi que la multiplication des supports. Le bibliothécaire devient un médiateur entre la demande et l'offre d'information¹⁹.

La pratique montre qu'il existe deux types de formations :

Les formations libres : elles se présentent souvent sous la forme de visites guidées avec une petite explication sur l'utilisation du catalogue de la bibliothèque. A la Bibliothèque nationale de France, par exemple, cette visite dure environ 1h30 et les lecteurs doivent ensuite être capables de s'orienter dans la bibliothèque et de repérer les différents services et leurs utilités. De plus dans le cas de la Bibliothèque nationale de France, il s'agit d'un bon moyen d'attirer des nouveaux lecteurs à la bibliothèque.

Cependant, dans certaines bibliothèques universitaires comme celles de Toulon et du Var, les bibliothécaires ont constaté que plus le nombre de formations obligatoires augmente, plus la fréquentation des formations libres diminue. De plus, les bibliothécaires ont fait un constat : les étudiants ne seront intéressés par la formation que si celle-ci est rendue obligatoire et notée à la fin du cours, donc si elle est inscrite dans le cursus universitaire²⁰. Ils le seront également plus si elle intervient au moment où ils en ont besoin !

La tendance actuelle dans une grande partie des bibliothèques universitaires que cela soit en France ou aux États-Unis est : des formations intégrées au cursus universitaire et donc obligatoires. On se rend compte que la formation à la maîtrise de l'information est un facteur essentiel de réussite des études tout comme dans la vie professionnelle. Les formations obligatoires, notamment en France, ont pour objectif de lutter contre le fort taux d'échec de première année en favorisant l'acquisition d'une autonomie dans l'accès à l'information et en donnant aux étudiants les plus avancés les moyens

¹⁹ MONTBRUN, Françoise, DUFFAU, Anne-Marie. La formation documentaire dans les bibliothèques universitaires canadiennes. *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 1995, t. 40, no 1, p. 8-22

²⁰ MORVAN, Olivier. La formation des lecteurs à la Bibliothèque universitaire d'Evry Val-d'Essonne : définition d'une politique de développement et modalités de mise en œuvre. 2000, 82 p.

d'utiliser des ressources d'information plus spécialisées²¹. Ces cours sont préparés en collaboration avec les enseignants de la branche afin que la méthodologie soit adaptée à la matière. Dans l'idéal, la bibliothèque prend en charge la formation instrumentale des étudiants alors que les enseignants prennent en charge la méthodologie propre à leur domaine et évaluent l'enseignement²². Les enseignants attendent que les bibliothécaires transmettent un savoir-faire aux étudiants et les forment à l'utilisation d'outils nouveaux. Les enquêtes effectuées montrent que lorsque la formation est terminée, les étudiants se disent satisfaits et reconnaissent l'utilité et l'importance de cette formation pour leur travail.

Une chose importante à prendre en compte lors de ces formations est la manière d'enseigner. En effet, les études montrent que les étudiants n'ont pas tous le même mode d'apprentissage et que, de ce fait, certains trouvent la formation en bibliothèque ennuyeuse. Le défi est donc de créer des conditions d'apprentissage favorables pour qu'ils acquièrent des connaissances sur la maîtrise de l'information et pour cela il faut trouver une méthode pédagogique appropriée. Aux États-Unis, les bibliothécaires se sont penchés sur les techniques d'apprentissage actif, c'est-à-dire où les étudiants participent activement à la formation. Dans ce but, la bibliothèque de campus de Penn State Berks s'est intéressée au jeu Jeopardy²³. Dans le cadre de la bibliothèque, il est utilisé comme un jeu éducatif qui permet de faire une révision de la matière qui vient d'être enseignée. Le but est de motiver les étudiants à participer activement en classe et de renforcer l'apprentissage de la maîtrise de l'information.

Les formations, qu'elles soient obligatoires ou pas, peuvent se répartir en trois niveaux ²⁴:

Le premier niveau serait celui de la « Library orientation ». Elle se présente souvent sous la forme de visites guidées de la bibliothèque et son but est de permettre aux lecteurs de comprendre comment la bibliothèque est organisée physiquement, de

²¹ STOLL, Mathieu, BLIN, Frédéric. La formation des lecteurs dans l'enseignement supérieur : état des lieux et perspectives. *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 2005, t. 50, no 6, p. 5-15.

²² PANIJEL-BONVALOT, Claire. La formation documentaire des étudiants en France. *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 2005, t. 50, no 6, p. 16-22.

²³ Jeopardy ! est un jeu télévisé, diffusé aux États-Unis. Le principe du jeu est qu'à partir de réponses, les candidats doivent trouver la question correspondante.
<http://fr.wikipedia.org/wiki/Jeopardy>

²⁴ BONHOMME, Catherine. La formation des lecteurs à la Bibliothèque nationale de France. *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 1999, t. 44, no 1, p. 80-88.

repérer le classement, de découvrir les services offerts par la bibliothèque etc. A la fin de cette formation, le lecteur doit être capable de se repérer dans les locaux.

Le deuxième niveau serait la « Library instruction ». Celle-ci est plus centrée sur l'utilisation de la bibliothèque avec des initiations aux outils et aux ouvrages de référence, l'utilisation du ou des catalogues, etc. Le but est de faire connaître aux lecteurs la typologie des outils de référence et de savoir utiliser le catalogue.

Le troisième niveau est celui appelé « information management education ». Il porte sur l'utilisation et la maîtrise de l'information. Le but pour le lecteur est de savoir évaluer les résultats d'une recherche, distinguer la littérature primaire de la littérature secondaire, etc.

La tendance dans les bibliothèques universitaires françaises est donc d'inscrire les formations à la maîtrise de l'information dans un cadre institutionnel. Pour que cela se fasse correctement et uniformément, il est nécessaire de faire un plan de formation. De plus, pour garantir la qualité des formations, il est important que celles-ci se déroulent de manière progressive afin que les compétences soient acquises petit à petit en allant du plus simple au plus complexe. La formation documentaire étant régulée en France par une loi, un groupe s'est mis en place à l'École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques (ENSSIB) pour créer Formist²⁵. Sur ce site, on peut trouver toutes sortes de ressources concernant la formation des lecteurs²⁶.

Bien que la théorie veuille que les outils soient simples à utiliser, cela n'est pas vraiment encore le cas. Aussi dans ce contexte, il est important de former les lecteurs de la bibliothèque à l'utilisation des divers outils de la bibliothèque. De plus, le fait que la maîtrise de l'information permette un plus haut taux de réussite à la fin de la première année prouve également l'importance de la formation.

2.1.5 Service d'aide à la recherche

Selon Samuel Swett Green²⁷, directeur de la bibliothèque publique de Worcester, les quatre missions du bibliothécaire de référence sont « d'aider les lecteurs à comprendre le fonctionnement de la bibliothèque, répondre à leurs questions, les aider à

²⁵ <http://www.enssib.fr/formist>

²⁶ STOLL, Mathieu, BLIN, Frédéric. La formation des lecteurs dans l'enseignement supérieur : état des lieux et perspectives. *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 2005, t. 50, no 6, p. 5-15.

²⁷ http://en.wikipedia.org/wiki/Samuel_Swett_Green

sélectionner les bons ouvrages et faire connaître la bibliothèque au sein de la communauté »²⁸. Le service d'aide à la recherche assume donc un double rôle : celui de renseignement aux lecteurs et celui d'outil publicitaire pour la bibliothèque.

Il existe actuellement plusieurs moyens de fournir de l'aide à la recherche aux lecteurs. La première solution est celle qui existe depuis plusieurs dizaines d'années maintenant. Il s'agit du service d'aide à la recherche sur place et on le trouve souvent sous la forme de bureau ou de guichet. Aux États-Unis, le bureau de référence est un outil qui a eu du succès jusqu'au début des années 1990. Il était l'image de marque de la bibliothèque ainsi qu'une action marketing²⁹. Celui-ci présente divers avantages comme le contact personnel et l'aide directe. Mais un point négatif est que l'équipe paraît souvent trop occupée³⁰. La « référence relationnelle » est une manière de fournir un service personnalisé et interactif. L'objectif est de transmettre un savoir-faire et d'enseigner au lecteur à chercher des informations³¹. Le service d'aide à la recherche sur place permet vraiment de former le lecteur à la recherche et de transmettre ce savoir-faire de manière pédagogique. De plus, il est possible dans ce cas de pousser l'entretien jusqu'à obtenir la satisfaction totale du lecteur.

Pour que le service soit efficace, il y a plusieurs conditions à réunir :

- le lecteur doit être satisfait de la réponse obtenue
- le bureau doit être visible et identifiable dès l'entrée
- il faut qu'il y ait une présence permanente d'une personne de référence au bureau
- il faut former les lecteurs à l'utilisation de la bibliothèque
- des guides d'utilisation à créer ou des outils d'information permettant de mieux faire connaître les collections
- une équipe motivée et dynamique qui fait circuler l'information³².

²⁸ SORET, David. Les services de référence dans un environnement concurrentiel. *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 2007, t. 52, no 6.

²⁹ CARRIERE, Francine. Référence : un service 3 étoiles. *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 1986, t. 31, no 4, p. 352-357

³⁰ NILSEN, Kirsti. Comparing users' perspectives of in-person and virtual reference. *New Library World* [en ligne]. 2006, v. 107, no 3, p. 91-104

³¹ CONNOR, Elizabeth. An introduction to reference services in academic libraries. New York : Haworth Information Press, 2006, 194 p.

³² CARRIERE, Francine. Référence : un service 3 étoiles. *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 1986, t. 31, no 4, p. 352-357

Depuis quelques années pourtant, ce service est sur le déclin car le nombre de questions a beaucoup chuté. Les bibliothèques expliquent cela par l'apparition des moteurs de recherche qui permettent de répondre à bon nombre de questions factuelles assez facilement. Le service d'aide à la recherche n'a plus à répondre à autant de questions mais celles qui restent sont plus complexes.³³.

Dans l'environnement actuel, ce sont vraiment les services de référence en ligne qui ont beaucoup de succès auprès des lecteurs. En effet, il est actuellement de plus en plus courant que les lecteurs accèdent à la bibliothèque à distance. Là encore, le service se divise en deux modes :

- le mode synchrone qui réunit le chat, la vidéoconférence et le voice over IP
- le mode asynchrone avec les e-mails³⁴.

La référence virtuelle permet de valoriser les collections imprimées et électroniques de la bibliothèque. Le service d'aide à la recherche virtuelle ne doit pas être vu comme un concurrent des autres services de la bibliothèque mais plutôt comme un complément à ceux déjà proposés. Il offre de nombreux avantages par exemple le fait qu'il puisse être intégré à une plateforme d'e-learning³⁵. Les lecteurs semblent aussi apprécier le fait qu'il s'agisse d'un service où il est possible de rester anonyme et d'obtenir des réponses dans un délai relativement court³⁶. De plus il permet de toucher de nouveaux publics. Il s'agit donc d'un service relativement important³⁷. Il est également à noter que l'email est entrain de prendre la place du téléphone dans beaucoup de bibliothèques où il a été mis en place. L'email est un outil très pratique pour les bibliothécaires. Il permet aux lecteurs d'avoir un service virtuel d'aide à la recherche tout en conservant une certaine liberté. En effet, cela permet à tout le monde de poser sa question à n'importe quelle heure du jour ou de la nuit sans pour autant avoir

³³ RICHARDSON, John V. The future of reference : the intersection of information resources, technologies and users. *Reference Services Review* [en ligne]. 2003, v. 31, no 1, p. 43-45.

³⁴ CONNOR, Elizabeth. An introduction to reference services in academic libraries. New York : Haworth Information Press, 2006, 194 p.

³⁵ NGUYEN, Claire. Les services de référence virtuels en bibliothèque universitaire : enjeux, perspectives, débats. *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 2006, t. 51, no 3, p. 54-57.

³⁶ NILSEN, Kirsti. Comparing users' perspectives of in-person and virtual reference. *New Library World* [en ligne]. 2006, v. 107, no 3, p. 91-104

³⁷ BENOIST, David. Référence virtuelle : quel rôle face aux moteurs de recherche ? *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 2007m t. 52, no 6, p. 25-27

l'obligation d'avoir quelqu'un qui y réponde immédiatement comme c'est le cas du chat ou de la vidéoconférence. Étant donné que notre société s'appuie beaucoup sur Internet, il est important que les services de référence s'adaptent à l'environnement numérique et qu'ils soient donc aussi proposés en ligne³⁸, afin de ne pas créer un service d'aide à la recherche voué à l'échec...

Que le choix se porte sur un service sur place et ou virtuel, il faut pour en augmenter l'efficacité, l'accompagner d'un certain nombre d'outils comme une charte du service, des FAQ, des répertoires de liens ou encore des guides. La bibliothèque de l'avenir, doit se faire connaître et au lieu d'attendre le lecteur passivement sur son site, les bibliothécaires doivent aller servir le lecteur là où il va chercher l'information³⁹. La qualité et la pertinence des résultats fournis par la référence virtuelle permettent d'affirmer la légitimité du professionnel face aux moteurs de recherche. Un exemple trouvé dans ce même article est celui d'une action menée en 2007 par des bibliothécaires américains. Ceux-ci ont, en une journée, répondu à un maximum de questions posées sur Yahoo ! Answers tout en précisant bien que ce service est rendu par un professionnel de l'information.

2.1.6 Guide de l'utilisateur et répertoires

Je n'ai malheureusement pas trouvé beaucoup de littérature sur le sujet des guides et répertoires de liens en bibliothèque. Toutefois, les informations confirment le fait qu'il s'agit d'outils d'aide aux lecteurs apportant une forte valeur ajoutée à la bibliothèque.

Les guides sont des outils très utiles qui permettent au lecteur de se repérer et de s'orienter dans la bibliothèque. Certains d'entre eux sont aussi là pour expliquer le fonctionnement de certains outils de recherche comme les bases de données ou le catalogue, permettant au lecteur une meilleure prise en main. Certaines bibliothèques ont mis en place des guides du lecteur et racontent leur expérience. Ainsi, la bibliothèque de l'Université de Birmingham⁴⁰ a développé un guide de bibliothèque électronique sur lequel elle s'est appuyée pour créer son guide sur le web. Il s'est révélé un outil utile aussi bien pour se repérer dans la bibliothèque que comme outil

³⁸ SORET, David. Les services de référence dans un environnement concurrentiel. *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 2007, t. 52, no 6.

³⁹ BENOIST, David. Référence virtuelle : quel rôle face aux moteurs de recherche ? *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 2007m t. 52, no 6, p. 25-27.

⁴⁰ BIDDISCOMBE, Richard et al. Developing a web library guide for an academic library : problems, solutions and future possibilities. *Program* [en ligne]. 1997, v. 31, no 1, p. 59-73.

d'entraînement à la maîtrise de l'information. Lorsque les bibliothécaires ont créé leur guide, ils ont veillé à se limiter à trois niveaux de profondeur afin d'éviter au lecteur de faire trop de clics de souris avant d'arriver à l'information voulue.

Les répertoires sont également des outils à forte valeur ajoutée proposés par les bibliothèques. Afin de gérer au mieux la masse d'information en constante augmentation disponible sur Internet, les bibliothèques ont remis au goût du jour les classifications généralistes universelles. Grâce à ces classifications, le lecteur peut consulter les ressources dans une arborescence thématique. Dans ce domaine, Yahoo !⁴¹ est le répertoire le plus connu et le plus utilisé. Au vu de son succès, d'autres projets de ce type ont fait leur apparition sur le web. Il faut toutefois faire attention lorsqu'on construit un répertoire à l'aisance de la navigation et à la visibilité qui sont des éléments fondamentaux.

Un répertoire sur le web possède de nombreux avantages parmi lesquels le fait de pouvoir classer un lien de site web dans plusieurs catégories. De plus, il est possible de lier les différentes catégories grâce à des « crosslinks » (« voir aussi »), permettant ainsi de mettre en évidence les catégories voisines en termes de contenu⁴².

Un exemple de répertoire se nomme Bibenligne⁴³. Il s'agit d'un annuaire de liens scientifiques en sciences humaines dans le champ des études méditerranéennes. Le but était de proposer une sélection de liens de qualité. Afin d'alimenter régulièrement ce répertoire et valider les contenus, l'équipe se compose de chercheurs, d'enseignants et de spécialistes de l'information. Celle-ci sélectionne les sites en fonction de la qualité documentaire offerte et son but n'est pas de proposer une liste exhaustive de sites mais une sélection adaptée aux besoins des lecteurs⁴⁴. Pour terminer, les auteurs, Véronique Ginouvès et Jean-Christophe Peyssard, confirment l'importance du spécialiste de l'information dans la société de l'information :

« Aujourd'hui au cœur des processus d'acquisition et de production de l'information, il est essentiel pour le documentaliste de comprendre l'imbrication de la maîtrise des

⁴¹ <http://fr.yahoo.com/>

⁴² GOURBIN, Géraldine. Construire le classement d'un annuaire Internet. *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 2001, t. 46, no 1, p. 63-66.

⁴³ <http://www.bibenligne.org/>

⁴⁴ GINOUVES, Véronique, PEYSSARD, Jean-Christophe. Bibenligne : annuaire de liens spécialisé en sciences humaines et sociales dans le domaine des études méditerranéennes. *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 2006, t. 51, no 3

technologies du réseau et de l'utilisation des informations qu'il transporte. Cette intimité entre technologie et contenu le place plus que jamais comme médiateur des ressources électroniques. Les annuaires de liens scientifiques sont un élément de ce dispositif de médiation pour la recherche et l'enseignement ».

2.2 Bonnes pratiques

2.2.1 Paris

Général

Paris possède beaucoup d'Universités et les disciplines sont donc un peu réparties sur plusieurs sites. Pour les lettres et les sciences humaines, les deux sites principaux sont l'Université Paris VIII, Vincennes-Saint-Denis⁴⁵ ainsi que l'Université Paris IV, la Sorbonne⁴⁶. Les bibliothèques de ces deux universités proposent des services ainsi que des sites web différents. Je vais donc analyser les offres des deux sites.

Service d'aide à la recherche

A la Sorbonne, la bibliothèque participe à un service d'aide à la recherche en ligne appelé « *Rue des Facs* » : *service de questions – réponses en ligne des bibliothèques universitaires*. Ce service est géré par les services communs de la documentation de Paris 1, 2, 3, 4, 5, les bibliothèques interuniversitaires de la Sorbonne, Sainte-Barbe, Sainte-Geneviève, Cujas, Jussieu, de Médecine et de Pharmacie, la bibliothèque universitaire des langues et civilisations, la bibliothèque de l'Institut National d'Histoire de l'Art, la bibliothèque de la Fondation maison des sciences de l'homme. Le service est ouvert à tous et est gratuit. L'envoi de questions en ligne se fait par l'intermédiaire d'un formulaire. La bibliothèque propose également un service de chat tous les après-midis durant la semaine.

A Vincennes, la bibliothèque de Paris VIII possède son propre service d'aide à la recherche en ligne qui fonctionne également sur le modèle du formulaire. Elle ne répond qu'à des questions concernant les collections de la bibliothèque ou leurs domaines d'excellence. A la bibliothèque, les lecteurs peuvent poser leurs questions au bureau d'information de la bibliothèque ainsi qu'aux bibliothécaires qui font un tour dans la bibliothèque. Ce service se nomme « infomobile ».

⁴⁵ <http://www.bu.univ-paris8.fr/web/index.htm>

⁴⁶ http://www.paris-sorbonne.fr/fr/rubrique.php3?id_rubrique=1250

Formation

A Vincennes, la bibliothèque propose plusieurs formations à l'utilisation des ressources. Des visites de la bibliothèque sont organisées tout au long de l'année. Durant ces visites, les lecteurs sont également formés à l'utilisation des catalogues. La bibliothèque propose aussi des formations organisées pour les groupes d'étudiants avec leur professeur, qui sont axées sur la recherche documentaire. Paris VIII a également mis en place un blog dédié à la formation documentaire de lecteurs. Les axes prioritaires sont la recherche d'information, la validation de l'information et son utilisation. Ces cours ont un contenu spécifique en lien avec la matière sélectionnée et la méthodologie est adaptée à chaque branche d'études et ces cours sont répertoriés sur ce blog. Sous certains titres on peut trouver la matière enseignée alors que sous d'autres on ne trouvera que des descriptifs très généraux du cours et de la méthode employée. On y trouve aussi des outils comme par exemple une fiche de prise de notes.

A la Sorbonne, plusieurs bibliothèques travaillent ensemble et chacune propose individuellement des services aux lecteurs.

Guide du lecteur

A la Sorbonne, certaines bibliothèques proposent un guide du lecteur donnant plusieurs types d'information allant des horaires d'ouverture ou des droits de prêt à la manière d'accéder aux ressources électroniques ou de trouver un document.

A Vincennes, je n'ai pas trouvé de véritable guide du lecteur mais on trouve toutes les informations utiles et nécessaires sur le site web de la bibliothèque.

Site web

A la Sorbonne, le site web des bibliothèques propose plusieurs outils intéressants. Tout d'abord une bibliothèque électronique permettant l'accès à toutes sortes de ressources ainsi que la possibilité de faire une recherche rapide dans le catalogue grâce à une fenêtre sur la page d'accueil et la possibilité d'installer un accès direct à celui-ci dans la liste des moteurs de recherche du navigateur Firefox. Comme il y a plusieurs bibliothèques à la Sorbonne, il y a une seule page d'accueil permettant ensuite de se rediriger vers le site web de la bibliothèque de son choix.

A Vincennes, il y a une page d'accueil très sobre qui nous redirige soit si l'on souhaite faire des recherches soit si on désire avoir des informations sur la bibliothèque. L'Université de Paris VIII propose également comme dit précédemment d'un blog

dédié à la formation à la maîtrise de l'information. Elle ne possède par contre pas d'autres outils du web 2.0.

Répertoires de liens

A la Sorbonne, de la bibliothèque électronique, il est possible d'accéder à un répertoire de « signets ». Ceux-ci sont listés sur Del.icio.us et sont classés en différentes catégories, par exemple selon la discipline, le contenu, la langue. Chaque catégorie est ensuite encore subdivisée en sous-catégories.

A Vincennes, dans la rubrique « rechercher », la bibliothèque a classé ses ressources électroniques par discipline et a fait un répertoire de liens. Ceux-ci sont classés par matière puis divisés en sous-catégories.

2.2.2 Laval (Québec)

Général

La bibliothèque de l'Université de Laval⁴⁷ figure parmi les bibliothèques toujours à la pointe en matière de services aux lecteurs. Elle s'oriente aujourd'hui fortement vers les nouvelles technologies, qui ont pris une part grandissante dans l'offre de service de la bibliothèque qui est répartie sur plusieurs sites.

Service d'aide à la recherche

La bibliothèque propose un service d'aide à la recherche sur place ainsi qu'un service virtuel et propose deux types de d'aide : la référence générale et la référence spécialisée. La référence générale répond aux demandes d'aide à la recherche, donne des informations concernant la recherche sur le catalogue etc. Le service spécialisé, lui, s'adresse aux personnes qui veulent faire des recherches plus approfondies dans une discipline en particulier. Dans ce cas, ils doivent contacter la personne de référence pour la discipline en question et prendre rendez-vous avec elle.

Pour la référence générale, il est possible d'aller sur place, ou de contacter les bibliothécaires par email. Le système fonctionne également par formulaire permettant ainsi de cerner le sujet avec précision. L'équipe indique clairement ce à quoi ils ne répondront pas et ce qu'ils ne produisent pas.

Le service d'aide à la recherche de la bibliothèque de l'Université de Laval s'adresse en priorité aux étudiants et employés de l'Université mais est également ouvert aux

⁴⁷ <http://www.bibl.ulaval.ca/mieux/>

lecteurs externes. Toutefois, il est mentionné que les réponses seront certainement moins complètes et le délai d'attente pour la réponse plus long.

Formation

La bibliothèque propose plusieurs types de formation à ses lecteurs. Elle offre une initiation à la recherche dans le catalogue, une initiation à la recherche dans les bases de données et une initiation à la recherche sur Internet. Ces formations se présentent sous la forme d'autoformations avec des guides d'utilisation et des marches à suivre en ligne.

De plus, elle offre des séances d'initiation à la recherche documentaire qui se déroule selon un calendrier prédéfini. Ce module propose une initiation à la recherche sur le catalogue ainsi que dans les bases de données. Il y a également la possibilité de participer à des séances de formation documentaire par discipline. Ces formations sont dispensées par les conseillers à la documentation, à savoir la personne de référence pour une discipline.

Les séances d'initiation sont offertes par la bibliothèque et n'ont pas de caractère obligatoire mais il est possible de les intégrer à l'intérieur d'un cours à la demande des professeurs. Les formations spécifiques à une discipline, quant à elles, sont intégrées dans le cadre d'un cours et les thèmes suivants y sont abordés :

- la recherche avancée dans le catalogue et les bases de données
- l'évaluation des sources d'information
- la citation des références bibliographiques
- etc.

Ces formations sont préparées en collaboration avec l'enseignant responsable du cours. La bibliothèque encourage très fortement l'intégration de la formation documentaire dans les programmes d'études.

Finalement, la bibliothèque a également à disposition un programme d'auto-formation : Info-Sphère développé par l'université de Montréal. Il s'agit d'un programme permettant de se former à la recherche et à la maîtrise de l'information qui associe des éléments théoriques à des quizz de vérification des compétences.

Guides du lecteur

La bibliothèque de l'Université de Laval propose plusieurs guides sur son site. Il y a un guide du lecteur en version PDF avec les informations de base, sur la localisation, les locaux et les horaires mais aussi sur les collections, les outils et les ressources à disposition à la bibliothèque. Elle met également à disposition les guides d'utilisation de

ses bases de données et les guides du catalogue. Finalement, on peut encore trouver un petit descriptif attractif pour les séances d'initiation à la formation documentaire qui explique en quoi cela est utile pour les étudiants.

Site web

Le site de la bibliothèque est très ergonomique. Lorsqu'on arrive sur la page d'accueil, on voit que les informations importantes se trouvent toutes là et on voit que le site est très bien conçu dans son ensemble. A droite, on trouve un menu déroulant pour l'accès rapide à certaines pages, probablement les plus consultées ou demandées.

La bibliothèque propose également à ses lecteurs de s'abonner à ses flux RSS. Ceux-ci couvrent plusieurs grands thèmes. Ils concernent les nouveautés (nouvelles acquisitions) dans ces domaines.

Répertoire de liens

La bibliothèque met à disposition sur son site des portails thématiques par matière. Lorsqu'on va sur la page d'une thématique, on y trouve toutes sortes d'informations : des généralités sur la discipline avec des informations sur les bases de données, les dictionnaires, etc. On y trouve également une liste de sites spécialisés par discipline, par exemple en langue anglaise, langue française, traduction et des dictionnaires en ligne etc. Encore une fois, ces informations sont présentées de façon ergonomique puisqu'il n'y a pas, dans la plupart des cas, besoin d'utiliser l'ascenseur. Et si cela n'est pas le cas, on trouve les informations importantes en haut de la page pour que le lecteur ne passe pas à côté.

2.2.3 Grenoble

Général

Les bibliothèques de l'Université de Grenoble⁴⁸ en section Droit-Lettres sont séparées sur plusieurs sites. Une partie des bibliothèques des Unités de Formation (département) de Lettres se situe à l'Université Stendhal. Les autres se trouvent à la bibliothèque universitaire Droit-Lettres. Toutes proposent des outils et services d'aide aux lecteurs.

⁴⁸ http://bibliotheques.upmf-grenoble.fr/95407363/0/fiche_pagelibre/&RF=U2SICD2

Service d'aide à la recherche

La bibliothèque propose un service d'aide à la recherche en ligne ainsi que sur place. Le service d'aide à la recherche en ligne fonctionne grâce à un système de formulaire à remplir où la personne doit dire à quelle discipline elle appartient, son statut ainsi que le cadre de sa recherche. Cela permet de cibler la matière ainsi que de savoir quelle doit être la profondeur de traitement de la question. Le service est réservé aux étudiants et employés de l'Université.

La bibliothèque dispose également d'un service d'aide à la recherche sur place, de plus il est possible de prendre rendez-vous avec le responsable de la discipline dans laquelle la personne veut faire sa recherche.

Formation

La bibliothèque de l'Université de Grenoble propose plusieurs formations selon le niveau d'étude des étudiants. Le but est de leur faire comprendre comment mener une recherche documentaire et de leur faire connaître et choisir correctement leurs ressources documentaires. Pour plus d'efficacité, la bibliothèque universitaire a mis sur pied un plan annuel de formation. Les formations sont élaborées en collaboration avec les enseignants, elles sont adaptées aux disciplines étudiées et elles sont pratiques puisque les étudiants doivent manipuler les ressources lors des travaux pratiques. Les étudiants sont encadrés par les formateurs, les enseignants ainsi que des tuteurs. Ces derniers sont des étudiants avancés dans leur discipline qui apportent une aide au niveau méthodologique.

Les formations sont échelonnées sur trois niveaux.

- Le premier s'adresse aux étudiants de licence (Bachelor). Ce groupe d'étudiants vient d'entrer à l'Université, il doit donc être informé sur la documentation à sa disposition et sur la manière de l'utiliser. La formation est constituée d'une présentation des locaux ainsi que des ressources puis de séances de travaux dirigés et de travaux pratiques.
- La deuxième formation s'adresse aux étudiants de master. Il s'agit là de les former aux stratégies de recherche, de leur donner des atouts pour évaluer l'information contenue dans les ressources Internet et de les initier aux outils spécialisés. Il s'agit donc d'une formation permettant le perfectionnement de la recherche.
- La dernière formation s'adresse aux doctorants. Là encore, il s'agit d'un module de perfectionnement permettant la maîtrise de l'information.

Ces formations sont toutes élaborées en collaboration avec le corps enseignant qui participe également activement à la formation.

Guide du lecteur

Les bibliothèques des unités de formation proposent un guide du lecteur sur leur site. Il présente la bibliothèque, le prêt à domicile, la manière de trouver les documents, les ressources électroniques à disposition et les services offerts par la bibliothèque.

Le site de la bibliothèque universitaire Droit-Lettres propose également plusieurs outils et guides - notamment un « petit lexique pour aborder la recherche documentaire » et des « conseils et modèles pour signaler les références bibliographiques »-.

Site web

D'après mes observations, le site web de la bibliothèque universitaire Droit-Lettres de l'Université de Grenoble ne met pas d'outils web 2.0 à disposition de son public.

Sur la page d'accueil, on trouve une fenêtre pour la recherche rapide dans le catalogue placée en évidence en haut à droite ainsi que la possibilité de s'abonner à une newsletter. A partir de la page des collections numériques, la bibliothèque propose aussi de faire des recherches rapides dans les bases de données et sites pour trouver le titre d'une revue électronique. De plus, à partir de la page d'accueil, la bibliothèque propose des accès et services différents en fonction du statut de la personne (professeur ou étudiant). Sur ces pages on peut y trouver plusieurs guides.

Répertoires de liens

Les bibliothèques indépendantes des unités de formation ont mis à la disposition de leurs lecteurs des répertoires de liens sur leur page Internet. Ils concernent les branches intéressantes ou relatives à l'unité de formation. Par exemple, la bibliothèque de Lettres et Arts possède des liens vers la Bibliothèque Nationale de France concernant les arts, les langues et la littérature et l'histoire. Il s'agit donc de liens très pertinents avec beaucoup de valeur ajoutée pour la bibliothèque.

2.2.4 La Bibliothèque Nationale Suisse

Général

La Bibliothèque Nationale Suisse⁴⁹ est une institution nationale qui trouve ses fondations dans le droit suisse et a été créée en 1895. Elle collectionne tous les documents publiés en Suisse ou sur la Suisse publiés à l'étranger. Son mandat est de créer et enrichir une collection d'Helvetica. Ses collections sont constituées de

⁴⁹ <http://www.nb.admin.ch/slb/index.html?lang=fr>

documents imprimés tout comme de documents électroniques. La Bibliothèque Nationale Suisse est une institution qui est ouverte à tous.

Service d'aide à la recherche

La bibliothèque propose plusieurs services d'aide à la recherche d'information. Il y a un guichet virtuel qui permet de contacter les bibliothécaires via un formulaire en ligne, le SwissInfoDesk. Celui-ci s'est associé avec d'autres institutions suisses auxquelles il transmet les questions qui sont hors des compétences des bibliothécaires qui y travaillent. Le SwissInfoDesk propose plusieurs types de recherche :

- La recherche gratuite qui ne dépasse pas trente minutes pour les spécialistes. La réponse obtenue est alors assez brève.
- La recherche payante est prévue pour le traitement de recherches thématiques ou bibliographiques qui demandent plus de temps.
- La recherche express destinée aux demandes urgentes. Ce service est également payant.

Le service « *Book a librarian* » s'adresse aux personnes qui veulent faire leurs recherches eux-mêmes mais ne savent pas vraiment comment procéder. Elles peuvent, sur rendez-vous, demander l'assistance d'un spécialiste (bureau de référence).

Formation

La Bibliothèque Nationale Suisse propose plusieurs formations pour les lecteurs.

- La première est une introduction à la bibliothèque, où sont expliqués divers aspects généraux (ce que la bibliothèque collectionne, ce qu'elle propose comme services, la présentation des locaux et des ressources à disposition, ainsi qu'une brève introduction au catalogue Helveticat).
- La deuxième est une introduction au catalogue en ligne de la bibliothèque. Les lecteurs recevront des informations sur les ressources en ligne ainsi qu'une marche à suivre sur la façon de faire des recherches ou des commandes, etc.
- La troisième s'adresse aux étudiants et propose également une introduction à la bibliothèque mais un peu plus poussée puisqu'elle condense les deux formations précédentes en un seul cours.
- La quatrième est une visite guidée de la bibliothèque durant laquelle sont abordés l'histoire de la bibliothèque, ses collections, ses locaux et ses services.

Guide du lecteur

On trouve de la documentation sur le site de la Bibliothèque nationale Suisse mais tout ne s'apparente pas à une guide du lecteur. Par exemple, on trouve des informations sur la fermeture des services de prêt entre bibliothèques en Suisse ou encore des informations sur les sources d'information électroniques de la Bibliothèque Nationale Suisse etc.

Répertoire de liens

Il s'agit d'un répertoire de liens permettant de faciliter la recherche d'informations sur la Suisse. Ces ressources sont toutes commentées par les spécialistes membres du SwissInfoDesk à la Bibliothèque nationale. Ils permettent aux lecteurs de faire eux-mêmes des recherches dans le répertoire où les liens sont classés par thèmes. Il y en a dix au total. Ceux-ci sont ensuite encore divisés en sous-catégories permettant une recherche plus aisée.

2.2.5 Meilleures pratiques

En faisant le tour des sites web de ces bibliothèques et en écrivant ce chapitre, je me suis posée plusieurs fois la question : « est-ce vraiment une bonne pratique ? ». En y regardant de plus près, je me suis rendue compte, que certains éléments ne l'étaient pas vraiment. Aussi, j'ai fait cette synthèse afin d'extraire les meilleures pratiques de chacune de ces bibliothèques.

- A Paris, la bibliothèque de la Sorbonne participe au projet de service virtuel d'aide à la recherche. Celui-ci semble être bien structuré et répond à une large palette de questions. Ceci est, à mon avis une excellente pratique en la matière. Les répertoires de liens à disposition sur Del.icio.us sont également à prendre en considération car cela permet de se montrer, là où les lecteurs vont. A l'Université de Vincennes, Saint-Denis, ils proposent un service d'aide à la recherche mobile nommé « infomobile » et qui va aussi là où se trouve le lecteur. Cela est un excellent moyen de se faire connaître ! Leurs répertoires de liens sont également un exemple de bonne pratique.
- A bibliothèque universitaire de Grenoble, une très bonne pratique réside dans le fait qu'ils aient mis sur pied diverses formations s'adressant à des publics bien définis et qui s'appuient sur un plan annuel de formation. Le fait qu'elles soient créées en collaboration avec les enseignants est sans aucun doute un élément important pour la reconnaissance de ces formations. Leurs guides semblent également être bien faits. Finalement la possibilité de faire une recherche rapide dans les bases de données grâce à une fenêtre sur la page de la bibliothèque électronique est très intéressante.
- A la bibliothèque universitaire de Laval, le site web est remarquable. Il peut paraître simple mais ce n'est que ce type de site qui est réellement

adapté à la majorité. Un gros effort a été fait sur l'ergonomie et la mise en valeur des informations. On peut tout trouver facilement et le vocabulaire employé est adapté aux lecteurs. Ils ont également intégré des flux RSS au site permettant aux lecteurs de s'abonner aux listes de nouveautés qui les intéressent. Selon moi, le travail que l'équipe fait pour intégrer les formations à la maîtrise de l'information au cursus universitaire, est également une très bonne pratique de cette bibliothèque.

- A la Bibliothèque nationale Suisse, le répertoire mis en place est un exemple à suivre. Il est clair, précis et les sites sont commentés facilitant ainsi la recherche du lecteur. Leur service d'aide à la recherche est également bien conçu et le fait de s'être associé avec d'autres bibliothèques est un plus indéniable.

2.3 Entretiens avec les experts et visites

2.3.1 Méthodologie

Afin de préparer les interviews correctement, j'ai dû revoir mon calendrier qui prévoyait de faire la revue de la littérature en dernier. J'ai finalement commencé par faire une partie de la recherche d'informations avant afin de préparer mes entretiens.

Dans ce cas, la grille semblait être idéale puisqu'elle permettait d'aborder les thèmes dans leur globalité, de laisser l'expert (e) s'exprimer librement et de structurer la prise de note tout en conservant une vue d'ensemble permettant de recadrer si nécessaire et de poser les questions restées encore sans réponse.

Afin de préparer cette grille, je me suis appuyée sur les articles que j'avais lus et sur les besoins des bibliothèques de la Faculté des Lettres analysés dans le chapitre précédent.

Avec l'aide de Mmes Sandrine Vinçonneau et Ariane Rezzonico et de collègues, j'ai pu trouver plusieurs experts dans les domaines de la formation des lecteurs, du service d'aide à la recherche et du développement de sites web, avec lesquels j'ai ensuite organisé des entretiens. Ceux-ci se sont toujours déroulés sur le lieu de travail de la personne interrogée ce qui m'a aussi permis de visiter la bibliothèque et d'observer la façon de fonctionner de l'équipe.

L'objectif était de trouver des bibliothèques de Sciences Humaines et Lettres en Suisse afin d'avoir un contexte de travail semblable à celui des bibliothèques de la Faculté des Lettres de l'Université de Genève.

Les entretiens avec les experts et les visites de leur bibliothèque respectives ont été une partie extrêmement intéressante du projet. Cela m'a permis de voir la théorie,

étudiée dans les divers textes lus au préalable, son application et sa réussite de façon générale.

Les entretiens se sont déroulés respectivement à la Faculté de Sciences Économiques et Sociales, à la Faculté de Psychologie et Sciences de l'Éducation, à la Bibliothèque Cantonale et Universitaire de Lausanne à Dorigny, à la Direction de l'information scientifique à Genève et à la Bibliothèque Cantonale et Universitaire de Fribourg. Sans la collaboration et le temps que ces personnes m'ont consacrés, le travail de comparaison avec les bonnes pratiques en Suisse aurait été nettement moins riche.

Ci-dessous sont synthétisées les idées maîtresses que chaque personne a avancées lors des entretiens. D'autres éléments des entretiens seront ensuite encore mis en commun avec la synthèse de la littérature et les bonnes pratiques lors de la conclusion de ce chapitre.

2.3.2 Bibliothèque de Sciences Économiques et Sociales de Genève (SES)

Marinette Gilardi (service d'aide à la recherche et formation des lecteurs)

- « L'idée fondamentale est que les bibliothécaires deviennent des médiateurs entre le lecteur et l'information recherchée ».
- Leur principale préoccupation est la facilité d'accès à l'information et à la documentation. Le but est de les aider dans la maîtrise du processus de recherche documentaire.
- Concernant le service d'aide à la recherche, les bibliothécaires partent du principe qu'ils travaillent avec le lecteur et pas pour lui. Ils l'accompagnent dans sa démarche de recherche d'information mais ne font pas la recherche pour lui.
- Concernant la formation, les lecteurs n'y viennent pas spontanément. Cependant, s'ils ont bénéficié antérieurement d'une formation, ils la reconnaissent utile.
- « La bibliothèque doit devenir une partenaire du corps académique et il faut que l'étudiant sente ça »

2.3.3 Bibliothèque de la Faculté de Psychologie et Sciences de l'Éducation de Genève (FAPSE)

Jacqueline Powell (service d'aide à la recherche et formation des lecteurs)

- Les services et les bibliothécaires doivent s'adapter au fil du temps aux nouvelles pratiques et aux nouveaux outils.
- Les services aux lecteurs, sont d'orienter sur place comme virtuellement, vers les ressources adéquates.
- « Lorsqu'on crée un service, il faut veiller à ne pas le rendre trop rigide sinon il serait difficilement modifiable dans un cadre où le métier évolue sans arrêt tout comme les usages ».
- « La bibliothèque idéale n'existe pas car il y a toujours un certain nombre de contraintes à respecter par rapport aux outils, au personnel, au lieu... Il vaut donc mieux avoir une bibliothèque efficace qu'une bibliothèque idéale.»
- La plupart des lecteurs ne sont pas autonomes à 100% et on ne le leur demande pas, vu la richesse des outils et vu les ressources à disposition. Le but est de leur donner des armes pour qu'ils puissent se débrouiller seuls mais, lorsqu'il s'agit de recherches plus pointues, les compétences des bibliothécaires sont nécessaires.

2.3.4 Bibliothèque Cantonale et Universitaire de Lausanne, Dorigny (BCU)

Françoise Khenoune (service d'aide à la recherche)

- Il y a actuellement une réflexion menée sur le regroupement de l'accueil et du service d'aide à la recherche en un guichet unique pour que les lecteurs n'aient pas à se déplacer de l'un à l'autre. Ce guichet unique va être testé durant l'été.
- Si un cours n'est pas obligatoire, les gens n'ont pas le temps de le faire ou ne le prennent pas. Rendre un cours obligatoire est utile pour permettre aux lecteurs d'acquérir des compétences mais il faut donner le cours aux bonnes personnes au bon moment.
- Concernant les guides, s'il y a trop de documentation, les gens sont vite perdus. Il faut donc que cela reste aussi simple que possible.
- La bibliothèque doit pouvoir répondre de façon efficace et rapide à toute demande de documentation.
- Les bibliothécaires sont des « facilitateurs », des soutiens dans les processus de recherche des lecteurs.

Josée Antille Hayoz (site web)

- La page d'accueil contient un formulaire de recherche rapide sur le catalogue vaudois. C'est ce que l'équipe veut mettre en évidence car c'est ce qui est le plus utilisé et ce dont les lecteurs ont le plus besoin. Le reste sert surtout à enjoliver.
- La Bibliothèque Cantonale et Universitaire, tend vers l'accessibilité des informations depuis les téléphones mobiles. Les flux RSS seront aussi disponibles depuis les mobiles.
- Chaque collaborateur de la bibliothèque peut gérer sa propre page sur le site. Des autorisations sont données par secteur et les responsables sont autorisés à faire des modifications et des mises à jour. En tout, il y a 25 rédacteurs pour le site.
- Puisqu'il y a beaucoup de rédacteurs, il y a de la documentation de référence pour garantir une cohérence de l'information sur le site de la BCU.
- « Même si les lecteurs sont très bien formés à l'utilisation de la bibliothèque ils ne pourront jamais tout savoir... d'où l'utilité des bibliothécaires auxquels le lecteur pourra toujours avoir recours ».

2.3.5 Direction de l'information scientifique, Genève (DIS)

Anne-Christine Robert (responsable de la bibliothèque électronique de l'Université de Genève)

- Le site web de la bibliothèque ne doit plus être vu comme tel mais comme un service à part entière des bibliothèques.
- Le but est d'avoir un site qui présente le concept bibliothèque où il y aurait un site portail avec des informations génériques et ensuite un accès spécifique à forte valeur ajoutée sur les sites de chaque bibliothèque (où il y aurait des répertoires de liens très pertinents, des informations spécifiques à chaque bibliothèque, des listes de périodiques spécifiques au domaine ...).
- La bibliothèque idéale c'est un service qui est donné au bon moment, à la bonne personne et sous la bonne forme. La bibliothèque doit aussi choisir ce qu'elle veut offrir à ses lecteurs.
- Une bibliothèque idéale doit intégrer la bibliothèque électronique à la bibliothèque physique. Les deux sont désormais indissociables et doivent être complémentaires.

2.3.6 Bibliothèque cantonale et universitaire de Fribourg (BCU)

Thomas Henkel (formation des lecteurs)

- Les autres formations (**à compléter !!**) ne sont pas obligatoires mais ne sont malheureusement pas très utilisées. Ils vont donc commencer à limiter l'offre
- Le fait que les formations intégrées soient obligatoires aide les étudiants pour l'utilisation des ressources dans le cadre des divers travaux universitaires demandés.
- « La bibliothèque idéale pour les lecteurs, est de recevoir une information pertinente au bon moment et dans les limites qu'ils désirent. Mais la bibliothèque idéale dépend aussi du public. »
- « Plus un public est spécialisé plus il a besoin d'être autonome car le bibliothécaire ne peut avoir des connaissances « pointues » dans tous les domaines ».

2.4 Conclusion

Cette conclusion va permettre de faire une synthèse de tous les éléments cités plus haut afin d'avoir une vue d'ensemble des pratiques en matière de services aux lecteurs dans les bibliothèques universitaires.

D'une manière générale, on constate que les services des bibliothèques se sont beaucoup développés notamment depuis qu'Internet et les outils du web 2.0 se sont démocratisés. Ce concept a permis de développer celui de bibliothèque 2.0. Celui-ci est basé sur des attitudes d'ouverture vis-à-vis du public⁵⁰. Alors, il pourrait permettre d'offrir une vision plus dynamique de la bibliothèque le but étant d'aller là où les lecteurs se trouvent et non plus d'attendre qu'ils viennent sur le site de la bibliothèque. Ainsi, certains bibliothécaires se sont créés des avatars dans Second Life⁵¹ et y offrent un service d'aide à la recherche. D'autres ont décidé, durant une journée, de répondre à un maximum de questions sur Yahoo ! Answers⁵² en précisant qu'il s'agissait d'un service rendu par un professionnel de l'information, etc. Toutes ces actions permettent de rendre la bibliothèque plus visible et de montrer l'utilité de ses services.

⁵⁰ MATHIOT, Vivian Thérèse. Les outils du web 2.0 en bibliothèque. *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 2007, t. 52, no 6, p. 100-101

⁵¹ BOUGE-GRANDON, Dominique. Entrer dans le flux du web 2.0 pour le bibliothécaire formateur. *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 2007, t. 52, no 6, p. 97-98.

⁵² BENOIST, David. Référence virtuelle : quel rôle face aux moteurs de recherche ? *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 2007m t. 52, no 6, p. 25-27

Le service d'aide à la recherche est un service important pour une bibliothèque. Il permet d'un côté de faire de la publicité pour la bibliothèque et de l'autre d'offrir une meilleure utilisation des ressources sur papier et électroniques de la bibliothèque. Mais comme expliqué plus haut, dans un contexte où Internet est omniprésent, il est important de créer aussi bien un service d'aide à la recherche sur place qu'en ligne et cela dans le but d'assurer la longévité du service.

La formation aux lecteurs est un paradoxe selon Anne-Christine Robert. En un sens, les lecteurs ne devraient pas avoir à être formés à l'utilisation de la bibliothèque. Tout devrait être suffisamment transparent, clair, pour que les lecteurs puissent se repérer et faire des recherches par eux-mêmes. Malheureusement, les outils mis à disposition des lecteurs ne sont pas suffisamment simples à prendre en main et il faut, par conséquent, former les lecteurs à leur utilisation afin de les rendre suffisamment autonomes. Selon Marinette Gilardi et Jacqueline Powell, il est cependant illusoire de penser que des lecteurs seront totalement autonomes dans une bibliothèque, car ils ne sont pas des spécialistes de l'information. Aussi auront-ils toujours besoin des bibliothécaires lorsqu'il faudra faire des recherches plus pointues.

Le site web d'une bibliothèque est également quelque chose d'important car il s'agit d'une carte de visite ainsi que de la porte d'entrée virtuelle de l'institution. Un site web doit donc être soigné et proposer des services en ligne suffisamment développés pour les usagers à distance. L'utilisation de ressources web 2.0 si elles sont intégrées, doivent l'être de manière prudente. Selon Anne-Christine Robert, il ne s'agit pas de mettre en place un blog, car dans ce cas, on pense en priorité à l'outil alors que la priorité est bel et bien l'information que la bibliothèque veut transmettre. Si pour cela elle a besoin d'un blog, dans ce cas, le choix est réfléchi.

Les guides et les répertoires sont eux plutôt des outils d'aide et offrent une forte valeur ajoutée à la bibliothèque. Il s'agit d'outils que l'on peut trouver en ligne et sur place et sont des « facilitateurs » dans l'apprentissage de l'utilisation de la bibliothèque. Tous les deux sont des outils importants pour la bibliothèque et sont, dans certaines bibliothèques, assez largement consommés. Il faut toutefois veiller à ne pas noyer le lecteur dans les informations en ajoutant un maximum d'informations. Il s'agit au contraire d'avoir des guides très simples expliquant l'essentiel. En ce qui concerne les répertoires, il est selon moi important d'en mettre à disposition des lecteurs. N'étant pas des spécialistes de l'information, ils auront beaucoup de difficultés à faire la différence entre une information valable et de « l'intox ». Il faut pour cela avoir des compétences pour la validation des informations a posteriori.

Pour terminer, je dirais que l'association de tous ces services dans une bibliothèque permet de rendre les lecteurs plus autonomes et que les ressources soient mieux utilisées. Malgré tout, le professionnel de l'information reste indispensable pour le lecteur car celui-ci ne sera jamais un spécialiste de l'information documentaire et ne sera donc jamais totalement autonome.

3. Propositions et recommandations de mise en place d'outils et de services d'aide aux lecteurs

3.1 Site web

En premier lieu, je voulais mettre en évidence le fait qu'Anne-Christine Robert est entrain de travailler sur les sites web des bibliothèques de l'Université de Genève. Il serait donc judicieux de voir d'abord ce qui va être fait avant de commencer à s'interroger sur l'évolution de ce service.

Ensuite, il est clair que le site web est un élément très important à développer pour les bibliothèques. Il s'agit de leur carte de visite virtuelle. Un site bien construit donne une image de bibliothèque efficace et utile.

D'après moi, il faudrait qu'il y ait le portail des bibliothèques de Genève auquel est intégré ensuite une page web destinée à toutes les bibliothèques de la Faculté des Lettres (sorte de second portail). On y trouverait des informations communes à toutes les bibliothèques et cela éviterait la redondance qu'il y a actuellement sur les sites individuels. A partir de cette page, il y aurait ensuite la possibilité de se rediriger sur les sites de chaque bibliothèque. Sur ceux-ci, on ne trouverait que des informations à forte valeur ajoutée comme des guides du lecteur, des répertoires de liens spécifiques aux domaines couverts par la bibliothèque ou encore des listes de nouveautés.

Il serait également utile d'intégrer quelques outils du web 2.0 notamment des flux RSS pour les listes des nouvelles acquisitions de la bibliothèque. En ce qui concerne le blog, il s'agit d'un outil qui pourrait être intégré mais il faut déjà savoir à quoi il peut servir. Il ne sert par à grand chose de créer un blog s'il n'a pas un réel intérêt. Par exemple, un blog qui servirait à donner des informations ou des nouvelles sur la bibliothèque n'a pas vraiment lieu d'être car ces informations ont plutôt leur place sur la page d'accueil des bibliothèques.

Un autre élément du web 2.0 est le portail personnalisable. Bien que je ne me sois pas beaucoup intéressée à cet outil, il est à noter que l'Université de Genève est en train de remettre à jour son propre système de portail personnalisable. Il pourrait donc être intéressant de créer des outils (widgets) pour les bibliothèques qui pourraient être intégrés à ces portails.

3.2 Formation aux lecteurs

La formation des lecteurs des bibliothèques est l'élément qui a le plus souvent été cité dans ce travail par les personnes interrogées. Elle est donc placée très tôt dans la liste des priorités.

D'après moi, les bibliothèques doivent en proposer plus et surtout offrir une palette de services différents. Pour les étudiants de première année, faire une visite guidée de la bibliothèque de leur département et leur expliquer brièvement comment fonctionne le catalogue devrait suffire car ils n'ont pas encore besoin de connaître les autres outils. Ensuite, plus les années avancent, plus il faut offrir des cours pointus pour la recherche d'information. Mais il faut surtout veiller à leur donner la bonne formation au moment où ils en ont besoin, sinon ils oublieront tout.

Pour ces raisons, il me paraît vraiment indispensable de les intégrer au cursus universitaire des étudiants. Cela permet de travailler en collaboration avec les enseignants et donc de connaître les besoins de leurs étudiants.

En ce qui concerne les programmes d'autoformation, on peut en trouver sur le portail des bibliothèques de l'Université de Genève. Ceux-ci constituent une bonne solution permettant aux bibliothèques de la Faculté des Lettres de ne pas créer leur propre programme. Il faut cependant faire plus de publicité et les mettre en évidence, par exemple grâce à un lien depuis les pages des bibliothèques.

3.3 Service d'aide à la recherche

Le service d'aide à la recherche compte lui aussi parmi les services importants qu'une bibliothèque devrait mettre en place. Si l'on considère les particularités liées aux sciences humaines, je pense qu'un bureau d'aide à la recherche serait un avantage. Toutefois, les bibliothèques étant réparties dans des locaux différents, cette option ne peut probablement pas être envisagée tant que les bibliothèques ne seront pas réunies.

Il faut donc se concentrer sur un service virtuel d'aide à la recherche. Je pense qu'un système de formulaires serait idéal car cela permet de cibler la matière et donc de rediriger la question vers le ou la bibliothécaire responsable du domaine. Pour cela, il faut créer une boîte aux lettres destinée à ce service, que deux ou trois personnes seraient en charge de relever quotidiennement. Il leur incomberait aussi de rediriger les emails vers les bibliothécaires concernés.

Il faudra veiller à mettre ce service bien en évidence sur le site web des bibliothèques de la Faculté des Lettres et à en faire la publicité. De plus, de chaque page de bibliothèque, il devra y avoir un lien vers le service.

3.4 Guide du lecteur

Les guides du lecteur sont des outils utiles aux lecteurs qu'il faut veiller à proposer. Je pense qu'il serait donc utile d'en créer certains qui sont communs à toutes les bibliothèques de la Faculté des Lettres et d'autres qui seraient spécifiques aux outils et collections de chaque bibliothèque de département. Selon moi, ces guides devraient surtout être proposés sur le(s) site(s) web car les versions papier ne sont plus forcément autant utilisées qu'avant. De plus, ils ne devront contenir qu'un minimum d'information pour que le lecteur puisse trouver l'essentiel. Il pourrait aussi être envisageable d'avoir un système de guide interactif, qui ne s'ouvre que lorsqu'un problème survient par exemple. (« La requête n'a donné aucun résultat ? Cliquez ici »).

3.5 Répertoires de liens

En fin de liste, j'ai décidé de placer les répertoires de liens. Ceux-ci sont des outils, certes à très forte valeur ajoutée pour les bibliothèques mais je pense qu'ils sont moins importants que le site web ou la formation des lecteurs.

Cependant, ces répertoires doivent être créés individuellement par chaque bibliothèque puisqu'il s'agit d'outils très spécifiques. Il est donc possible qu'il s'agisse du premier outil mis à disposition des lecteurs. Les bibliothécaires pourraient faire une liste de sites qu'ils jugent importants et les soumettre aux enseignants du domaine pour qu'ils les valident. La liste peut ensuite être mise en ligne, avec l'aide d'un informaticien si nécessaire.

Une autre solution serait de les mettre sur un site de partage comme Del.icio.us, toujours dans l'optique d'aller là où se trouvent les lecteurs !

4. Conclusion

4.1 Conclusion du travail

Tout d'abord, je dois dire qu'il a été très difficile d'établir une liste de priorités dans le chapitre des recommandations et propositions. En effet, tous ces services sont d'une manière ou d'une autre, liés entre eux. Ainsi, un service virtuel de référence, doit être mis en évidence sur un site web. Les guides d'utilisation seront également mis à disposition sur ce site tout comme c'est le cas pour les répertoires de liens. Finalement, la formation est souvent prise en charge par les bibliothécaires travaillant au service d'aide à la recherche, puisque c'est aussi leur rôle de former les lecteurs à l'emploi des outils mis à disposition. Qui plus est, les autoformations font partie des éléments à mettre en valeur sur le site de la bibliothèque.

J'ai donc placé l'élément récurrent, c'est-à-dire le site web, en tête de liste, puis j'ai classé les autres selon l'importance accordée par les bibliothécaires, les aide-bibliothécaires, les étudiants et les étudiantes surveillantes. Et j'ai terminé par l'élément qui a été le moins cité, à savoir le répertoire de liens même si celui-ci apporte une forte valeur ajoutée à la bibliothèque.

Je pense qu'il y a un certain nombre de bonnes pratiques à retenir – notamment celle de Laval, qui fait selon moi partie des meilleures pratiques, ou encore les bibliothèques universitaires australiennes⁵³, elles aussi toujours à la pointe en matière de services aux usagers –.

4.2 Axes non traités

Il n'y a pas d'axe que j'ai volontairement mis de côté et que je n'ai pas traité. Cependant, j'avais mis dans mon cahier des charges que je ferais du benchmarking avec d'autres bibliothèques. Mais étant donné que la plupart de ces services n'existent pas dans les bibliothèques de la Faculté des Lettres, j'ai changé ce benchmarking par une présentation des bonnes pratiques dans des bibliothèques suisses et étrangères

⁵³ BOSCH, Aurélie. Services en ligne : l'exemple de deux bibliothèques universitaires australiennes. *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 2007, t. 52, no 6, p. 51-55.

grâce aux entretiens avec les experts et les bonnes pratiques listées dans le chapitre 3.

Je pense que cette méthode apportera plus d'éléments pour la mise en place de ces services dans les bibliothèques de la Faculté des Lettres, car cela permet de se baser sur des exemples.

4.3 Enseignements tirés

Ce travail m'a permis de me rendre compte que le domaine des services d'aide aux usagers est très vaste. De plus, il n'est pas possible d'aborder l'un de ceux-ci, sans parler d'un autre. Par conséquent, il m'a été très difficile de me limiter dans ma recherche de littérature tout comme dans le traitement des questions.

Après coup, je me dis que ce travail aurait mérité que nous soyons deux. Cela aurait permis d'aborder les différents services plus en profondeur et de demander l'avis de plus de personnes. Cependant, je pense que le travail effectué offre un bon départ et donne les pistes à explorer en priorité.

J'ai également appris, un peu à mes dépends, qu'il ne sert à rien de vouloir récolter un maximum de références, car en fin de compte, après la lecture de quelques articles ou livres, on a très vite toutes les informations nécessaires. De plus, il n'est jamais possible d'utiliser tout ce qui nous semble intéressant sous peine d'obtenir des textes trop longs et redondants au niveau de l'information transmise.

Je suis très heureuse d'avoir pu faire ce travail, car il s'agit d'un sujet qui m'intéresse énormément et j'espère qu'il trouvera son utilité.

Bibliographie

Divers

Monographies

BUI, Céline, LEHNER, Susanne, MORESI, Nadia. Études des pratiques documentaires des lecteurs: quels services pour la bibliothèque de demain? 2006, Travail de diplôme réalisé en vue de l'obtention du diplôme HES, filière information documentaire, Haute école de gestion de Genève

DORTIER, Jean-François. Les sciences humaines : panorama des connaissances. Auxerre : Sciences humaines, 1998. 487 p.

FRAGNIERE, Jean-Pierre. Comment faire un mémoire? Lausanne : Réalités sociales, 2000. 158 p.

SCHATZMAN, Evry. Les sciences humaines. In : *Encyclopaedia Universalis : corpus* 20. Paris : Encyclopaedia Universalis, 1996. P. 721

Science : ensemble de connaissances. In : *Le nouveau Petit Robert : dictionnaire alphabétique et analogique de la langue française*, 2009. P. 2327

Articles

BOSC, Aurélie. Services en ligne : l'exemple de deux bibliothèques universitaires australiennes. *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 2007, t. 52, no 6, p. 51-55. <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2007-06-0051-011> (consulté le 20 mai 2009)

HAPEL, Rolf, PIRSICH, Volker, GIAPPICONI, Thierry. Les services Internet des bibliothèques : une étude du « réseau international des bibliothèques publiques » de la Fondation Bertelsmann. *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 2001, t. 46, no 3, p. 4-12. <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2001-03-0004-001> (consulté le 20 mai 2009)

MORIS, Joël. L'avenir des bibliothèques, bibliothèques de l'avenir. *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 2007, no 6, p. 91-92. <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2007-06-0091-003> (consulté le 20 mai 2009)

RENOULT, Daniel. Les étudiants parisiens et les bibliothèques universitaires : le cas des lettres et sciences humaines. *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 2004, t. 49, no 5, p. 80-86. <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2004-05-0080-001> (consulté le 20 mai 2009)

SPENCER, Mary Ellen. The state of the art: NCSU libraries Learning commons. *Reference Services Review* [en ligne]. 2007, v. 35, no 2, p. 310-321. <http://www.emeraldinsight.com/Insight/viewPDF.jsp?contentType=Article&Filename=html/Output/Published/EmeraldFullTextArticle/Pdf/2400350209.pdf> (consulté le 13 mai 2009)

Service d'aide à la recherche

Monographies

CONNOR, Elizabeth. An introduction to reference services in academic libraries. New York : Haworth Information Press, 2006, 194 p.

KATZ, William A. Introduction to Reference work : reference services and reference processes. Boston : McGraw-Hill,, 2002, 221 p.

Articles

ABRAM, Stephen. The future of reference in special libraries: is what information pros can make it. *Information Outlook*, 2008, v. 11, no 10, p. 35

ACCART, Jean-Philippe. Une question sur la Suisse ? : SwissInfoDesk. *World Library and Information Congress : 71th IFLA General Conference and Council* [en ligne]. 2005, Oslo. <http://archive.ifla.org/IV/ifla71/papers/030f-Accart.pdf> (consulté le 13 mai 2009)

BENOIST, David. Référence virtuelle : quel rôle face aux moteurs de recherche ? *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 2007m t. 52, no 6, p. 25-27. <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2007-06-0025-004> (consulté le 13 mai 2009)

BENOIST, David, SORET, David. De la question à la réponse : entre concurrence et complémentarité dans les dispositifs d'accompagnement aux lecteurs. *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 2007, t. 52, no 4, p. 89. <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2007-04-0089-004> (consulté le 12 mai 2009)

CARRIERE, Francine. Référence : un service 3 étoiles. *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 1986, t. 31, no 4, p. 352-357. <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1986-04-0352-007> (consulté le 15 mai 2009)

GRANFIELD, Diane, ROBERTSON, Mark. Preference for reference : new options and choices for academic library users. *Reference & User Services Quarterly*. 2008, v. 48, no 1, p. 44-53.

NGUYEN, Claire. Les services de référence virtuels en bibliothèque universitaire : enjeux, perspectives, débats. *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 2006, t. 51, no 3, p. 54-57. <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2006-03-0054-009> (consulté le 13 mai 2009)

NILSEN, Kirsti. Comparing users' perspectives of in-person and virtual reference. *New Library World* [en ligne]. 2006, v. 107, no 3, p. 91-104. <http://www.emeraldinsight.com/Insight/viewPDF.jsp?contentType=Article&Filename=html/Output/Published/EmeraldFullTextArticle/Pdf/0721070301.pdf> (consulté le 12 mai 2009)

RICHARDSON, John V. The future of reference : the intersection of information resources, technologies and users. *Reference Services Review* [en ligne]. 2003, v. 31, no 1, p. 43-45. <http://www.emeraldinsight.com/Insight/viewPDF.jsp?contentType=Article&Filename=html/Output/Published/EmeraldFullTextArticle/Pdf/2400310110.pdf> (consulté le 15 mai 2009)

SORET, David. Les services de référence dans un environnement concurrentiel. *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 2007, t. 52, no 6, p. 20-24. <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2007-06-0020-003> (consulté le 13 mai 2009)

Formation aux lecteurs et autonomie

BLANC-MONTMAYEUR, Martine. Formation des lecteurs ou formation des bibliothécaires ? *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 1999, t. 44, no 1, p.89-93. <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1999-01-0089-013> (consulté le 17 avril 2008)

BONHOMME, Catherine. La formation des lecteurs à la Bibliothèque nationale de France. *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 1999, t. 44, no 1, p. 80-88. <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1999-01-0080-012> (consulté le 6 mai 2009)

HOUVET, Danielle, KERIGUY, Jacques, MARIE, Chantal. La formation de utilisateurs : Bibliothèque de l'Université de Toulon et du Var. *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 1999, t. 44, no 1, p. 44-49. <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1999-01-0044-006> (consulté le 18 mai)

MONTBRUN, Françoise, DUFFAU, Anne-Marie. La formation documentaire dans les bibliothèques universitaires canadiennes. *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 1995, t. 40, no 1, p. 8-22. <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1995-01-0008-001> (consulté le 20 avril 2009)

MORVAN, Olivier. La formation des lecteurs à la Bibliothèque universitaire d'Evry Val-d'Essonne : définition d'une politique de développement et modalités de mise en œuvre. 2000, 82 p. Projet professionnel personnel de bibliothécaire : gestion de projet, École Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques (ENSSIB) [en ligne]. <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-790> (consulté le 17 avril 2009)

NOEL, Elisabeth, CAZAUX, Marie-Annick. Enquête sur la formation à la méthodologie documentaire. *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 2005, t. 50, no 6, p. 24-28. <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2005-06-0024-003> (consulté le 13 mai 2009)

PANIJEL-BONVALOT, Claire. La formation documentaire des étudiants en France. *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 2005, t. 50, no 6, p. 16-22. <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2005-06-0016-002> (consulté le 13 mai 2009)

PAVLIDES, Christophe. Le lecteur dans la bibliothèque : autonomie et dépendance. *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 1996, t. 41, no 1, p. 103-104. <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1996-01-0103-008> (consulté le 20 avril 2009)

STOLL, Mathieu, BLIN, Frédéric. La formation des lecteurs dans l'enseignement supérieur : état des lieux et perspectives. *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 2005, t. 50, no 6, p. 5-15. <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2005-06-0005-001> (consulté le 13 mai 2009)

WALKER, Billie E. This is jeopardy ! An exciting approach to learning in Library instruction. *Reference Services Review* [en ligne]. 2008, v. 36, no 4, p. 381-388. <http://www.emeraldinsight.com/Insight/viewPDF.jsp?contentType=Article&Filename=html/Output/Published/EmeraldFullTextArticle/Pdf/2400360405.pdf> (consulté le 6 mai 2009)

Sites web

BOUGE -GRANDON, Dominique. Entrer dans le flux du web 2.0 pour le bibliothécaire formateur. *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 2007, t. 52, no 6, p. 97-98. <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2007-06-0097-009> (consulté le 21 mai 2009)

CHAIMBAULT, Thomas. Du blog au wiki : nouveaux outils, nouvelles ressources pour les bibliothécaires. *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 2007, t. 52, no 4, p.86-87. <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2007-04-0086-002> (consulté le 21 mai 2009)

CLYDE, Laurel A. Weblogs and libraries. Oxford : Chandos Publishing, 2004, 181 p.

DANOWSKI, Patrick. Bibliothèque 2.0 et contenu produit par le lecteur : que peuvent faire les lecteurs pour nous ? *World Library and Information Congress : 73rd IFLA General Conference and Council* [en ligne]. 2007, Durban. <http://archive.ifla.org/IV/ifla73/papers/113-Danowski-trans-fr.pdf> (consulté le 12 mai 2009)

DRAPER, Lani, TURNAGE, Marthea. Blogmania : blog use in academic libraries. *Internet Reference Services Quarterly* [en ligne]. 2008, v. 13, no 1, p. 15-55. <http://ejcontent.ebsco.com/ContentServer.aspx?target=http%3A%2F%2Fwww.informaworld.com%2Fsmpp%2Fftinterface%3Fcontent%3Da903692412%26format%3Dpdf%26magic%3Debscohostejs%3AA3D3EFB68C36A3B40C78D54581474B7%26ft%3D.pdf> (consulté le 20 mai 2009)

DUJOL, Anne. Les sites web des bibliothèques. Trouver l'information ou la ronde des clics. *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 2006, t. 51, no 3. <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2006-03-0038-006> (consulté le 20 mai 2009)

LIZIARD, David. Un site wiki : juste un plan de travail, pas une fin en soi. *Documentaliste, Sciences de l'information*. 2009, v. 46, no 1 p. 36 .

MATHIOT, Vivian Thérèse. Les outils du web 2.0 en bibliothèque. *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 2007, t. 52, no 6, p. 100-101. <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2007-06-0100-011> (consulté le 20 mai 2009)

MERCIER, Silvère. Les paradoxes des blogs de bibliothèques. *Documentaliste, Sciences de l'information*. 2009, v. 46, no 1, p. 37.

POUPEAU, Gautier. Blogs et wikis : quand le web s'approprie la société de l'information. *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 2006, t. 51, no 3, p. 29-37. <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2006-03-0029-005> (consulté le 20 mai 2009)

SALAÜN, Jean-Michel. La documentation est-elle soluble dans le web 2.0. *Documentaliste, Sciences de l'information*. 2009, v. 46, no 1, p. 32-35.

Guides du lecteur et répertoire de liens

BAILIN, Alan, PEÑA, Aisha. Online library tutorials, narratives and scripts. *The Journal of Academic Librarianship* [en ligne]. v. 33, no 1, p. 106-117 (consulté le 6 mai 2009)

BIDDISCOMBE, Richard et al. Developing a web library guide for an academic library : problems, solutions and future possibilities. *Program* [en ligne]. 1997, v. 31, no 1, p. 59-73. (consulté le 6 mai 2009)

BRAAKSMA, Betty, MCLEAN, Cheryl, TITTENBERGER, Peter. Tools for information literacy. *World Library and Information Congress : 72nd IFLA General Conference and Council* [en ligne]. 2006. (consulté le 6 mai 2009)

BRAZZEAL, Bradley. Research guides as library instruction Tools. *Reference Services Review* [en ligne]. 2006, v. 34, no 3, p. 358-367. (consulté le 6 mai 2009)

GINOUVES, Véronique, PEYSSARD, Jean-Christophe. Bibenligne : annuaire de liens spécialisé en sciences humaines et sociales dans le domaine des études méditerranéennes. *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 2006, t. 51, no 3. <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2006-03-0049-008> (consulté le 10 juin 2009)

GOURBIN, Géraldine. Construire le classement d'un annuaire Internet. *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 2001, t. 46, no 1, p. 63-66. <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2001-01-0063-006> (consulté le 10 juin 2009)

Webographie

BIBLIOPELIA. Bibliopedia : site collaboratif pour les bibliothécaires, documentalistes et archivistes francophones [en ligne]. <http://www.bibliopedia.fr/index.php/Accueil> (consulté le 29 juin 2009)

CALENGE, Bertrand. Bertrand Calenge : carnet de notes [en ligne]. <http://bccn.wordpress.com/> (consulté le 30 juin 2009)

CONFEDERATION SUISSE. DEPARTEMENT DE L'INTERIEUR. Site de la Bibliothèque Nationale Suisse [en ligne]. <http://www.nb.admin.ch/slb/index.html?lang=fr> (consulté le 20 mai 2009)

SERVICES INTERETABLISSEMENTS DE COOPERATION DOCUMENTAIRE SICD2 GRENOBLE. Site des Services Interétablissements de Coopération Documentaire SICD2 Grenoble [en ligne]. http://bibliotheques.upmf-grenoble.fr/95407363/0/fiche_pagelibre/&RF=U2SICD2 (consulté le 20 mai 2009)

UNIVERSITE DE GENEVE. FACULTE DES LETTRES. Site de la bibliothèque de Français [en ligne]. <http://www.unige.ch/lettres/framo/biblio.html> (consulté le 15 avril 2009)

UNIVERSITE DE GENEVE. FACULTE DES LETTRES. Site de la bibliothèque de Linguistique [en ligne]. http://www.biblio-geneve.ch/repertoire/affiche_biblio.php?biblio=81 (consulté le 15 avril 2009)

UNIVERSITE DE LAVAL. BIBLIOTHEQUE. Site de la bibliothèque de l'Université de Laval [en ligne]. <http://www.bibl.ulaval.ca/mieux/> (consulté le 20 mai 2009)

UNIVERSITE DE PARIS-SORBONNE, PARIS IV. Site des Bibliothèques du service commun de la documentation : S.C.D. [en ligne]. http://www.paris-sorbonne.fr/fr/rubrique.php3?id_rubrique=1250 (consulté le 20 mai 2009)

UNIVERSITE PARIS 8. Site de la bibliothèque de l'Université de Paris 8 [en ligne]. <http://www.bu.univ-paris8.fr/web/index.htm> (consulté le 20 mai 2009)

UNIVERSITE DE PROVENCE (MMSH). Site de Bibenligne : lire et repérer les sciences humaines et sociales de la Méditerranée [en ligne]. <http://www.bibenligne.org/> (consulté le 29 juin 2009)

WIKIPEDIA : THE FREE ENCYCLOPEDIA. Jeopardy ! [en ligne]. <http://fr.wikipedia.org/wiki/Jeopardy> (consulté le 3 juillet 2009)

WIKIPEDIA : THE FREE ENCYCLOPEDIA. Samuel Swett Green [en ligne]. http://en.wikipedia.org/wiki/Samuel_Swett_Green (consulté le 7 juillet 2009)

WIKIPEDIA : THE FREE ENCYCLOPEDIA. Widget [en ligne]. <http://fr.wikipedia.org/wiki/Widget> (consulté le 3 juillet 2009)

YAHOO ! Site web de Yahoo ! [en ligne]. <http://fr.yahoo.com/> (consulté le 27 juin 2009)

ECOLE NATIONALE SUPERIEURE DES SCIENCES DE L'INFORMATION ET DES BIBLIOTHEQUES. Site de Formist [en ligne]. <http://www.enssib.fr/formist> (consulté le 27 juin 2009)

Annexe 1

Questionnaire bibliothécaires et aide-bibliothécaires

Questionnaire à l'attention des bibliothécaires, aide-bibliothécaires des bibliothèques de la Faculté des Lettres de l'Université de Genève

Nom, Prénom :

1. Avez-vous remarqué un changement dans la fréquentation de votre bibliothèque ces dernières années? (hausse ou baisse du nombre de lecteurs)

- ☐ Oui
☐ Non
☐ Je ne sais pas

2. A quoi pensez-vous que ce changement est dû ?

3. Quelle est votre perception du comportement des lecteurs ?

- a. Viennent-ils souvent vous demander de l'aide pour de la recherche documentaire ?

- ☐ Oui
☐ Non
☐ Je ne sais pas

- b. Viennent-ils ou appellent-ils souvent pour vous poser des questions d'ordre général ? (horaires, localisation d'autres bibliothèques, conditions d'utilisation, ...)

- ☐ Oui
☐ Non
☐ Je ne sais pas

4. Pensez-vous qu'ils soient satisfaits de l'offre de services actuelle ?

- ☐ Oui
☐ Non
☐ Je ne sais pas

5. Si non, pourquoi ?

6. Vos lecteurs vous ont-ils fait part de propositions d'amélioration ou de mécontentements quant aux services proposés ?

Oui
Non

7. Si oui, lesquels ?

8. Selon vous, vos lecteurs sont-ils assez formés à l'utilisation de la bibliothèque ?

- ☐ Oui
☐ Non
☐ Je ne sais pas

9. Selon vous, faut-il permettre aux lecteurs de développer leurs compétences documentaires et donc d'augmenter leur autonomie dans leur utilisation de la bibliothèque ?

- ☐ Oui
☐ Non
☐ Je ne sais pas

10. Avez-vous mis en place des outils ou services d'aide aux lecteurs dans votre bibliothèque ? (guide du lecteur, site web personnalisé, cours de formation à la recherche, ...)

- ☐ Oui
☐ Non

11. Si oui, lesquels ?

12. Ont-ils du succès auprès de vos lecteurs ?

- ☐ Oui
☐ Non
☐ Je ne sais pas

13. Sont-ils toujours proposés ?

- ☐ Oui
☐ Non

14. A votre avis, quelles sont les raisons du succès ou du manque de succès de ces services et / ou outils auprès de vos lecteurs ?

15. Toujours selon vous, quels sont les services et / ou outils qu'il faudrait proposer prioritairement ?

16. Avez-vous des idées d'autres services ou outils d'aide aux lecteurs qui pourraient être utiles à vos lecteurs?

Annexe 2

Questionnaire étudiants surveillants

Questionnaire pour les étudiants surveillants :

Nom, Prénom :

Bibliothèque (pour laquelle vous travaillez) :

1^{ère} partie : Vous en tant qu'utilisateur(trice) des bibliothèques de la Faculté des Lettres

1. Quelle est votre fréquentation des bibliothèques de la Faculté des Lettres ?

- ☐ Plusieurs fois par semaine
- ☐ Environ une fois par semaine
- ☐ Environ une fois par mois
- ☐ Plus rarement

2. Utilisez-vous les outils et / ou services d'aide que la bibliothèque a mis en place ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

3. Lesquels utilisez-vous ?

- ☐ recherche dans le catalogue des bibliothèques
- ☐ se repérer grâce à la signalétique
- ☐ demander l'information à la personne au guichet du prêt
- ☐ utilisation du site web de la bibliothèque (s'il y en a un)
- ☐ autres :

4. Êtes-vous satisfaits des services et outils mis à votre disposition dans les bibliothèques que vous fréquentez ?

- ☐ Oui

- ☐ Non
☐ Je ne sais pas

5. Fréquentez-vous d'autres bibliothèques universitaires ?

- ☐ Oui
☐ Non

6. Si oui, lesquelles et pourquoi ?

7. Allez-vous utiliser des services d'aide dans ces bibliothèques ?

- ☐ Oui
☐ Non

8. Si oui, lesquels et pourquoi ?

9. Si les bibliothèques de la Faculté des Lettres vous proposaient des services tels que :

- a. Service d'aide à la recherche d'informations sur place ou à distance (en ligne)
- b. Site web complet
- c. Formation à la recherche d'information sur place ou en ligne

en verriez-vous l'utilité et les utiliseriez-vous ?

- ☐ Oui
☐ Non
☐ Je ne sais pas

10. Si non, pourquoi ?

2^{ème} partie : Vous en tant que surveillant(e) dans les bibliothèques de la Faculté des Lettres

11. Quelle est votre perception du comportement des lecteurs ?

- a. Viennent-ils souvent vous demander de l'aide pour de la recherche documentaire ?

- ☐ Oui
☐ Non

☐ Je ne sais pas

b. Viennent-ils ou appellent-ils souvent pour vous poser des questions d'ordre général ? (horaires, localisation d'autres bibliothèques, conditions d'utilisation, ...)

☐ Oui
☐ Non
☐ Je ne sais pas

12. Pensez-vous que les lecteurs soient satisfaits de l'offre de services actuelle ?

☐ Oui
☐ Non
☐ Je ne sais pas

13. Les lecteurs vous ont-ils fait part de propositions d'amélioration ou de mécontentements quant aux services proposés ?

☐ Oui
☐ Non

14. Si oui, lesquels ?

15. Selon vous, les lecteurs sont-ils assez formés à l'utilisation de la bibliothèque ?

☐ Oui
☐ Non
☐ Je ne sais pas

16. Selon vous, quels sont les services et / ou outils qu'il faudrait proposer prioritairement ?

17. Avez-vous des idées d'autres services ou outils d'aide aux lecteurs qui pourraient être utiles ?

Annexe 3

Questionnaire étudiants

**Questions à l'attention des étudiants lecteurs des bibliothèques de la
Faculté des Lettres de l'Université de Genève.**

1. ☐ Homme
☐ Femme

2. Âge :
☐ 18-25 ans ☐ 26-35 ans –
☐ 36-45 ans ☐ 46-55 ans - ☐ plus de 55 ans

3. Quelle est votre fréquentation des bibliothèques de la Faculté des Lettres ?
☐ Plusieurs fois par semaine
☐ Environ une fois par semaine
☐ Environ une fois par mois
☐ Plus rarement

4. Comment utilisez-vous la bibliothèque ?
☐ Comme lieu d'étude (utilisation des places de travail)
☐ Comme lieu de consultation de ressources d'information (livres en séminaire, documents exclus du prêt)
☐ Comme lieu d'emprunt
☐ Comme lieu de recherche d'information (recherche bibliographique)
☐ Toutes ces possibilités à la fois

5. Utilisez-vous les outils et services d'aide que la bibliothèque a mis en place ?
☐ Oui
☐ Non

6. Quels outils / services utilisez-vous dans les bibliothèques ? / Comment utilisez-vous les services mis à votre disposition ?
☐ recherche dans le catalogue des bibliothèques
☐ se repérer grâce à la signalétique
☐ demander l'information à la personne au guichet du prêt
☐ utilisation du site web de la bibliothèque (s'il y en a un)

☐ autres :....

7. Êtes-vous satisfaits des services et outils mis à votre disposition dans les bibliothèques que vous fréquentez?

- ☐ Oui
☐ Non
☐ Je ne sais pas

8. Fréquentez-vous d'autres bibliothèques universitaires ?

- ☐ Oui
☐ Non

9. Si oui, lesquelles et pourquoi ?

10. Allez-vous utiliser des services d'aide dans ces bibliothèques ?

- ☐ Oui
☐ Non

11. Si oui, lesquels ?

12. Si les bibliothèques de la Faculté des Lettres vous proposaient des services tels que :

- a. Service d'aide à la recherche d'informations sur place ou à distance (en ligne)
- b. Site web complet
- c. Formation à la recherche d'informations sur place ou en ligne

en verriez-vous l'utilité et les utiliseriez-vous ?

- ☐ Oui
☐ Non
☐ Je ne sais pas

13. Avez-vous des propositions d'outils et/ ou de services d'aide que vous souhaiteriez avoir à votre disposition ?

Annexe 4

Modèle traitement de la littérature scientifique

	Général	Autonomie	Formation libre	Formation intégrée au cursus / obligatoire	Rôle du bibliothécaire
Article					
Article					
Article					
Article					
Article					
Article	.				

Annexe 5

Modèle grille d'entretien avec les experts

Date	
Institution	
Personne interrogée et domaine d'expertise	
Sujet	
Outils et services d'aide aux lecteurs	Quels outils et services avez-vous mis en place dans votre bibliothèque ? Quelle est votre politique en matière de services aux lecteurs ?
Service d'aide à la recherche	Vous avez décidé de créer un bureau de service d'aide à la recherche. Pourquoi ce choix ?
	Proposez-vous également un service en ligne ? Si non, pourquoi ?
	Quel est votre constat en matière de fréquentation du service d'aide à la recherche ?
	Quelle a été votre méthode pour créer le service d'aide à la recherche ?
Formation des lecteurs	Vos avez également mis sur pied plusieurs formations pour les lecteurs de la bibliothèque. Pouvez-vous m'expliquer en quoi ils consistent ?
	Ont-elles du succès auprès de vos lecteurs ? Et y'a-t-il un caractère obligatoire pour ces cours de formation ?
	Si non, pensez-vous que ça pourrait aider les étudiants s'ils étaient dans l'obligation de suivre des cours de formation ?
Guides pour les lecteurs	Avez-vous des guides pour les lecteurs ?
	Quelles informations contiennent-ils ?
	Sont-ils beaucoup utilisés ?
Services en cours de développement	Quels services sont en cours de développement dans votre bibliothèque ?
Bibliothèque idéale	Quelle est votre vision de la bibliothèque idéale en matière de services aux lecteurs ?
Autonomie des lecteurs	Selon vous, jusqu'à quel point les lecteurs doit-on rendre les lecteurs d'une bibliothèque universitaire autonome ?
Site web	Vers quoi tendez-vous en ce qui concerne votre site web ? Qu'êtes-vous en train de développer dans le cadre des services aux lecteurs ?
Autoformation	Avez-vous des retours quant aux autoformations proposées sur le site web ?