

Bibliothèques de la Faculté des Sciences de Genève



**Étude des pratiques documentaires des usagers :
quels services pour la bibliothèque de demain ?**

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

par :

Céline BUI

Susanne LEHNER

Nadia MORESI

Conseiller au travail de diplôme :
(Florence MUET, professeure HES)

Genève, 10.11.2006
Haute École de Gestion de Genève (HEG-GE)
Filière Information Documentaire

Déclaration

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

« Nous attestons avoir réalisé seules le présent travail, sans avoir utilisé des sources autres que celles citées dans la bibliographie. »

Fait à Genève, le 10 novembre 2006

Céline Bui

Susanne Lehner

Nadia Moresi

Remerciements

Ce mémoire est le résultat d'un énorme travail d'analyse. Sans l'aide de nombreuses personnes, cette étude n'aurait pas pu voir le jour. Pour cette raison, nous tenons à remercier :

Anne-Christine Robert, coordinatrice des bibliothèques de la Faculté des Sciences de Genève et notre mandante, et ses étroites collaboratrices, Virginie Lebras et Sandra Levai, pour leur disponibilité et regard critique.

Notre conseillère pédagogique, Florence Muet, professeure HES, pour ses précieux conseils et son soutien.

Tania Dutoit, notre jurée, bibliothécaire à la Haute Ecole d'Ingénierie et de Gestion du Canton Vaud, pour avoir accepté d'évaluer notre mémoire.

Tous les autres bibliothécaires responsables des sept bibliothèques de la Faculté des Sciences de Genève : Bernard Dudez, Jocelyne Favre, Dorothée Hauser, Eva Kiraly, Valérie Mirault, Cédric Noir, pour leur coopération.

Tous les professionnels contactés lors des visites d'autres institutions : David Aymonin (bibliothèque de l'EPF de Lausanne), Karim Chèvre (bibliothèque de la Faculté des Sciences de Neuchâtel), Anne Ecabert (bibliothèque de l'EPF de Lausanne), Isabelle de Kaenel (bibliothèque du CHUV de Lausanne), Eva Ramminger (bibliothèque de l'ETH de Zurich), Halim Zinaoui (bibliothèque de la Faculté des Sciences de Fribourg) pour leurs précieuses contributions.

Jean-Blaise Claivaz, collaborateur du Service de coordination des bibliothèques (SEBIB), pour ses indications concernant les statistiques.

Les 59 usagers (et non-usagers) des bibliothèques de la Faculté des Sciences qui ont accepté de répondre à notre enquête. Sans eux, leur disponibilité, leurs opinions, idées et conseils, ce travail n'aurait pas pu être réalisé !

La Haute Ecole de Gestion de Genève et tous les professeurs, qui nous ont enseigné tant de notions durant ces 3 ans et demi.

Raymond Bourquin, Mariette Bui, Danièle Calinon et Nadine Gaille pour la relecture de notre travail et leurs conseils.

Last but not least, nos familles, copains et amis pour nous avoir soutenues tout au long de nos études, et encore plus durant cette dernière période.

Sommaire

Introduction

La mise à disposition de services performants et diversifiés répondant aux besoins des usagers dans une période de changement (développement constant de l'électronique, *Open Access*, bouleversement de la chaîne éditoriale, etc.) est l'un des principaux objectifs pour une bibliothèque universitaire dont la finalité est de promouvoir l'enseignement et la recherche. Ses utilisateurs constituant la raison d'être d'une bibliothèque, il est primordial de bien connaître son public et ses exigences en matière de prestations et services afin de leur offrir des services aussi personnalisés que possible. Mandatées par Madame Anne-Christine Robert, coordinatrice des bibliothèques de la Faculté des Sciences de l'Université de Genève, notre tâche est de mener une étude sur les habitudes et comportements documentaires des différents usagers et d'élaborer des propositions de développement pour l'avenir de ces sept institutions. Cette étude consiste à aller à la rencontre des utilisateurs afin de procurer des éléments utiles à l'élaboration d'une nouvelle politique globale des prestations des bibliothèques à moyen terme (vision à 5 ans).

Objectifs

Afin de répondre au mieux à notre mandat, un premier objectif de notre travail de diplôme consiste à découvrir les bibliothèques de la Faculté des Sciences de Genève en établissant une analyse comparative d'un point de vue qualitatif de leur niveau d'activité. Une étude exploratoire a ensuite été menée auprès de 59 usagers dans le but d'évaluer la fréquentation des différentes institutions, l'usage de leurs ressources et services (habitudes documentaires), ainsi que le degré de satisfaction des utilisateurs. Cette étape de notre travail est d'une importance capitale pour la détection des nouvelles tendances en matière de documentation. Un dernier but de notre projet comporte la rédaction des propositions générales (nouveaux services et scénarii de gestion) pour la « bibliothèque du futur ». En effet, l'observation et l'analyse des différentes typologies d'usagers permettront de mettre en lumière d'éventuels points forts ou faibles des infrastructures actuelles (au sujet des locaux, de la documentation, de la vision des services offerts), de voir dans quelle direction il faudra évoluer dans un futur proche et définir le rôle que devra jouer le professionnel de l'information à l'avenir. Finalement, des propositions d'idées et d'axes de développement pour l'organisation et

la gestion future des différentes bibliothèques de la Faculté clôturent ce travail d'observation et d'analyse.

Réalisation

Contexte et état des lieux

Ce mémoire, divisé en cinq parties principales, relate le déroulement de notre étude. Après la description de notre méthodologie de travail relative aux différentes étapes de l'étude, un état des lieux est exposé. L'accomplissement de cette phase du travail et la rédaction de ce chapitre du mémoire ont notamment été possibles grâce aux informations recueillies lors des visites des locaux et des entretiens effectués avec les responsables de chaque bibliothèque. Ce travail d'analyse a été nécessaire pour mieux connaître et comprendre les institutions et le contexte dans lequel nous étions appelées à travailler.

Synthèse documentaire

Une synthèse documentaire faisant le point sur l'actualité du sujet est ensuite présentée afin de déterminer les éventuels axes de développement envisageables par ces bibliothèques universitaires. Cette étape a essentiellement consisté à rechercher et sélectionner un certain nombre d'informations et de sources bibliographiques pertinentes et d'actualité en vue de rédiger un résumé traitant de la problématique de notre travail, i.e. les nouvelles tendances en matière de documentation. Les visites d'institutions similaires à celles de la Faculté des Sciences de Genève (ex. universités de Neuchâtel, Fribourg, Lausanne...) et les entretiens avec les responsables de celles-ci ont également été une source d'information précieuse pour cette étape.

Étude pratique

Par la suite, nous exposons notre étude pratique, qui consiste à connaître les habitudes et comportements documentaires des étudiants, professeurs, assistants et chercheurs des différents départements de la Faculté des Sciences de Genève et à définir des typologies d'utilisateurs. Pour atteindre cet objectif, des entretiens semi-directifs ont été menés auprès d'une soixantaine d'utilisateurs. Les propositions générales quant à l'évolution des bibliothèques sont basées en partie sur l'analyse des informations recueillies lors de ces entretiens.

Proposition de nouveaux services

La dernière partie du mémoire présente des nouveaux services et scénarii généraux pour le futur des sept institutions basés sur les résultats obtenus lors de l'analyse. Il s'agit essentiellement de la mise en perspective de la littérature actuelle sur le sujet, des informations données par les personnes de référence et les usagers rencontrés. Ce chapitre constitue donc une réflexion qui a été rédigée à partir des données recueillies dans les étapes précédentes. Les propositions soumises sont dans un premier temps de caractère général, destinées à l'ensemble des bibliothèques, puis des idées plus concrètes quant à la gestion et une éventuelle réorganisation des institutions sont énoncées.

Conclusion

Enseignements à tirer

Grâce à la connaissance de la situation actuelle des sept bibliothèques de la Faculté des Sciences et de la littérature spécialisée relative au sujet et des méthodologies de recherche des utilisateurs, il nous a été possible d'élaborer quelques propositions et idées de services pour le futur de chaque institution. Ces informations ont été notamment importantes pour créer un lien entre ce qui existe actuellement au niveau des bibliothèques (locaux, équipement...), la méthodologie de recherche des usagers (usages documentaires) et la littérature existante sur le sujet (théorie). A mesure de l'avancement de l'étude, nous nous sommes rendu compte que ces éléments étaient imbriqués les uns dans les autres et qu'une analyse profonde était nécessaire pour concevoir des propositions et idées innovatrices, mais également adaptées au contexte et au public.

Cette étude a donné la possibilité de réaliser à quel point la connaissance du public est un élément essentiel pour la gestion des bibliothèques. La partie pratique de notre étude confirme qu'elles doivent mettre l'utilisateur au centre de leurs préoccupations afin de proposer des services et prestations qui correspondent à leurs habitudes et comportements documentaires. En effet, les entretiens avec le public nous ont permis de récolter des idées et propositions supplémentaires que nous n'avions pas forcément au moment de la lecture de la littérature actuelle sur le sujet. Le bibliothécaire est donc censé être une personne à l'écoute de ses usagers et qui s'ouvre à d'autres perspectives. En outre, il devient de plus en plus indispensable pour les spécialistes de l'information d'aller au-devant de leurs utilisateurs avec lesquels une discussion est nécessaire afin d'évoluer dans le bon sens. L'anticipation des habitudes des différents

Étude des pratiques documentaires des usagers : quels services pour la bibliothèque de demain ?

usagers peut être possible grâce à une analyse attentive des pratiques et nouvelles tendances documentaires de ceux-ci (ex. en réalisant des enquêtes, observations, etc.). D'un autre côté, les professionnels de l'information devraient donc toujours se remettre en question afin de mettre à disposition des collections orientées vers les domaines de recherche et d'étude des usagers.

Un autre enseignement tiré de cette étude est qu'il s'avère important de mesurer l'impact des services proposés afin de rendre des comptes aux autorités de tutelle et également pour se repositionner par rapport à son public (adaptation). Chaque changement ou proposition de nouveaux services entraîne l'évaluation et la recherche de la performance de ceux-ci.

Conditions de réussite

Le bon déroulement de notre travail de diplôme a été possible essentiellement grâce à deux catégories de personnes, à commencer par le personnel des sept bibliothèques de la Faculté des Sciences dont la disponibilité, l'amabilité et l'ouverture nous ont été précieuses pour nous aider à connaître et comprendre le contexte dans lequel nous étions appelées à travailler. Ensuite, la disponibilité des usagers interviewés a été bien évidemment une autre condition de réussite de notre étude. Tous se sont montrés intéressés par notre projet, et il a été impressionnant d'observer que certains ont accepté d'effectuer ces entretiens malgré un emploi du temps chargé. Grâce à leur envie de nous rencontrer et de répondre à nos questions, nous avons pu récolter une quantité considérable d'informations utiles par la suite et sur lesquelles nous avons pu baser nos propositions. A ce propos, nous pensons que ce projet serait réellement abouti si les bibliothèques prennent en compte, dans la mesure du possible, les informations et propositions pour s'adapter aux nouvelles tendances documentaires en définissant leurs priorités. De même, il serait important qu'il y ait une volonté politique au niveau de la Faculté afin de faire évoluer les différents établissements.

Perspectives

Afin de suivre l'évolution technique en matière documentaire et d'adapter les prestations aux comportements des usagers, les bibliothèques ont la possibilité d'optimiser certains services existants ou de mettre en place de nouveaux services. Cela sera possible uniquement si un investissement professionnel et financier est fourni d'une part par les spécialistes de l'information, et de l'autre par les autorités de tutelle. Suite à la mise en œuvre de ceux-ci, l'évaluation de leur impact auprès des

usagers s'avèrerait nécessaire. La réalisation de sondages et l'analyse des statistiques d'utilisation relatives aux différents services en place pourraient notamment donner aux bibliothécaires des indications précieuses pour leur amélioration (repositionnement par rapport à la situation actuelle).

Notre étude met en évidence la nécessité de développer certaines prestations. Les recommandations générales qui découlent de ce travail de diplôme se basent sur l'observation des utilisateurs, mais également des sept bibliothèques. De ce travail d'analyse, il ressort que chaque institution devrait offrir des conditions de travail agréables en aménageant au mieux les locaux et en mettant à disposition de l'équipement adéquat. De plus, étant donné le nombre croissant des collections électroniques, il devient de plus en plus indispensable pour chaque institution de mettre à disposition une collection hybride. Les ouvrages de base sous forme papier resteraient complémentaires aux périodiques électroniques. Pour ces raisons, les spécialistes en information documentaire devraient continuer à gérer des bibliothèques physiques tout en considérant les aspects virtuels de l'information (ex. développement de l'*Open Access*). De même, il s'avèrerait indispensable pour le personnel de promouvoir, harmoniser et personnaliser les services. Dans cette optique, une mise en place de cours de formation à différents niveaux (selon les capacités de recherche individuelles) serait à prendre en considération ainsi que la création de services d'alerte (ex. envoi des dernières nouveautés, développement fils RSS...). Une meilleure et plus rapide interaction entre le bibliothécaire et l'utilisateur serait également envisageable afin de rendre les recherches plus efficaces (ex. gain de temps ou résolution immédiate de problèmes liés à la recherche). Dans ce contexte, la création d'un service de référence virtuel pourrait être une bonne solution.

Par rapport aux informations recueillies tout au long de notre travail de diplôme, nous avons formulé trois propositions de scénarii possibles pour les sept établissements de la Faculté des Sciences. A première vue, il est envisageable de laisser les institutions sur place en créant un service des bibliothèques qui s'occuperait de l'élaboration d'une politique documentaire collective. Ce scénario pourrait proposer la centralisation de certains services (ex. acquisitions, prêt...), une réorganisation au niveau de la gestion (ex. personnel, budget...) et le développement de projets communs pour l'ensemble des bibliothèques de la Faculté des Sciences. Un autre scénario possible pourrait constituer le regroupement de tous les départements et bibliothèques dans un seul bâtiment (création d'un campus). La répartition des collections s'étalerait sur plusieurs étages, de nombreuses places de travail seraient proposées, et tous les services

offerts seraient sur place (ex. centralisation du service de référence pour les différents départements). Bien que la réalisation de ce scénario présente de nombreux points positifs, il paraît difficilement envisageable en raison des coûts élevés.

Une dernière proposition consisterait en une centralisation partielle des institutions en attribuant notamment le rôle de bibliothèque mère à l'une d'entre elles. Celle-ci jouerait un rôle de soutien et de coordination des autres établissements périphériques. Ce système permettrait une gestion plus efficace des institutions tout en conservant leur spécificité et leur emplacement. Étant donné que la majorité des usagers interviewés s'oppose à une centralisation des bibliothèques pour diverses raisons, celle-ci pourrait constituer un bon compromis entre les attentes du public, la volonté des autorités de tutelle et les bibliothécaires (gestion efficace).

Table des matières

Déclaration	i
Remerciements	ii
Sommaire	iv
Introduction	iv
Objectifs	iv
Réalisation	v
<i>Contexte et état des lieux</i>	<i>v</i>
<i>Synthèse documentaire</i>	<i>v</i>
<i>Étude pratique</i>	<i>v</i>
<i>Proposition de nouveaux services</i>	<i>vi</i>
Conclusion	vi
<i>Enseignements à tirer</i>	<i>vi</i>
<i>Conditions de réussite</i>	<i>vii</i>
<i>Perspectives</i>	<i>vii</i>
Table des matières	x
Liste des Tableaux	xiii
Introduction	1
Contexte	1
Mandat	3
Objectifs	4
Structure du mémoire	5
1. Méthodologie de travail	6
1.1 Définition du mandat et objectifs généraux	6
1.2 Analyse de la situation actuelle : à la découverte de l'existant	7
1.3 Synthèse documentaire	8
1.4 Définition des objectifs spécifiques et des modalités de l'enquête	10
1.5 Réalisation pratique de l'étude, analyse des résultats et rédaction du mémoire	12
2. Analyse de la situation actuelle : à la découverte de l'existant	15
2.1 Introduction	15
2.1.1 <i>Contexte</i>	<i>15</i>
2.1.2 <i>Coordination des bibliothèques</i>	<i>15</i>
2.1.3 <i>Dispersion et manque de données fiables</i>	<i>16</i>
2.2 Synthèse des résultats	17
2.1.4 <i>Présentation générale</i>	<i>17</i>
2.1.5 <i>Localisations</i>	<i>17</i>
2.1.6 <i>Services</i>	<i>18</i>
2.3 Thèmes abordés plus précisément	18
2.1.7 <i>Ressources (financières et humaines)</i>	<i>18</i>

Étude des pratiques documentaires des usagers : quels services pour la bibliothèque de demain ?

2.1.8 Collections	20
2.1.9 Services	21
2.1.10 Locaux	22
2.1.11 Projets communs	24
2.4 Conclusion.....	24
3. Synthèse documentaire	26
3.1 Contacts	26
3.2 Littérature professionnelle	30
3.3 Synthèse des informations collectées	30
3.3.1 Introduction.....	30
3.3.2 Exposition détaillée du sujet.....	31
3.4 Conclusion.....	37
3.4.1 Développements futurs	37
3.4.2 Mise en contexte de la théorie par rapport à notre mandat.....	41
4. Étude.....	43
4.1 Entretiens.....	43
4.1.1 Le contenu des entretiens	43
4.1.2 Réalisation.....	45
4.1.3 Récolte des données.....	45
4.2 Analyse et interprétation des résultats	45
4.2.1 Lieu de travail et utilisation des bibliothèques	47
4.2.2 Recherche et exploitation de l'information.....	50
4.2.3 Type d'information utilisée et taux d'utilisation	53
4.2.4 Type de support utilisé et sources d'information	54
4.2.5 Méthodologie de recherche.....	56
4.2.6 Impressions des bibliothèques	60
4.2.7 Fréquentation de la bibliothèque	68
4.2.8 Organisation et connaissance de la collection	73
4.2.9 Collection personnelle	75
4.2.10 Connaissance des services.....	77
4.2.11 Publications	79
4.2.12 Centralisation des bibliothèques	81
4.2.13 Bibliothèque idéale	83
4.4 Conclusion.....	87
5. Propositions de réflexion et pistes à explorer	89
5.1 Introduction	89
5.2 Confrontation des résultats obtenus avec la littérature de base	90
5.3 Mise en place de nouveaux services.....	95
5.4 Prestations et services à développer : recommandations générales	96
5.4.1 Aménagement et équipement des bibliothèques	96
5.4.2 Formation des usagers et promotion des ateliers de perfectionnement.....	98
5.4.3 Mise à disposition et gestion de l'information électronique	101
5.4.4 Vers des services plus personnalisés	104
5.4.5 Les ressources papier	106
5.4.6 Harmonisation des services	107
5.4.7 Promotion des services	109

5.5 Scénarii possibles.....	110
5.5.1 Scénario 1 : service commun des bibliothèques	110
5.5.2 Scénario 2 : centralisation des bibliothèques en un seul lieu	111
5.5.3 Scénario 3 : mise en place d'une « bibliothèque-mère »	112
5.6 Évaluation des propositions de services.....	114
5.7 Méthodes d'évaluation d'impact des services	115
5.7.1 Mesures quantitatives	115
5.7.2 Mesures qualitatives.....	115
Conclusion.....	117
Déroutement de l'étude.....	117
Résultats obtenus et idées maîtresses	118
Axes non traités	120
Bibliographie	121
Monographies.....	121
Articles ou contributions sur un site web.....	123
Webographie.....	127
Annexe 1 Modèle grille d'entretien bibliothèques	129
Annexe 2 Exemple de fiche de synthèse de bibliothèque	130
Annexe 3 Modèle grille d'entretien institutions analogues	136
Annexe 4 Brainstorming préparation entretiens usagers	137
Annexe 5 Exemple de grille pour prise de notes entretiens usagers	138
Annexe 6 Mandat et prérogatives de la CooSec.....	141
Annexe 7 Organigramme.....	144
Annexe 8 Coordination des Bibliothèques : programme d'action.....	145
Annexe 9 Questionnaire type d'entretiens.....	147
Annexe 10 Modèle de tableau pour la synthèse des données des entretiens	153

Liste des Tableaux

Tableau 1	Budgets des bibliothèques de la Faculté en 2005.....	18
Tableau 2	Personnel travaillant dans les bibliothèques de la Faculté en 2005.....	19
Tableau 3	Surface des bibliothèques de la Faculté des Sciences en 2005	22
Tableau 4	Postes informatiques dans les bibliothèques de la Faculté en 2005.....	23
Tableau 5	Places de travail dans les bibliothèques de la Faculté en 2005.....	23
Tableau 6	Synthèse entretiens institutions analogues	27-29
Tableau 7	Répartition des personnes interrogées.....	46
Tableau 8	Impressions des bibliothèques	61-67
Tableau 9	Confrontation des résultats et pistes de développement.....	91-94

Introduction

La mise à disposition de services performants répondant aux besoins des usagers (étudiants, assistants et professeurs) dans une période de changement (développement de l'électronique, de l'*Open Access*¹, bouleversement de la chaîne éditoriale, etc.) est l'un des principaux objectifs pour une bibliothèque universitaire dont la finalité est de promouvoir l'enseignement et la recherche. En effet, les usagers constituent la raison d'être d'une bibliothèque. Par conséquent, il est primordial pour une telle institution de bien connaître son public et ses exigences en matière de services.

Mandatées par Anne-Christine Robert, coordinatrice des bibliothèques de la Faculté des Sciences de l'Université de Genève, notre tâche est de mener une étude sur les habitudes documentaires et les comportements de recherche des différentes typologies d'utilisateurs. Ce travail faisant partie d'une réflexion globale menée par Mme Robert et ses collaborateurs/trices, il s'avère essentiel de notre part de fournir le plus d'informations possibles et d'élaborer des scénarii possibles pour l'avenir des bibliothèques afin de procurer des éléments utiles pour l'élaboration d'une nouvelle politique des prestations.

Contexte

La Faculté des Sciences de l'Université de Genève comprend six sections (Biologie, Chimie, Mathématiques, Physique, Sciences Pharmaceutiques, Sciences de la Terre) et deux départements (Astronomie et Informatique). Elle dispose de sept bibliothèques essentiellement réparties dans la Ville de Genève (fait exception la bibliothèque de l'Observatoire qui se trouve à Sauvergnay). Actuellement, celles-ci se répartissent de la manière suivante :

- Anthropologie et écologie (Département de Biologie) ;
- Centre universitaire informatique (CUI) – Centre interfacultaire ;
- Mathématiques ;
- Observatoire ;

¹ Open Access (Archives Ouvertes) : libre disponibilité en ligne de contenus numériques, principalement utilisé pour les articles de journaux scientifiques ou les recherches universitaires, passés en revue par des pairs et mis gratuitement à disposition.

- Physique ;
- Sciences de la Terre ;
- Sciences II (Biologie, Chimie, Sciences Pharmaceutiques).

Ces bibliothèques travaillent en réseau et sont coordonnées par une bibliothécaire-chef depuis 2002. Quant à la bibliothèque du CUI (Centre Universitaire Informatique), elle fait partie du Département d'informatique de la Faculté des Sciences, mais également de la Faculté des Sciences économiques et sociales et de la Faculté des Lettres. C'est d'ailleurs pour cette raison que le CUI est défini comme un « centre interfacultaire ».

Gérées par une vingtaine de professionnels, auxquels viennent s'ajouter des aides ponctuelles, les sept bibliothèques proposent une collection d'environ 300'000 volumes, plus de 1'300 journaux spécialisés, ainsi que de la documentation électronique. Elles ont pour mission principale de mettre à disposition des membres de la communauté universitaire la documentation scientifique et technique nécessaire à l'enseignement et à la recherche effectués au sein de l'Université. Elles veillent donc à optimiser et faciliter l'accès à l'information, à gérer les collections papier et électroniques des bibliothèques, à répondre aux besoins d'information et de formation, à favoriser l'indépendance des utilisateurs dans leurs recherches et à offrir des infrastructures de travail.

Il faut remarquer qu'il existe des différences considérables entre les différentes bibliothèques, que ce soit au niveau du budget (montants à disposition), des locaux (localisation, ergonomie, signalétique, mobilier, etc.) ou du personnel (nombre de personnes, types de postes, etc.).

Bien que les bibliothèques soient ouvertes au public, la majorité des utilisateurs sont des membres de la Faculté (étudiants, assistants, professeurs). On peut observer une grande hétérogénéité au niveau des caractéristiques et des attitudes de recherche des usagers, ce qui implique une profonde réflexion quant à l'adéquation de l'offre actuelle.

Mandat

Étant donné le contexte et la situation hétérogène des sept bibliothèques à tous les niveaux (budget, locaux, personnel, etc.), il devient par conséquent difficile de savoir dans quelle mesure les prestations et services proposés correspondent aux besoins des usagers.

Le mandat relatif à notre travail de diplôme consiste à aller à la rencontre des utilisateurs des différentes bibliothèques et d'ainsi mieux connaître leurs usages documentaires. En nous basant sur les résultats obtenus lors de notre étude, nous dégagerons des réflexions utiles à l'élaboration de projets réalistes qui permettront de participer à l'élaboration d'une politique globale des prestations offertes par les bibliothèques à moyen terme (vision à 5 ans).

Les principales attentes de notre travail de diplôme sont par conséquent : définir les actions et comportements des usagers en matière documentaire et établir des propositions et des orientations de services à moyen terme par rapport aux tendances. Les idées et propositions ne tiennent pas compte des éventuelles restrictions financières relatives à leur réalisation pratique, car la mandante nous demande de donner des pistes de réflexion pour savoir comment procéder dans les quelques années à venir afin de répondre aux besoins des usagers, qui évoluent sans cesse.

Par rapport à notre mandat, nous avons détecté quelques éléments pouvant poser des difficultés dans notre démarche. La répartition géographique des différentes bibliothèques, le manque d'une véritable politique globale s'appliquant aux sept bibliothèques et l'hétérogénéité dans l'utilisation des bibliothèques constituent les obstacles principaux que nous avons pu identifier. De plus, il faut également tenir compte de deux autres contraintes qui peuvent influencer le déroulement de l'étude pratique, à savoir la contrainte temporelle : la planification imposée par l'école nécessite une bonne organisation afin de respecter les délais imposés. Ensuite la disponibilité des personnes que nous allons interroger lors de l'enquête : il est en effet préférable d'éviter d'effectuer les entretiens durant les vacances d'été ou pendant la période d'examens. La connaissance de tous ces éléments nous permet d'anticiper nos actions et par conséquent de mieux nous organiser.

Objectifs

Si la définition des objectifs est la base de tout projet afin de permettre d'obtenir les résultats souhaités, la détermination des objectifs généraux de notre étude doit permettre de remplir les attentes fixées par le mandat et de contrôler leur validité tout au long du travail².

Afin de répondre à la première partie du mandat, un premier but de notre travail de diplôme consiste à découvrir le réseau des bibliothèques de la Faculté des Sciences de Genève. L'aboutissement de cet objectif est rendu possible grâce à la définition de tâches plus spécifiques :

- Établir une description comparative des sept bibliothèques sur la base d'une grille d'analyse commune de leur activité et fonctionnement ;
- Évaluer d'un point de vue quantitatif le niveau d'activité des bibliothèques de la Faculté des Sciences en fonction des données statistiques disponibles.

Un autre objectif général de notre travail de diplôme consiste à évaluer la fréquentation de ces bibliothèques, l'usage des ressources et des services (pratiques de recherche), ainsi que le degré de satisfaction des utilisateurs. Ce deuxième objectif général peut être atteint si on le traduit en objectifs plus spécifiques, il s'agit notamment de :

- Définir des axes d'observation relatifs aux usagers, espaces, collections et services des diverses bibliothèques afin de connaître les comportements des usagers ;
- Établir une analyse des habitudes documentaires des utilisateurs des différentes bibliothèques, et surtout mieux connaître leur usage de la collection ;
- Détecter les nouvelles tendances en matière de documentation (manière de travailler, collection papier/électronique, ...).

Enfin, un dernier but de notre projet comprend la rédaction de propositions générales pour la « bibliothèque du futur ». L'observation et l'analyse des usages des différentes bibliothèques permettront de mettre en lumière les éventuels points forts ou faibles de

² La vérification de la validité des objectifs se fait à l'aide de la méthode SMART. Cette méthode prévoit que les objectifs soient : spécifiques, mesurables, réalisables, réalistes et relatifs au temps.

l'infrastructure actuelle (au sujet des locaux, de la documentation, de la vision des services offerts), de voir dans quelle direction les bibliothèques devront aller et également de savoir quel rôle devra jouer le professionnel dans le futur. Il s'agit de mettre au point une vision politique à moyen terme (5 ans) qui réponde aux besoins des usagers. On peut traduire les objectifs spécifiques de la manière suivante :

- Établir une synthèse des différentes informations recueillies (théorie, entretiens avec les responsables des bibliothèques, entretiens avec les usagers, etc.) ;
- Élaborer plusieurs idées et axes de développement pour l'organisation et la gestion future des différentes bibliothèques de la Faculté.

Structure du mémoire

Ce mémoire relate le déroulement de notre étude et se divise en cinq parties principales. Dans un premier temps, nous explicitons notre méthodologie de travail en expliquant pour chaque grande étape comment nous avons procédé et pour quelles raisons. Ensuite, un état des lieux nécessaire afin de mieux connaître et comprendre les institutions et le contexte, est exposé. Troisièmement, une synthèse documentaire (résumé de toute la littérature recueillie) faisant le point sur l'état de l'art relatif au sujet est présentée. Par la suite, le chapitre « Étude » expose notre travail d'enquête auprès des utilisateurs et montre de manière détaillée ses résultats. Enfin, la dernière partie propose de manière très générale des scénarii et des nouveaux services possibles pour le futur des bibliothèques de la Faculté des Sciences de Genève par rapport aux résultats obtenus lors de l'analyse.

1. Méthodologie de travail

1.1 Définition du mandat et objectifs généraux

Au début de notre travail de diplôme, il a été essentiel d'élaborer un cahier des charges afin de clarifier et reformuler le mandat, de définir les objectifs généraux ainsi qu'un plan et une stratégie de travail. Pour fixer le cadre général du mandat, des données sur les sept bibliothèques de la Faculté des Sciences à Genève (missions principales, services offerts, budget à disposition, locaux et personnel) ont été récoltées sur le site web de la Faculté des Sciences. Les informations transmises par notre mandante et deux de ses collègues, ainsi que celles recueillies auprès des bibliothécaires responsables lors de visites (visualisation spatiale des sites et rencontres avec le personnel) nous ont aidées à mieux saisir l'hétérogénéité des sept bibliothèques à différents niveaux (autant dans les services que dans la gestion, les locaux, etc.).

Suite à un entretien avec notre mandante, nous avons procédé à une reformulation du mandat et avons cherché à mieux cibler les attentes de notre travail, à savoir définir les actions et comportements des usagers en matière documentaire pour établir des propositions, des orientations et des axes de développement pour les futures bibliothèques de la Faculté des Sciences. Il a fallu ensuite réfléchir à un intitulé adéquat pour notre mémoire. Plusieurs idées semblaient pertinentes et intéressantes, mais le choix final s'est effectué au terme de tout le travail d'analyse, où il a été possible d'avoir une vision clarifiée de l'ensemble du projet.

Afin de planifier au mieux notre travail, les éventuels obstacles que nous pouvions rencontrer ont été définis. Les plus grandes contraintes ont été celles du temps à disposition et la disponibilité des usagers, dont nous étions totalement dépendantes. La répartition géographique des différentes bibliothèques et la disparité des gestions des sept bibliothèques ont également posé quelques difficultés.

Une stratégie de travail a été établie pour chaque étape de notre projet en définissant avec soin les objectifs à atteindre. Concernant le fonctionnement du groupe, chaque personne s'est vue attribuer des tâches et responsabilités en fonction de ses propres affinités et compétences tout en veillant à une répartition équitable pour chacune, tant du côté des différentes responsabilités que de l'implication à la réalisation du projet.

Avant de nous lancer dans l'étude liée à notre travail de diplôme, un plan de travail a été rédigé. Il y figure notamment les dates butoirs imposées par la HEG, mais

également celles que nous avons défini par rapport à notre travail pratique. Ce plan a été établi de manière approximative au départ, car il était difficile de prévoir à l'avance la disponibilité des étudiants, professeurs et assistants pour fixer les entretiens, ainsi que celle de notre mandante pour effectuer des bilans intermédiaires. De plus, selon la typologie de récolte des informations, l'organisation temporelle n'était pas identique. En effet, l'option de l'entretien individuel, qui permet un plus haut niveau qualitatif dans les résultats, demande aussi plus de temps et d'organisation.

1.2 Analyse de la situation actuelle : à la découverte de l'existant

Cette étape a été relativement longue et difficile en raison du nombre de bibliothèques à analyser. Nous nous y sommes préparées en consultant nos notes de cours dispensés dans le cadre de la HEG (Gestion budgétaire et Knowledge Management), en consultant des normes internationales relatives au sujet traité (ex. ISO 11620³), ainsi que les informations figurant sur le site Internet des bibliothèques⁴. Ces documents nous ont aidées à nous familiariser avec une situation d'analyse interne et de l'existant et à définir quelle stratégie mettre en place afin de mener au mieux cette étape. Pour se faire, l'idée a été de visiter les sept bibliothèques de la Faculté des Sciences afin de recueillir toutes les informations utiles lors d'entretiens avec les différents responsables. Des grilles⁵ indiquant les données essentielles à récolter ont été élaborées et ont permis de structurer chaque discussion de manière optimale. Afin de garantir une organisation efficace des visites, nous avons défini à chaque fois une responsable chargée du bon déroulement de l'entretien et de la récolte et mise en forme de toutes les informations en vue de rédiger des fiches de synthèse⁶ comprenant les éléments essentiels pour la compréhension d'un environnement aussi hétérogène.

Nous nous sommes ensuite lancées dans la recherche des statistiques pour chaque bibliothèque et avons contacté M. Claivaz, collaborateur du Service de coordination des

³ ORGANISATION INTERNATIONALE DE NORMALISATION. *Information et documentation – indicateurs de performance des bibliothèques = information and documentation – library performance indicators*. 1^{ère} éd. Genève : ISO, © 1998. 60 p. Norme internationale ISO 11620 :1998 (F).

⁴ UNIVERSITE DE GENEVE. BIBLIOTHEQUES SCIENCES. *Intranet des bibliothèques de la Faculté des Sciences* [en ligne]. <http://plone.unige.ch/BiblioSciences> (consulté le 13.03.06).

⁵ Voir annexe 1.

⁶ Voir annexe 2.

bibliothèques (SEBIB), afin d'obtenir ces données. Ce dernier nous a informées qu'il n'existait plus véritablement de statistiques détaillées pour chaque bibliothèque depuis 2003, et que celles-ci se faisaient actuellement sur l'ensemble des bibliothèques de la Faculté (publication par l'OFS – Office fédéral de la statistique). Après avoir obtenu ce type de statistiques pour chaque bibliothèque, la création d'un tableau sous forme Excel contenant toutes les données a permis d'analyser en détail les informations recueillies, de les comparer plus aisément, et de voir l'évolution de chaque institution lors des trois dernières années. Parallèlement à cela, nous avons cherché à définir les atouts et les faiblesses de chaque bibliothèque. Cette démarche managériale a été très utile afin de comprendre le contexte dans lequel nous étions appelées à travailler. En même temps, tout ce travail nous a permis de mieux rédiger la synthèse, d'interpréter les résultats et de mettre en évidence les éléments clés pour chacune des bibliothèques. De même, il a été possible de mettre en perspective, par rapport à notre mandat, ce que nous avons identifié non seulement pour toutes les bibliothèques de la Faculté, mais pour l'ensemble de celles-ci.

Toutefois, la récolte de ces statistiques n'a pas été une tâche facile, car les bibliothécaires disposaient parfois d'informations incomplètes. Qui plus est, les statistiques de l'OFS obtenues par le coordinateur des bibliothèques scientifiques ne concernaient que les années 2003 à 2005, celles des années antérieures n'étant pas assez uniformes avec celles-ci. De plus, les statistiques de l'année 2005 étaient en cours dans la plupart des bibliothèques, voire pas encore effectuées, et nous avons eu parfois des difficultés à les obtenir, ce qui a ralenti considérablement le travail d'analyse. A cela, il faut ajouter que certains chiffres recueillis ne sont pas véritablement fiables et donc sujet à interprétation.

1.3 Synthèse documentaire

Cette étape a consisté à rechercher et sélectionner un certain nombre d'informations et de sources bibliographiques pertinentes et d'actualité en vue de rédiger une synthèse traitant de la problématique de notre travail. Dans un premier temps, nous avons défini ensemble des mots-clés afin de cibler au mieux nos recherches. Nous nous sommes intéressées notamment aux tendances politiques et organisationnelles actuelles des bibliothèques universitaires et à l'évolution de l'usage des ressources. L'objectif de ce travail a été d'obtenir une vision plus claire de ce qui se fait actuellement dans le domaine susmentionné et de définir par la suite les axes de développement relatifs aux services offerts par les bibliothèques scientifiques.

Les recherches ont été effectuées en français et en anglais. Il a été nécessaire de combiner plusieurs termes et d'utiliser des filtres afin d'obtenir des résultats significatifs. Les mots-clés ont été regroupés dans ces deux langues sous différentes catégories (ex. évolution et numérisation des bibliothèques, type de bibliothèque, etc.) à l'aide d'un tableau. Celui-ci nous a permis par la suite de créer des combinaisons pour la recherche.

Concernant la stratégie de recherche, nous avons commencé par consulter le catalogue collectif RERO⁷ afin d'obtenir ces ouvrages assez facilement. Après avoir trouvé plusieurs références de monographies traitant de notre sujet, nous en avons emprunté une dizaine en vue d'établir des fiches de résumé. Bien que certains ouvrages retenus datent de plusieurs années (ex. 1999), ils ont tout de même été sélectionnés en raison de la notoriété des auteurs dans le domaine et de la pertinence du contenu. Parallèlement, il a été également nécessaire d'effectuer des recherches sur Internet en privilégiant les sources telles que les bases de données (ex. LISA, LISTA, *LexisNexis*, JSTOR⁸, etc.) et des colloques (ex. ceux de l'IFLA⁹). Nous avons ainsi trouvé plusieurs articles que nous avons également synthétisés sous forme de fiches. Par contre, malgré plusieurs recherches approfondies, aucun travail de diplôme réalisé dans le cadre de la HEG directement en rapport avec notre problématique n'a été trouvé et donc pris en considération. En revanche, la consultation de certains mémoires nous a été très utile pour trouver des informations techniques au sujet d'enquêtes et d'entretiens.

Par la suite, nous avons effectué une liste des documents consultés accompagnés d'une analyse et avons retenu les idées principales et citations utiles pour la rédaction de la synthèse. Au total 27 références, dont 9 monographies et 18 articles et contributions à des congrès et des colloques de l'IFLA ont été choisis. Cette sélection nous a permis de bien gérer la masse d'informations disponibles actuellement sur le sujet et de rédiger ainsi un texte synthétique, mais aussi complet que possible, comprenant les éléments nécessaires à la compréhension de la problématique. Les références bibliographiques sélectionnées sont présentées par type (séparation entre

⁷ RERO : Réseau des bibliothèques de Suisse occidentale.

⁸ JSTOR: The Scholarly Journal Archive.

⁹ IFLA: International Federation of Library Associations.

monographies et articles) et rédigées selon le modèle proposé par l'Infothèque¹⁰ de l'HEG.

Cette étape a également consisté à organiser des visites dans d'autres bibliothèques universitaires et à contacter des personnes de référence dans le domaine afin de bénéficier de leurs expériences. En parallèle à ce travail de recherche, nous avons préparé des grilles d'entretien¹¹ pour nos rencontres avec les responsables des bibliothèques de la Faculté des Sciences de Fribourg et Neuchâtel, du CHUV¹², de l'EPFL¹³ et de l'ETHZ¹⁴. Le but était surtout de leur poser des questions précises, notamment en relation avec la gestion et la coordination des bibliothèques et l'évolution des tendances en matière de recherches documentaires des usagers. Nous avons également interrogé ces personnes au sujet de leur vision personnelle de la « bibliothèque de demain ». La mise en commun du contenu des lectures et les informations recueillies jusqu'à ce point de notre travail, ajoutées aux opinions et idées des usagers, nous ont aidées par la suite à trouver des pistes de réflexion pour intégrer les bibliothèques dans ces habitudes et comportements documentaires. Une synthèse de toutes les informations collectées au cours de cette étape a été ensuite élaborée, suivie d'une conclusion mettant en perspective les éléments importants recueillis par rapport aux prochaines étapes de notre travail de diplôme.

1.4 Définition des objectifs spécifiques et des modalités de l'enquête

Cette étape a nécessité l'affinement des objectifs généraux en objectifs spécifiques en vue de bien cibler nos actions et répondre aux attentes de la mandante de manière optimale. Le premier plan de travail a de même été mis à jour, et nous avons fixé en détail les actions et démarches à accomplir. Il a fallu ensuite définir une méthodologie de travail, où un partage des tâches entre les membres du groupe en fonction des intérêts et compétences de chacune a semblé judicieux. Grâce à la mise en commun des idées à travers des moments de discussion, nous avons pu travailler plus

¹⁰ HAUTE ÉCOLE DE GESTION. INFOTHEQUE. Références bibliographiques : guide de rédaction et présentation. In : *Site de la Haute École de Gestion* [en ligne]. http://www.hesge.ch/heg/infotheque/doc/references_bibliographiques.pdf (page consultée le 22.05.2005)

¹¹ Voir annexe 3.

¹² CHUV : Centre Hospitalier Universitaire Vaudois, Lausanne.

¹³ EPFL : Ecole Polytechnique Fédérale de Lausanne.

¹⁴ ETHZ : Eidgenössische Technische Hochschule, Zürich.

efficacement tout en assurant une vision d'ensemble du projet, et surtout l'engagement de la part de chaque membre du groupe.

Nous avons ensuite défini les modalités de l'enquête auprès des usagers, qui constitue la phase capitale de notre travail. Le choix de procéder à l'aide d'entretiens semi-directifs s'est décidé suite à une discussion avec notre conseillère pédagogique, qui nous a conseillé d'adopter cette stratégie. Il s'agit d'une forme médiane entre la conversation libre et l'entretien structuré, permettant de créer une interaction directe avec la personne. L'intérêt de cette méthode est qu'elle donne la possibilité d'approfondir certains points particulièrement intéressants pour notre analyse tout en laissant une certaine liberté d'expression à la personne interrogée (possibilité de développer ses idées et propositions).

Après une discussion avec notre conseillère pédagogique et notre mandante, nous avons défini un échantillon précis d'usagers à interroger. Afin d'avoir une population d'usagers variée et d'ainsi recueillir de l'information pertinente et analysable nous avons décidé d'interroger une soixantaine de personnes. Il a été convenu que l'interrogation devait se réaliser soit auprès des usagers potentiels (non-usagers) soit des usagers « actifs » des bibliothèques. Cette décision a été prise afin d'élargir la panoplie de réponses et d'opinions sur laquelle mener notre étude. Nous avons décidé que les usagers à interroger feraient partie des trois catégories suivantes : enseignants (regroupe l'ensemble des professeurs : il existe au moins 6 statuts différents), assistants et étudiants. Une répartition équitable et raisonnable selon ces typologies d'usagers a été prise en compte.

En raison de la répartition géographique des différentes bibliothèques et de leur hétérogénéité au niveau de la gestion et de la mise à disposition de services, nous avons cherché à interroger tous les membres académiques de la CooSec (7 enseignants et 1 président), 2 enseignants par filière (dont au moins une femme par filière), 2 assistants par filière (moitié des femmes) et 3 étudiants par filière (21 étudiants dont 10 femmes, 1 pour 1-2^{ème} année, 1 pour 3^{ème} année, 1 pour 4-5^{ème} année). Dans la pratique, il a été difficile de maintenir cette répartition en raison de la disponibilité des usagers)¹⁵.

¹⁵ La répartition définitive de l'échantillon interrogé est donné dans le chapitre 4.2 « Analyse et interprétation des résultats ».

Étant totalement dépendantes de la disponibilité de ceux-ci, il a fallu définir les périodes les plus favorables afin d'assurer de bonnes conditions pour ces entretiens, en évitant les semaines destinées aux examens, ainsi que les périodes de vacances. En accord avec notre mandante et notre conseillère pédagogique, les entretiens avec les usagers ont été planifiés de la manière suivante : une dizaine avant les vacances d'été (26-27 juin 2006), une quinzaine pendant les deux premières semaines des vacances d'été (10-21 juillet 2006) et les derniers après notre rentrée scolaire (11-24 septembre 2006). Au niveau des outils à disposition, nous avons créé une sorte de diagramme à l'aide du programme informatique *MindManager*¹⁶ pour la réalisation des entretiens. Le fait de ne pas avoir déterminé de questions précises a laissé une plus grande liberté et la possibilité d'adapter l'entretien en fonction de notre interlocuteur. Cela a notamment permis d'obtenir des meilleurs résultats qualitatifs. Bien qu'il soit plus complexe dans la pratique qu'un entretien « fermé », ce type d'entretien donne également la possibilité d'obtenir des informations sur tous les sujets devant être abordés, sans trop influencer l'interviewé. La définition de l'échantillon s'est avérée être un point essentiel pour la suite du travail. En effet, ce choix pouvait avoir une grande influence sur l'information à recueillir et à analyser par la suite. Les bonnes questions posées aux bonnes personnes ont permis d'obtenir des résultats exploitables et de fournir des propositions d'amélioration plus concrètes et pertinentes.

1.5 Réalisation pratique de l'étude, analyse des résultats et rédaction du mémoire

La dernière étape de notre projet a consisté à réaliser les entretiens auprès des usagers et à analyser les réponses obtenues. Cette partie du travail de diplôme a permis de recueillir les éléments essentiels constituant la base de notre réflexion. Les résultats nous ont aidées à dégager des propositions et des idées originales pour la constitution de la « bibliothèque du futur » qui pourront s'intégrer dans une politique globale des prestations offertes par les bibliothèques à moyen terme (vision de 5 ans).

Concernant le déroulement des entretiens, nous avons prévu de travailler par groupe de deux : une personne menant la discussion, l'autre prenant des notes. Au fur et à mesure du déroulement des entretiens, les rôles se sont intercalés entre les trois membres du groupe afin d'assurer la continuité et l'efficacité des rencontres. Le fait de travailler à deux a permis de poser le plus de questions possibles de manière assez

¹⁶ Voir annexe 4.

naturelle et de récolter ainsi passablement d'informations complémentaires. Les entretiens ont été planifiés assez à l'avance, selon les disponibilités des gens. Afin de tester l'efficacité de nos questions et améliorer notre capacité de mener des interviews, plusieurs entretiens-test type avec des collègues ont été effectués.

Toutes les informations recueillies lors de chaque entretien ont été d'abord retranscrites dans une grille Excel¹⁷, puis nous avons élaboré un tableau regroupant l'ensemble des données sous forme synthétisée afin de permettre une comparaison globale entre les différents types d'usagers. Nous avons procédé à l'analyse en reprenant les questions les unes après les autres et en déterminant les facteurs explicatifs lors de réponses similaires. Au moment de la définition du profil des usagers, nous avons constaté que certaines données, telles que l'âge et le sexe de la personne interviewée n'avaient pas réellement d'influence directe sur les résultats et ont donc été considérées au cas par cas. Le domicile n'a pas non plus semblé être un élément déterminant, car l'éloignement des bibliothèques n'a jamais été mentionné par les usagers comme un facteur influençant la fréquentation de celles-ci. La question relative à l'activité des utilisateurs n'a pas été retenue pour notre analyse, car il s'agissait surtout d'une question de prise de contact. Par contre, nous avons choisi de donner plus d'importance à l'appartenance à un département/section/centre interfacultaire, car il existe des différences entre les usagers et leurs habitudes documentaires. De même, il a été décidé de prendre en compte l'ancienneté des usagers au sein de la Faculté afin de cerner d'éventuelles différences entre ces trois catégories d'utilisateurs.

Pour la mise en commun des réponses à chaque question, nous nous sommes réparties le travail en attribuant à chacune la transcription des données de 2-3 départements, ce qui représente en moyenne 20 entretiens par personne. Afin d'avoir une certaine homogénéité et pertinence entre les analyses effectuées individuellement, quelques entretiens ont été analysés ensemble.

Généralement, nous avons analysé chaque question de manière générale (détection des éléments fondamentaux). En revanche, les questions relatives à l'impression générale de la bibliothèque, l'organisation de la collection, le classement, la disposition des livres, la connaissance du contenu et le taux de connaissance des services, ainsi que le degré de satisfaction ont été analysées par département. Ceci nous a permis de dégager des pistes spécifiques pour chaque bibliothèque. En séparant ces questions

¹⁷ Voir annexe 5.

par département et bibliothèque, il a été possible de détecter les probables améliorations et propositions (rédaction du chapitre relatif aux scénarii). Concernant les questions relatives à la bibliothèque idéale et à l'opinion des usagers à propos de l'existence de sept bibliothèques de la Faculté et leur éventuelle possibilité d'être centralisées, nous avons rassemblé les propositions de toutes les personnes interrogées et établi de grandes lignes directrices. Après l'interprétation de chaque question, une conclusion de quelques lignes contenant une brève synthèse et une interprétation des résultats a été rédigée. Ces différentes parties ajoutées à la conclusion finale du chapitre ont permis de dégager l'essentiel afin d'élaborer le chapitre relatif aux scénarii possibles.

La dernière étape de notre projet concerne la rédaction du mémoire. Celle-ci consiste essentiellement à mettre noir sur blanc le déroulement de notre projet en mettant en évidence la problématique de départ, la méthodologie de travail adoptée, l'analyse de l'existant, l'apport de la théorie (littérature professionnelle), l'étude pratique, les propositions de services et les scénarii possibles, et enfin les conclusions.

2. Analyse de la situation actuelle : à la découverte de l'existant

2.1 Introduction

2.1.1 Contexte

Tout d'abord, il s'agit de relever que le contexte de l'Université de Genève est complexe. Malgré le fait qu'elle soit organisée par Facultés, chacune d'entre elles fonctionne de manière autonome et possède son propre site web¹⁸. Les Facultés ont toute liberté en ce qui concerne la politique et le développement de leur/leurs bibliothèque/s. Il existe néanmoins un service de coordination des bibliothèques au niveau universitaire : le SEBIB.

Les Facultés des Sciences et des Lettres sont les seules au niveau de l'Université à disposer de plusieurs « entités documentaires ». Cette particularité, nous le verrons par la suite, peut poser divers types de problèmes, que ce soit au niveau de la gestion, de la dispersion des collections, des professionnels et d'autres éléments que nous allons détailler plus loin.

2.1.2 Coordination des bibliothèques

Comme nous l'avons déjà mentionné dans l'introduction de notre mémoire, la Faculté des Sciences dispose de sept bibliothèques, toutes largement autonomes. Les sections et départements dont dépendent les bibliothèques ont la liberté de définir les politiques, les budgets et l'importance même de la documentation de chaque bibliothèque qui leur est rattachée. Néanmoins, pour des raisons historiques et professionnelles, ces sept bibliothèques travaillent en réseau à différents niveaux depuis très longtemps (ex. catalogue commun). De plus, il faut noter que la collaboration a été nettement favorisée depuis quelques années grâce à la création d'un poste de coordinateur des bibliothèques (à 50%) et la Coordination sectorielle Arve-Battelle (CooSec). Les missions principales de la commission de la CooSec¹⁹ consistent à formuler des propositions au Décanat ou toute instance concernée, établir des programmes d'action

¹⁸ Pour plus d'informations consulter : UNIVERSITE DE GENEVE. BIBLIOTHEQUES SCIENCES. *Site web des bibliothèques de la Faculté des Sciences de Genève* [en ligne].
<http://www.unige.ch/biblio/sciences/index.html> (consulté le 17.10.06).

¹⁹ Pour la consultation du mandat et les prérogatives de la CooSec, voir annexe 6.

sur des sujets d'intérêt commun et de fixer des priorités. Ses objectifs principaux sont regroupés en catégories, à savoir les généralités, la communication et les actions ciblées. Cette commission se réunit environ 3 à 4 fois par année et se compose des bibliothécaires responsables des sept bibliothèques et d'un responsable académique par section ou département.

Malgré les efforts effectués au niveau de l'organisation des bibliothèques de la Faculté des Sciences, celle-ci reste à l'heure actuelle assez complexe. L'organigramme²⁰, dont nous avons eu plusieurs versions différentes depuis le début de notre travail de diplôme, démontre la difficulté à avoir une vision claire et précise de la situation actuelle au sein de la Faculté et des bibliothèques elles-mêmes.

2.1.3 Dispersion et manque de données fiables

La situation que nous venons de décrire au niveau de la Faculté ajoutée au manque de temps de notre part pour intégrer tous ces éléments²¹ dans notre analyse a rendu la collecte des données assez fastidieuse. En effet, chaque bibliothèque possède son propre niveau d'information au sujet de son fonctionnement. De plus, peu de bibliothèques disposent d'un rapport annuel, de tableaux de bord, de données complètes et fiables.

Nous avons donc dû nous baser sur les statistiques de l'Office Fédéral des Statistiques (OFS) dans le but d'avoir les informations uniformes nécessaires à la découverte et à la compréhension de l'existant. Seuls les chiffres des trois dernières années ont été pris en considération, car le taux de comparaison entre les statistiques postérieures à 2003 était insatisfaisant avec les anciennes. A cela il faut ajouter que les statistiques de 2006 n'étaient pas encore disponibles pour toutes les bibliothèques. Par ailleurs, les données recueillies sont à prendre avec quelques précautions de base. Effectivement, elles ne sont pas fiables à 100%, certaines données étant incomplètes. C'est notamment le cas du nombre d'accès aux ressources électroniques, du fait que ces données sont comprises dans les statistiques globales pour l'ensemble de l'Université, elles sont par conséquent difficiles à analyser dans le détail (valeur de l'information quasi nulle).

Pour compléter ces informations lacunaires, nous avons procédé aux visites de chaque bibliothèque et à des entretiens avec le/la responsable de chacune d'entre elles. Ce

²⁰ Voir annexe 7.

²¹ Le temps à disposition pour cette étape a été assez restreint. Selon les directives de l'HEG, nous n'avions pas plus de 9 jours pour accomplir l'état des lieux.

travail nous a permis d'ajouter des éléments et des informations importantes pour notre découverte de l'existant qui n'apparaissaient pas forcément dans les statistiques fédérales et aussi de comprendre certaines données. La dimension hétérogène de la situation des bibliothèques et la rencontre avec différentes personnes a également rendu cette phase moins fiable que souhaité. Notre méthodologie de récolte d'informations ne nous a pas empêchées de rédiger un texte de synthèse, contenant les éléments clé à prendre en considération pour la suite de notre travail.

2.2 Synthèse des résultats

2.1.4 Présentation générale

Toutes les bibliothèques de la Faculté des Sciences ont pour première mission d'assurer le soutien à l'enseignement et à la recherche en lien avec leur département. Bien que chaque bibliothèque bénéficie d'une certaine autonomie, la collaboration constitue un élément fondamental. Cette volonté de coopérer existe depuis plusieurs années et a incité à créer un poste de coordination, afin de développer le travail en commun dans le but d'étendre les prestations à valeur ajoutée. La collaboration à ce niveau a été notamment intensifiée grâce à la mise en place de plusieurs projets communs, dont la création d'un logo *BiblioSciences*²², l'organisation d'une dizaine de séances d'informations par année regroupant tout le personnel des bibliothèques, la mise sur pied de *Informasciences*²³, la réalisation d'un site Internet et d'un Intranet communs (mise en place du réseau proprement dit). Depuis la création du poste de coordinateur des bibliothèques, la Faculté s'est donc donnée les moyens techniques et humains afin de pouvoir travailler de manière plus coopérative.

2.1.5 Localisations

Comme nous l'avons déjà mentionné, le nombre des bibliothèques de la Faculté des Sciences s'élève à sept. A cela il faut ajouter que la bibliothèque de Sciences de la Terre possède deux points de dessertes. La majorité des bibliothèques se trouvent à proximité les unes des autres (rayon de distance d'environ 1,2 km), exception faite pour la bibliothèque de l'Observatoire localisée à Sauvergnny. Cette délocalisation géographique des bâtiments peut impliquer des avantages mais également des

²² BiblioSciences : ensemble des bibliothèques de la Faculté des Sciences de Genève.

²³ Informasciences : séances entre les professionnels des diverses bibliothèques afin de favoriser le transfert des compétences.

inconvenients. Au niveau des points positifs, on peut mentionner que les bibliothèques sont facilement joignables grâce aux moyens de transport, ou même à pied, et que chacune d'entre elles est rattachée à son département et à son laboratoire de recherche (spécialisation de la collection). En revanche, cette dispersion peut causer des problèmes notamment au niveau de la collaboration et de la communication entre le personnel, de la gestion de plusieurs sites, etc.

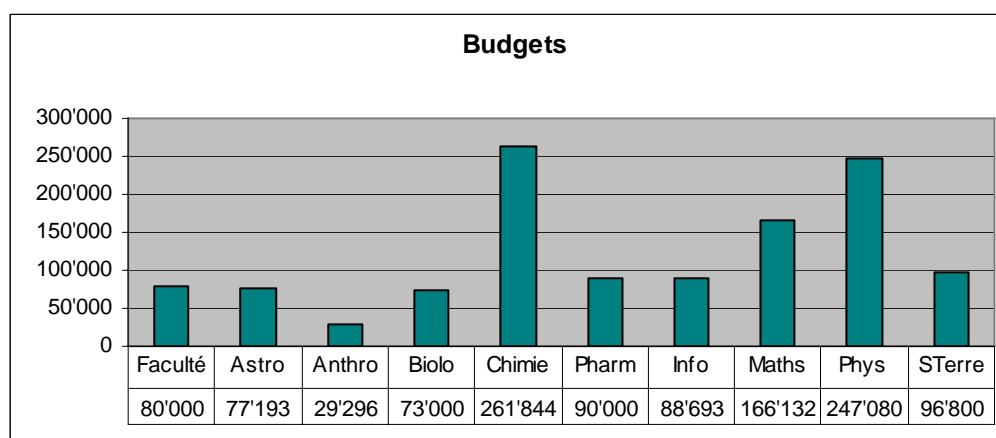
2.1.6 Services

Les services de base, à savoir la gestion, la mise à disposition et la conservation de la collection (dépôt des bibliothèques universitaires du Seujet), le prêt et le prêt interbibliothèques, sont assurés par toutes les bibliothèques. Par contre, la multiplicité des lieux, et donc le dédoublement des tâches à effectuer par le personnel n'a pas permis aux bibliothèques de la Faculté des Sciences de développer systématiquement des services à forte valeur ajoutée. Un exemple de service à valeur ajoutée mis en place est celui de la formation documentaire, qui est supporté par une personne à 70% pour la seule section de Chimie. Il est tout simplement impossible pour un bibliothécaire responsable, à mi temps de surcroît, de proposer de tels services. A cela il faut ajouter que parfois, la gestion de la bibliothèque n'est pas toujours réalisable sans l'aide de personnel ponctuel.

2.3 Thèmes abordés plus précisément

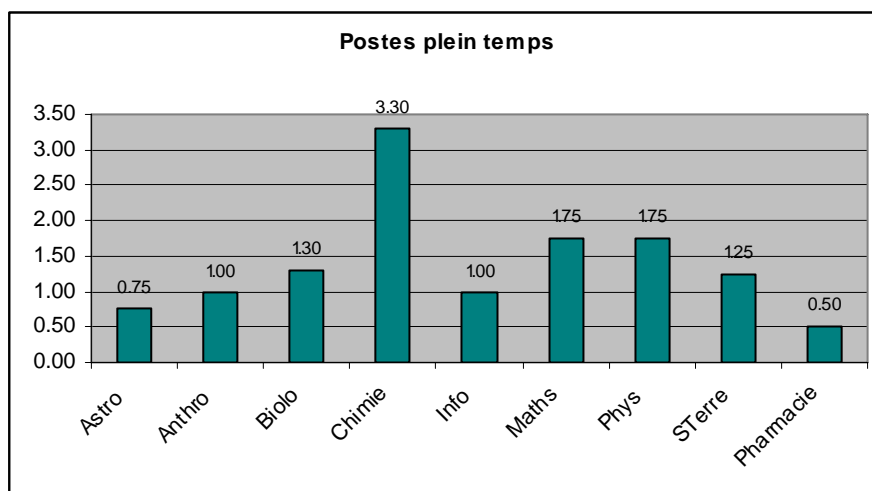
2.1.7 Ressources (financières et humaines)

Tableau 1
Budgets des bibliothèques de la Faculté en 2005



En observant le tableau relatif aux budgets des bibliothèques de la Faculté des Sciences en 2005, nous pouvons constater que les chiffres des montants à disposition de chaque bibliothèque sont très différents. Les raisons de cette disparité sont essentiellement historiques : les départements disposant de plus d'argent et ayant plus d'intérêt pour la documentation financent davantage leur propre bibliothèque. De plus, ce tableau met en évidence le fait qu'il existe dix comptes actifs dans la gestion des bibliothèques. En effet, au budget de chaque bibliothèque, il faut encore ajouter celui de la Faculté, commun à toutes. Il faut remarquer que les bibliothèques d'Anthropologie et écologie, des Sciences de la Terre et de Sciences II présentent une difficulté complémentaire relative à la répartition budgétaire. La présence de plusieurs enveloppes budgétaires pour les différentes sections rend la gestion de ces bibliothèques plus complexe. Le niveau de rentabilité qui découle de ce type de gestion est malheureusement réduit. Par analogie, nous pouvons déduire que de nombreuses tâches effectuées sont multipliées par le nombre de bibliothèques, et au moins sept personnes (une par bibliothèque) doivent cumuler des compétences identiques.

Tableau 2
Personnel travaillant dans les bibliothèques de la Faculté en 2005



A ce tableau, il faut ajouter 1.7 EPT²⁴ pour l'ensemble de la Faculté. Un poste à 50% (augmenté de 20%) permet d'assurer la coordination. Deux personnes fréquentant le *Cesid*²⁵ et travaillant à 50% chacune complètent les ressources humaines au niveau facultaire. En outre, il faut spécifier qu'à Sciences II, la répartition du personnel par

²⁴ EPT : équivalent plein temps.

²⁵ Cesid : certificat de formation continue en information documentaire (diplôme universitaire).

rapport aux sections est la suivante : 2.8 EPT pour la section de Chimie, 1.3 EPT pour celle de Biologie et enfin 0.5 EPT pour celle de Pharmacie.

Le graphique de la page précédente montre que la répartition du personnel est assez variée dans les sept bibliothèques. Comme déjà observé pour la répartition du budget, la cause de cette disparité est due à des raisons historiques liées à la disponibilité d'argent dans les différents départements (ceux qui possèdent davantage de moyens financiers investissent de manière plus consistante dans le personnel).

2.1.8 Collections

En ce qui concerne l'accès aux collections, il existe également des disparités. Excepté pour deux bibliothèques, toutes ont leurs collections en libre accès. En effet, la bibliothèque d'Anthropologie et écologie conserve ses ouvrages en magasin fermé et celle de l'Observatoire rend sa collection accessible (sur rendez-vous uniquement), mais n'effectue pas de prêt. Cette situation démontre par conséquent qu'il existe une inégalité relative à l'accès à l'information. A cette problématique, il faut également ajouter que les horaires d'ouverture de chaque bibliothèque ne sont pas les mêmes et que la disponibilité du personnel joue donc un rôle important dans la mise à disposition et l'accessibilité à la documentation. Néanmoins, l'ensemble des documents des sept bibliothèques est signalé dans le catalogue RERO, qui permet une recherche efficace.

De manière générale, chaque bibliothèque met à disposition une collection couvrant des thématiques spécifiques à son département (documentation par rapport aux domaines de recherche et d'enseignement). A noter qu'à l'intérieur de plusieurs bibliothèques, il existe des thématiques et outils de recherche transversaux. Plusieurs bibliothèques, dont celles d'Anthropologie et écologie, de l'Observatoire et des Sciences de la Terre, possèdent de la documentation spécifique (ex. cartes, plans, etc.). Ces différents documents se présentant sous différents supports restent toutefois une documentation secondaire comparée aux monographies et périodiques.

Au niveau des classifications utilisées par les sept bibliothèques, il n'existe aucune uniformité. Si d'un côté certaines préfèrent l'utilisation de classifications maison pour des raisons historiques ou de gestion, seule la bibliothèque de Sciences II propose plusieurs séquences de rangement. Dans ce cas spécifique, l'emploi de différentes classifications découle d'une volonté des bibliothécaires de séparer les différents supports sous diverses classifications (ex. une classification pour les mémoires, une autre pour les suites, etc.). Ce choix peut poser des problèmes aux usagers au niveau

de la recherche (thématique dispersée à plusieurs endroits selon le support du document).

Malgré l'évolution des ressources électroniques, l'achat d'ouvrages sur format papier reste primordial pour toutes les bibliothèques de la Faculté, notamment pour constituer les collections d'enseignement. Notons que les chiffres des statistiques de la Faculté des Sciences ne comprennent pas les abonnements électroniques pris en charge par l'Université. Par conséquent, il est difficile d'évaluer le développement des collections électroniques.

2.1.9 Services

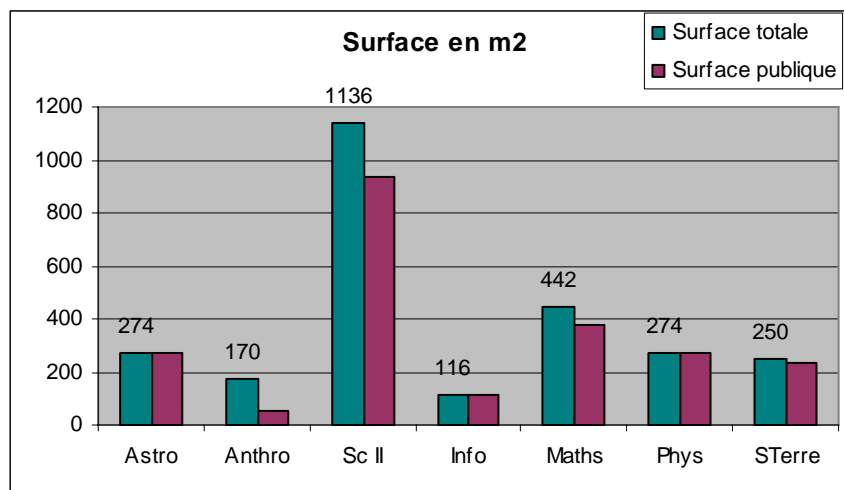
Au niveau du service de prêt, celui-ci est informatisé dans toutes les bibliothèques, excepté dans celles d'Anthropologie et écologie, de l'Observatoire et des Sciences de la Terre, qui l'effectuent encore sous forme manuelle. Cela peut occasionnellement causer des problèmes au niveau de la gestion (ex. difficulté de gestion pour effectuer les rappels).

Les horaires d'ouverture dépendent fortement de la disponibilité du personnel. De plus, les bibliothécaires doivent s'occuper de tâches de gestion qui influencent considérablement la mise à disposition de services complémentaires. De ce fait, peu de bibliothèques ont pu développer des services à forte valeur ajoutée (ex. organisation de formation aux usagers). Des services à valeur ajoutée ont néanmoins vu le jour dans certaines conditions. Citons l'exemple de la bibliothèque de Sciences II, et plus particulièrement de la section de Chimie où le service *Formdoc*²⁶ a été mis en place (engagement d'une personne qui s'occupe d'effectuer des recherches sur les bases de données). Un autre exemple plus global de service à valeur ajoutée assuré par toutes les bibliothèques est celui de la recherche documentaire spécialisée.

²⁶ Formdoc : formation documentaire.

2.1.10 Locaux

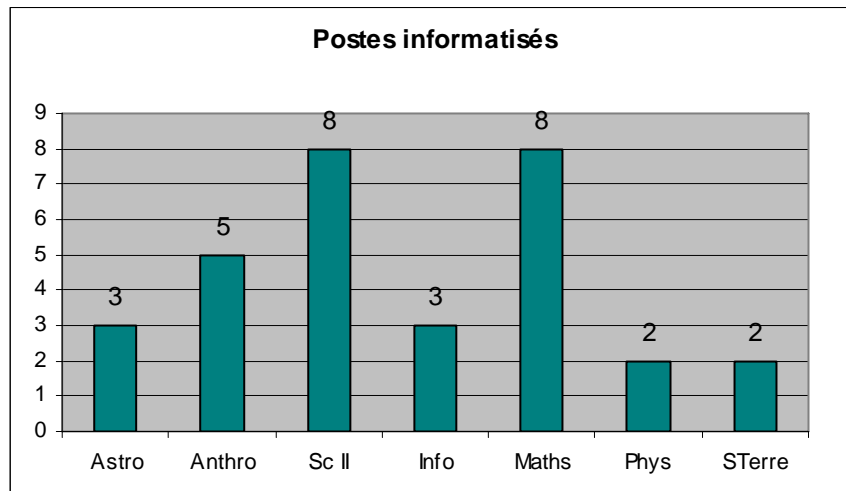
Tableau 3
Surface des bibliothèques de la Faculté des Sciences en 2005



Les espaces à disposition dans les différentes bibliothèques sont organisés en fonction des usages (salle de lecture, salle de travail, places de travail, bureau des bibliothécaires, etc.). Le tableau ci-dessus souligne la variété des dimensions des espaces mis à disposition par chacune. De même, on remarque que l'espace réservé aux professionnels est parfois restreint. C'est notamment le cas de la bibliothèque d'Anthropologie et écologie où les bibliothécaires ne possèdent aucun local expressément prévu pour l'accomplissement des tâches de gestion.

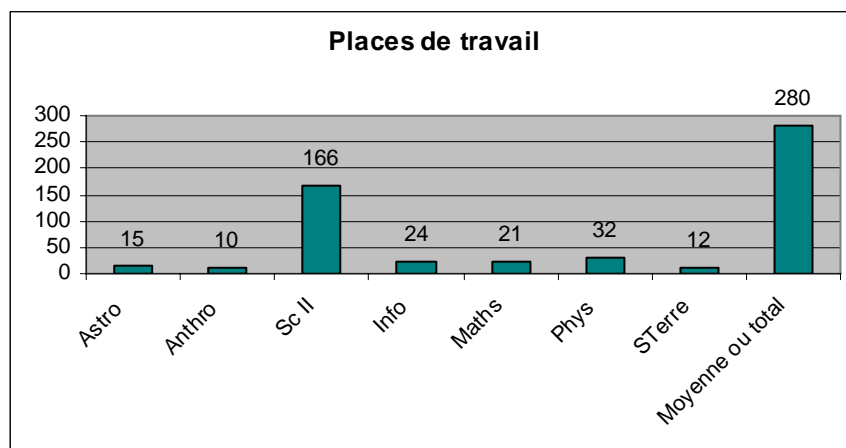
De manière générale, les locaux des sept bibliothèques sont inadaptés par rapport aux utilisations prévues dans le cadre d'une bibliothèque. Ceux-ci ont souvent été conçus à d'autres fins (ex. en Mathématiques, la bibliothèque se localise dans d'anciens appartements). A cela, il faut ajouter que les bibliothèques sont relativement peu lumineuses, et leur mobilier peu adéquat (ex. trop vieux). Toutefois, quelques bibliothèques, dont celle des Sciences de la Terre, présentent un mobilier tout à fait adapté à la conservation de documents spécifiques (ex. cartes et plans).

Tableau 4
Postes informatiques dans les bibliothèques de la Faculté en 2005



Au niveau du matériel informatique, nous remarquons que le nombre de postes informatiques mis à disposition par les sept bibliothèques est également varié. En analysant le graphique ci-dessus, nous sommes étonnées de voir qu'il y a relativement peu de postes informatiques dans chaque bibliothèque par rapport au nombre total d'étudiants. Par contre, chaque section de la Faculté met à disposition des ordinateurs dans d'autres salles à l'intérieur de leurs bâtiments.

Tableau 5
Places de travail dans les bibliothèques de la Faculté en 2005



Pour des raisons liées au manque d'espace, les bibliothèques mettent généralement peu de places de travail à disposition. Le graphique ci-dessus montre bien qu'une seule bibliothèque se dessine comme étant un lieu de travail. En effet, Sciences II est la seule bibliothèque possédant un espace suffisant pour la mise à disposition de nombreux postes de travail (166). Par ailleurs, certaines bibliothèques ne disposent pas de vraies

salles de travail (ex. bibliothèque de Mathématiques). Dans ce cas, quelques places de travail ont été dispersées dans les locaux de la bibliothèque afin d'offrir tout de même des endroits où les usagers peuvent consulter les ouvrages ou travailler.

2.1.11 Projets communs

Les projets communs aux bibliothèques de la Faculté des Sciences sont généralement proposés et gérés par la CooSec. Pour l'année 2006, plusieurs projets sont prévus (voir le document « Coordination des bibliothèques : programme d'action 2006 »²⁷).

L'axe principal de coordination pour 2006 consiste à analyser les usages et comportements des utilisateurs dans le but d'établir une vision commune pour l'ensemble des bibliothèques de la Faculté des Sciences²⁸. D'autres axes secondaires sont la promotion des ressources et des services, l'appel d'offres pour la fourniture des publications en série et le regroupement de plusieurs tâches (site web, gestion des ressources électroniques et formation documentaire intégrée). Parmi ces différents projets, il est important de relever celui de la promotion des ressources et services. En effet, une réorganisation au niveau de la signalétique est en train d'être mise sur pied. L'idée de base est de rendre visible le logo *BiblioSciences*, de retrouver des éléments communs d'une bibliothèque à l'autre et de mieux orienter les usagers dans leurs recherches.

2.4 Conclusion

Au terme de cette phase de découverte de l'existant, nous pouvons affirmer que la situation actuelle des sept bibliothèques de la Faculté des Sciences est autant complexe que riche. A l'heure actuelle, il nous semble peu réaliste de continuer à travailler à moyen terme de manière individuelle. Si aujourd'hui chaque bibliothèque propose des prestations et services tout à fait adaptés aux besoins des usagers (contact privilégié, services personnalisés, etc.), cela pose des problèmes notamment au niveau de l'organisation, qui se révèle de plus en plus inadaptée. Dans un futur relativement proche, il s'avérerait donc nécessaire de défendre la richesse de chaque institution tout en améliorant l'efficacité de celle-ci. Pour atteindre ce but, il faudra promouvoir et développer la notion de collaboration, mettre en avant les compétences

²⁷ Voir annexe 8.

²⁸ Notre travail de diplôme s'insère dans cet axe principal de coordination.

de chaque bibliothécaire, et surtout éviter une multiplication des tâches dans chaque bibliothèque.

Un moyen envisageable de faire coexister efficacité et richesse pourrait être la création de postes de « bibliothécaires volants ». Un bon exemple illustrant ce concept est donné par la BCU de Fribourg²⁹. En effet, cette bibliothèque est centralisée au niveau du catalogage, alors que les bibliothécaires se déplacent et tournent afin d'effectuer les différentes activités. Partant du fait qu'une décentralisation correspond à une perte de temps et d'énergie, les sept bibliothèques de la Faculté des Sciences pourraient envisager une gestion centralisée et une présence ciblée dans chaque bibliothèque. Cela permettrait d'éviter le dédoublement des tâches (gain de temps et d'argent), tout en conservant les divers points de desserte. Cette organisation des bibliothèques consisterait essentiellement à séparer le travail de gestion de celui de contact avec le public afin de garantir des services de meilleure qualité (ex. majeure personnalisation). Pour atteindre ce but, il paraîtrait indispensable de disposer de personnel compétent et flexible aux changements (disponibilité, capacité d'adaptation etc.). A travers la lecture de la littérature de base relative au sujet, et surtout grâce à la réalisation de l'étude pratique, nous pourrions par la suite évaluer la validité de ces idées et percevoir dans quelle mesure elles pourront être appliquées.

²⁹ BCU Fribourg : Bibliothèque Cantonale et Universitaire, Fribourg.

3. Synthèse documentaire

Si l'analyse de la situation actuelle des sept bibliothèques de la Faculté des Sciences constitue une étape fondamentale pour notre étude (voir chapitre précédent du mémoire), la connaissance de la littérature professionnelle de base relative au sujet est également un point indispensable pour la suite de notre travail, notamment pour l'interprétation des résultats. Une synthèse documentaire d'une sélection de ce qui a été réalisé et écrit jusqu'à maintenant sur le sujet est donc d'une très grande utilité pour nous aider à comprendre les tendances documentaires des usagers et rédiger des propositions générales déterminant dans quelle direction doivent évoluer ces sept bibliothèques.

3.1 Contacts

Des visites de bibliothèques similaires à celles de la Faculté des Sciences de Genève et des entretiens avec les responsables de celles-ci constituent une source d'informations considérable. Des rencontres avec des professionnels travaillant dans un contexte semblable en Suisse nous ont offert la possibilité d'avoir un éclairage différent et complémentaire de la littérature avec l'avantage d'avoir des pistes de réflexions comprenant des notions pratiques.

Parallèlement au travail de recherche bibliographique, nous avons organisé des entretiens avec les responsables des bibliothèques de la Faculté des Sciences de Fribourg et Neuchâtel, de l'EPFL, du CHUV et de l'ETHZ. Afin de collecter le plus d'informations possibles, des questions précises sur la gestion et coordination des bibliothèques, l'évolution des tendances en matière de recherches documentaires des usagers, les indicateurs de performance utilisés pour évaluer la qualité des services proposés, ainsi que leur vision personnelle relative à la « bibliothèque de demain » ont été posées. Chaque entretien s'est déroulé sur la base d'une grille³⁰ contenant les questions de base que nous voulions poser.

La disponibilité et l'ouverture d'esprit des personnes rencontrées nous ont été très précieuses pour compléter la vision générale et parfois trop théorique donnée par les lectures. Le tableau se trouvant à la page suivante reporte les informations recueillies lors de ces entretiens et synthétise de manière succincte les contributions des

³⁰ Voir annexe 3.

professionnels rencontrés. Une synthèse de toutes les informations collectées au cours de ces visites est également intégrée dans le chapitre 3.3 (« Synthèse des informations collectées »).

Tableau 6
Synthèse entretiens institutions analogues

Personne contactée Fonction	Institution ou entreprise	Quelques points marquants des entretiens
<p>M. David Aymonin directeur de la bibliothèque centrale et de l'information scientifique de l'EPFL.</p> <p>Mme Anne Ecabert responsable de la formation aux usagers</p>	<p>Bibliothèque centrale Ecole polytechnique fédérale de Lausanne CH-1015 Lausanne</p> <p>Tel. +41 21 693 11 11</p> <p>E-mail : info.bc@epfl.ch</p> <p>Adresse web : http://www.epfl.ch/</p>	<ul style="list-style-type: none"> • En matière de recherche les étudiants ont la tendance à se précipiter sur <i>Google</i> • Les étudiants utilisent majoritairement la bibliothèque comme lieu physique et moins ses ressources • Le papier devient un support complémentaire de l'électronique, qui permet de garder une archive • Le papier reste intéressant pour les étudiants (exercices, manuels, supports de cours) tant que l'on n'aura pas trouvé un support plus adapté pour permettre d'être transporté partout
<p>Mme Eva Ramminger responsable InfoCenter, prêt, bibliothèque spécialisée, catalogage, contenu site web,</p>	<p>ETH-Bibliothek Rämistrasse 101 8092 Zürich Schweiz</p> <p>Tel. +41 44 632 21 35 Fax: +41 44 632 10 87</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Malgré l'augmentation des consultations des documents sous forme électronique, les étudiants semblent encore apprécier le feuilletage des références sur support papier

	<p>E-mail: info@library.ethz.ch</p> <p>Adresse web : http://www.ethz.ch/libraries/index</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Le papier jouera un rôle de complémentarité par rapport aux supports électroniques en constituant également un moyen d'archivage plus fiable (ex. conservation de documents précieux) • Une évolution future sera de combiner la gestion des collections électroniques avec celle de l'accès aux ressources (mise à disposition de la bonne ressource au bon moment) • La diffusion progressive des titres de périodiques électroniques et l'augmentation de leur prix constitueront des éléments à gérer par la suite
<p>M. Karim Chèvre bibliothécaire responsable</p>	<p>Faculté des Sciences Uni-Mail Rue Emile-Argand 11 CH-2009 Neuchâtel</p> <p>Tel. +41 32 718 21 15</p> <p>E-mail: karim.chevre@unine.ch</p> <p>Adresse web : http://www2.unine.ch/</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les habitudes des usagers (en particulier des étudiants) changent beaucoup. Ceux-ci : <ul style="list-style-type: none"> ○ deviennent de plus en plus avides de documentation ○ viennent à la bibliothèque pour commander les articles recommandés par un professeur, sans en avoir forcément l'utilité • Les étudiants viennent relativement peu à la bibliothèque pour utiliser les

		ressources (exception pour les thésards). Beaucoup l'utilisent pour venir travailler en groupes
Isabelle de Kaenel responsable de la bibliothèque	Bibliothèque Universitaire de Médecine (BiUM) au CHUV Bugnon, 46 1011 Lausanne Tél : +41 21 314 50 82	<ul style="list-style-type: none"> • Les étudiants montrent peu d'intérêt pour les outils électroniques (ex. <i>Medline</i>) au début de leurs études. Ils s'y intéressent beaucoup plus tard, en particulier au moment des recherches pour leur thèse ou doctorat. • Le papier gardera son importance au sein de la bibliothèque
Halim Zinaoui Responsable du prêt inter	Bibliothèque de Fribourg Rue du Musée 4 CH - 1700 Fribourg Tél. : +41 26 300 92 65 (aide-bibliothécaire), +41 26 300 92 61 (service de prêt) Fax : +41 26 300 97 30 Adresse web : http://unifr.ch/dokpe/	<ul style="list-style-type: none"> • Les étudiants viennent à la bibliothèque pour chercher des livres indiqués en bibliographie par leurs professeurs • Les étudiants empruntent beaucoup de documents papier • La bibliothèque est utilisée surtout pour travailler et utiliser les postes informatiques (nombre important)

3.2 Littérature professionnelle

Cette étape a essentiellement consisté à rechercher et sélectionner un certain nombre d'informations et de sources bibliographiques pertinentes et d'actualité en vue de rédiger une synthèse traitant de la problématique de notre travail.

Nous avons surtout concentré nos recherches dans les bases de données en ligne (notamment : LISA, LISTA, *LexisNexis*, JSTOR), dans le catalogue collectif RERO, ainsi que les colloques de l'IFLA. En ce qui concerne notre méthodologie de recherche, nous vous renvoyons au chapitre 1 de notre travail de diplôme (« Méthodologie de travail »). Toutes les monographies, articles et sites web retenus se trouvent en bibliographie.

3.3 Synthèse des informations collectées

3.3.1 Introduction

L'informatisation et le développement des nouvelles technologies ont provoqué un bouleversement considérable dans l'organisation et la gestion des bibliothèques. A l'heure actuelle, une partie de la documentation de recherche est disponible sous forme électronique, rendant ainsi l'information accessible en tout temps et en tout lieu (sous réserve d'avoir une connexion à Internet et parfois des droits d'accès). Désormais, les collections se dématérialisent et ne se trouvent plus uniquement entre les murs de la bibliothèque. Les utilisateurs ont la possibilité de l'utiliser depuis leur propre poste de travail et n'ont par conséquent plus forcément besoin de se déplacer. De manière générale, on constate une baisse de fréquentation des bibliothèques universitaires. Celle-ci est due notamment au changement des comportements des utilisateurs, touchés par la possibilité d'accéder à distance à la documentation scientifique et au fait que les professeurs et cadres supérieurs de l'université ne donnent pas assez d'importance à ce type d'institutions.

Dès lors, il devient difficile pour les bibliothèques universitaires de se positionner face aux attentes et aux exigences changeantes des utilisateurs. La connaissance des besoins évolutifs de ces derniers est essentielle afin de pouvoir adapter l'offre à la demande. Il est nécessaire de savoir de quelle façon les usagers utilisent la bibliothèque, quelles sont leurs exigences respectives en matière de documentaire, la manière dont ils effectuent leurs recherches et leur façon d'utiliser la documentation. Cela permet de mettre en place un plan stratégique dans le but de pouvoir s'adapter à cette évolution.

Le rôle du bibliothécaire par rapport à l'utilisateur semble également remis en question : Que peut-il lui offrir réellement ? Quelles sont les attentes de l'utilisateur ? De plus, une réflexion s'impose à propos de la structure des bibliothèques : comment organiser les différentes bibliothèques au sein d'une même Faculté ? Quel type de gestion peut-on envisager ?

3.3.2 Exposition détaillée du sujet

3.3.2.1 Des bibliothèques « classiques » aux bibliothèques numériques

Les bibliothèques numériques naissent principalement d'une adaptation des institutions à l'environnement, qui évolue constamment. En effet, les bibliothèques sont de plus en plus confrontées aux influences économiques (ex. réduction du budget), sociales (ex. changement des méthodes de recherche) et technologiques (ex. adaptation aux évolutions informatiques).

L'essor actuel de ce nouveau type de bibliothèque est possible surtout grâce aux constantes évolutions informatiques et au développement des réseaux d'information. Le processus de communication devient ainsi rapide et fiable : une véritable explosion de l'information amène à une nécessité croissante d'organiser la connaissance. Les bibliothèques numériques se manifestent alors afin de garantir une meilleure mise à disposition de l'information, une facilité d'accès 24h/24, ainsi qu'une régulière mise à jour. Leur but principal est d'organiser l'accès aux ressources dont les usagers ont besoin tout en mettant en valeur le fonds des bibliothèques mêmes.

Il existe différentes définitions de bibliothèques numériques. Nous avons retenu celle de L.A. Tedd figurant dans l'ouvrage *Digital libraries : principles and practice in a global environment* que nous avons traduite et reportée ci-dessous :

« Les bibliothèques numériques sont définies comme un ensemble de ressources électroniques et de possibilités techniques associées pour créer, rechercher et utiliser l'information. Dans ce sens, elles sont une prolongation des systèmes de stockage et de récupération d'informations qui utilisent des données numériques dans tous les médias (textes, images, bruits, etc.). Les bibliothèques numériques sont construites, rassemblées et organisées par et pour une communauté d'utilisateurs, et leurs capacités fonctionnelles soutiennent les besoins d'informations et d'utilisation de cette communauté... ». (Tedd, 2005 : 16-17)

Les bibliothèques numériques ont été élaborées en tenant compte des erreurs du passé (ex. mauvaise mise en valeur des fonds, pas ou peu d'organisation de l'information,

etc.), mais plusieurs améliorations sont encore envisageables, notamment au niveau du développement des techniques et des ressources électroniques. Il devient nécessaire de mettre en place des politiques documentaires claires et cohérentes afin de résoudre ce type de problème et répondre ainsi à la demande des usagers en constituant des collections hybrides (papier/électronique). Cependant, selon plusieurs professionnels, dont Eva Rammingier de l'ETH de Zurich, on peut observer que malgré l'augmentation des consultations des documents sous forme électronique, les étudiants semblent encore apprécier le feuilletage des références sur support papier. Ce dernier joue ainsi un rôle de complémentarité par rapport aux supports électroniques en constituant également un moyen d'archivage plus fiable (ex. conservation de documents précieux). Cela dit, la diffusion progressive des titres de périodiques électroniques et l'augmentation de leur prix seront des éléments à gérer par la suite. Selon Catherine Lupovici,

« Le passage de la bibliothèque traditionnelle à celle numérique présente à la fois une opportunité d'ouverture et d'innovation en termes de services aux usagers et une menace ressentie par la profession, en raison des risques de disparition de certaines fonctions et services traditionnels rendus par les professionnels des bibliothèques. Face à cela, ceux-ci doivent apprendre à diversifier leur offre d'information à valeur ajoutée dans les modèles de distribution multiples utilisés simultanément » (Lupovici, 2000 : 297).

La numérisation des bibliothèques présente donc à la fois un enjeu politique, social et technologique dans une certaine mesure. Le premier concerne la création et la mise à disposition de biens culturels communs. Le second implique une garantie de l'accessibilité élargie au savoir, mais également linguistique et économique de la part des bibliothèques numériques. Ces dernières devront donc chercher à répondre aux différentes évolutions de la société et du métier de bibliothécaire, même dans un futur proche.

3.3.2.2 Exemple du développement des bibliothèques à l'étranger

Il est intéressant d'étudier les solutions mises en œuvre dans d'autres pays européens pour s'adapter à ces évolutions afin d'élargir notre champ d'étude et de compréhension. Les articles sélectionnés montrent que la préoccupation au sujet des bibliothèques numériques est présente un peu partout.

En Norvège, une initiative a été mise en œuvre pour faciliter l'accès aux sources d'information et de connaissance. Celle-ci englobe non seulement les bibliothèques

universitaires, mais celles de tout type. Elle vise notamment à définir les critères de sélection et les directives de la numérisation des ressources existantes, trouver de meilleurs moyens de négocier les accords d'utilisation des ressources électroniques, utiliser au mieux les collections grâce à la mise en place de systèmes de communication respectant les normes, formats et protocoles, et enfin améliorer la coopération entre les producteurs et les contenus. Selon Carol van Nuys³¹, une bibliothèque numérique doit fournir aux usagers à tout moment et en tous lieux un accès facile aux services et contenus, et ceci à partir d'outils conviviaux.

La notion de formation des usagers face à ces nouvelles technologies et au changement de la société en général préoccupe également un grand nombre de bibliothèques. Un article présente notamment les résultats d'une étude menée auprès d'étudiants de l'Université de Poitiers, portant sur l'utilisation d'un nouveau système d'information et de communication du nom d'*IPinfo*³². Ce système a été développé spécialement pour les besoins liés aux enseignements de la maîtrise de l'information. L'objectif est de faciliter la gestion de projets d'études dans une situation d'enseignement à la fois en présence et à distance. Cette plate-forme pédagogique est particulièrement adaptée aux situations où de nombreux étudiants conduisent des projets et sont amenés à rechercher, traiter et communiquer de l'information.

Cette préoccupation ne touche pas que les pays européens ou dits développés mais également les pays du Sud comme par exemple le Vietnam, le Togo, la Tunisie, et les régions de la Méditerranée. Celle-ci est une démonstration que ces pays aussi avancent dans l'univers numérique au milieu de problèmes alarmants et avec peu de moyens³³.

³¹ VAN NUYS, Carol. La bibliothèque numérique norvégienne : un accès facile aux sources d'information et de connaissance. *World Library and Information Congress: 71th IFLA General Conference and Council*. [en ligne]. 2005.
http://www.ifla.org/IV/ifla71/papers/120f_trans-vanNuys.pdf (consulté le 21.05.2006)

³² DESHOULLIERES, Bruno. IPinfo, un environnement informatisé pour les formations à la maîtrise de l'information : étude d'usage. *World Library and Information Congress: 71th IFLA General Conference and Council*. [en ligne]. 2005.
http://www.ifla.org/IV/ifla71/papers/024f-Deshoullieres_Djoudi.pdf (consulté le 21.05.2006)

³³ FERCHAUD, Bernadette. Journées d'étude : expériences et projets de bibliothèques virtuelles du Sud. *ADBS*, 2002.

3.3.2.3 Tendances actuelles : usagers consommateurs

L'évolution de la société et des technologies entraîne inévitablement une modification au niveau des pratiques de recherche d'information des usagers au sein des bibliothèques. Il s'avère donc nécessaire d'observer ces nouvelles pratiques documentaires afin d'adapter au mieux l'offre des bibliothèques en matière de services et de contenus. L'immatérialité joue notamment un grand rôle, car elle peut engendrer des modifications des méthodes de lecture (délocalisation du texte, accessibilité à distance, etc.) et de travail (travail à la maison, vidéoconférences, etc.). Internet devient pour les étudiants une source principale pour les recherches documentaires dans le cadre de leurs études, leur permettant ainsi un accès à l'information en tout temps et en tout lieu. L'enseignement et le travail à distance connaissent en effet un grand essor depuis ces dernières années. Même si aujourd'hui les bibliothécaires sont encore sollicités par téléphone, la création d'un guichet virtuel (renseignement par mail, sur site web, etc.) devient un outil fondamental pour assister l'activité des étudiants, leur permettant ainsi notamment de travailler depuis leur domicile.

L'une des principales difficultés pour les professionnels est de suivre l'évolution de leur public, de définir les différents profils d'usagers et leurs attentes par rapport aux services proposés, et plus globalement en relation avec la documentation. Ce dernier point entraîne toute une problématique relative à l'offre et à la demande, mais également celle reliée à la personnalisation de l'accès aux ressources électroniques (différences entre statuts) et la personnalisation des services offerts par la bibliothèque. En effet, les besoins dépendent des requêtes, mais également de la personnalité de l'utilisateur.

Les comportements des étudiants varient d'un individu à l'autre, mais nous pouvons cependant relever des caractéristiques qui reviennent souvent. Ceux-ci travaillent notamment de plus en plus dans l'urgence : ils ont besoin d'un accès immédiat à l'information voulue. Certains, en particulier ceux qui débutent leur formation, présentent parfois de sérieuses lacunes au niveau de la recherche documentaire et se sentent par conséquent incompetents dans ce domaine³⁴. La majorité des étudiants universitaires sont donc plus à l'aise avec la recherche en ligne qu'avec l'utilisation d'un logiciel

³⁴ DESPRES-LONNET, Marie ; COURTECUISSÉ, Jean-François. Les étudiants et la documentation électronique. *BBF* [en ligne]. 2006, n° 2, p. 33-41.
<http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/frontoffice/2006/02/document.xsp?id=bbf-2006-02-0033-005/2006/02/fam-dossier/dossier&nDoc=1&statutMaitre=non&statutFils=non&tri=>
(consulté le 24.10. 2006)

documentaire, car ils sont plus familiarisés avec l'univers d'Internet. Il faut noter que *Google* semble être la référence des étudiants, car ils pensent y trouver tout ce dont ils ont besoin. Les étudiants utilisent relativement peu les sites web des bibliothèques, ceux-ci offrant parfois selon eux un contenu pas régulièrement mis à jour. De plus, selon certains étudiants, l'information est souvent organisée de façon peu claire et la structure de l'interface difficilement compréhensible.

Il faut également relever que les usagers ont des comportements de travail relativement variés. Suite aux entretiens effectués avec des personnes de référence, il ressort que la majorité des étudiants se rendent à la bibliothèque pour utiliser l'espace physique de celle-ci, qui constitue un lieu propice aux études. Les salles réservées aux travaux de groupes sont également très prisées. Certains s'y rendent pour étudier avec d'autres personnes, rencontrer des amis ou encore pour jouer sur les ordinateurs afin de décompresser. Quant aux professeurs et chercheurs, il apparaît qu'ils viennent très rarement, voir jamais à la bibliothèque. Ceux-ci ont avant tout besoin des ressources électroniques, accessibles depuis leur bureau. Ils s'adressent aux bibliothécaires souvent uniquement en cas de questions spécifiques ou de problèmes d'accès à telle ou telle ressource.

De manière générale, on peut dire que les étudiants de première année se rendant spontanément à la bibliothèque pour effectuer des recherches documentaires sont rares. La plupart se contente des notes de leurs cours et utilisent la bibliothèque uniquement pour vérifier la présence de références données par le professeur. Ils s'intéressent réellement aux ressources offertes à un stade supérieur de leur formation, notamment pour leurs thèses, doctorats ou masters qui nécessitent le développement de nouvelles stratégies de recherche.

Beaucoup d'étudiants souhaiteraient que la bibliothèque propose de nouveaux services en ligne, outre les services traditionnels offerts sur place. L'évolution de la technologie et de la société fait naître de nouveaux besoins chez ces derniers, qui deviennent de véritables consommateurs d'information. Une adaptation au niveau des nouvelles formes d'enseignement, de la diffusion et de la conservation de l'information est nécessaire pour répondre à ces nouvelles tendances. Une inaction de la part des bibliothécaires face à ces besoins pourrait constituer un véritable danger, poussant les étudiants à s'adresser à des organismes qui commercialisent l'information.

A partir de l'analyse des nouvelles tendances documentaires des étudiants, on peut définir quels sont les actions et services à développer dans l'avenir. D'après la

documentation recueillie, l'accent doit être mis plus particulièrement sur la réalisation de services d'alerte personnalisés, la mise sur place de cours de formation spécifiques à l'utilisation des NTIC³⁵ dans la recherche documentaire (formations en groupe ou personnalisées) et sur les actions de soutien à l'enseignement à distance. Ce dernier point en particulier pourrait inciter les bibliothécaires à maintenir une interaction constante avec les étudiants et les professeurs (ex. vidéoconférence). Le principal enjeu du futur sera donc de savoir comment adapter les divers services offerts par les bibliothèques aux mutations culturelles et sociales du monde de l'éducation, de la recherche scientifique et de la communication. La construction et le maintien des « bibliothèques du futur » dépendront de l'évolution des mentalités des usagers, mais également de celle des bibliothécaires.

3.3.2.4 Rôle du bibliothécaire

La complexité de la bibliothèque numérique engendre des changements importants à l'intérieur de l'institution même (ex. plus grand investissement dans le matériel informatique, mise sur pied d'une formation spécifique pour l'utilisation de ce type de bibliothèque, etc.) Ces mutations ont également un impact sur le métier du professionnel de l'information, qui joue depuis quelques temps et jouera dans le futur un rôle nouveau et indispensable. Dans la majorité des pays européens, le public étudiant est relativement hétérogène en raison du nombre important de jeunes effectuant des études supérieures. Ceux-ci ont besoin d'un soutien dès le début de leurs études, et une formation à l'utilisation des nouvelles technologies et ressources leur est donc nécessaire dès le départ. Grâce à leurs compétences, les bibliothécaires peuvent aider les étudiants à développer leur autonomie dans leurs recherches documentaires afin de devenir *information literate*³⁶.

Le rôle de la bibliothèque évolue également avec la société. En effet, celle-ci devient un lieu à partir duquel il est possible d'accéder à des ressources sélectionnées, mais aussi où les étudiants peuvent acquérir des compétences en matière de recherche et apprendre de manière libre. Le bibliothécaire fournit alors un réel travail à valeur ajoutée de par sa connaissance des fonds et sa capacité à sélectionner dans la masse documentaire croissante les informations pertinentes provenant de différentes sources.

³⁵ NTIC : Nouvelles Technologies en Information et Communication.

³⁶ Information literate : capacité de savoir à quel moment intervient un besoin d'information, être capable de l'identifier, le localiser, l'évaluer, et l'utiliser de manière efficace afin de résoudre le problème qui se pose.

Il sera de plus en plus souvent confronté à de nouvelles formes de médiation entre la documentation changeante et la multiplicité des étudiants. Le contact entre les spécialistes de l'information et les usagers restera donc d'importance capitale.

A l'avenir, le professionnel devra surtout veiller à toujours donner un sens aux collections, et en particulier s'occuper de fournir du contenu utile et exploitable à son public. Un principal enjeu du futur sera donc de s'adapter aux usagers tout en suivant les technologies et nouvelles tendances en matière de documentation. En effet, être au service des usagers à distance exige des compétences liées à l'utilisation de techniques adaptées afin de les rencontrer dans un environnement électronique (ex. marketing direct, chat³⁷, communication via SMS, blogs³⁸, etc.). L'extension de la notion « orientation-usager » conduira les spécialistes en information documentaire à une écoute attentive des besoins, et par conséquent à une personnalisation optimale des services.

Des coopérations, collaborations et partages du savoir entre institutions de différente nature, entre professionnels et entre bibliothécaires et chercheurs/éditeurs seront d'importance fondamentale afin de s'ouvrir vers l'extérieur et d'adapter subséquentement l'offre des bibliothèques aux besoins réels de chacun. En effet, grâce à une meilleure communication entre producteurs d'informations, prestataires de services et utilisateurs, chaque partie intéressée aura l'occasion d'exprimer son point de vue et de manifester ses besoins. Ce partage d'information est donc très utile, surtout pour les bibliothécaires, pour la prise de conscience de certaines problématiques dans une optique d'évolution et d'adaptation au monde de l'édition et de la recherche.

3.4 Conclusion

3.4.1 Développements futurs

La synthèse des articles nous a permis d'avoir une vision plus claire des tendances actuelles relatives à la mise à disposition de services et de documentation dans les bibliothèques scientifiques. Par la suite, il nous a été possible de définir des axes de développement en vue de mieux adapter les services proposés par les différentes bibliothèques de la Faculté aux besoins des usagers, mais surtout de dégager des

³⁷ Chat : messagerie instantanée.

³⁸ Blog : site web personnel tenu par un ou plusieurs *blogueurs* qui s'expriment selon la périodicité de leur choix sous la forme d'énoncés datés (à l'image d'un journal de bord ou d'un journal intime).

réflexions utiles à l'élaboration de projets réalistes. En effet, ce dernier élément constitue un des objectifs principaux de notre travail de diplôme, qui servira notamment à définir une politique globale des bibliothèques à moyen terme (vision de 5 ans).

3.4.1.1 Mise à disposition de documentation (en ligne)

La tendance actuelle en matière de documentation montre que même si le papier est encore souvent utilisé, les étudiants et les professeurs font de plus en plus appel aux ressources électroniques. Pour cette raison, il serait important de développer la mise à disposition de documents en ligne et d'offrir aux usagers des accès personnalisés à ce type d'information. Cette mise à disposition pourrait se faire à travers des consortiums, la création de portails thématiques, de plateformes de recherche simultanée dans plusieurs catalogues, ou encore la mise en place de réseaux (ex. collaboration, communication et partage de savoirs entre bibliothèques scientifiques). La mise en place de systèmes Wifi pourrait notamment permettre aux usagers de consulter Internet et les ressources documentaires dont ils ont besoin sans devoir se brancher sur place. L'*Open Access* pourrait également être développé, car il met rapidement et gratuitement à disposition des usagers de la documentation pertinente. Un bon exemple de ceci est constitué par l'*ETH E-Collection*³⁹. Il s'agit d'une plateforme de publications (thèses, supports de cours, rapports, périodiques, etc.) qui regroupe et archive les publications internes à l'institution qui ne sont pas édités par les canaux ordinaires de diffusion.

Une autre direction à prendre pourrait être celle de l'enseignement à distance (e-learning). En effet, cette pratique d'enseignement se répand assez rapidement et permet aux étudiants d'obtenir des informations, d'apprendre à tout moment et en tout lieu. Dans la même idée, la création d'un Intranet pédagogique pourrait être envisagée. Ce système d'apprentissage constitue un logiciel de travail de groupe qui rend possible des liens entre formateurs, étudiants et référents scientifiques. Le but de l'application est notamment de favoriser le travail à distance en assurant les fonctions de gestion de projets, de travail coopératif, de mutualisation de connaissances et la gestion de références bibliographiques. La bibliothèque devrait ainsi devenir un lieu où les étudiants pourraient acquérir des savoirs et compétences. A ce propos, on peut citer l'exemple du *Learning Center* (ou centre de connaissance) de l'EPFL, dont l'ouverture est prévue pour 2010. Il a pour objectif non seulement de mettre à disposition des

³⁹ EIDGENOESSISCHE TECHNISCHE HOCHSCHULE ZUERICH. *ETH E-Collection* [en ligne]. <http://e-collection.ethbib.ethz.ch/> (consulté le 20.10.06)

infrastructures, services et compétences qui optimisent l'accès aux ressources documentaires et aux espaces de travail, mais également de proposer aux étudiants un lieu de vie, rencontre et culture.

3.4.1.2 Développement des collections

En considérant que la documentation électronique (périodiques électroniques en ligne, encyclopédies, etc.) est de plus en plus utilisée et consultée, il faudrait par la suite que les bibliothèques suivent cette tendance et accroissent les collections électroniques. Cette orientation nécessite une politique de développement claire de la part des responsables des institutions (ex. acquisition des bonnes ressources, répartition des acquisitions entre support papier et support électronique, droit d'accès à des sources d'information pertinentes, etc.). Ce type de démarche devrait également mettre l'accent sur la numérisation. En effet, il faudrait évaluer quel type de document il devient indispensable de numériser (ex. numérisation à la demande, numérisation sur proposition des enseignants, etc.). Outre la documentation écrite, la numérisation de documents pourrait également concerner d'autres documents comme par exemple les cartes et plans.

3.4.1.3 Service de référence

Comme il s'avère que les usagers ont un intérêt croissant pour l'accès aux ressources et services de la bibliothèque à distance, il est important de répondre à cette demande 24h/24. Cela implique qu'un service de référence virtuel soit mis sur place. Cela pourrait se présenter sous différentes formes. Les formes d'interaction entre les spécialistes d'information et les usagers les plus connues à l'heure actuelle sont les suivantes :

- E-mail (réponse dans la journée grâce à une répartition thématique des questions posées auprès du personnel du service de référence) ;
- Chat (réponse instantanée, surtout pour les usagers externes) ;
- Chatterbot (logiciel qui répond de manière autonome à la place du bibliothécaire⁴⁰) ;
- SMS (indication d'amendes, nouvelles acquisitions, etc.) ;

⁴⁰ Exemples: logiciel ASKademicus à l'Université de Dortmund (www.ub.uni-dortmund.de/chatbot) et logiciel Stella à l'Université de Hambourg (www.sub.unihamburg.de).

- Formulaire en ligne (demande de renseignements de la part de l'utilisateur par formulaire : il s'agit d'une vraie capitalisation de questions et réponses⁴¹) ;
- Blog ;
- Fils RSS⁴² ;
- Wiki ;
- Etc.

Une autre proposition de service innovant pourrait être la veille documentaire (ex. mise sur place d'un système d'alerte). Ce service personnalisé informerait directement l'utilisateur sur les dernières acquisitions relatives à ses centres d'intérêt et chaque nouveau service proposé par la bibliothèque.

Un autre service qui pourrait être pris en considération par les bibliothèques est celui de la fourniture de documents au poste de travail de l'utilisateur de manière instantanée. Cette manière de procéder est notamment déjà pratiquée par la *British Library* et par l'ETH de Zurich, qui propose la fourniture d'articles de périodiques en format PDF. Ce type de service, qui est indépendant du temps et de l'espace, aide notamment les personnes voulant effectuer des recherches à distance, car l'éloignement physique ne constitue plus un problème. Par contre, avec cette nouvelle méthode de fourniture de documents, d'autres problèmes comme la gestion des droits d'auteurs des articles ou le choix d'un système informatique performant voient le jour.

3.4.1.4 Rôle du bibliothécaire

Les transformations engendrées par les nouvelles technologies dans les bibliothèques, demandent également une certaine adaptation de la part des professionnels, en particulier au niveau de leur savoir-faire. En effet, les compétences de ceux-ci devraient s'adapter aux changements technologiques et aux besoins évolutifs des usagers. La mise à jour des compétences, surtout en ce qui concerne l'informatique et le management, passe notamment par la formation continue.

⁴¹ Exemples : guichet du savoir de la bibliothèque municipale de Lyon qui sert comme outil de partage des connaissances et le guichet virtuel de la BNS (SwissInfodesk).

⁴² Fils RSS ou flux RSS (Really Simple Syndication ou de Rich Site Summary) : est un format de syndication de contenu web, codé sous forme XML. Ce système permet de diffuser en temps réel les nouvelles des sites d'information ou des blogs, ce qui permet de rapidement consulter ces dernières sans visiter le site.

Le bibliothécaire joue donc un rôle de plus en plus important dans l'organisation et la mise à disposition de la documentation en ligne. Dans le futur, il devrait en particulier gérer le contenu de la documentation, les questions liées aux droits d'auteur et celles liées aux droits électroniques plus en général. De plus, la collaboration entre les professionnels et les chercheurs devrait être améliorée et renforcée afin de mieux cibler les centres d'intérêt des usagers et chercher à anticiper leurs comportements et besoins. Le futur bibliothécaire devrait donc jouer un rôle crucial dans la formation des usagers à l'utilisation des NTIC afin de les rendre autonomes dans leurs recherches documentaires.

3.4.1.5 Équipement

L'essor des nouvelles technologies amène les bibliothèques à réadapter leurs équipements. En effet, bien que la consultation se fasse aussi en dehors de l'institution, il serait nécessaire de mettre à disposition du public des postes de travail équipés de PC performants au sein de la bibliothèque même. Un aménagement adapté des locaux de la bibliothèque s'impose : il faudrait créer différentes zones de travail afin de répondre aux besoins des usagers. Un bon exemple est celui de la bibliothèque centrale de l'EPFL, qui distingue plusieurs zones (calme, silence, salle de travail, etc.). La mise en ligne de documentation de la part des bibliothèques devrait être aussi assurée par des serveurs avec une grande capacité de stockage. De même, la documentation mise à disposition devrait être facilement accessible à l'extérieur du bâtiment (droit d'accès facilité, possibilité de compression, etc.).

3.4.2 Mise en contexte de la théorie par rapport à notre mandat

La documentation récoltée et les entretiens effectués avec les personnes de références nous ont donné une idée globale de la manière dont les usagers des bibliothèques universitaires, plus particulièrement les étudiants, utilisent la documentation. Il sera intéressant de comparer si les étudiants de la Faculté des Sciences de Genève présentent les mêmes besoins et comportements de recherche.

La phase d'entretien avec les étudiants, professeurs, chercheurs et assistants constitue donc une étape fondamentale de notre travail. Les résultats nous permettront de dessiner un profil des différents types d'usagers et de définir les usages de chacun. Une analyse de ces données permettra par la suite de déterminer les besoins des usagers en matière de documentation et services. De plus, la description de leurs méthodes de travail nous permettra de connaître quelles sont les sources utilisées et les attentes des usagers vis-à-vis de la bibliothèque. Les principaux objectifs par la suite sont donc de :

- Comprendre l'évolution des pratiques de recherche documentaire des différents usagers ;
- Envisager l'évolution de ces pratiques ;
- Déterminer comment orienter l'offre des bibliothèques.

A partir de cela, nous serons à même de proposer des réflexions utiles à l'élaboration de projets réalistes qui s'intégreront dans une politique globale des prestations offertes par les bibliothèques à moyen terme (vision de 5 ans).

4. Étude

Ce chapitre présente l'étude que nous avons menée auprès des usagers des bibliothèques de la Faculté des Sciences de Genève. Elle s'intéresse aux habitudes documentaires et comportements des professeurs, assistants, chercheurs et étudiants des différents départements. Un des objectifs principaux de notre mandat est d'approfondir la connaissance au sujet des méthodes de travail de la population universitaire scientifique afin de définir quelle place occupent aujourd'hui les bibliothèques au sein de l'enseignement et de la recherche. L'idée est d'établir des propositions générales et des pistes pour ces bibliothèques afin de déterminer dans quelle direction elles ont l'opportunité d'évoluer.

4.1 Entretiens

Nous avons choisi d'effectuer des entretiens semi-directifs avec les différents usagers afin de leur permettre de s'exprimer librement. Ce moyen de questionnement permet un contact direct avec ceux-ci et donne la possibilité d'approfondir les réponses particulièrement intéressantes⁴³. Il est important de noter que cette étude ne se veut pas représentative : les entretiens ont été menés auprès de 59 personnes (public effectif et potentiel). Il nous était effectivement impossible d'interroger la totalité de la population de la Faculté des Sciences. Notre analyse se rapporte donc plus au domaine qualitatif que quantitatif, étant donné qu'il s'agit avant tout d'une exploration des usages des différentes bibliothèques.

4.1.1 Le contenu des entretiens

Pour la réalisation de l'enquête, une grille d'entretien a été élaborée selon les thèmes que nous voulions aborder, à savoir les habitudes documentaires des usagers, les espaces de la bibliothèque utilisés et l'usage qu'ils font des collections et des services. Les questions ont été définies en fonction des axes de développement établis lors de l'étape 3 de notre travail de diplôme.

Le questionnaire⁴⁴ débute par quelques questions personnelles (domicile, statut, date d'entrée à la Faculté) nécessaires pour éventuellement déterminer des profils-types des

⁴³ Voir chapitre 1 (« Méthodologie de travail ») et plus en particulier au sous-chapitre 1.4 (« Définition des objectifs spécifiques et des modalités de l'enquête ») pour une explication plus détaillée du terme entretien semi-directif.

⁴⁴ Voir annexe 9.

usagers, sa fonction ou autre. Ceux-ci sont ensuite invités à expliquer en quelques mots leur activité. Cette question représente une prise de contact avec la personne avant d'entrer dans le vif du sujet. Les questions fondamentales et centrales de notre travail d'analyse concernent les domaines suivants :

- Les habitudes de travail des usagers dans l'intention de mieux connaître leur lieu de travail privilégié ;
- Le type et le support d'information recherchés par les utilisateurs, ainsi que le taux d'utilisation des différents documents ;
- La méthodologie de recherche pour les différents documents et les sources consultées dans le but de savoir de quelle manière les usagers effectuent leurs recherches ;
- L'éventuelle formation reçue en matière de recherche documentaire afin de déterminer son incidence sur les connaissances des usagers à ce sujet ;
- L'impression que les usagers ont de leur bibliothèque (forces, faiblesses et éventuelles propositions d'amélioration) pour déterminer les axes à traiter en priorité ;
- L'utilisation de la bibliothèque (fréquence, horaires, activités, espaces) dans le but de connaître en détail leurs habitudes de travail ;
- La collection de la bibliothèque (connaissance du système de classification, du contenu et de l'aménagement de la collection au sein de la bibliothèque) afin de cerner leur niveau d'autonomie dans les démarches de recherche ;
- Leur bibliothèque personnelle (nombre d'ouvrages, raison d'être de cette collection, fréquence d'acquisition de livres) pour savoir si l'achat de documents influence la fréquentation de la bibliothèque ;
- Les services offerts par la bibliothèque, notamment dans l'intention de savoir quels services sont connus par les usagers, lesquels ils utilisent et leur satisfaction à ce sujet ;
- L'existence des sept bibliothèques réparties sur plusieurs sites au sein de la Faculté des Sciences afin de connaître leur opinion au niveau de leur dispersion géographique ;

- Leur bibliothèque idéale afin de connaître les idées et attentes des usagers envers celle-ci.

Une question supplémentaire est destinée aux professeurs, assistants, chercheurs au sujet de leurs publications afin de connaître le nombre d'articles effectués par année, les noms des revues dans lesquelles ils publient et s'ils utilisent les preprints. De plus, nous voulions savoir s'ils connaissent le *Catalogue des publications genevoises*⁴⁵ et leur avis à ce sujet.

4.1.2 Réalisation

L'enquête a été réalisée en deux phases : 34 entretiens du 27 juin au 18 juillet 2006 et 25 autres entretiens du 30 août au 14 septembre 2006. Une partie des étudiants se trouvant en période de préparation d'examens, nous avons pensé qu'une bonne partie des personnes ne serait pas disponible durant les vacances d'été. La représentativité de l'enquête est donc conditionnée par la période à laquelle celle-ci a été réalisée. Notre mandante, ainsi que les responsables des différentes bibliothèques, ont établi une liste des personnes que nous pouvions interroger. Deux personnes du groupe se sont ensuite réparties le travail, se sont chargées de contacter les personnes sélectionnées et de gérer l'agenda des entretiens. Ces derniers ont été tous effectués par équipe de deux, à savoir un interviewer et un observateur.

4.1.3 Récolte des données

Les informations recueillies au cours de chaque entretien ont été insérées dans une grille créée expressément pour faciliter la prise de notes⁴⁶. Celles-ci ont été synthétisées dans un tableau qui nous a par la suite permis de rédiger l'analyse⁴⁷.

4.2 Analyse et interprétation des résultats

Ce sous-chapitre présente l'analyse et les interprétations relatives à notre étude pratique. Comme le montre le tableau de la page suivante, la population interrogée se compose de professeurs, MER (maître d'enseignement et de recherche), assistants-doctorants et étudiants appartenant à la Faculté des Sciences. La majorité des gens

45 Pour la consultation en ligne : <http://www.unige.ch/cyberdocuments/catpub.html>.

46 Voir annexe 5.

47 Voir chapitre 1 (« Méthodologie de travail ») et plus en particulier au sous-chapitre 1.4 (« Étude ») pour avoir plus de détails relatifs à la méthodologie utilisée pour la récolte et le traitement des données recueillies. Pour la consultation du modèle de tableau qui nous a permis de rédiger l'analyse voir annexe 10.

interviewés habitent Genève ou la région proche. On compte quelques personnes provenant de la France voisine et de Lausanne. Enfin, la distribution selon le sexe des personnes de notre échantillon n'est pas conforme aux données statistiques concernant les étudiants, assistants et professeurs fréquentant la Faculté. En effet, si au début il était prévu d'interroger femmes et hommes de manière équitable, cette répartition a été quelque peu modifiée lors de la réalisation pratique des entretiens en raison de la disponibilité des usagers des différentes bibliothèques.

Tableau 7
Répartition des personnes interrogées

BIBLIOTHEQUE	PROFESSEUR	MER	ASSISTANT	ÉTUDIANT	AUTRES	TOTAL
ANTHROPOLOGIE ET ECOLOGIE	2		2	4	1	9
CUI	1			2	1	4
MATHEMATIQUES	3	2	2			7
OBSERVATOIRE	2	2				4
PHYSIQUE	3	2	1	5		11
SCIENCES DE LA TERRE	2	1	2			5
SCIENCES II						
- BIOLOGIE		1	2			3
- CHIMIE	3	3	3	2		11
- SCIENCES PHARMACEUTIQUES	2	1	2			5
TOTAL	18	12	14	13	2	59

4.2.1 Lieu de travail et utilisation des bibliothèques

4.2.1.1 Lieu de travail privilégié

Les professeurs et assistants interrogés possèdent généralement leur propre bureau, salle de travail ou laboratoire. Ils préfèrent effectuer les recherches, lire de la documentation et analyser des données depuis leur poste de travail personnel, équipé de tout ce dont ils ont besoin pour leurs activités de recherche. La bibliothèque n'est donc pas utilisée en tant que lieu de travail, mais constitue essentiellement un endroit d'accès à l'information papier. « Depuis que l'on trouve pratiquement tout en ligne, il n'y a plus besoin de se déplacer physiquement », déclare un professeur de Physique. « Pour ma part, j'utilise virtuellement la bibliothèque », indique un autre. Cette tendance peut s'observer sur l'ensemble des professeurs et assistants interrogés. Toutefois, certains déclarent se rendre encore occasionnellement sur place afin de consulter et emprunter des ouvrages pour la préparation de leurs cours. « C'est plus pratique d'avoir les livres sur place et comme cela, je n'ai pas besoin de les trimbaler dans mon bureau ! » affirme un physicien. Il faut remarquer que les professeurs du département d'Astronomie se déplacent énormément pour effectuer leurs activités et travaillent par conséquent souvent ailleurs. Cela n'a pas un impact important sur le besoin de littérature scientifique, car ils peuvent accéder aux ressources documentaires de l'université grâce à un accès VPN⁴⁸ (Virtual Private Network). Ils utilisent parfois les bibliothèques locales pour trouver de la documentation.

En revanche, environ les trois-quarts des étudiants faisant partie de notre échantillon viennent utiliser l'espace physique des différentes bibliothèques pour travailler. Bien que certains étudient en priorité chez eux, beaucoup évoquent la distraction à leur domicile en tant que facteur explicatif : « Je n'arrive pas à travailler chez moi » explique un étudiant. « Il y a le téléphone qui sonne ou je suis souvent tenté de faire autre chose ». Cet avis est partagé par beaucoup d'autres. « La bibliothèque représente le lieu d'études par excellence », indique une étudiante en Physique. « Ici, nous avons des tables pour travailler en groupes, ce qui est génial car nous pouvons discuter entre nous, réviser ensemble...mais il y a également des tables individuelles si nous avons besoin de nous concentrer ».

⁴⁸ VPN (Virtual Private Network) : réseau privé virtuel, extension des réseaux locaux qui procure une norme de sécurité en télécommunications. Le système de VPN permet d'obtenir une liaison sécurisée à moindre coût, si ce n'est la mise en œuvre des équipements terminaux.

La bibliothèque des Sciences de la Terre met à disposition de ses usagers deux ordinateurs. Cependant, quelques étudiants et assistants questionnés apportent leur propre portable afin de pouvoir travailler avec à la bibliothèque. La recherche de contact avec d'autres et le sentiment de solidarité sont également invoqués : « On aime bien se retrouver pour travailler et réviser ensemble...en plus, on a tous les livres sur place ». En période d'examens, la plupart des étudiants interrogés semblent en revanche se précipiter à la bibliothèque afin de s'y préparer au mieux. Toutefois, trois étudiants fréquentant la bibliothèque d'Anthropologie et écologie préfèrent étudier à la maison pour des raisons d'habitude, parce que la bibliothèque leur semble parfois trop bruyante (pas de véritable salle de lecture) ou les places de travail dans la seule salle d'étude mise à disposition par le département sont souvent déjà occupées.

4.2.1.2 Travail à la maison

Il est fréquent pour tous les professeurs, MER et assistants sondés de travailler aussi à la maison du fait qu'ils sont généralement bien équipés au niveau informatique (possession d'un ordinateur fixe ou d'un portable, d'un accès Internet haut débit et d'une imprimante) et sont moins dérangés dans leurs recherches. Un professeur à ce propos déclare : « Dans mon bureau, je me fais sans cesse interrompre par le téléphone, des étudiants viennent pour me poser des questions... quand j'ai besoin de calme, je préfère travailler chez moi ». Les professeurs avec lesquels nous avons discuté amènent du travail chez eux, le temps à disposition pendant la journée étant parfois insuffisant pour finaliser leurs tâches (lecture et rédaction d'articles, analyse de données ou préparation de cours). Même si la plupart du personnel enseignant pris en compte affirme ne pas aimer travailler à la maison pour des raisons variées (temps à consacrer à la famille, trop de distractions, etc.), presque tous sont obligés de le faire.

En revanche, de manière générale, les étudiants interrogés partagent leur temps de travail entre la maison et d'autres endroits (ex. autres bibliothèques). Pratiquement la moitié des personnes rencontrées préfère travailler le soir et le week-end à la maison, où ils ont tout à disposition (références, matériel informatique, etc.). D'autres préfèrent étudier à la bibliothèque pour des raisons de tranquillité (moins de distractions) ou parce qu'ils apprécient la luminosité offerte, qui est parfois meilleure que chez eux. Sur le nombre total des étudiants interviewés (tous départements confondus), près de la moitié a émis une préférence pour leur domicile en tant que lieu de travail. Seuls quelques professeurs nous ont mentionné l'accès sécurisé total aux ressources de l'Université via un accès VPN (Virtual Private Network).

4.2.1.3 Utilisation d'autres bibliothèques

La plupart des personnes interrogées utilisent également d'autres bibliothèques scientifiques en complément à celle de leur département (ex. documents connexes à leur domaine de recherche). Les bibliothèques les plus citées, mais souvent fréquentées de manière irrégulière, sont celles du CMU⁴⁹ (raison de confort pour étudier), du CHUV et de l'EPFL (car elles sont plus complètes en pharmacie et en médecine), de l'OMS⁵⁰, du CERN⁵¹, de l'Unimail, de la BPU⁵², de Battelle (pour les informaticiens), de Sciences II, et de la BAA⁵³.

De manière générale, les étudiants pris en considération (excepté deux en Physique, qui marquent une préférence pour leur propre bibliothèque) préfèrent se rendre dans d'autres bibliothèques pour réviser les examens, jugeant les places plus nombreuses et plus confortables (ex. Sciences II). Comme un certain nombre de professeurs, de MER et d'étudiants interviewés doivent déjà se déplacer dans d'autres institutions (aussi en dehors du Canton de Genève) pour suivre des congrès, des conférences ou des cours, il est fréquent qu'ils se rendent dans les bibliothèques locales.

La majorité des professeurs qui ont répondu à nos questions affirment s'échanger les informations, références ou documents entre eux, ce qui pourrait exercer une influence sur leur fréquentation des bibliothèques. Peu d'entre eux se déplacent occasionnellement au dépôt du Seujet afin de consulter des documents anciens. Cependant, beaucoup reprochent l'éloignement géographique du dépôt par rapport aux différents départements et ne se déplacent qu'en cas de réel besoin.

Près de la moitié des étudiants appartenant au département de Physique et Mathématiques fréquentent relativement peu d'autres bibliothèques, car ils trouvent tout dans celle de leur département. Le même comportement se manifeste chez les professeurs, mais ce choix dépend surtout du fait qu'ils cherchent et trouvent la plupart du temps tout sur Internet et sur l'Intranet de leur département.

49 CMU : Centre Médical Universitaire, Faculté de la Médecine, Genève.

50 OMS : Organisation Mondiale de la Santé, Genève.

51 CERN : Conseil Européen pour la Recherche Nucléaire.

52 BPU : Bibliothèque publique et universitaire, Genève.

53 BAA : Bibliothèque d'art et d'archéologie, Genève.

4.2.1.4 Interprétation

De cette étude, il ressort que les professeurs interrogés travaillent de préférence dans leur bureau, où ils disposent d'ouvrages personnels et ont accès aux outils de recherche en ligne. En revanche, les étudiants sondés utilisent davantage la bibliothèque, car elle met à disposition les outils et les références dont ils ont besoin et ils peuvent également y travailler en toute tranquillité. La bibliothèque devient pour eux incontournable à certains moments du cursus académique, en particulier pendant la période de préparation d'examens (utilité sociale pour la réussite de leurs études). Contrairement aux étudiants, pour les professeurs, le fait de devoir travailler à la maison n'a pas d'influence sur la fréquentation de la bibliothèque, étant donné qu'ils y vont surtout en cas de besoin de documentation. Il faut également remarquer que le fait de travailler le week-end est indépendant du niveau d'études ou des années de permanence à la Faculté. De même, les usagers fréquentent d'autres bibliothèques scientifiques afin de trouver de la documentation complémentaire à celle de leur institution. Pour la gestion future des bibliothèques de la Faculté des Sciences, il serait nécessaire de tenir compte du fait que pour les professeurs, la bibliothèque devient de plus en plus virtuelle. Il devient dès lors important de privilégier l'accès à l'information à distance et mettre en place des dispositifs afin qu'ils puissent l'utiliser en tout lieu. En revanche, la bibliothèque constitue principalement un lieu de travail pour les étudiants. Il faut donc veiller à l'aménager de manière optimale et assurer des conditions de travail adéquates.

4.2.2 Recherche et exploitation de l'information

4.2.2.1 Typologie d'information recherchée

Les articles scientifiques en format électronique sont les documents les plus sollicités par les professeurs et assistants interrogés, qui les ont tous cités comme source principale de recherche. Pour ce type d'usagers, les monographies viennent en second lieu (ex. références pour la préparation des cours, ouvrages de base du domaine, livres spécifiques à un sujet, etc.), puis les comptes-rendus, les colloques et les actes de conférence dans certains cas. Les usagers des bibliothèques d'Anthropologie et écologie, de l'Observatoire et des Sciences de la Terre recherchent également des documents iconographiques (cartes, plans...), et plus rarement des documents audiovisuels. Ceux du département de Pharmacie utilisent aussi des graphiques trouvés dans des bases de données spécifiques, alors que ceux de Mathématiques préfèrent la consultation de livres de base, car comme le dit un professeur : « Dans le domaine, les découvertes du passé constituent la base du présent ».

En revanche, les étudiants faisant partie de notre échantillon semblent rechercher en priorité des monographies citées dans les bibliographies données par leurs professeurs. Il s'agit surtout d'ouvrages de base pour leurs cours. Pour ce type d'utilisateurs, les articles sont recherchés occasionnellement, notamment pour des séminaires. Le reste du temps, ils se basent essentiellement sur les photocopies distribués par les professeurs pour préparer leurs examens : « Ils sont bien faits, je n'ai donc pas besoin de chercher d'autres informations », déclare un étudiant en Physique.

4.2.2.2 Exploitation de l'information

En ce qui concerne l'exploitation des articles, les recherches s'effectuent prioritairement par voie électronique (Internet ou bases de données spécifiques). Une fois la référence trouvée, une lecture en diagonale se fait à l'écran pour juger de l'intérêt et de la pertinence de l'article, puis celui-ci est imprimé s'il est jugé intéressant. Certains professeurs questionnés, ayant horreur de lire sur écran, impriment systématiquement l'article, le support papier étant plus confortable pour la lecture. D'autres repèrent le titre, lisent l'introduction, l'abstract et la conclusion, puis impriment si nécessaire. Selon les utilisateurs rencontrés, le support papier a encore l'avantage d'être transportable et permet de faire des annotations (ex. attribution de mots-clés personnels), des comparaisons, de surligner et reste par conséquent un outil de travail très apprécié. Pour ces raisons, beaucoup de personnes interpellées effectuent des photocopies d'articles qui se trouvent dans des revues sur format papier. Quelques étudiants et assistants avouent peu imprimer (lecture à l'écran) pour des raisons écologiques ou pour éviter d'avoir des tonnes de documents à trier.

Quant aux livres, qui traitent souvent de matières très spécifiques, la lecture d'un chapitre est généralement préférée à une lecture intégrale. Les personnes interviewées préfèrent aller chercher les livres à la bibliothèque, éventuellement les feuilleter avant de les emprunter pour pouvoir les lire ailleurs (ex. bureau ou maison). Les étudiants et les assistants questionnés effectuent souvent des photocopies de parties intéressantes en complément aux cours ou pour pouvoir écrire des annotations à côté. Une lecture intégrale est moins souvent effectuée. Presque la moitié des utilisateurs considérés prennent des notes à côté et rédigent des résumés. D'autres personnes analysent aussi la bibliographie se trouvant à la fin des monographies en vue de connaître les auteurs et livres se rapportant à leur sujet.

4.2.2.3 *Archivage*

Il est intéressant de relever que la plupart des personnes interviewées conservent les articles qu'ils lisent, et de préférence sous forme papier. De plus, ceux-ci essaient de suivre une certaine rigueur dans le classement de ce type d'articles afin de pouvoir les retrouver facilement, mais certains ont de la difficulté à assurer le suivi de cette activité lors de l'accumulation de trop de documents. Pratiquement tous les étudiants interrogés les classent par cours, alors que les professeurs et assistants semblent plutôt les différencier par thème ou par nom de réaction dans le cas de ceux du département de Chimie. Certains professeurs enquêtés avouent ne pas pouvoir classer systématiquement leurs articles faute de temps et peinent parfois à retrouver le document souhaité. Les documents sont archivés principalement dans des classeurs, des chemises en plastiques, des cartons ou encore dans des meubles à tiroir.

L'enregistrement des articles sous forme électronique se répand de plus en plus. Les articles sont souvent enregistrés en format PDF dans des dossiers sous un répertoire personnel. Une minorité de personnes avec lesquelles nous avons discuté utilise une version étendue d'*Acrobate Reader* (version PDF Maker), *Endnote* ou *Reference Manager* pour ce type d'archivage. Les utilisateurs du CUI semblent préférer l'enregistrement des favoris sur l'ordinateur, car ils recherchent souvent de l'information rapide (ex. comment on utilise un outil). Certains professeurs interrogés enregistrent dans un dossier commun les articles électroniques intéressants pour les mettre à disposition du groupe de recherche ou des collègues. La moitié des usagers interviewés archivent sous les deux formats. Selon eux, la conservation des articles sur deux supports différents assure la pérennité de l'accès à l'information. D'autres, relativement peu à l'aise avec l'informatique, conservent uniquement une copie papier.

4.2.2.4 *Interprétation*

Parallèlement à la mise à disposition de monographies, il devient de plus en plus important d'assurer l'accès au plus grand nombre d'articles possibles sous forme électronique, vu que la consultation de ceux-ci ne cesse d'augmenter pour l'ensemble des usagers (plus particulièrement pour les professeurs, chercheurs et assistants). De plus, étant donné que la plupart des usagers recherche de la documentation en ligne et imprime pour la lecture, on peut supposer qu'une numérisation de la collection (ou d'une partie de celle-ci) pourrait être envisagée à long terme. Étant donné que l'accès des étudiants à un équipement informatique est très important dès le début de leurs études universitaires, il serait judicieux de proposer davantage de postes informatiques.

Au niveau de l'archivage des articles, les bibliothécaires pourraient jouer un rôle important, notamment en proposant des systèmes d'archivage spécifiques aux besoins des usagers. Nous pouvons également nous interroger sur le rôle que pourrait jouer le bibliothécaire quant au soutien de la gestion de la documentation dans les bureaux. Celui-ci pourrait notamment proposer des outils (ex. *Endnote*, *Reference Manager*) éventuellement accompagnés d'une petite formation aux professeurs, chercheurs et assistants afin d'organiser leur documentation.

4.2.3 Type d'information utilisée et taux d'utilisation

La majorité des professeurs et assistants ayant répondu à nos questions recherche quotidiennement des articles. Bien que certains d'entre eux n'utilisent pratiquement plus de livres ou uniquement pour préparer des cours, ils les jugent tout de même encore indispensables, car ils constituent des ouvrages de base incontournables pour la connaissance des divers aspects d'un sujet. Quelques autres personnes déclarent lire des livres en complément à des articles, en fonction des domaines de recherche ou de la planification de leurs activités (ex. rédaction d'un article ou préparation de cours).

Le taux d'utilisation d'articles varie d'une personne à l'autre, mais beaucoup n'ont su indiquer de chiffre précis. Si le taux de recherche varie de quelques articles par semaine à une vingtaine par jour pour les professeurs et assistants, certains reconnaissent ne pas pouvoir tout lire, faute de temps, et estiment le taux de lecture à environ deux articles par jour. Les étudiants interrogés en lisent en revanche beaucoup moins, excepté un étudiant en Informatique qui en lit 15 par mois. Ils préfèrent en effet consulter les monographies recommandées par leurs professeurs, du moins au début de leurs études, et commencent à s'intéresser aux articles lors de la préparation de séminaires ou de la rédaction de leur mémoire. La moyenne d'articles utilisés par les étudiants varie de quelques uns par semestre à une vingtaine par séminaire ou travail de diplôme.

4.2.3.1 Interprétation

L'accès aux articles de revues électroniques permet aux professeurs de suivre rapidement l'évolution de leur domaine. Les monographies sont surtout utilisées pour rappeler les connaissances de base ou comme références pour la préparation des cours. Le fait que les étudiants rencontrés préfèrent consulter les monographies recommandées par les professeurs peut s'expliquer par la difficulté et la spécificité que peuvent poser certains articles. De plus, les monographies constituent des ouvrages de base et leur permettent de saisir le contexte global d'un sujet, ce qui facilite notamment

son approche. Les articles sont recherchés lors d'un besoin précis, plus particulièrement vers la fin d'un cursus académique, car ce n'est qu'à ce moment qu'ils ont des connaissances suffisamment approfondies pour sélectionner les bonnes sources. Le fait que peu d'étudiants utilisent les ressources en ligne proposées par la Faculté des Sciences se répercute sur leur degré de connaissance de ressources documentaires scientifiques électroniques.

4.2.4 Type de support utilisé et sources d'information

4.2.4.1 Type de support utilisé

Généralement, les usagers interrogés préfèrent rechercher et effectuer une lecture rapide à l'écran pour des questions d'efficacité afin d'évaluer le contenu du document. En revanche, le support papier est privilégié pour la lecture approfondie pour des raisons de confort et d'aspect pratique (ex. lecture agréable, depuis n'importe où et n'importe quand). Il permet également d'effectuer des annotations (outil de travail). Parmi les personnes sondées, peu d'entre elles préfèrent le support papier par habitude, ou parce qu'elles ne sont pas encore à l'aise avec la recherche sur le web. Un seul MER en Pharmacie lit à l'écran et utilise le programme *Adobe 7* (logiciel de lecture de fichiers PDF), qui permet de faire des annotations à l'écran.

Pour beaucoup d'usagers, le support papier est donc complémentaire à l'électronique. Le premier est notamment encore utilisé pour la recherche d'articles plus anciens. De plus, l'électronique n'assure pas un accès permanent à l'information, comme en témoigne un professeur de Mathématiques : « Comme j'utilise très souvent des preprints, je les lis à l'écran. Pour le reste, je préfère le papier car il dure plus longtemps...avec l'électronique, tout peut disparaître assez vite et j'ai peur que des documents importants puissent être perdus ».

4.2.4.2 Sources d'informations

Si les professeurs, chercheurs et assistants interviewés préfèrent rechercher les articles sur les bases de données spécialisées dans leur domaine, très peu d'étudiants consultent régulièrement ce type de source d'information. Bien que ces derniers aient la possibilité de découvrir les bases de données relatives à leur domaine en naviguant sur le site web des bibliothèques, ceux-ci ont découvert ces sources notamment grâce aux cours de formations dispensés par les bibliothécaires, en pratiquant le bouche-à-oreille entre eux, ou dans certains cas grâce à leurs professeurs.

Les professeurs et assistants interrogés utilisent des bases de données spécifiques à leur domaine d'activité. Voici les bases de données les plus utilisées par les usagers de chaque bibliothèque :

- Bibliothèque d'Anthropologie et écologie : PubMed, ForensicScience, Medline, ou base de données de la bibliothèque Bibant (surtout pour les étudiants) ;
- Bibliothèque du CUI : PubMed (bioinformatique) + bases de données de l'ACM et IEEE Computer Society ;
- Bibliothèque de Mathématiques : PubMed, MathScinet, arxiv.org, JSTOR ;
- Bibliothèque de l'Observatoire : arxiv.org, The Astrophysics Data System (ADS), SINBAD et les archives des journaux en ligne Classical and Quantum Gravity et Physical Review ;
- Bibliothèque de Physique : PubMed, Web of Science, Copernic, Nature of Science, JSTOR ;
- Bibliothèque de Sciences de la Terre: Georef, ScienceDirect, Web of Science ;
- Bibliothèque de Sciences II : Medline, Swissprot et JSTOR (section biologie); SciFinder, Beilstein, PubMed, Chemical Abstracts (CAS) et Web of Sciences (section chimie); Ovid, PubMed, Pharmaceutical Abstracts.

Quelques étudiants et professeurs interrogés recherchent assez régulièrement des articles dans le catalogue des bibliothèques, sur le portail de périodiques suisses (PSP) ou dans le catalogue collectif suisse des publications en série « RP » (base de données plus actualisée depuis 2002) pour la recherche de documents anciens. Quelques professeurs en Anthropologie affirment se servir encore volontiers des revues spécialisées papier, car ils ne se sentent pas à l'aise avec la recherche en ligne dans certains cas ou pensent qu'il est bien d'avoir un complément de recherche sur papier. Pour la recherche de livres, les usagers interpellés choisissent de consulter le catalogue des bibliothèques de la Facultés intégrés dans RERO.

Un seul professeur regarde également dans le catalogue NEBIS⁵⁴ et consulte le site web de la BnF⁵⁵.

4.2.4.3 Interprétation

Considérant les différents avis des personnes interrogées des sept bibliothèques, il deviendrait important pour les bibliothécaires de gérer une collection hybride. D'un côté, il faudrait garantir l'accès aux périodiques électroniques, fournir les moyens de les imprimer et de les gérer au format électronique si nécessaire (emploi de logiciels de références bibliographiques). De l'autre, il faudrait mettre à disposition des ouvrages imprimés selon le circuit éditorial traditionnel. Les bibliothèques seront notamment amenées à remplir une fonction importante afin de faciliter l'accès aux ressources en ligne. Cela signifie par conséquent que les collections papier et électronique resteront complémentaires dans un futur proche.

4.2.5 Méthodologie de recherche

4.2.5.1 Méthodologie

La majorité (plus des trois-quarts) des professeurs, assistants et étudiants interpellés recherche dans des bases de données spécialisées ou éventuellement dans le catalogue en ligne des bibliothèques (RERO). Quelques autres personnes utilisent aussi d'autres catalogues collectifs comme NEBIS. Si la plupart des professeurs sollicités semblent relativement à l'aise avec la recherche dans les catalogues, ce n'est pas du tout le cas pour l'ensemble des étudiants, dont certains ignorent leur existence, ou en avaient « juste entendu parler ». Un étudiant parmi d'autres précise : « Quand j'ai besoin d'un livre, je vais me promener dans les rayons. Je sais où se trouve le domaine qui m'intéresse. Si je ne trouve pas, je demande aux bibliothécaires ! ». Généralement, les étudiants repèrent les rayons qui les intéressent lors de leur première visite à la bibliothèque ou demandent au personnel de lui indiquer où se trouve ce dont ils ont besoin. Par la suite, ils se rendent directement au rayon qui les intéresse. Au niveau des recherches, on peut constater que très peu de personnes connaissent les fonctions de recherches avancées dans RERO.

Bien que quelques personnes interrogées estiment ne pas avoir de méthodologie de recherche précise pour leurs recherches, après une brève réflexion, ils affirment

⁵⁴ NEBIS: Netzwerk von Bibliotheken und Informationsstellen in der Schweiz.

⁵⁵ BNF : Bibliothèque Nationale de France, Paris.

néanmoins les effectuer selon une certaine logique. L'ensemble des utilisateurs enquêtés préfère chercher par titre ou auteur s'ils ont des références précises. Dans le cas contraire, les mots-clés sont privilégiés. Certains font également la différence entre les différents types de publications (articles validés, preprint⁵⁶, early view⁵⁷...). Quelques professeurs et assistants présentent quelques spécificités suivant leur domaine. Ceux qui fréquentent la bibliothèque des Sciences de la Terre font parfois aussi des recherches par période géologique, et ceux de la section de Chimie recherchent également dans des bases de données leur permettant de dessiner des molécules. Une seule personne pratique des recherches à l'aide du numéro ISBN.

Au niveau des références, les professeurs et chercheurs interviewés indiquent que celles-ci sont souvent récoltées au cours de conférences ou communiquées par des collègues. Le réseautage semble très pratiqué dans le milieu scientifique : les chercheurs se transmettent les sources et les références entre eux. Deux MER déclarent avoir installé un système d'alerte personnalisé sur leurs profils afin d'être informés régulièrement des actualités du domaine. En outre, quelques personnes questionnées utilisent les bibliographies citées en fin d'articles pour étendre et approfondir leurs recherches et ainsi repérer d'autres documents sur la thématique. En général, les professeurs pris en compte consultent le catalogue depuis leur propre poste et vont directement chercher l'ouvrage en rayon d'après la cote. Si un article n'est pas disponible en ligne, certains le demandent directement à l'auteur ou recourent au prêt inter (commande d'articles).

4.2.5.2 Utilisation de Google et Google Scholar

Pour les recherches d'informations plus générales, *Google* est incontestablement cité par tous les utilisateurs consultés, excepté un professeur qui préfère trouver des documents où tout le monde n'a pas accès facilement. De même, une autre personne s'en sert uniquement pour des intérêts personnels. Quelques personnes pensent tout de même que les résultats donnés par ce moteur de recherche ne sont pas assez précis et préfèrent donc chercher dans des bases de données. Les utilisateurs se servent de *Google* surtout quand :

- Ils n'ont pas d'informations précises sur un sujet afin de se faire une idée de base et cherchent ainsi à cibler le domaine de recherche ;

⁵⁶ Preprints (prépublications) : articles qui n'ont pas été contrôlés par les pairs (comité de lecture).

⁵⁷ Early view : articles en ligne juste avant leur publication.

- Quand ils ont besoin d'une petite information rapide et simple, notamment la recherche d'une définition sur un dictionnaire en ligne ;
- Pour la recherche d'informations génériques, comme par exemple celles figurant sur le site Internet d'un chercheur (ex. bibliographie).

Passablement de personnes interrogées considèrent qu'il est facile de trouver les documents souhaités en texte intégral dans *Google*. En effet, certaines d'entre elles trouvent son système de page ranking⁵⁸ très efficace, d'autres font usage des filtres pour restreindre le nombre des résultats obtenus. Seuls deux professeurs rencontrés affirment effectuer systématiquement des recherches sur *Google*, alors que les autres n'y ont recours qu'occasionnellement. Quelques étudiants déclarent apprécier la simplicité et rapidité d'utilisation de *Google* pour rechercher toute sorte d'informations (ex. rapports, dessins, etc.) : « Je n'ai pas besoin de chercher ailleurs car je trouve tout sur *Google* », affirme un étudiant.

Google Scholar est utilisé par un certain nombre de professeurs questionnés, qui le préfèrent souvent à sa version standard. Les résultats sont beaucoup plus ciblés, et grâce à son emploi, la majorité des personnes pense trouver tout ce qu'elles désirent, ou du moins semblent très satisfaites des résultats de recherches. Selon des usagers sondés, *Google Scholar* s'avère être un très bon outil si les requêtes de recherches sont correctement posées (ex. insertion des bons mots-clés). Cet outil a également été cité par quelques étudiants, tout aussi satisfaits quant aux résultats. Cependant, l'un d'entre eux avoue tout de même « ne pas trop comprendre comment ça marche ».

4.2.5.3 Recours au bibliothécaire

Peu d'usagers interrogés déclarent ne jamais avoir demandé de l'aide aux bibliothécaires. Parmi ces personnes, certaines se trouvent suffisamment autonomes et pensent qu'il est très simple de chercher de l'information. Des professeurs et assistants soutiennent que l'échange de documentation entre collègues leur suffit. Les étudiants interviewés viennent à la bibliothèque plus spontanément, pour chercher un livre sans avoir nécessairement besoin d'aide. Les personnes du département d'Astronomie interpellées demandent de l'aide au bibliothécaire principalement pour savoir où se trouve un livre qui n'est plus à sa place. Les usagers de la bibliothèque de Physique, qui ont plus systématiquement recours à des professionnels, s'adressent à eux pour

⁵⁸ En français : « rang de page ». Ce terme désigne l'indice de popularité d'une page web utilisé par Google pour le classement des résultats de recherche.

commander des articles, demander de l'aide quand ils ne trouvent pas un document ou effectuer des propositions d'achat de livres ou d'abonnement de périodiques.

De manière plus globale, les conseils ou les renseignements demandés aux bibliothécaires sont : comment trouver un livre à la bibliothèque (ex. car le livre ne se trouve pas sur les rayons), comment procéder ou avancer dans une recherche et de quelle manière acquérir des livres (ex. livres épuisés sur le marché). Nous remarquons que ce sont essentiellement les professeurs qui ont un contact avec les bibliothécaires pour commander des articles dont ils n'ont parfois pas accès en ligne ou des livres en prêt interbibliothèques (au niveau national et international). Souvent, l'utilisateur recourt au bibliothécaire afin de gagner du temps (« ...il trouve plus rapidement l'information voulue »), ou dans certains cas par manque de volonté d'effectuer des recherches lui-même. En Anthropologie, on recourt aussi à l'aide de la documentaliste, experte dans le domaine, pour des recherches pointues ou pour corriger des bibliographies. Il en est de même pour la section de Chimie, où les étudiants et quelques professeurs consultent la documentaliste surtout pour rechercher les structures des molécules et pour la constitution ou correction de listes bibliographiques.

4.2.5.4 Formation et cours de perfectionnement

Sur l'ensemble des professeurs interviewés, aucun n'a réellement suivi de cours de formation. « La recherche est innée chez les physiciens. C'est en pratiquant que l'on apprend le plus », explique un professeur. Généralement, les usagers questionnés soutiennent avoir appris à rechercher de la documentation sur le tas : l'expérience acquise aux cours des années leur permet de trouver fréquemment ce qu'ils veulent. Face aux problèmes de recherche, passablement de professeurs s'adressent en priorité à leurs collègues, alors que les étudiants se dirigent plutôt vers les assistants. On peut constater que pour ces personnes, le bibliothécaire est consulté en second lieu, ceci pour des raisons d'habitude ou parfois parce qu'il ne leur vient simplement pas à l'esprit de lui demander.

Les étudiants en Chimie sont censés avoir reçu une formation documentaire (cours obligatoire). Cependant, quelques-uns d'autres départements ont également suivi une formation au cours de leurs études: « J'avoue que cela m'a été très utile. C'est grâce aux bibliothécaires que j'ai notamment appris à utiliser *Inspec*⁵⁹ », confie une étudiante.

59

Inspec : base de données en physique, électronique et informatique.

Relativement peu de personnes considérées pour notre étude ont montré de l'enthousiasme à l'idée de suivre un cours de perfectionnement et semblent assez satisfaites de leurs connaissances en la matière, ainsi que des résultats de leurs recherches. D'autres estiment ne pas avoir suffisamment de temps à disposition ou pensent que les cours ne sont pas réellement adaptés à leurs besoins. Toutefois, quelques usagers interpellés (tout statut confondu) se sont montrés intéressés et voudraient suivre un cours de formation, notamment pour perfectionner leurs méthodes et devenir plus autonomes dans leurs recherches (ex. recherches plus performantes dans les catalogues des bibliothèques ou bases de données) ou pour acquérir des connaissances plus spécifiques en matière de sélection de documents. Un assistant en Pharmacie estime que l'on accorde souvent trop d'importance à la recherche d'articles en ligne et propose d'inclure la recherche de livres (dans le catalogue RERO et sur place) à l'intérieur de ces cours. En revanche, quelques étudiants y voient visiblement peu d'intérêt.

4.2.5.5 Interprétation

Bien que les usagers sondés recherchent dans diverses sources d'information, il semble que leur méthodologie se base essentiellement sur l'insertion de mots-clés, nom d'auteur ou titre dans les masques de saisie. Il est intéressant de noter que chacun effectue ses recherches par rapport à son niveau de formation : les étudiants préfèrent rechercher dans les catalogues des bibliothèques, soit parce qu'ils ne connaissent pas encore les bases de données (pas de besoin exprimé) ou que l'utilisation leur semble trop compliquée. Certains détournent ce problème en cherchant dans d'autres sources.

4.2.6 Impressions des bibliothèques

En général, l'impression que les usagers interrogés ont de leur bibliothèque est bonne, voire excellente. Les points qui ressortent le plus se situent au niveau de la convivialité, de la richesse des collections proposées et de la disponibilité du personnel. Bien qu'à priori tout le monde affirme être satisfait, des faiblesses sont relevées pour chacune après une brève réflexion.

Vu leur hétérogénéité, des améliorations peuvent être proposées en fonction de leurs spécificités. Le tableau ci-dessous synthétise les opinions émises par les usagers interrogés au sujet des forces et faiblesses de leur propre bibliothèque. Il faut noter que nous avons relevé les avis de tous les usagers, qui peuvent s'avérer contradictoires dans certains cas. Il faut également rappeler que pour la bibliothèque de Sciences II, davantage d'usagers ont été considérés étant donné que nous avons interrogé ceux des trois sections (Biologie, Chimie, Pharmacie). Par conséquent, il est normal que nous ayons plus d'éléments pour cette bibliothèque. Quant aux pistes de réflexion, elles s'inspirent non seulement des idées proposées par les utilisateurs, mais également de nos propres considérations.

Tableau 8
Impressions des bibliothèques

Bibliothèque d'Anthropologie et écologie	
Faiblesses	<ul style="list-style-type: none"> • Un usager perçoit une sérieuse lacune au niveau des premiers traités d'évolution • Quelques usagers mentionnent des faiblesses au niveau du classement, jugé trop complexe • L'utilisation du <i>système de fantômes</i>⁶⁰ n'est pas toujours optimale (ex. disparition de livres) • Seules deux personnes estiment qu'elle est mal organisée • La plupart des individus sollicités pensent qu'elle n'offre pas suffisamment de places de travail
Atouts	<ul style="list-style-type: none"> • La majorité des personnes interrogées estime que sa collection est riche et leur permet de trouver ce dont elles ont besoin

⁶⁰ Système de fantômes : système de fiches qui remplace le livre emprunté. Ces fiches aident à localiser l'endroit exact du rangement du document.

	<ul style="list-style-type: none"> • La bibliothèque est considérée comme un lieu relativement peu fréquenté • Elle est bien organisée et il y a assez de place pour travailler • Le personnel est compétent
Pistes de réflexion	<p>Bien que quelques étudiants avec lesquels nous avons parlé évoquent le peu de places à disposition pour travailler à la bibliothèque, d'autres proposent la création d'un espace complémentaire avec plus de tables de travail. Les personnes qui estiment que la classification n'est pas suffisamment claire, proposent une amélioration de celle-ci. Un professeur suggère que les bibliothécaires mettent en place un système de dépouillement de revues afin de lui faire gagner du temps.</p>
Bibliothèque du CUI	
Faiblesses	<ul style="list-style-type: none"> • Les étudiants déplorent un véritable manque de livres par rapport aux cours donnés (« trop axée sur la recherche et trop peu orientée vers les étudiants ») • Les professeurs estiment que la collection n'est pas suffisamment mise en valeur sur le site de la bibliothèque • Ceux-ci pensent également que les revues sont en nombre insuffisant (budget limité) • Les étudiants regrettent que certains articles soient exclus du prêt • Selon les professeurs et étudiants interviewés, elle est très peu utilisée (sous-exploitation)
Atouts	<ul style="list-style-type: none"> • La totalité des usagers interrogés pense que sa collection est assez riche • Selon ses utilisateurs, elle est petite, calme, conviviale et bien organisée

Pistes de réflexion	Les quatre personnes interviewées pensent qu'il faut rendre la bibliothèque plus attractive, en créant par exemple un espace de travail équipé de fauteuils et d'un coin café. Selon eux, la bibliothèque devrait devenir un lieu de travail, mais aussi de rencontre où l'on peut s'échanger des idées. Des étudiants proposent d'installer davantage de prises électriques au sein même de la bibliothèque afin de pouvoir travailler avec leur propre portable dans un lieu paisible. Enfin, si le budget le permet, les usagers invoquent la possibilité de compléter la collection (ex. achat de livres en rapport avec les cours).
Bibliothèque de Mathématiques	
Faiblesses	<ul style="list-style-type: none"> • Le désabonnement à des revues scientifiques du domaine et diminution d'accès aux ressources (budget insuffisant) • Certains pensent que la bibliothèque est trop petite et bruyante pour pouvoir y travailler dans la tranquillité
Atouts	<ul style="list-style-type: none"> • La bibliothèque est bien entretenue et aménagée, conviviale et tranquille • La bibliothèque édite son propre journal (<i>L'Enseignement Mathématique</i>) et bénéficie donc d'un grand échange avec le public extérieur • La grande disponibilité du bibliothécaire est visiblement très appréciée par tout le monde
Pistes de réflexion	Une seule personne a exprimé le souhait d'améliorer le classement des périodiques et voudrait que celui-ci se fasse par ordre alphabétique au titre. Une autre aimerait avoir davantage de journaux généraux, comme par exemple le <i>Nature of Science</i> .

Bibliothèque de l'Observatoire	
Faiblesses	<ul style="list-style-type: none"> • Plusieurs personnes interpellées reprochent à la bibliothèque le côté « chaotique » du classement des livres • La bibliothèque est relativement peu utilisée en tant que lieu physique
Atouts	<ul style="list-style-type: none"> • Ils estiment que la collection est assez bien fournie • Les professeurs et chercheurs semblent particulièrement apprécier le système de prêt axé sur le service aux usagers du bâtiment • Ils jugent l'inexistence d'un délai de restitution optimal
Pistes de réflexion	<p>Le public fréquentant la bibliothèque de l'Observatoire propose un certain nombre d'améliorations. Tout d'abord, celle-ci devrait avoir davantage de personnel pour garantir une meilleure gestion. De plus, elle devrait être plus attractive en tant que lieu de travail pour les étudiants. Les usagers souhaiteraient aussi une meilleure transparence des coûts au niveau des commandes d'articles pour éviter des frais trop conséquents pour la bibliothèque.</p>
Bibliothèque de Physique	
Faiblesses	<ul style="list-style-type: none"> • Amenés à se prononcer sur les faiblesses de la bibliothèque, personne ne sait que répondre
Atouts	<ul style="list-style-type: none"> • Au niveau des locaux, plusieurs personnes relèvent le style ancien de la bibliothèque, qui donne un certain charme et une ambiance particulièrement conviviale • Les usagers aiment bien son ambiance familiale : elle est petite, calme, et tout le monde se connaît

	<ul style="list-style-type: none"> • Ils apprécient la possibilité de pouvoir choisir entre les places de travail individuelles au sous-sol (permettant de travailler dans le calme) et la grande table dans la salle de lecture où ils peuvent se retrouver et réviser ensemble • L'attitude et les compétences du personnel constituent des éléments très importants, autant pour les étudiants que pour les professeurs. (disponibilité, serviabilité et amabilité)
Pistes de réflexion	Une personne propose d'installer un tableau noir dans la salle de lecture afin de faciliter le travail de groupe. Trois étudiants désirent avoir l'accès Wifi pour travailler avec leur ordinateur sur place. D'autres aimeraient avoir davantage d'exemplaires de livres de base des cours.
Bibliothèque des Sciences de la Terre	
Faiblesses	<ul style="list-style-type: none"> • Pour la plupart des usagers, la séparation des sections de minéralogie et de géologie constitue une faiblesse, car la recherche de documents doit se faire à double • D'autres usagers relèvent un dysfonctionnement au niveau des périodiques électroniques, dont l'accès aux articles en ligne n'est pas toujours possible • Plusieurs personnes interviewées pensent que le catalogage rétrospectif devrait être rapidement complété (problèmes de recherche)
Atouts	<ul style="list-style-type: none"> • Toutes les personnes interrogées voient la richesse de sa collection comme atout principal • Seule une personne affirme que la séparation en deux parties du fonds correspond aux besoins des chercheurs • La compétence du personnel est également relevée comme un point positif

Pistes de réflexion	Les usagers sollicités qui fréquentent cette bibliothèque proposent relativement peu d'améliorations. Néanmoins, il semble indispensable d'améliorer la classification des livres en les organisant par exemple selon leur thématique.
Bibliothèque de Sciences II	
Faiblesses	<ul style="list-style-type: none"> • Certains usagers affirment que les rayons des revues relatives aux sciences pharmaceutiques et à la médecine sont assez modestes • L'arrêt de certains abonnements à des périodiques semble créer des problèmes assez importants au niveau de la recherche (budget insuffisant) • Les usagers interpellés trouvent la bibliothèque un peu austère et pas chaleureuse (manque de couleurs), certains affirment même qu'elle n'est pas très conviviale et qu'elle ne donne aucune envie d'y travailler • La bibliothèque est remplie de livres et de périodiques qui sont conservés depuis plusieurs années. Ceux-ci sont considérés comme inutiles, car passablement d'articles intéressants se trouvent désormais sur le net • Il semble que l'espace à disposition soit mal utilisé pour l'organisation de la collection (tendance à accumuler les ouvrages, accent trop mis sur la collection et pas sur l'utilisateur, trop de compactus, etc.) • Selon la plupart des usagers, les trois différentes sections (biologie, chimie et pharmacie) sont mal signalées et indiquées (recherche non aisée)
Atouts	<ul style="list-style-type: none"> • La qualité de la documentation semble être beaucoup appréciée • Une personne apprécie la possibilité d'emprunter les numéros des périodiques des quatre dernières années • Certains étudiants aiment bien la salle de travail fermée pour discuter, car celle-ci s'avère très utile pour la révision

	<p>de cours en groupe</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le nombre de places de travail à disposition et la mise à disposition d'ordinateurs pour les recherches bibliographiques constituent d'autres points positifs • Les usagers relèvent la disponibilité et l'amabilité des bibliothécaires
Pistes de réflexion	<p>Les usagers interrogés proposent plusieurs améliorations, notamment au niveau de l'organisation de la bibliothèque et de la présentation du classement. Selon certains, les périodiques devraient être stockés au sous-sol (sauf les numéros de l'année en cours) afin de gagner de la place. Pour d'autres, il serait préférable de placer les livres contre les parois afin d'avoir un espace libre au centre de la bibliothèque où l'on pourrait aménager davantage de places de travail équipées d'ordinateurs. Les usagers pris en compte pensent aussi que des efforts devraient être réalisés au niveau de la convivialité (ex. introduction de fauteuils, création d'un coin de détente, etc.) et de la mise en valeur de la collection, notamment en achetant plus d'ouvrages actuels et en s'abonnant à davantage de périodiques électroniques. Bien des personnes pensent qu'il est impératif de résoudre les problèmes actuels liés à l'accès aux périodiques électroniques (garantie d'accès permanent) et envisager plus concrètement l'usage des ressources en <i>Open Access</i>. Quelques personnes souhaiteraient également que le personnel vienne spontanément vers eux pour les guider dans leurs recherches.</p>

4.2.6.8 Interprétation

Comme il existe une idée de projet commun au niveau de la Faculté, il est important de retenir toutes les propositions afin de combler les éventuelles lacunes et d'ainsi harmoniser les prestations et les services de chaque bibliothèque. Pratiquement toutes les personnes interrogées ont affirmé que le fait d'avoir la bibliothèque sur place constitue un point positif (ex. pas de déplacements, bibliothèques spécialisées, etc.). En vertu de cela, il faut par conséquent penser qu'une éventuelle centralisation des bibliothèques ne correspond pas réellement aux besoins des usagers. De même, les spécialistes de l'information devraient prendre en compte les principaux attraits des différentes institutions. Ils pourraient également mettre à disposition un fonds de plus en plus riche pour les professeurs et créer des conditions de travail favorables aux activités documentaires des étudiants.

4.2.7 Fréquentation de la bibliothèque

4.2.7.1 Fréquence

Pour cette rubrique, il faut préciser que les usagers ont parfois fourni des chiffres approximatifs, et que ceux-ci sont donc uniquement indicatifs. En général, les personnes faisant partie de notre échantillon vont à la bibliothèque quand un besoin se manifeste. Leurs visites varient donc selon les périodes et leurs activités.

En Anthropologie, la plupart des personnes interrogées y va en moyenne 1 fois par jour, quelques-uns au moins 1 fois par semaine, et seulement une personne s'y rend 4-5 fois par an. Par contre, les professeurs et étudiants du CUI utilisent peu leur bibliothèque, mais n'ont pas réellement su quantifier leurs visites.

Les MER interviewés en Mathématiques fréquentent la bibliothèque de 1 à 3 fois par jour, tandis que les deux assistants affirment que leur fréquentation est assez variée et dépend des périodes de travail (minimum 5 à 6 fois par semaine jusqu'à 2 fois par jour). Des trois professeurs de Mathématiques interrogés, deux s'y rendent de 3 à 4 fois par jour, et un autre 1 fois par semaine, car il trouve déjà passablement de documents en ligne.

Pour les personnes interpellées à l'Observatoire, la fréquentation de la bibliothèque varie fortement. Une personne s'y rend 10 fois par an, une autre plus souvent (surtout pour effectuer des photocopies) et une troisième 1 fois par semaine.

En Physique, un petit groupe d'étudiants y va quelques fois par semaine, et tous y vont pratiquement tous les jours durant la période des examens. Les professeurs interrogés dans ce département s'y rendent assez régulièrement, la moyenne se situant à environ 1 fois par semaine. Les personnes qui fréquentent la bibliothèque des Sciences de la Terre y vont en moyenne 1 fois tous les 15 jours ou un peu plus.

Les biologistes questionnés semblent préférer se rendre à la bibliothèque du CMU, car ils y trouvent tous les livres dont ils ont besoin. Par conséquent, leur fréquentation à la bibliothèque se compte à environ 2 fois par mois. Les deux étudiants interviewés en Chimie fréquentent la bibliothèque des Sciences II au moins 1 fois par semaine, les deux assistants n'y vont presque jamais, l'autre 1 à 2 fois par semaine. Par contre, les deux MER vont à la bibliothèque assez régulièrement, de 2 à 4 fois par semaine. En Pharmacie, un assistant et un MER vont 1 fois par mois à la bibliothèque. Un autre assistant préfère y aller 1 fois par semaine. Un professeur la fréquente 1 ou 2 fois par an pour chercher des monographies spécialisées (ses assistants travaillent et font des recherches à la bibliothèque pour lui).

4.2.7.2 Horaires

Presque tous les individus considérés lors de notre étude se rendent à la bibliothèque à volonté, ainsi que selon le besoin et leur disponibilité. Certains d'entre eux préfèrent y aller l'après-midi ou le matin, quand leur emploi du temps le permet. Les MER fréquentant la bibliothèque de Sciences II s'y rendent souvent l'après-midi, le matin étant plutôt consacré à la préparation des cours. Les étudiants sont beaucoup plus dépendants des heures de cours. Deux de la section de Chimie préfèrent fréquenter la bibliothèque le matin avant les cours, où c'est plus calme. De même, un professeur qui arrive mieux à travailler en début de journée, et une autre à cause de la chaleur estivale préfère également venir en début de journée. Seules quelques personnes interviewées vont souvent à la bibliothèque le soir ou le week-end pour mieux travailler parce qu'il y a moins de monde. Ces usagers possèdent un badge ou une clé pour rentrer librement à la bibliothèque.

4.2.7.3 Activités

Les usagers interrogés vont à la bibliothèque pour différentes raisons. Par la suite, nous présentons une liste des activités effectuées et citées par ceux-ci de manière spontanée :

- Consulter des monographies : la majorité des usagers, tout statut confondu, exerce cette activité. Une pratique assez commune est celle de se balader entre les rayons pour feuilleter des ouvrages. Ils consultent rapidement sur place les documents, mais préfèrent les lire de manière approfondie dans leur bureau ou à la maison. Pour la même raison, la consultation de bases de données est assez rare et accomplie seulement par les professeurs ;
- Consulter des périodiques : les principaux intéressés sont les professeurs, chercheurs et assistants. Très peu d'étudiants ont indiqué consulter régulièrement ce type de document ;
- Emprunter des ouvrages : sauf quelques exceptions, la majorité des personnes interviewées emprunte régulièrement ou ponctuellement des ouvrages. Le nombre d'emprunts varie non seulement en fonction des besoins du moment, mais également de la personnalité de l'utilisateur. En effet, certains empruntent uniquement le livre qu'ils recherchent, alors que d'autres se laissent tenter par des ouvrages découverts en rayon ;
- Commander des articles : c'est l'une des principales raisons pour lesquelles les professeurs se rendent à la bibliothèque. Cette activité a été citée par l'ensemble des professeurs, chercheurs et assistants ;
- Proposer des nouvelles acquisitions : pratiquement tous les enseignants se rendent à la bibliothèque pour soumettre leurs propositions ou envoient leurs demandes par courrier électronique au bibliothécaire. En revanche, les étudiants effectuent moins de propositions d'achat soit car ils n'ont pas la possibilité de le faire dans certaines bibliothèques, soit parce qu'ils ignorent cette opportunité ;
- Demander des renseignements : bien qu'aucune bibliothèque ne dispose de service de référence à proprement parler, plus de la moitié des usagers viennent régulièrement ou occasionnellement demander des renseignements au bibliothécaire. Généralement, les questions des professeurs sont plutôt relatives à l'accès aux ressources électroniques, alors que celles des étudiants concernent essentiellement la recherche d'ouvrages ;
- Utiliser des places de travail et des postes informatisés : la majorité des étudiants interviewés prépare les cours et les examens à la bibliothèque,

car elle constitue un endroit tranquille où il est agréable de travailler et réviser en groupes. Deux professeurs du département d'Astronomie travaillent occasionnellement à la bibliothèque pour la préparation de leurs cours, car ils n'aiment pas amener les livres dans leurs bureaux ;

- Étudier ou préparer les cours : la plupart des étudiants travaillent à la bibliothèque. Par contre, seul quelques professeurs y vont pour préparer leurs cours ;
- Faire des photocopies : cette activité est plus particulièrement citée par les assistants et les étudiants. En Pharmacie, certains y vont aussi pour imprimer des posters, car Sciences II possède une imprimante couleur.
- Effectuer des recherches bibliographiques : outre les recherches électroniques, la plupart des usagers observés effectuent aussi de temps en temps des recherches bibliographiques de livres ou d'articles dans des revues sur format papier. Les professeurs cherchent plutôt des monographies spécialisées ou des articles, les étudiants des livres mentionnés dans les bibliographies distribuées par les professeurs ;
- Autres raisons : quelques professeurs et assistants indiquent qu'ils vont à la bibliothèque pour aller rencontrer leurs collègues, discuter avec les bibliothécaires (ex. sur la problématique d'accès en ligne à des articles payants) ou pour découvrir les nouveautés.

4.2.7.4 Espaces

De manière générale, les rayons semblent être la zone la plus utilisée par les usagers. La plupart viennent repérer les ouvrages intéressants, voir s'il y a des nouveautés ou chercher des livres dont ils possédaient la référence. Le guichet de prêt est également très sollicité par les utilisateurs pour des raisons liées au prêt des ouvrages ou à la demande de renseignements.

L'espace proposant des places de travail individuelles est souvent très utilisé par les étudiants. Tous ont indiqué venir régulièrement ou occasionnellement les utiliser pour travailler. Quelques professeurs y viennent également pour consulter rapidement des ouvrages. Peu de personnes utilisent les postes informatiques dans le but de chercher dans le catalogue des bibliothèques la cote d'un livre.

Le coin des périodiques est également sollicité par une poignée de personnes, qui viennent consulter les derniers périodiques. En Anthropologie, les utilisateurs disposant d'une clé utilisent passablement le magasin où se trouvent les monographies. A la bibliothèque de Sciences II, la zone avec la photocopieuse est visiblement très utilisée.

4.2.8.5 Interprétation

La fréquentation des bibliothèques diffère en fonction des différents départements. Cela peut dépendre du fait que des usagers d'un domaine spécifique ont plus besoin de s'y rendre régulièrement que d'autres, comme par exemple en Mathématiques, où la bibliothèque constitue un outil de travail quotidien et indispensable pour les chercheurs.

En général, les individus interrogés vont à la bibliothèque selon leurs besoins ou leur emploi du temps. Leur taux de fréquentation ne dépend donc pas de facteurs internes à la bibliothèque (ex. trop de monde). En revanche, l'utilisation des bibliothèques par les usagers varie relativement peu au sein des différents départements. Les activités les plus pratiquées dans les sept bibliothèques sont pratiquement les mêmes : la recherche, la consultation rapide et l'emprunt. Cela vient illustrer la tendance actuelle de considérer la bibliothèque comme un lieu de passage et moins comme un lieu de travail.

En se basant sur l'échantillon pris en considération, nous pouvons distinguer trois comportements principaux :

- Consultation rapide sur place et emprunt des documents (majorité des professeurs) ;
- Consultation d'ouvrages et revues sur place sans emprunt ;
- Travail sur place avec documents et outils personnels (surtout les étudiants).

Dans un futur assez proche, les bibliothécaires devraient réévaluer leur bibliothèque comme lieu physique et mettre à disposition davantage de places de travail confortables et de ressources (ex. livres de référence en plusieurs exemplaires, bases de données avec interface de recherche plus simple, etc.). La fonction de lieu de convivialité des sept bibliothèques devrait donc devenir un élément non négligeable.

4.2.8 Organisation et connaissance de la collection

4.2.8.1 Classement

Si généralement les utilisateurs répondant à nos questions connaissent le classement de leurs bibliothèques, quelques-uns ne le comprennent pas tout à fait (ex. bibliothèque d'Anthropologie et écologie).

L'avis des usagers au sujet du classement de la bibliothèque d'Anthropologie et écologie est mitigé. Il semble en effet trop compliqué et peu clair pour plusieurs personnes rencontrées. Ces dernières retrouvent les livres grâce à leur connaissance acquise au fil du temps (expérience). Les usagers qui peuvent accéder au magasin jugent son organisation médiocre. En revanche, certains affirment trouver facilement les livres grâce à la cote ou à l'aide de la documentaliste. Une personne se plaint du *système de fantômes*, car elle retrouve parfois difficilement les livres qu'elle souhaite, alors qu'une autre affirme le contraire. Peu de personnes comprennent et sont contentes de ce classement, et certains usagers affirment même que celui-ci arrange plutôt les bibliothécaires.

Les usagers sollicités de la bibliothèque du CUI affirment avoir rapidement assimilé le classement, qui semble relativement facile à comprendre. Le fait que la bibliothèque soit petite rend le repérage d'ouvrages plus aisé. L'opinion des utilisateurs relative à l'organisation de la bibliothèque est unanime : tout le monde est content et affirme que la bibliothèque est bien organisée.

Le classement de la bibliothèque de Mathématiques entraîne des divergences d'opinions. Il semble apparemment inadapté aux besoins des usagers pris en compte. Certains avouent que sa compréhension n'est pas évidente, surtout au début. Un usager le qualifie de « grossier et catastrophique », mais pense que l'on s'y habitue assez facilement. Seul un professeur trouve que le classement est bien fait et arrive à repérer tout de suite la localisation des ouvrages. Plusieurs usagers pensent aussi que le classement par pays des périodiques est mauvais et illogique, car les gens recherchent avant tout par titre et non par lieu de publication.

La plupart des personnes questionnées fréquentant la bibliothèque de l'Observatoire savent comment la bibliothèque est organisée et semblent trouver ce qu'ils cherchent. Un professeur juge cependant le classement inadéquat et propose une organisation par pays, puis par ordre temporel, alors que deux autres personnes préféreraient que les

revues soient classées par ordre alphabétique. De plus, un professeur reproche le fait que certains ouvrages soient classés dans un domaine inapproprié.

A la bibliothèque de Physique, tous les usagers sollicités semblent relativement à l'aise avec le classement utilisé, qui paraît clair et logique, et trouvent assez facilement ce dont ils ont besoin. De plus, les étudiants s'aident beaucoup du panneau de signalisation situé à l'entrée de la bibliothèque et savent rechercher un ouvrage grâce à sa cote. Comme au département de Mathématiques, la bibliothèque est petite, et il est donc facile pour eux de repérer les documents.

En ce qui concerne la bibliothèque des Sciences de la Terre, les usagers sondés souhaiteraient un classement par matière (regroupement des deux sections) afin d'améliorer la visibilité de certains livres. Selon eux, les bibliothécaires font des efforts considérables pour organiser au mieux la bibliothèque, et ce malgré la séparation en deux de la collection (géologie et minéralogie). Les usagers semblent ainsi trouver les ouvrages facilement.

Les avis au sujet du système de classement mis en place dans la bibliothèque de Sciences II sont partagés. Bien que les utilisateurs ne sachent pas vraiment quel classement la bibliothèque utilise, ils semblent trouver ce qu'ils cherchent. Mais c'est principalement à force de venir sur place que les personnes savent où chercher les ouvrages qu'il leur faut. En Chimie, certains trouvent que le classement est difficile à comprendre et qu'il est mal conçu, voire parfois ambigu. D'autres ne partagent pas cet avis et considèrent le classement comme logique et bien fait. En Pharmacie, toutes les personnes interviewées, excepté une, estiment que le classement n'est ni simple, ni logique, et qu'il est par conséquent difficile de comprendre l'organisation de la bibliothèque. Enfin, la moitié des utilisateurs s'exprimant à ce sujet pensent que l'organisation de la bibliothèque pourrait être améliorée.

4.2.8.2 Connaissance du contenu

De manière globale, les usagers interviewés connaissent assez bien les ouvrages relatifs à leur domaine et ont une connaissance plus générale de l'intégralité de la collection. Ils vont chercher les livres directement au rayon correspondant. Les personnes qui semblent bien connaître le contenu global des bibliothèques sont à la Faculté depuis relativement longtemps et savent où se trouvent les ouvrages à force d'en emprunter. D'autres affirment mieux connaître les nouveautés ou l'actualité relative aux périodiques. Le fait que les bibliothèques de Physique et de l'Observatoire soient petites facilite la connaissance du contenu.

4.2.8.3 Interprétation

Même si parfois le classement ne paraît pas clair aux yeux des usagers ayant répondu à nos questions, ceux-ci retrouvent les livres grâce à leur expérience, le butinage dans les rayons ou la signalétique. Cette observation devrait pousser les bibliothécaires à apporter des améliorations au niveau de la classification afin de faciliter la recherche des utilisateurs. De même, une amélioration de la disposition des livres (ex. bibliothèques d'Anthropologie et écologie) serait judicieuse. Le fait que la majorité des usagers considérés affirme connaître seulement le contenu des ouvrages relatifs à leur domaine dénote, que ceux-ci ne vont généralement pas à la bibliothèque pour butiner, mais pour chercher et emprunter ce qu'il leur faut.

4.2.9 Collection personnelle

4.2.9.1 Importance matérielle

Tous les utilisateurs interviewés, sauf un, possèdent une collection personnelle de livres, mais leur grandeur varie beaucoup (de quelques unités jusqu'à environ 1000) en fonction de leur statut et département. Les collections personnelles sont essentiellement composées de livres neufs, mais quelques étudiants préfèrent acheter des livres d'occasion, car les nouveaux sont parfois trop chers.

Quelques personnes consultées achètent peu de livres en raison de leur coût élevé ou parce qu'elles ont la possibilité de les emprunter à la bibliothèque. Certaines effectuent des propositions d'achat à la bibliothèque afin de les obtenir. Les professeurs possèdent beaucoup plus d'ouvrages que les autres usagers. Excepté quelques uns, la majorité d'entre eux en possède environ une centaine, voire plus : deux d'entre eux possèdent environ 300 livres et quelques autres plus que 500. Ces gens conservent les ouvrages soit dans leur bureau en les mettant à disposition de leurs collègues, soit à la maison. Un professeur cote et catalogue ses livres selon un système personnel (classification maison). En Biologie, les assistants et professeurs enquêtés en possèdent entre 10 et 20. En Astronomie, les chiffres se jouent de 30 à plusieurs milliers d'ouvrages. Les MER et les assistants possèdent en moyenne entre 50 et 100 livres, et les élèves entre 7 et 15 livres, excepté deux bibliophiles qui en détiennent plus. Un étudiant en possède seulement deux, car il préfère les consulter gratuitement.

4.2.9.2 Raison d'être

De manière globale, les personnes interpellées achètent des ouvrages qui constituent une référence de base dans leur domaine de recherche. Elles en font par conséquent une utilisation quotidienne, et certains livres couvrent un domaine plus large comparé aux revues scientifiques. Mais les personnes interrogées les acquièrent également par intérêt ou simple plaisir personnel (motivation personnelle). Même si les ouvrages se trouvent à la bibliothèque, ils apprécient de les avoir sous la main et de pouvoir les annoter à leur guise. Dans le cas des chercheurs qui publient, ceux-ci reçoivent un exemplaire gratuit en tant que co-auteur. Des chercheurs consultés achètent parfois des ouvrages très spécifiques à leurs études et qu'ils jugent inutiles de faire acquérir par la bibliothèque. La personne qui possède plusieurs milliers d'ouvrages est un véritable bibliophile et a, entre autres, hérité ces ouvrages de ses prédécesseurs. Quelques usagers achètent des livres de deuxième main car les neufs sont trop coûteux (ex. en Mathématiques lorsqu'il s'agit de domaines très spécifiques). Les étudiants ou assistants achètent ou ont acheté des livres surtout pour préparer leurs cours (ouvrages de référence conseillés par les professeurs afin de mieux suivre les cours).

4.2.9.3 Achats par année

De manière générale, les individus faisant partie de notre échantillon achètent de moins en moins de livres en raison de leur prix élevé. Pour les professeurs possédant déjà les livres de référence et consultant des bases de données en ligne, les achats sont peu fréquents. Ces derniers, ainsi que les assistants, acquièrent en moyenne de 2 à 10 livres par année. Seul un professeur, en tant que bibliophile, achète 2 livres par semaine. En Astronomie, le nombre d'achats de livres par an varie beaucoup, en moyenne 20 à 30. Sauf de rares exceptions, les étudiants achètent seulement entre 2 et 4 livres par année.

4.2.9.4 Interprétation

Le fait que la plupart des gens interviewés possèdent une collection n'a pas de réelle influence quant à l'utilisation des bibliothèques. La raison d'être de celle-ci s'explique par le besoin d'avoir les ouvrages sous la main, et ce à long terme. Les livres personnels sont acquis indépendamment du fait que la bibliothèque les possède ou non. Il faut tout de même relever que certains usagers acquièrent peu de livres lorsque ceux-ci sont trop coûteux. C'est le cas notamment en Mathématiques, où des livres se

rapportant à des domaines très spécifiques atteignent parfois des prix exorbitants. Dans ce cas, la bibliothèque pourrait alors jouer un rôle majeur de mise à disposition de ces ouvrages en les acquérant à plusieurs exemplaires, donnant ainsi la possibilité aux utilisateurs de les consulter gratuitement.

4.2.10 Connaissance des services

4.2.10.1 Services

La plupart des usagers interrogés connaît les services de prêt, prêt interbibliothèques et de renseignements. Ces trois services sont d'ailleurs ceux qui sont les plus utilisés. Les personnes ne fréquentant pas d'autres bibliothèques ont souvent recours au prêt interbibliothèques.

La majorité des professeurs et quelques étudiants sondés connaissent l'existence des cours de formation par bouche à oreille, mais aucun, sauf de la section de Chimie, n'a réellement suivi de cours. Ce service est souvent mentionné auprès des usagers de la bibliothèque des Sciences de la Terre. La commande d'articles et de livres, ainsi que les propositions d'achat, sont fréquemment mentionnées et utilisées par les professeurs en Science de la Terre et Anthropologie et écologie. Ceux-ci envoient un mail avec leurs propositions au bibliothécaire. Certains usagers interviewés citent également la mise à disposition de revues électroniques sur Internet. D'autres professeurs savent qu'il existe un service d'alerte qui les informe par mail des nouvelles acquisitions de la bibliothèque. Malgré la connaissance de l'existence de ce service, un grand nombre de professeurs néglige ces mails d'avertissement.

4.2.10.2 Utilisation et fréquence

La plupart des usagers rencontrés utilise le service de prêt et le prêt interbibliothèques. L'utilisation de ces deux services est assez diversifiée. Parfois, les étudiants ou professeurs empruntent plusieurs livres par semestre ou mois (2 à 10), d'autres divers livres chaque jour. Le service de renseignements est aussi passablement utilisé (plusieurs fois par année), spécialement par les étudiants, qui s'adressent assez facilement au bibliothécaire quand ils ne trouvent pas quelque chose. Seule une personne en demande beaucoup plus (30 par an). Certaines personnes, les professeurs en particulier, utilisent aussi la commande d'articles à intervalles irréguliers (en moyenne entre 2 à 10 fois par mois).

4.2.10.3 Satisfaction

De manière générale, les usagers avec lesquels nous avons discuté sont assez satisfaits des services rendus par les sept bibliothèques. Des professeurs relèvent l'importance de leur attribuer un budget plus consistant afin de pouvoir acheter plus d'ouvrages et ainsi compléter la collection. Il faut noter que quelques personnes apprécient particulièrement le service de renseignements, car il s'avère indispensable. Les satisfactions exprimées pour chaque bibliothèque sont présentées ci-dessous :

- Les usagers de la bibliothèque d'Anthropologie et écologie apprécient beaucoup les services personnalisés proposés par la bibliothécaire et la documentaliste. Une étudiante souhaiterait avoir la possibilité de lire un résumé du livre avant d'effectuer le prêt interbibliothèques afin d'évaluer sa pertinence ;
- La bibliothèque du CUI offre, selon les usagers rencontrés, de bons services. Pourtant, certains étudiants pensent que les bibliothécaires devraient guider davantage les novices afin de mieux exploiter les ressources de la bibliothèque ;
- Les usagers en Mathématiques sont également très contents à propos des services. Certains ont relevé les problèmes liés à la croissance des prix des abonnements aux périodiques électroniques, alors que le budget des bibliothèques n'augmente pas en conséquence ;
- Les services de la bibliothèque de l'Observatoire semblent également convenir. La liberté dont les professeurs et chercheurs bénéficient au niveau du prêt les satisfait. Les collaborateurs se connaissant tous entre eux, il leur est facile de savoir qui détient un ouvrage et de le lui demander directement ;
- Les usagers interrogés fréquentant la bibliothèque de Physique semblent très satisfaits. Un usager aimerait bien pouvoir emprunter un livre durant un semestre pour éviter de devoir payer une amende, un autre regrette que la collection ne soit pas un peu plus à jour ;
- Tous les individus considérés semblent apprécier les services de la bibliothèque des Sciences de la Terre. Toutefois, un professeur désire avoir la possibilité de demander au bibliothécaire de créer un dossier documentaire personnalisé (synthèse) sur une thématique souhaitée ;

- Les usagers de Sciences II sont aussi satisfaits des services. Un professeur en Biologie aimerait que les ouvrages soient un peu plus à jour. De leur côté, la plupart des pharmaciens interrogés voudraient la création d'un service d'alerte. De plus, quelqu'un trouve dommage que le prix pour la commande d'un article soit si cher.

4.2.10.4 Interprétation

Nous avons été surprises de constater que certaines personnes ont eu du mal à saisir la notion de services offerts par les bibliothèques. Il serait donc important de rendre ces différents services plus visibles, en faisant notamment de la promotion. Si le prêt, le prêt interbibliothèques et le service de renseignement sont très connus et utilisés par les usagers interpellés, la formation ne l'est en revanche pas. Les bibliothécaires devraient donc à l'avenir mettre une certaine priorité sur l'insertion et la promotion de la formation documentaire dans les cursus. La satisfaction relative à la mise à disposition des services est généralement bonne, mais une réflexion de la part des bibliothécaires de chaque institution pourrait être menée par rapport aux informations recueillies afin d'améliorer leur prestations.

4.2.11 Publications

4.2.11.1 Nombre

Selon nos calculs, la moyenne des publications effectuées par les chercheurs se situe entre 2 et 5 par an. Cependant, certains divulguent plus ou moins d'articles en fonction des différents départements et sections (CUI, Physique et Chimie : entre 3 et 10 ; Pharmacie : entre 8 et 15). On peut distinguer de grandes différences entre les personnes du département d'Astronomie. En effet, un professeur, rédigeant ses articles en groupe, en publie entre 20 et 30 par an, alors que ses collègues en diffusent généralement entre 2 et 6. Il faut remarquer que les assistants publient généralement moins que les professeurs, du fait qu'ils se trouvent au début de leur carrière. La parution des articles est également irrégulière et dépend souvent des recherches des scientifiques.

4.2.11.2 Revues scientifiques

Chaque professeur interrogé publie dans des revues spécialisées de son domaine et spécifiques au sujet de sa propre recherche. Quelques autres préfèrent les grandes revues internationales ou mettent leur article à disposition sur leur propre site Internet.

Ceux-ci écrivent parfois des articles qui font partie de contributions à des conférences et ne décident donc pas forcément où leur contribution sera éditée. En Biologie, les assistants interpellés publient leurs travaux en groupes et dans des revues aussi prestigieuses que possible. Nous avons constaté que pour le département de Mathématiques et les sections de Chimie et Pharmacie, les chercheurs publient souvent dans les mêmes périodiques (ex. Pharmacie : *Pharmaceutical Research* et *European Journal of Pharmaceutics and Biopharmaceutics*). Pour les autres départements, les chercheurs divulguent leurs articles dans diverses revues.

4.2.11.3 Catalogue des publications genevoises

Ce catalogue semble boudé par la plupart des personnes. Les chercheurs interrogés le connaissent (parfois vaguement) mais ne l'utilisent pas, car ils le jugent inutile et lui reprochent plusieurs éléments (trop général, pas actualisé, très peu utilisé par les chercheurs au niveau international et procédures administratives lourdes). D'autres sont d'avis qu'il faudrait publier les projets de recherche dans des revues prestigieuses, et non sur ce catalogue. Personne ne le consulte pour rechercher des documents car ils trouvent les informations dans d'autres sources en ligne. Pour ceux qui le connaissent, il s'agit uniquement d'une vitrine pour montrer ce qui se fait au niveau de l'université, et non d'un outil de travail. Ceux qui l'utilisent ne le font pas de manière systématique : c'est souvent le secrétariat du département qui s'occupe de la mise en ligne des articles, parfois les bibliothécaires eux-mêmes. Un seul regrette qu'il n'y ait pas plus de personnes qui s'en servent. Un MER interviewé en Chimie nous informe qu'à l'intérieur de son département, des pages web ont été créées et permettent d'accéder à toutes les publications sous différents formats (affichage par auteur, date, sujet).

4.2.11.4 Preprints

Bien que plusieurs personnes sollicitées évoquent des problèmes liés à la fiabilité et à la validité des preprints (documents pas officiels), il semble que la majorité des professeurs et assistants apprécient l'usage de ceux-ci. En revanche, ceux du département du CUI ne les utilisent pas, car les usagers préfèrent consulter directement les rapports techniques sur le site Internet des chercheurs. Certains professeurs interviewés possédant un site web personnel mettent en ligne sur celui-ci leur article en format PDF. Ces publications restent ainsi à disposition de toute la communauté scientifique. Une minorité envoie également ses preprints à ses collègues. Un professeur n'utilise pas les preprints, mais les early view (articles accessibles en ligne qui n'ont pas encore été publiés, mais acceptés par une autorité). Les étudiants

questionnés connaissent peu les preprints. Parmi ceux-ci, une minorité les utilise uniquement si le sujet les intéresse. De plus, une étudiante en Anthropologie demande à son professeur de vérifier la fiabilité de l'article.

4.2.11.5 Interprétation

Le fait que le *Catalogue des publications genevoises* soit si peu populaire peut laisser penser qu'il ne répond pas aux besoins des personnes qui publient. Cela devrait pousser les bibliothécaires et ceux qui ont créé ce catalogue à une réflexion ultérieure. Il faudrait notamment réfléchir sur le sens de son existence et éventuellement apporter des modifications afin que les personnes l'utilisent (ex. mise à jour).

4.2.12 Centralisation des bibliothèques

4.2.12.1 Existence de sept bibliothèques

Les personnes prises en compte pour notre étude apprécient d'avoir leur bibliothèque juste à côté de leur département. L'existence de sept entités dispersées ne dérange pas la plupart des usagers pour différentes raisons. Premièrement, ils n'ont souvent pas besoin de se déplacer, car les livres nécessaires se trouvent sur place. De plus, la collection de la bibliothèque locale est généralement suffisamment complète. Les quelques personnes qui fréquentent d'autres institutions ne voient pas d'inconvénient à faire un petit voyage, car celles-ci sont bien desservies par les moyens publics. En outre, les utilisateurs rencontrés aiment bien leurs petites bibliothèques, parce qu'elles sont rattachées à leur laboratoire et sont par conséquent spécialisées. De plus, les bibliothécaires proposent souvent des services personnalisés. Une minorité de personnes pense que chaque section devrait avoir sa « mini collection interne » au département et une autre bibliothèque plus grande gérée par des professionnels. Une seule personne voit dans le probable achat à double de livres (dépense d'argent inutile) un problème à cette dispersion de bibliothèques.

4.2.12.2 Centralisation

Presque tous les individus interpellés sont contre une éventuelle centralisation des bibliothèques. Selon ces usagers, le fait de rassembler toutes les collections engendrerait la création d'une bibliothèque qui serait trop grande, et donc insuffisamment spécialisée. Ce système rendrait le contact plus difficile entre les usagers, car il y aurait dès lors trop de monde dans un seul endroit, ce qui favoriserait l'anonymat. De plus, le personnel ne connaîtrait plus aussi bien le contenu de sa

bibliothèque, ce qui entraînerait une baisse de la qualité des services rendus. D'autres personnes interrogées sont défavorables à une centralisation, car ils n'ont de toute manière pas besoin de livres se trouvant dans d'autres départements. En outre, les chercheurs seraient forcés de se déplacer, ce qui serait totalement inconcevable. Selon eux, la bibliothèque est un outil de travail qui devrait impérativement se trouver à proximité. Quelques utilisateurs, opposés à une centralisation des bibliothèques, pensent tout de même que celle-ci pourrait être envisageable à condition de centraliser également les départements (ex. création d'un campus) ou si on réunissait tout dans un bâtiment central. Quelques usagers interviewés citent l'EPFL de Lausanne comme un bon exemple de centralisation de bibliothèque, bien que celui-ci ait fait l'objet de réticences au départ.

Quelques personnes trouvent tout de même des avantages quant à une réunification des bibliothèques, comme par exemple une diminution des coûts, la création d'un lieu d'échange entre les chercheurs des différents domaines, et un gain de place. Deux personnes mises à l'enquête avancent qu'une centralisation serait bien au niveau des ressources (ex. périodiques en ligne, centralisation du réseau), du personnel et de la gestion (ex. pas d'acquisition de livres à double, centralisation du prêt et de l'archivage, etc.), mais en tout cas pas au niveau de la localisation des bâtiments. D'autres envisagent la possibilité de centraliser quelques bibliothèques de département, étant donné que leurs domaines ne diffèrent pas trop (ex. Physique et Mathématiques).

4.2.12.3 Interprétation

Les avis recueillis avec cette question révèlent que l'existence de sept bibliothèques à l'intérieur de la Faculté n'est pas un réel problème. Les bibliothécaires devraient donc penser à une manière de gérer les sept bibliothèques qui permette d'assurer la spécificité de chacune et de garantir l'accès à plus de ressources possibles. Une solution possible pourrait être de continuer à gérer les bibliothèques de manière indépendante en centralisant par contre les ressources électroniques afin d'économiser de l'argent. Dans tous les cas, les bibliothécaires devraient considérer que pratiquement la totalité des personnes interviewées se sont montrées défavorables à une éventuelle centralisation pour les diverses raisons évoquées.

4.2.13 Bibliothèque idéale

4.2.13.1 Propositions

Pour presque toutes les personnes interrogées, la bibliothèque idéale devrait être confortable et disposer d'un bon équipement, de places de travail en nombre suffisant (tables assez grandes), chaises confortables, canapés pour se relaxer, température adéquate (ni trop chaud l'été ni trop froid l'hiver), ordinateurs avec accès à Internet, prises électriques pour les portables et accès Wifi. Pour la plupart des usagers sollicités, cette bibliothèque devrait également être un endroit calme, convivial et spacieux, où lumière, couleurs et plantes apportent une petite touche de bien être. Passablement de chercheurs et d'étudiants voudraient que la bibliothèque devienne également un lieu de détente avec la possibilité de se restaurer (ex. création d'une cafétéria au centre) et la présence de livres « loisirs » (ex. bandes dessinées). Certains chercheurs souhaiteraient aussi que la bibliothèque ne soit pas qu'un lieu de passage et de consultation, mais au contraire un lieu de rencontre, de renseignements et d'enseignement. Afin de favoriser l'échange et en même temps la tranquillité, quelques utilisateurs envisagent la création d'espaces cloisonnés pour pouvoir parler sans déranger les autres (ex. box fermés à clé) et des coins calmes pour travailler. Tout le monde voudrait un classement simple des livres, un bon système d'indexation (simple, clair, efficace et qui surtout permettrait aux usagers de retrouver les livres qu'ils souhaitent) et de cotation pour cette nouvelle bibliothèque afin de retrouver les livres facilement. Les individus interviewés semblent insister sur la mise en place d'un « endroit fait pour les gens et non pas pour les livres ».

Souvent, les personnes considérées évoquent le fait que leur bibliothèque idéale devrait bénéficier de moyens financiers suffisants, voire élevés afin d'acheter le plus d'ouvrages possibles et d'assurer les abonnements aux revues électroniques. Les usagers interviewés souhaiteraient disposer sur place de collections complètes (« pas de trous », acquisition de livres à double, etc.), à jour et surtout en libre accès. Certains revendiquent même la possession de périodiques dans toutes les langues sous forme papier et électronique. Ils aimeraient également avoir accès aux archives des périodiques électroniques antérieurs à 1996. Quelques chercheurs sondés proposent de mieux mettre en valeur les ouvrages anciens. La majorité des personnes interrogées s'entend sur le fait que la bibliothèque idéale devrait avoir beaucoup de personnel et des horaires d'ouverture plus étendus. Quelques autres souhaiteraient également avoir un accès permanent à celle-ci (ex. possession d'une clé pour rentrer), sans

nécessairement la présence de personnel afin de travailler avec les outils de la bibliothèque.

Passablement d'usagers rencontrés mettent l'accent sur le fait que leur bibliothèque idéale devrait être virtuelle et en réseau avec un accès permanent aux documents. Pour ceux-ci, la numérisation de toute la collection (scannage de livres) et l'archivage à long terme des revues électroniques deviendrait nécessaire afin de gagner du temps dans leurs recherches. Au contraire, certains individus faisant partie de notre échantillon ne voudraient surtout pas d'une bibliothèque numérique : les ouvrages sur papier et les périodiques électroniques devraient selon eux coexister (complémentarité). Quelques personnes prises en compte insistent sur le fait que leur bibliothèque devrait fournir un accès à plusieurs bases de données et mettre à disposition une interface de recherche plus simple, avec des mots-clés plus riches (ex. *Google*).

Les usagers consultés semblent aussi attribuer beaucoup d'importance à la mise à disposition d'un service de « revue de presse », de services d'alerte personnalisés et enfin au fait d'avoir la possibilité d'effectuer le prêt de manière automatique (introduction de puces dans les livres). D'autre part, ceux-ci voudraient également avoir à disposition un prêt interbibliothèques et un service de référence performants (ex. personnel qui les aide en ligne dans leurs recherches bibliographiques). Quelques autres personnes interrogées proposent des idées pour la création d'une bibliothèque imaginaire, comme par exemple la possibilité d'imprimer leurs recherches, la mise en place d'un coin d'actualité, ou encore la réalisation de panneaux avec différents modes d'emploi pour les étudiants (ex. comment rechercher un livre).

Quelques chercheurs aimeraient aussi que leur bibliothèque idéale ait un site Internet qui soit convivial et facile d'utilisation et depuis lequel on puisse transmettre des vidéoconférences. Peu d'étudiants pensent également que les professeurs pourraient davantage les inciter à fréquenter la bibliothèque (ex. organisation de recherches bibliographiques assistées à la bibliothèque, réalisation de bibliographies pendant les heures de cours, etc.).

4.2.13.2 Rôle du bibliothécaire

Selon la plupart des gens interviewés, le bibliothécaire du futur, tout comme celui d'aujourd'hui, devrait être compétent (connaissances professionnelles), et bénéficier d'une formation continue (ex. suivre les évolutions informatiques). Quelques professeurs faisant partie de l'étude voudraient même qu'il ait une double formation (formation de bibliothécaire et licence universitaire ou autre dans le domaine concerné) pour bien connaître le domaine et donc être capable de fournir des informations très spécifiques. Le bibliothécaire devrait être à même de sélectionner les informations essentielles pour le futur afin de transmettre la connaissance (ex. accès à l'information, gestion des différents formats, archivage, etc.), les hiérarchiser et fournir l'accès à celles-ci (ex. périodiques en ligne).

Les professeurs interrogés semblent aussi d'accord sur le fait que le personnel devrait s'occuper de la production de documents (ex. synthèses, rapports de mémoires, licences, thèses pour les étudiants). Pour cette raison, certains envisagent que le bibliothécaire ait également un profil de documentaliste⁶¹. De manière générale, le bibliothécaire devrait être à l'écoute des chercheurs, collaborer avec eux, et parfois même effectuer des recherches à leur place. Selon quelques professeurs, il faudrait que le bibliothécaire prenne plus d'importance au niveau de la hiérarchie universitaire et que sa profession soit plus reconnue.

La majorité des utilisateurs sollicités pense que le nouveau bibliothécaire devrait davantage aller vers les gens pour aider et conseiller ceux qui sont en difficulté dans leurs recherches. Son rôle principal étant notamment de donner des renseignements, d'assister et former les étudiants à l'utilisation des différents outils de recherche, il devrait être compétent en la matière, aimable et serviable. Parallèlement aux tâches de gestion (organisation et maintien de la collection), il pourrait également garantir des services supplémentaires et plus personnalisés (ex. mise en place d'un système d'alerte). Son rôle deviendrait de plus en plus polyvalent, car il devrait savoir s'adapter aux différents besoins selon l'environnement dans lequel il sera appelé à travailler (ex. savoir quelles sont les habitudes documentaires des enseignants par secteur).

⁶¹ Le documentaliste se différencie du bibliothécaire car il s'occupe plus spécifiquement du traitement et analyse du contenu, de la diffusion de l'information et de la veille documentaire.

4.2.13.3 Support électronique vs. support papier

La majorité des personnes interrogées pense que dans le futur, le support papier et l'électronique seront complémentaires. Bien que l'électronique prenne de plus en plus d'importance, le papier reste pour la plupart d'entre eux indispensable, car il constitue un support agréable à lire et plus sûr (problèmes d'accès pour l'électronique). Certains d'entre eux pensent qu'il serait mieux d'avoir les articles en ligne (rapidité et simplicité de recherche et sauvegarde) et les livres de référence sur papier (meilleure consultation et sécurité en matière de conservation). Une seule personne affirme que la disparition du papier au bénéfice de l'électronique lui serait indifférente. A ce sujet il déclare : « ...c'est pareil pour moi, pourvu que j'aie l'information ». Quelques personnes, surtout en Pharmacie, sont d'avis qu'une bibliothèque virtuelle devrait être mise sur pied. Ces gens souhaiteraient avoir tout en ligne avec un accès en texte intégral à tous les documents, et également une promotion du service du *e-learning*⁶². A ce propos, un assistant signale qu'il faut faire attention aux évolutions informatiques, et surtout toujours garantir une impression de qualité.

4.2.13.4 Interprétation

En prenant en compte les désirs et les attentes exprimés par les usagers quant à leur bibliothèque idéale, les bibliothécaires disposent de plusieurs éléments pour faire évoluer leurs bibliothèques. Chacun pourrait donc s'inspirer des propositions formulées par les usagers et les appliquer en fonction de ce qui existe actuellement, et bien évidemment aux moyens financiers. En ce qui concerne le rôle du bibliothécaire, il semble évident qu'il devrait en priorité mettre l'accent sur sa formation continue. La mise à disposition de collections aussi exhaustives que possible ainsi que la proposition de services de plus en plus personnalisés sont également essentiels selon les usagers. Vu que les utilisateurs semblent encore beaucoup apprécier le papier pour la lecture, mais préfèrent l'électronique pour la recherche, il semblerait envisageable de s'occuper en priorité de l'accès aux périodiques électroniques. Une autre question importante devra être abordée à ce sujet. En effet, il faudrait se demander s'il est nécessaire et possible de numériser une partie de la collection. Cela permettrait aux chercheurs d'économiser du temps dans leurs recherches et également d'effectuer une lecture sur format papier (impression des ouvrages). A côté, il semblerait tout de même essentiel

⁶² E-learning : apprentissage en ligne.

de continuer à gérer des bibliothèques disposant d'ouvrages de référence sur format papier.

4.4 Conclusion

Ce travail d'analyse nous a permis d'extraire les idées essentielles de tous les entretiens réalisés précédemment. En traitant chaque question, nous nous sommes rendu compte que les entretiens semi-directifs nous ont permis de récolter un nombre considérable d'informations. Bien que toutes ne soient parfois pas en rapport direct avec notre analyse, nous avons grâce à elles pu mieux comprendre les réflexions de chacun de nos interlocuteurs. En soumettant certaines questions à nos interlocuteurs, nous avons découvert que si ces dernières nous paraissaient claires, elles ne l'étaient pas forcément pour eux. C'est notamment le cas de la question relative aux services, dont la notion n'a pas été bien saisie par tout le monde. Dans ce cas, nous avons donc cherché à favoriser la compréhension de la question en prenant soin de ne pas influencer la réponse.

Il faut tout de même relever quelques limites à notre méthode d'enquête. Tout d'abord, le déroulement de l'entretien dépend fortement du caractère de notre interlocuteur. En effet, certains se sont montrés très loquaces, et il a été parfois nécessaire de recadrer des personnes afin de ne pas les laisser nous emporter par leurs discours. Au contraire, d'autres usagers se sont montrés peu bavards, probablement pour des raisons de timidité ou faute d'inspiration. Parfois, certaines questions pouvaient s'avérer déroutantes pour les usagers (ex. bibliothèque idéale), qui étaient pris à froid. Même si nous leur laissions du temps pour réfléchir, quelques-uns ne se sont pas montrés enclins à répondre. Dans ce cas, il a été possible de les encourager à nous en dire davantage. Pour les mêmes raisons, il s'est avéré difficile d'obtenir des réponses homogènes selon les différents caractères des personnes rencontrées.

Il faut également mentionner le fait que notre questionnaire a évolué au fur et à mesure du déroulement des entretiens. Nous avons parfois posé des questions complémentaires pour approfondir la pensée de notre interlocuteur, et également pour créer un lien entre les questions (ex. ajout d'une question relative à un cours de perfectionnement pour lier la question « Formation » à l'autre question principale « Recours au bibliothécaire »). Nous avons posé ces deux types de questions supplémentaires, étant conscientes que celles-ci ne devaient pas trop influencer les résultats et l'analyse finale.

Pour conclure, l'analyse générale de chaque question nous a permis de repérer des différences entre départements et statuts. Par contre, nous avons été étonnées d'observer qu'il n'existe pas de grandes différences en matière de recherche documentaire entre statuts ou départements. Une seule distinction se fait entre professeurs/assistants et étudiants au niveau des sources consultées (livres, articles, bases de donnée, etc.). De même, la majorité des personnes interviewées préfère la recherche en ligne et la lecture sur papier. Grâce à cette étude, il nous a été possible par la suite de dégager des scénarii généraux et des propositions de nouveaux services pour les sept bibliothèques de la Faculté des Sciences.

5. Propositions de réflexion et pistes à explorer

5.1 Introduction

L'enquête réalisée auprès des 59 professeurs, chercheurs, assistants et étudiants de la Faculté des Sciences de Genève permet de donner une meilleure idée de leurs pratiques documentaires. Toutefois, il est nécessaire de rappeler qu'il s'agit d'une étude exploratoire, et donc non représentative étant donné qu'elle n'a pas été menée de manière systématique dans les différents départements de la Faculté. Par conséquent, les résultats sont à prendre en considération avec du recul. Cependant, les réponses à certaines questions ont été pratiquement identiques chez l'ensemble des usagers questionnés et montrent que même si nous avons interrogé davantage de personnes, celles-ci nous auraient probablement donné les mêmes informations. C'est le cas notamment pour la question qui traite des supports d'informations utilisés, où tous sans exception effectuent les recherches à l'écran et impriment les documents sur papier pour la lecture. Il en est de même pour le fait que la majorité des usagers n'ont pas suivi de formation documentaire et procèdent par conséquent essentiellement par la recherche intuitive.

Dans un premier temps, nous soumettons dans ce chapitre des propositions générales de services qui s'adressent à l'ensemble des bibliothèques. Celles-ci sont basées sur les résultats de notre analyse tout en tenant compte du fait que les personnes interrogées ne représentent qu'une infime partie de l'ensemble de la Faculté des Sciences. Certaines propositions ne conviendraient pas forcément aux personnes qui n'ont pas été soumises à notre étude, c'est pourquoi nous avons également essayé d'imaginer d'autres solutions.

Les scénarii proposés pour générer des pistes de réflexion concernant la gestion des bibliothèques s'inspirent à la fois d'idées émises par les personnes interrogées lors de notre enquête et des expériences transmises par les personnes de référence lors de l'étape 3 de notre travail de diplôme⁶³. Les services offerts dans les bibliothèques que

⁶³ Voir annexe 3.

nous avons visitées ou dont nous avons consulté le site Internet⁶⁴, ainsi que de la littérature professionnelle que nous avons consultée sont également des sources d'inspiration. Il faut relever que ces différentes propositions ne tiennent pas compte de restrictions budgétaires.

5.2 Confrontation des résultats obtenus avec la littérature de base

La confrontation de notre étude avec la synthèse documentaire de l'étape 3 de notre travail de diplôme⁶⁵ permet d'effectuer une analyse comparative ainsi qu'une mise en perspective des points essentiels. Nous pouvons constater que de manière générale, les réponses des usagers interrogés au sein de la Faculté des Sciences confirment en grande partie ce que nous avons avancé dans la synthèse documentaire. Nous récapitulons les éléments à prendre en compte pour la mise en place de nouvelles prestations et proposons les orientations de services correspondantes dans le tableau se trouvant à la page suivante.

⁶⁴ Exemples retenus : Bibliothèque de l'Université de Jean Moulin Lyon 3, Bibliothèques et Archives du Canada et Bibliothèque nationale de France (BnF). Pour les références aux sites web, veuillez consulter la webographie se trouvant à la fin du mémoire.

⁶⁵ Voir chapitre 4 (« Étude »).

Tableau 9
Confrontation des résultats et pistes de développement

Type d'utilisateur	Éléments marquants	Orientation des services et solutions envisagées
Professeurs	<ul style="list-style-type: none"> Utilisation des ressources en ligne essentiellement depuis leur bureau et parfois leur domicile 	<ul style="list-style-type: none"> Fournir l'accès à un maximum de ressources électroniques Assurer l'accès en tout temps et en tout lieu (VPN) Numérisation d'une partie des monographies
	<ul style="list-style-type: none"> Fréquentation de la bibliothèque surtout en cas de problème (ex. peine à trouver un ouvrage, problème de connexion à une base de données, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> Développement d'un guichet d'information virtuel Simplification au niveau de l'interface et de la navigation dans les catalogues des bibliothèques Explication de la classification en ligne avec exemples illustratifs
	<ul style="list-style-type: none"> Recherches intuitives 	<ul style="list-style-type: none"> Formation pour les nouveaux assistants et professeurs au catalogue de la bibliothèque et éventuellement aux différentes ressources à disposition Promotion des cours de perfectionnement en matière de recherche documentaire

	<ul style="list-style-type: none"> • Peu d'encouragement aux étudiants quant à l'utilisation de la bibliothèque 	<ul style="list-style-type: none"> • Collaboration entre professeurs et bibliothécaires pour la préparation des cours de formation et encouragement quant à l'utilisation des ressources documentaires de la bibliothèque • Intégration de cours de recherches documentaires obligatoires dans le cursus de l'étudiant • Donner aux étudiants des travaux de recherches bibliographiques à effectuer
Étudiants	<ul style="list-style-type: none"> • Utilisation de la bibliothèque en tant que lieu physique 	<ul style="list-style-type: none"> • Mise en valeur de la bibliothèque en tant que lieu d'étude : assurer un certain confort et la mise à disposition de places de travail individuelles, salles pour les travaux en groupes
	<ul style="list-style-type: none"> • Se basent essentiellement sur leurs supports de cours et notes personnelles 	<ul style="list-style-type: none"> • Mise à disposition des supports de cours des professeurs sur le site de la bibliothèque • Mettre à disposition davantage de postes informatisés avec accès à Internet et d'imprimantes

	<ul style="list-style-type: none"> • Très peu ont reçu une formation documentaire 	<ul style="list-style-type: none"> • Formation documentaire de base obligatoire pour les débutants (ex. visite de la bibliothèque et initiation au catalogue) et facultative pour les niveaux avancés (ex. recherches en mode expert dans les bases de données)
	<ul style="list-style-type: none"> • Recherches intuitives sur Internet (moteurs de recherches tels que <i>Google, Yahoo, etc.</i>) 	<ul style="list-style-type: none"> • Promotion du catalogue de la bibliothèque (ex. rubrique sur le site web, présentation pendant les visites, création de dépliants, etc.) • Création d'un service de référence virtuel
	<ul style="list-style-type: none"> • Recherche en premier lieu de monographies recommandées par le professeur, puis des articles à niveau plus avancé de sa formation 	<ul style="list-style-type: none"> • Mise à disposition en ligne de listes de sources d'information recommandées par les professeurs • Mise à disposition et valorisation des collections papier
	<ul style="list-style-type: none"> • Ne profitent pas de la totalité des services offerts par la bibliothèque tant qu'ils n'y sont pas obligés 	<ul style="list-style-type: none"> • Travailler sur la visibilité de l'offre des bibliothèques (ex. mise en valeur des services sur leur site web) • Accroître la curiosité, stimuler le désir de connaître et d'apprendre

Généralités pour tous les usagers	<ul style="list-style-type: none"> • Malgré l'augmentation des consultations de documents électroniques, le papier reste apprécié pour feuilletage et annotations • Le papier reste un support complémentaire qui permet de garder une archive 	<ul style="list-style-type: none"> • Développement de bibliothèques hybrides
	<ul style="list-style-type: none"> • Personnalisation de l'accès aux ressources électroniques 	<ul style="list-style-type: none"> • Services d'alerte personnalisés, création d'un service de référence virtuel
	<ul style="list-style-type: none"> • Archivage électronique personnel devient de plus en plus important pour avoir la garantie de l'accès à l'information 	<ul style="list-style-type: none"> • Proposition de logiciels d'archivage
	<ul style="list-style-type: none"> • Souhait d'un accès 24h sur 24 	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer l'accès en tout temps et en tout lieu (VPN) • Élargissement des horaires d'ouverture de la bibliothèque
	<ul style="list-style-type: none"> • Rôle du bibliothécaire : organiser et hiérarchiser le savoir, guider et accompagner l'utilisateur dans ses recherches 	<ul style="list-style-type: none"> • Formation continue et développement d'interaction entre usager et professionnel • Impliquer davantage les enseignants dans l'utilisation de la bibliothèque pour qu'ils servent de relais auprès des étudiants

5.3 Mise en place de nouveaux services

Afin de proposer de nouvelles prestations, les bibliothèques ont la possibilité d'optimiser ou de convertir des services existants en utilisant des outils informatiques (ex. informatisation du prêt, instauration d'un service de référence virtuel et numérisation d'une partie de la collection) ou d'introduire de nouveaux services. Ceux-ci permettraient notamment de susciter l'intérêt des usagers potentiels ou encore de valoriser les différentes collections de la bibliothèque. La mise en place de ces prestations ainsi que leur suivi (maintenance, mise à jour...), requiert des ressources financières particulières afin d'en assurer une bonne gestion. Suite à leur mise en œuvre, l'évaluation de leur impact auprès des usagers serait nécessaire et pourrait être réalisée notamment à travers des sondages ou par l'analyse des statistiques d'utilisation. Une bonne coordination entre les différentes bibliothèques s'avérerait nécessaire afin d'obtenir une vision globale de l'évolution des services. Il faut remarquer que le recours à ces services pourrait entraîner des modifications au niveau du comportement et des compétences des utilisateurs. Ceux-ci pourraient en effet adopter une nouvelle manière de rechercher et utiliser l'information en employant de nouvelles ressources (ex. utilisation systématique de bases de données spécialisées et du catalogue des bibliothèques). Cela pourrait notamment augmenter leurs chances de réussite dans leur domaine de recherche ou d'études tout en leur faisant gagner un temps précieux au niveau du travail de recherche d'information⁶⁶.

Les propositions qui suivent concernent principalement :

- L'aménagement de salles de travail pour les étudiants ;
- La formation documentaire des usagers ;
- La mise à disposition de l'information électronique et papier.

⁶⁶ POLL, Roswitha. Mesurer l'impact des nouveaux services dans les bibliothèques. *World Library and Information Congress : 71th IFLA General Conference and Council* [en ligne]. 2005.
http://www.ifla.org/IV/ifla71/papers/081f_trans-Poll.pdf (consulté le 18.10.2006)

5.4 Prestations et services à développer : recommandations générales

5.4.1 Aménagement et équipement des bibliothèques

Une des priorités des sept bibliothèques consiste à offrir un équipement adéquat et assurer le confort des places de travail pour les étudiants. Durant les entretiens, nous avons ressenti que les étudiants attachent une grande importance à l'environnement offert par la bibliothèque, celle-ci constituant notamment un lieu de travail pour eux et non uniquement un lieu de passage ou de collecte d'informations. Si de manière générale le nombre de places proposées semble suffisant, le confort de celles-ci pourrait en revanche être amélioré. Le fait d'avoir des zones où le silence serait de rigueur pour travailler de manière optimale et des espaces où les étudiants pourraient communiquer entre eux serait également à envisager concrètement pour l'ensemble des bibliothèques. En effet, les personnes interrogées semblent apprécier le fait de distinguer différentes zones pour pouvoir se concentrer en cas de besoin ou au contraire travailler en groupes. Bien que l'aménagement de différentes salles semble difficile dans certaines bibliothèques en raison de l'espace à disposition, nous soumettons des propositions générales qui pourraient être mises en œuvre en cas de réaménagement de l'organisation des différentes bibliothèques⁶⁷.

5.4.1.1 Salle de silence

Bien que l'ensemble des bibliothèques propose d'ores et déjà des places de travail destinées au travail individuel, il semblerait utile d'aménager dans la mesure du possible des salles de travail équipées de places assises confortables, de postes informatiques avec accès OPAC et Internet, où les étudiants pourraient également effectuer leurs travaux à l'aide d'outils bureautiques classiques et télécharger les cours des professeurs. L'aménagement de quelques boxes (places de travail cloisonnées) pourrait également être envisagé dans la mesure où les étudiants auraient la possibilité de s'approprier une place durant un certain temps, leur permettant ainsi de laisser leurs affaires sur place lorsqu'ils doivent s'absenter un moment. Ces salles proposeraient également le système Wifi afin de permettre aux étudiants de travailler avec leur propre portable.

⁶⁷ Voir chapitre 5.5 « Scénarii possibles ».

5.4.1.2 Salle de travail en groupes

La création d'une salle de travail permettrait aux étudiants de se réunir afin d'effectuer des travaux de groupes (ex. révisions) et de pouvoir ainsi communiquer entre eux en toute tranquillité. Cette salle comprendrait une grande table ronde et proposerait des places assises, au moins un poste informatique avec accès OPAC et Internet, une imprimante et un tableau noir pour faciliter le brainstorming⁶⁸ des étudiants.

5.4.1.3 Salle de formation

La salle de formation serait destinée principalement aux cours de formation documentaires destinés aux usagers. Elle serait équipée de nombreux postes informatiques, d'un ordinateur destiné au formateur, ainsi que d'un vidéo projecteur central.

5.4.1.4 Créer une ambiance particulière

Une bonne luminosité et la climatisation constituent également des éléments importants pour assurer de bonnes conditions de travail. En résumé, l'espace devrait être aménagé afin que les étudiants aient envie de venir dans ces bibliothèques et non dans une autre. En ce sens, plusieurs usagers ont émis le souhait de pouvoir boire, manger et téléphoner dans les locaux de la bibliothèque pour éviter de devoir quitter leur place de travail, au risque de la retrouver occupée à leur retour. Ceci montre que de manière générale, les étudiants apprécient le fait de pouvoir « s'approprier les lieux » et se comporter comme ils le feraient à leur domicile. De plus, la bibliothèque constitue également un lieu de rencontre pour certains, où il est plaisant d'échanger quelques propos avec d'autres. Il paraît dès lors difficile de répondre à ce type de désir tout en assurant une ambiance de travail optimale, sans parler de la préservation des différents documents. Une solution serait d'aménager un local de rencontre où les étudiants auraient le loisir de se restaurer et d'échanger quelques mots entre eux en toute quiétude. Elle serait équipée de grandes tables rondes, de plusieurs fauteuils et mettrait à disposition un distributeur de boissons, créant ainsi une ambiance particulière qui permettrait de favoriser l'interaction entre les étudiants. On pourrait également envisager d'aménager un espace de détente équipé de chaises longues pour permettre aux étudiants de se relaxer.

⁶⁸

Remue-méninges, ou discussion dynamique autour d'un sujet.

5.4.2 Formation des usagers et promotion des ateliers de perfectionnement

Si des cours de formation aux recherches documentaires sont proposés aux étudiants dans certains cursus, il devient nécessaire que ceux-ci bénéficient de cours spécifiques à leurs études et domaines de recherche le plus tôt possible dans leur formation. En effet, le passage du gymnase à l'université peut constituer un grand changement pour les nouveaux étudiants : ceux-ci quittent un environnement stable et cadré pour passer à un milieu nécessitant une grande autonomie et doivent par conséquent se constituer un nouveau rapport au savoir. Selon Mme Despres-Lonnet, « *un étudiant qui s'engage dans un cursus universitaire doit acquérir une triple compétence : disciplinaire, documentaire et technique* » (Despres-Lonnet, 2006 : 40). Il serait donc nécessaire pour les bibliothécaires de s'adapter aux changements de comportements des étudiants, souvent peu préparés à l'organisation intellectuelle des bibliothèques et à la recherche documentaire. Ces cours auraient également pour objectif d'inciter les étudiants à fréquenter davantage les bibliothèques avant la rédaction de leur mémoire, et surtout de leur permettre d'apprendre à rechercher de la documentation spécialisée.

5.4.2.1 Des cours de formation documentaire intégrés dans le cursus de l'étudiant

Généralement, les étudiants se réfèrent avant tout aux photocopies distribués par les professeurs et ne savent souvent pas réellement se documenter par eux-mêmes. Un professeur nous a précisé que l'on « pense souvent à tort que l'étudiant sait chercher, mais qu'en réalité il ne peut savoir ce qu'on ne lui a jamais appris ». De plus, relativement peu d'enseignants encouragent leurs étudiants à aller chercher l'information. Il semblerait dès lors important de développer une collaboration entre les bibliothécaires et les professeurs afin d'insérer ce type de formation dans leur cursus et rendre ainsi l'étudiant autonome. Les enseignants pourraient notamment proposer des cours avec l'intégration de recherches de données bibliographiques et donner des exercices aux étudiants afin qu'ils puissent s'entraîner et établir eux-mêmes des listes bibliographiques.

« On peut imaginer que la collaboration des chercheurs et des bibliothécaires donnerait lieu à la construction d'un savoir méthodologique qui serait capitalisé au fur et à mesure des recherches portant sur les spécialités de l'université ».

(Van Dooren, 2006 : 29)

Pour que ce système fonctionne, il faudrait que ces cours de recherches soient obligatoires et faire l'objet d'une évaluation afin que les étudiants s'investissent

réellement. Sur ce point, le bibliothécaire se verrait attribuer un rôle de pédagogue de plus en plus important. Il devrait en effet accompagner l'utilisateur dans sa démarche, et non faire à sa place. Si de nombreux usagers apprécient le fait que le bibliothécaire effectue les recherches pour eux, il serait pourtant nécessaire qu'ils sachent chercher par eux-mêmes. A ce sujet, certains bibliothécaires pourraient suivre des cours pour acquérir les compétences pédagogiques nécessaires pour former les usagers.

5.4.2.2 Cours de formation pour l'ensemble des usagers

Bien que certaines personnes se sentent relativement à l'aise dans les recherches documentaires, très peu ont reçu de véritables cours de formation, la majeure partie ayant appris sur le tas. Pourtant, il semblerait que certaines n'aient que de vagues notions en la matière. Le fait de suivre des cours leur permettrait d'affiner leur technique de recherche ou de découvrir de nouvelles sources. Sur toutes les personnes interrogées, nous avons été déçues de voir que très peu montraient un réel enthousiasme à l'idée de suivre une formation complémentaire. En ce sens, la bibliothèque pourrait essayer de promouvoir ces cours et faire en sorte que l'utilisateur ait envie d'en apprendre davantage. A ce sujet, nous pouvons suggérer la création d'ateliers d'apprentissage ciblés sur les domaines d'étude et dans lesquels les bibliothécaires seraient présents en tant qu'assistants aux recherches. De plus, il serait important que ces cours correspondent réellement à leurs besoins. Lors de ces cours, les bibliothécaires pourraient profiter de sensibiliser les usagers à l'importance de la recherche bibliographique, le but étant de susciter l'intérêt de celui-ci et de lui donner envie d'en apprendre plus. Il est important que l'utilisateur se rende compte de ses propres lacunes en matière de recherche documentaire et qu'il vienne s'adresser à la bibliothèque afin de se perfectionner. Ces formations permettraient aux utilisateurs de juger de la pertinence d'une ressource et d'évaluer la valeur d'une information, qui est de plus en plus importante en raison de la société d'infobésité⁶⁹ dans laquelle nous vivons actuellement. Bien que des cours de formation soient déjà proposés, nous pouvons envisager des cours à plusieurs niveaux, organisés dans une salle spécialement prévue à cet effet. Les horaires de ces cours figureraient directement sur le site Internet des bibliothèques.

- Niveau 1 « Cours d'initiation » : il serait obligatoire pour tous les nouveaux étudiants (tous départements confondus) et comprendrait une présentation plus détaillée du catalogue RERO, du site Internet de la

⁶⁹ Infobésité : surabondance d'information.

bibliothèque, ainsi que des recherches de base sur Internet (ex. *Google Scholar*) ;

- Niveau 2 « Formation aux bases de données » : ce cours serait également obligatoire pour les étudiants, qui seraient alors séparés en fonction de leur département (formation aux bases de données spécifiques à chaque domaine, recherches en mode de base, avancée et expert, explication des classifications des bibliothèques) ;
- Niveau 3 « Cours de perfectionnement » : il serait facultatif et donnerait la possibilité aux usagers intéressés d'effectuer des recherches plus approfondies (ex. utilisation d'opérateurs booléens, connaissance du thésaurus, etc.) sur les différentes bases de données relatives à leur domaine.

Idéalement, les cours de niveau 2 et 3 seraient organisés en partenariat avec des professeurs ou des assistants. De plus, les notions transmises dans les différents cours devraient être répétées pour que ceux-ci soient réellement efficaces. Il semble en effet que les étudiants ne retiennent que ce qui les intéresse. De plus, les étudiants de 1^{ère} année ne réalisent souvent pas l'intérêt d'effectuer des recherches documentaires et assimilent relativement peu de données, d'où l'importance de leur rappeler les éléments de base en début de formation.

Il serait intéressant que la bibliothèque mette à disposition sur son site web un support pédagogique comprenant une présentation et une récapitulation quant à l'utilisation des différentes sources proposées. De plus, elle pourrait proposer des modes d'emploi sous forme de dépliants pour les bases de données spécifiques qui fourniraient des exercices accompagnés de solutions. Ces exercices seraient repérables en recherchant en ligne, et il y aurait la possibilité de télécharger les corrections.

5.4.2.3 Visites des bibliothèques

Actuellement, des visites sont organisées dans la plupart des bibliothèques de la Faculté des Sciences. Les étudiants ont l'occasion de découvrir les différentes ressources à disposition et de se familiariser avec les espaces proposés. Cependant, nous pourrions envisager de proposer une initiation à l'usage du catalogue afin que chaque étudiant ait une idée de comment effectuer des recherches et retrouver un livre dans la bibliothèque. Par contre, des recherches avancées et plus poussées pourraient être expliquées lors d'un cours de perfectionnement, où l'utilisation des bases de données leur serait également présentée. En effet, il serait impératif de faire connaître

aux usagers les sources à disposition. Lors de ces visites, le personnel pourrait également expliquer de manière un peu plus détaillée le système de classification propre à la bibliothèque.

5.4.3 Mise à disposition et gestion de l'information électronique

Les résultats de l'enquête montrent que si l'électronique prend de plus en plus d'importance en tant que source de recherche, le papier reste un support très apprécié par la majorité des usagers. Il s'avère par conséquent important que les bibliothécaires proposent et gèrent une collection hybride afin de garantir l'accès à un maximum de ressources électroniques tout en continuant le développement des collections sous forme papier, en particulier en ce qui concerne les ouvrages de base.

5.4.3.1 Accès garanti aux périodiques électroniques

Étant donné le contexte, il devient particulièrement important d'assurer aux professeurs, chercheurs et assistants l'accès à un maximum de ressources électroniques afin de leur permettre de suivre l'évolution de leur domaine. La mise à disposition de ces ressources devient de plus en plus difficile en raison de la constante augmentation du prix des abonnements aux périodiques électroniques, alors que les budgets attribués aux bibliothèques restent stables.

5.4.3.2 Un accès en tout temps et en tout lieu

Vu que la majorité des personnes interrogées dispose de leur propre équipement informatique à domicile et y travaille régulièrement ou occasionnellement, on pourrait envisager de proposer le système VPN (Virtual Private Network) à l'ensemble des enseignants et étudiants inscrits à la Faculté des Sciences. Cela leur offrirait la possibilité de consulter certaines ressources électroniques en extranet à partir d'une connexion sécurisée 24h/24 et leur permettrait une certaine indépendance (ex. rythme de travail personnel). L'ensemble des enseignants aurait ainsi la possibilité d'accéder aux ressources depuis leur domicile, et les étudiants seraient moins dépendants des horaires de la bibliothèque. L'installation du système Wifi dans toutes les bibliothèques, qui permet notamment de consulter Internet et les ressources documentaires sans devoir se brancher sur place, pourrait également être mise en place afin de permettre aux étudiants d'utiliser leur propre portable.

5.4.3.3 Mise en place d'un service de référence virtuel

Sur la base de ce que les usagers ont proposé, la création d'un service de référence virtuel pourrait être conçue. Ce type de service pourrait être garanti par des

professionnels répondant en mode synchrone (temps réel) en communiquant par chat ou asynchrone (temps différé) par mail, ainsi qu'à travers des blogs. Un des grands avantages de ce service est le niveau de personnalisation de la réponse : le bibliothécaire contextualise en effet la question de l'étudiant par rapport à son profil et à ses besoins. Les bibliothécaires répondraient à leurs questions dans un délai de 3 à 5 jours. On nommerait un bibliothécaire chargé de l'acquisition de la discipline enseignée. De plus, chaque bibliothécaire serait responsable d'un domaine (ex. questions posées depuis le site web directement à leur propre boîte mail). Ce service serait offert aux différents usagers de la Faculté des Sciences, mais serait en revanche payant pour les usagers externes. Un bon exemple illustrant l'idée du service de recherche payant est donné par le *Swissinfodesk*⁷⁰. On peut également citer le *Guichet du savoir*⁷¹, qui donne la possibilité au grand public de poser une question d'ordre documentaire sur n'importe quel sujet.

5.4.3.4 Site Internet

Le site Internet actuel des bibliothèques de la Faculté des Sciences, refondu au début de l'année 2006, semble relativement riche au niveau du contenu et propose passablement d'outils de recherche, tels que bases de données spécialisées, catalogue des bibliothèques, etc. Les services offerts par les différentes bibliothèques sont également expliqués, et une rubrique propose même une méthodologie en matière de recherche documentaire. Toutefois, les différentes fonctionnalités du site sont certainement sous-exploitées par la plupart des usagers. Très peu de personnes interrogées nous ont en effet parlé spontanément de ce site, si ce n'est les professeurs qui l'utilisent comme point de départ pour avoir accès aux différentes bases de données. Les usagers que nous avons questionnés à ce sujet ne semblaient pas connaître l'ensemble des rubriques proposées, ce qui montre que les bibliothécaires pourraient faire plus de promotion pour ce site. Afin de le faire connaître davantage, on pourrait créer des dépliants présentant les différentes fonctionnalités du site, disponibles au guichet de prêt et distribués aux étudiants lors de leur visite de la bibliothèque.

⁷⁰ BIBLIOTHEQUE NATIONALE SUISSE. *BN, Bibliothèque nationale suisse : des questions sur la Suisse – SwissInfoDesk* [en ligne].
<http://www.sn.admin.ch/slb/dienstleistungen/swissinfodesk/index.html?lang=fr> (consulté le 25.10.2006)

⁷¹ BIBLIOTHEQUE MUNICIPALE DE LYON. *Le guichet du savoir* [en ligne].
<http://www.guichetdusavoir.org/GdS/> (consulté le 04.11.2006)

Quelques améliorations pourraient également être apportées au site en cherchant notamment à mettre en valeur les services proposés et encourager leur utilisation, ou encore promouvoir davantage les cours de formation documentaire.

On pourrait envisager plusieurs propositions de rubriques :

- Guide du lecteur : une bonne idée serait de mettre le guide du lecteur en version PDF sur le site Internet afin de pouvoir le télécharger et l'imprimer ;
- Espace étudiant : cette rubrique proposerait des liens pour obtenir les cours des professeurs en ligne et une liste bibliographique des ouvrages recommandés par les enseignants ;
- Forum de discussion : on pourrait intégrer cette rubrique sur le site afin que les étudiants, assistants et professeurs puissent donner leur avis au sujet des services ;
- FAQ (questions fréquemment posées) : cette rubrique fournirait une liste des questions les plus fréquemment posées accompagnées de réponses rédigées directement par le personnel des bibliothèques ;
- Visite virtuelle de la bibliothèque : elle proposerait des photographies des locaux, des installations à disposition et des plans interactifs des bibliothèques.

5.4.3.5 Numérisation de la collection

Les bibliothécaires pourraient également envisager de proposer davantage de collections en ligne afin d'accroître la visibilité des collections des bibliothèques. Étant donné que la plupart des usagers recherche les informations à l'écran et les imprime pour la lecture, on pourrait envisager une numérisation de la collection (ou d'une partie de celle-ci) pour que l'utilisateur puisse effectuer des recherches en texte intégral et imprimer les passages choisis afin de pouvoir annoter le document. Une évaluation par rapport à la numérisation de la collection (ex. numérisation à la demande, numérisation sur proposition des enseignants, numérisation de collections spéciales telles que cartes, plans, etc.) devrait également être envisagée à long terme.

5.4.4 Vers des services plus personnalisés

Une proposition de service à mettre en place pourrait être celui d'un système d'alerte. En effet, quelques usagers interviewés ont exprimé le désir d'un service de veille personnalisé qui informerait directement l'utilisateur au sujet des dernières acquisitions relatives à leurs centres d'intérêt. Les lecteurs pourraient également s'abonner à des requêtes de veille et être tenus informés en temps réel des nouveaux ouvrages intégrant les collections de la bibliothèque et correspondant à leurs centres d'intérêt. L'envoi des messages d'alerte serait réalisé au moment du traitement des nouveaux documents (i.e. au moment du catalogage et de l'indexation). Le message d'alerte indiquerait l'auteur, le titre et l'année d'édition, ainsi que la cote du document en question⁷². Ce type de service pourrait notamment permettre à l'utilisateur de filtrer l'information et d'ainsi gagner un temps précieux dans sa démarche de recherche. En outre, il serait important de faire davantage de promotion pour les périodiques électroniques commerciaux proposant des services d'alerte (ex. *Web of Science*). De même, l'installation d'un logiciel gratuit de fils RSS dans chaque bibliothèque pourrait être mise à disposition. Les fils RSS seraient mis à jour chaque semaine et permettraient de recevoir automatiquement la liste des nouveaux ouvrages par bibliothèque.

5.4.4.1 Les usagers et les catalogues

Au niveau des catalogues, il s'avère nécessaire de simplifier les interfaces de recherche afin de pousser les étudiants à utiliser ce type de source d'information et de les rendre plus autonomes dans la recherche. En effet, une étude réalisée par un professeur à la *Stuttgart Media University*⁷³ montre que plus du 80% des usagers en général n'utilisent pas les différents opérateurs booléens (AND NOT, OR ...), ceux-ci se trouvant dans des menus déroulant et non des « radio buttons⁷⁴ », qui seraient plus aisément visibles. De même, les troncatures sont très peu utilisées, car elles sont souvent différentes de ce que les usagers ont appris (parfois « * », parfois « ? », etc.),

⁷² BIBLIOTHEQUE DE DOCUMENTATION INTERNATIONALE CONTEMPORAINE. *Veille sur les nouvelles entrées dans les collections de la BDIC* [en ligne]. http://www.bdic.fr/services/veille_biblio.php (consulté le 18.10.06)

⁷³ HENNIES, Markus. DRESSLER, Juliane. *Clients information seeking behaviour : an OPAC transaction log analysis*. Rapport présenté le 30 octobre 2006 à la conférence du 30 octobre 2006 organisée par la Haute Ecole de Gestion de Genève.

⁷⁴ Un Radio button (en français « bouton radio ») est un élément de base des interfaces graphiques, toujours utilisé en groupe (deux minimum) dont l'objectif est de permettre à l'utilisateur de choisir une option parmi d'autres.

et la plupart des usagers n'insèrent qu'un seul mot pour effectuer une recherche. Cet aspect montre que les usagers ne prennent souvent pas le temps de regarder les différentes options qui leur sont offertes (ils utilisent alors l'option proposée par défaut), et que celles-ci ne sont pas assez visibles sur l'écran. En effet, nous avons pu constater que la plupart des usagers veulent avoir immédiatement accès à l'information, sous peine d'abandonner la recherche ou se tourner vers d'autres sources, telles que *Google*. L'interface de recherche proposée par ce dernier pourrait être un bon exemple sur lequel se baser, car il s'avère plus simple et intuitif aux yeux des usagers. Pour ce faire, une collaboration avec les informaticiens pourrait être envisagée.

Un autre exemple que l'on peut citer est celui du *Visual Catalog*, qui permet aux lecteurs d'explorer les fonds et de visualiser la localisation des ouvrages en interrogeant le catalogue de la bibliothèque. En recherchant des documents par différents critères (ex. nom d'auteur, vedettes-matières etc.), l'utilisateur pourrait ainsi suivre simultanément les indices de la classification et les vedettes-matières qui seront associées aux documents résultants d'une requête. Sur des schémas dynamiques, ce catalogue visuel localiserait les documents dans les salles de la bibliothèque. Il permettrait ainsi à l'utilisateur de repérer plus facilement l'ouvrage dans les rayons, car il pourrait voir directement dans quelle classification se trouve le document qu'il désire au moment de la recherche. Le *Visual Catalog* peut être considéré comme un outil de recherche complémentaire du catalogue traditionnel⁷⁵. De même, on pourrait envisager l'intégration de tables des matières dans les notices des documents se trouvant en ligne.

Les bibliothécaires pourraient également donner la possibilité aux usagers d'indexer eux-mêmes des documents afin qu'ils puissent plus aisément les retrouver grâce à un système comprenant leurs propres mots-clés. A ce sujet, un projet sur les *folksonomies*⁷⁶ est actuellement en cours.

⁷⁵ HERZHAFT, Lise. La bibliothèque entre physique et virtuel : objet complexe de sens et objet d'usages complexes. *BBF*, 2006, no. 5, p. 89-90.

⁷⁶ Folksonomies : néologisme désignant un système de classification collaborative décentralisée spontanée. Le terme folksonomie est une adaptation française de l'anglais folksonomy, combinaison des mots folk (le peuple, les gens) et de taxonomy (la taxinomie).

Celles-ci ne reposent sur aucun thésaurus, ce qui confère une liberté totale aux usagers quant au choix des mots-clés⁷⁷.

5.4.4.2 Archivage des documents

Étant donné que pratiquement la totalité des usagers semble conserver leurs documents sous forme papier et de plus en plus sous forme électronique, les bibliothécaires pourraient proposer aux usagers un système d'archivage et leur présenter des programmes spécifiques afin d'optimiser leurs procédés en la matière. Nous pouvons également nous interroger sur le rôle que pourrait jouer le bibliothécaire quant au soutien de la gestion de la documentation dans les bureaux. Celui-ci pourrait notamment proposer des outils (ex. *Endnote*, *Reference Manager*) éventuellement accompagné d'une petite formation aux professeurs, chercheurs et assistants afin d'organiser leur documentation.

5.4.5 Les ressources papier

Si l'information sous forme numérique prend de plus en plus d'ampleur, les résultats de l'enquête montrent que nous ne sommes pas encore arrivés au stade de l'abandon du format papier, qui reste privilégié pour des raisons pratiques et de confort. Les monographies sont particulièrement très appréciées par les étudiants, du moins au début de leurs études. Les bibliothèques devraient donc veiller à proposer un nombre d'ouvrages suffisants et d'actualité en lien avec leurs domaines d'étude. Afin de mettre en valeur certains documents, on pourrait créer une vitrine mettant en valeur les monographies et périodiques d'un thème choisi dans chaque bibliothèque. Les thèmes seraient changés environ une fois tous les deux mois dans les différentes bibliothèques. Les bibliothécaires pourraient également informer leur public sur les collections des autres établissements en rapport avec leur recherche (ex. d'autres bibliothèques de Faculté des Sciences, instituts de recherche spécialisés, etc.). Afin de donner des pistes aux étudiants, les bibliothèques pourraient signaler les livres de bases recommandés par les professeurs en proposant des bibliographies classées par cours sur le site Internet et créer des parcours d'approfondissement des domaines de

⁷⁷ LE DEUFF, Olivier. Folksonomies : les usagers indexent le web. *BBF*, 2006, no. 4, p.66-70.

recherche en lien avec les cours. Ce procédé est notamment effectué à l'Université de Lugano⁷⁸ et constitue une véritable aide à la recherche pour les étudiants.

5.4.6 Harmonisation des services

Lors de l'analyse de l'existant, nous avons pu voir qu'il existe quelques différences d'une bibliothèque à l'autre au niveau des services, notamment en matière de système de prêt et de la formation aux usagers.

5.4.6.1 Informatisation générale du prêt

Afin d'assurer des services aussi homogènes que possibles, nous proposons, dans un premier temps, d'instaurer le prêt informatisé dans toutes les bibliothèques. En effet, bien que certaines personnes jugent le système de prêt manuel adéquat, celui-ci présente de sérieux désavantages, notamment la perte de livres. Le fait d'avoir un système commun à toutes les bibliothèques permettrait d'avoir un meilleur contrôle sur l'ensemble de la documentation, surtout pour effectuer des statistiques. De même, il semble important d'envisager une harmonisation au niveau des horaires. Ceux-ci pourraient être élargis afin de permettre aux étudiants de travailler également le soir sur place, particulièrement ceux qui suivent les cours de formation le soir ou qui exercent une activité lucrative parallèlement à leurs études⁷⁹.

Une solution un peu plus futuriste consisterait à appliquer des marqueurs radio-fréquence (RFID) d'identification digitale pour effectuer le prêt et annuler automatiquement les transactions de retour, et donc sans intervention du personnel. Un système de prêt autonome similaire s'effectue notamment actuellement à la Bibliothèque de l'EPFL (au niveau suisse) ou à la Bibliothèque nationale de Singapour⁸⁰.

⁷⁸ BIBLIOTECA UNIVERSITARIA DI LUGANO. *Biblioteca universitaria di Lugano* [en ligne]. <http://www.bul.unisi.ch/> (consulté le 25.10.2006).

⁷⁹ En Espagne et Grande-Bretagne, certaines universités sont ouvertes à toute heure : ROUANET, Flavie. Itinéraire d'une étudiante en bibliothèque. *BBF* [en ligne]. 2006, no. 2, p. 42-46. <http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/frontoffice/2006/02/document.xsp?id=bbf-2006-02-0042-006/2006/02/fam-dossier/dossier&nDoc=1&statutMaitre=non&statutFils=non&tri=> (consulté le 24.10.2006)

⁸⁰ CHOH, Lek Ngian. La B.s.B. ou la "bibliothèque sans bibliothécaire = la bibliothèque où l'utilisateur est seul et complètement autonome [B.U.S.C.A.] (ou la Bibliothèque en libre-service intégral, B.E.L.S.I.?)" : l'expérience de Singapour. *World Library and Information Congress : 69th IFLA General Conference and Council*. 2003. http://www.ifla.org/IV/ifla69/papers/050f_trans-Ngian-Lek-Choh.pdf (consulté le 24.10.2006)

5.4.6.2 La classification

Bien que les usagers sachent de manière globale comment retrouver un livre, nous avons pu voir que des améliorations pourraient être effectuées dans quelques unes des bibliothèques de la Faculté. En effet, la plupart des personnes interrogées jugent le système de classement difficilement compréhensible au début et auraient eu de la peine à trouver un ouvrage sans l'aide du bibliothécaire. Vu le nombre considérable de classifications utilisées au sein de la bibliothèque de Sciences II, on pourrait envisager de les fusionner, ce qui permettrait de simplifier la recherche pour les usagers (pas de séparation par support d'information). Il est important de rappeler que les classifications devraient être pensées en fonction de ces derniers et non des bibliothécaires.

5.4.6.3 Mise en valeur des publications des chercheurs et des travaux d'étudiants

Au niveau des publications, l'*Open Access*, qui peut jouer un rôle considérable quant à la mise à disposition gratuite de l'information, devrait également être promulgué. Une personne de référence rencontrée à la bibliothèque de la Faculté des Sciences de Neuchâtel a indiqué à ce propos, que des articles sont mis en archives ouvertes sur le site de la bibliothèque virtuelle RERO DOC⁸¹ dans les universités de la Suisse, notamment Genève, Fribourg et Neuchâtel. Selon elle, beaucoup de personnes négligent encore ce système pour la mise à disposition de leurs publications, alors que l'*Open Access* constituerait un grand avantage pour leur propre visibilité. Dans la même optique un portail thématique ou plateforme pourrait également être créé. Un bon exemple de ceci est constitué par l'*ETH E-Collection* : il s'agit d'une plateforme de publications (thèses, supports de cours, rapports, périodiques, etc.) qui regroupe et archive les articles internes à l'institution qui ne sont pas édités par les canaux ordinaires de diffusion.

Les bibliothécaires pourraient jouer un rôle important au niveau de l'archivage et de la mise à disposition sous forme électronique des publications des professeurs/chercheurs. Il serait également important de sensibiliser ces derniers quant au rôle qu'ils peuvent jouer dans le processus de mise à disposition de leurs propres articles et contributions. Nous avons pu constater que la plupart des

⁸¹ RERO (Réseau des bibliothèques de Suisse occidentale). *Bibliothèque numérique RERO DOC: Accueil* [en ligne].
<http://doc.rero.ch/> (consulté le 25.10.2006)

personnes interrogées faisant partie de ces deux catégories mettent leurs publications à disposition sur leurs pages web personnelles. Ce procédé facilite grandement l'accès libre à l'information et devrait à notre avis être fortement encouragé. En ce qui concerne le *Catalogue des publications genevoises*, l'étude montre que très peu de gens l'utilisent. Les bibliothécaires devraient dès lors s'interroger sur la raison d'être de celui-ci : veut-on en faire un outil de recherche ou est-ce uniquement une vitrine pour montrer ce qui se fait au niveau de l'université ? Dans le premier cas, de grandes modifications pourraient y être apportées, comme par exemple des créations de liens vers d'autres sources (ex. site web de l'auteur). Plusieurs usagers ont exprimé le souhait que les bibliothèques apportent un soutien au niveau des publications, notamment en ce qui concerne la gestion des droits d'auteurs.

5.4.6.4 Mise en place d'un service de référence

Une autre idée serait de mettre en place un service de référence ayant pour mission de guider les usagers dans leurs recherches documentaires (ex. articles dans des bases de données spécifiques), de leur donner des indications sur des sources à consulter ou de les diriger vers d'autres institutions ayant un lien avec leur thématique de recherche. Ce service serait assuré par un ou deux bibliothécaires à raison de quelques heures par jour.

5.4.7 Promotion des services

Nous avons été surprises de voir que certains usagers ignorent la notion de services rendus par la bibliothèque. Il nous paraît capital que les bibliothèques soient plus transparentes au niveau de l'offre et qu'elles fassent davantage de promotion pour leurs services. Le site web des bibliothèques pourrait être mis davantage en valeur afin que les usagers le consultent aussi souvent que possible (ex. promotion du site de la part des professeurs et bibliothécaires, amélioration de l'ergonomie du site web afin de le rendre plus attractif, etc.). Les bibliothécaires auraient également tout un travail de valorisation des services à effectuer. Si beaucoup connaissent les services basiques tels que le prêt ou la demande de renseignement, certains ne sont pas au courant du service de prêt interbibliothèques, alors que ce service serait sollicité par de nombreuses personnes s'il était connu. Bien que les informations figurent sur le site Internet, il semble important de trouver des moyens de les rendre plus visibles aux usagers (ex. meilleure mise en évidence des services sur la page d'accueil de chaque bibliothèque).

5.5 Scénarii possibles

5.5.1 Scénario 1 : service commun des bibliothèques

Le scénario est basé sur le principe que les sept bibliothèques appartenant à la Faculté des Sciences restent à leur emplacement actuel. La solution proposée consiste à créer un service composé d'un groupe de personnes chargé d'assurer une bonne coordination entre les entités et de veiller à une répartition équilibrée du budget. Ce système entraînerait également une réorganisation au niveau du personnel, qui serait engagé au sein de la Faculté, et non d'une bibliothèque précise. Ce procédé permettrait ainsi aux employés d'effectuer un tournus dans les différentes institutions, leur offrant ainsi l'occasion de varier et d'enrichir leurs expériences. Toutefois, il faut relever que ce système entraînerait cependant quelques complications : le bibliothécaire devrait en effet à chaque fois se familiariser avec les lieux, la collection, les usagers, ce qui demanderait un certain temps d'adaptation. Cependant, ce type d'organisation permettrait d'acquérir de nouvelles compétences et d'évoluer au niveau professionnel.

En outre, ce service aurait pour mission de :

- Veiller à la coordination et à la gestion de l'emploi du temps du personnel ;
- Développer des projets communs pour l'ensemble des bibliothèques ;
- Élaborer une politique documentaire collective afin d'éviter que plusieurs bibliothèques acquièrent trop d'ouvrages à double, ce qui permettrait d'éviter des dépenses inutiles. Dans cette optique, une centralisation des achats pourrait être envisagée. Chaque bibliothèque périphérique soumettrait au service les propositions d'achat effectuées par les usagers ;
- Gérer les abonnements aux périodiques électroniques afin d'assurer un accès équitable à ce type de ressource à toutes les bibliothèques ;
- Contrôler la qualité du catalogue des bibliothèques de la Faculté. On pourrait de même envisager une « centrale de catalogage » pour les sept bibliothèques, ce qui permettrait de dégager du temps pour la promotion des outils à disposition et l'aide à la recherche ;
- Mettre en place un système commun pour la circulation du prêt : l'idée serait de faciliter la circulation des documents entre les sept institutions, ce qui

permettrait aux usagers d'emprunter un livre dans une bibliothèque et de le rapporter dans une autre afin d'éviter de devoir se déplacer. Les documents rendus appartenant à une autre bibliothèque seraient remis à leur bibliothèque grâce à un système de caisses ;

- Mettre à jour le site Internet des bibliothèques et créer un portail commun (ex. pour assurer un accès commun aux périodiques électroniques) ;
- Récolter les publications scientifiques et les mettre à disposition sur le site ;
- Récolter les statistiques des différentes bibliothèques afin d'évaluer les performances de celles-ci et de prendre les mesures nécessaires afin d'améliorer les services offerts.

5.5.2 Scénario 2 : centralisation des bibliothèques en un seul lieu

Lors de l'étape 2 de notre travail de diplôme, nous avons eu l'occasion de visiter plusieurs bibliothèques scientifiques, dont la bibliothèque centrale de l'EPFL et celle du CHUV à Lausanne. Nous inspirant de ces dernières, l'idée de ce scénario serait de regrouper toutes les bibliothèques dans un seul bâtiment, la majorité des usagers voyant un inconvénient au fait de devoir se déplacer. En effet, les personnes interrogées ont soulevé l'importance capitale d'avoir l'information de manière immédiate sous la main. Une centralisation serait par conséquent envisageable uniquement si tout se trouve dans le même bâtiment.

5.5.2.1 Bibliothèques périphériques

Il faut remarquer que la bibliothèque du département d'Astronomie poserait un certain problème quant à un éventuel déménagement dans un autre bâtiment. En effet, l'Observatoire se trouve actuellement éloigné des autres, son emplacement résulte de faits historiques, et il serait difficilement concevable de le déplacer en ville. Pour ces raisons, il semblerait inimaginable de déplacer cette bibliothèque. L'insertion de la bibliothèque du CUI serait également délicate, celle-ci faisant à la fois partie de la Faculté des Sciences, des Lettres et des Sciences économiques et sociales. Ces deux dernières verraient certainement un inconvénient à ce que cette bibliothèque soit déplacée dans le bâtiment de la Faculté des Sciences. En revanche, une étroite collaboration pourrait avoir lieu entre la centrale et ces deux bibliothèques, qui deviendraient des périphériques.

5.5.2.2 Aménagement de la bibliothèque centrale

Vu l'importance des collections de l'ensemble des bibliothèques, il serait judicieux de répartir les différents documents sur plusieurs étages. Lors d'une visite de la bibliothèque de la Faculté des Sciences de Fribourg, nous avons pu voir que les archives de périodiques se trouvent au sous-sol, alors que ceux des trois dernières années sont disponibles au premier étage. Nous pourrions envisager de faire la même chose pour la bibliothèque centrale, ce qui permettrait de gagner de la place et de ne pas exposer inutilement des périodiques. Les usagers auraient donc librement accès aux documents et pourraient avoir accès aux archives sur demande.

Le fait d'avoir toutes les collections à un seul endroit apporterait de grandes simplifications au niveau de la gestion et permettrait d'avoir une meilleure vision d'ensemble. De plus, le personnel serait centralisé, ce qui permettrait une répartition des tâches plus performante dans les différentes bibliothèques et une meilleure hétérogénéité au niveau des bibliothèques. En revanche, cela pourrait entraîner des inconvénients tels qu'une réduction des effectifs. De plus, les bibliothécaires seraient certes polyvalents, mais non véritablement spécialisés dans un domaine comme c'est le cas à l'heure actuelle.

5.5.2.3 Limites de cette solution

Toutefois, cette solution nous paraît difficilement envisageable en raison des coûts élevés qu'impliquerait la construction d'un bâtiment capable d'abriter tant de collections. De plus, une telle bibliothèque serait trop grande selon les usagers, qui craignent de ne pas s'y retrouver facilement. Comme le montrent les résultats de l'enquête, la grande majorité des personnes semble préférer une petite bibliothèque spécialisée où tout le monde se connaît à une bibliothèque gigantesque. De plus, chaque bibliothèque possède actuellement sa propre classification. Le fait de devoir fusionner ces différents systèmes de classement représenterait un travail et des coûts considérables. Les bibliothécaires devraient donc penser à une manière optimale de gérer les sept bibliothèques en assurant la spécificité de chacune.

5.5.3 Scénario 3 : mise en place d'une « bibliothèque-mère »

Suite aux entretiens, nous pouvons constater que la grande majorité s'oppose à une centralisation des bibliothèques pour diverses raisons. Malgré cela, il faut reconnaître que le fait que les bibliothèques soient ainsi dispersées pourrait poser différents problèmes au niveau de la gestion.

Lors d'une visite à l'EPFL, qui comprend une cinquantaine de bibliothèques de différents types (de faculté, de section, d'institut, de laboratoire et interlaboratoires), nous avons vu l'exemple d'une bibliothèque centrale. Celle-ci est née d'une volonté de créer des liens entre ces différentes entités en vue notamment d'améliorer la gestion des collections, ainsi que les prestations offertes aux usagers du campus. En effet, les bibliothèques périphériques étaient très hétérogènes, que ce soit au niveau des locaux, de la gestion, du personnel, etc. et aucune structure commune n'existait, comme c'est le cas actuellement pour celles de la Faculté des Sciences de Genève. Dès lors, une solution semblable pourrait être étudiée.

Sciences II possédant actuellement les plus grands locaux, on pourrait envisager de lui attribuer le rôle de « bibliothèque-mère ». Elle aurait ainsi une fonction de soutien et de coordination des bibliothèques périphériques. Ce système permettrait une gestion plus efficace : seul le personnel serait centralisé, et il y aurait par conséquent davantage de personnes pour s'occuper des services aux utilisateurs. Cette bibliothèque, en étroite collaboration avec les professeurs de chaque département, s'occuperait de la gestion des acquisitions et du traitement des documents, laissant ainsi plus de temps au personnel sur place pour la formation aux usagers. Dans un système centralisé, on pourrait aussi envisager d'engager un bibliothécaire avec une formation scientifique, ce qui serait précieux notamment pour assurer un service de renseignements aux usagers, ou également aider à indexer les documents. Autrement, on pourrait charger les assistants en information documentaire d'assurer les tâches de traitement des documents (dans la bibliothèque centrale), alors que les bibliothécaires diplômés s'occuperaient davantage des usagers sur place (ex. assistance dans leurs recherches dans les bibliothèques périphériques). Ces derniers veilleraient également à observer les bibliothèques dans leur environnement afin de fournir des éléments importants à la bibliothèque centrale, qui serait à même d'émettre des recommandations, de mettre en place des plans d'action afin d'améliorer la gestion de chacune⁸².

Toutefois, on peut comprendre que le personnel en place puisse se montrer réticent face à de tels changements : certains bibliothécaires travaillent en effet depuis de nombreuses années dans leur bibliothèque et la connaissent souvent parfaitement. Il ne serait pas évident pour eux d'accepter un déplacement. De plus, certaines bibliothèques ayant une gestion « maison » risquent de poser quelques problèmes aux

⁸² Cette proposition sous-entend que la bibliothèque centrale ait un certain pouvoir sur les autres bibliothèques. Étant donné qu'actuellement les bibliothèques sont autonomes, une modification de l'organigramme serait donc nécessaire.

personnes qui vont les reprendre, c'est pourquoi il serait important dès maintenant d'harmoniser la gestion des collections le plus rapidement possible.

5.6 Évaluation des propositions de services

La réorganisation des services proposée dans un premier temps se centrerait avant tout sur la proposition de bonnes conditions de travail et nécessiteraient dès lors un investissement important au niveau de l'aménagement du bâtiment (ex. instauration de plusieurs salles), du mobilier (ex. tables, chaises, fauteuils...), et d'équipement informatique (ex. PC, imprimantes, Wifi...). Comme énoncé préalablement, la mise en œuvre de ces idées paraît actuellement difficile à réaliser en raison de l'organisation actuelle des bibliothèques, mais constituerait de bonnes lignes de conduites dans le cas où un réaménagement des locaux serait possible.

Les services de formation aux usagers nécessiteraient beaucoup d'investissement de la part du personnel, qui devrait lui-même suivre des cours afin d'acquérir les compétences pédagogiques nécessaires. Cela pourrait demander des dépenses financières importantes et monopoliser une bonne partie du temps du formateur. Bien que de tels cours soient déjà proposés par certaines bibliothèques, il semblerait nécessaire de les rendre obligatoires.

La mise en place d'un service de référence, qu'il soit virtuel ou non, impliquerait également beaucoup d'investissement de la part du bibliothécaire. Idéalement, celui-ci devrait acquérir des connaissances du domaine scientifique dans lequel il travaille afin de pouvoir répondre au mieux à la demande de son interlocuteur. Dès lors se pose la question de la formation des bibliothécaires engagés : devrait-on envisager d'avoir d'une part des bibliothécaires scientifiques et d'autre part des bibliothécaires qui soient davantage « gestionnaires de fonds » ? A l'heure actuelle, le débat est encore ouvert...

5.7 Méthodes d'évaluation d'impact des services

La mise en place de nouveaux services impliquerait un investissement financier ainsi qu'une redistribution des charges de travail. Pour justifier ces coûts, les bibliothécaires devraient pouvoir prouver la rentabilité des différentes prestations, ainsi que leur qualité et efficacité. Les solutions proposées afin de mesurer l'impact des services dans les bibliothèques se basent sur un article de l'IFLA⁸³.

5.7.1 Mesures quantitatives

Les mesures quantitatives pourraient être obtenues en récoltant les statistiques des différentes bibliothèques (ex. transactions de prêt, demandes de renseignements, etc.). De même, la mesure de l'accès aux ressources électroniques pourrait être relevée (ex. nombre de consultations du site web, de connexions aux bases de données, etc.). Pour ce faire, il serait intéressant d'établir des grilles afin de pouvoir récolter ces différentes données. Une enquête quantitative relative à la fréquentation des bibliothèques, et plus généralement à l'utilisation des services, pourrait également être réalisée afin de recueillir des données représentatives. Celle-ci s'avère complémentaires à une étude de type qualitatif. Les bibliothécaires pourraient mener cette étude auprès des différents usagers par l'envoi de questionnaires par courriel, ou en leur faisant remplir le formulaire au guichet de prêt lors de leur visite. Les données recueillies auraient pour objectif de déterminer les éléments suivants :

- Utilisation des nouvelles ressources électroniques ;
- Utilisation d'un nouveau service ;
- Changements d'utilisation envers un service traditionnel (ex. baisse d'utilisation d'un service sur place) ;
- Évolution du nombre d'usagers.

5.7.2 Mesures qualitatives

Des enquêtes pourraient être menées ponctuellement auprès des usagers à travers des questionnaires en ligne ou disponibles au bureau de prêt, des entretiens semi-directifs ou des sondages, ceci dans le but de connaître :

⁸³ POLL, Roswitha. Mesurer l'impact des nouveaux services dans les bibliothèques. *World Library and Information Congress : 71th IFLA General Conference and Council* [en ligne]. 2005.
http://www.ifla.org/IV/ifla71/papers/081f_trans-Poll.pdf (consulté le 18.10.2006)

- L'indice de satisfaction au niveau des prestations offertes ;
- Les changements significatifs dans leurs habitudes documentaires ;
- Les difficultés rencontrées (ex. accès aux ressources électroniques) ;
- Leurs éventuelles propositions d'améliorations (concernant les différents services).

Il faut toutefois relever que ces différentes méthodes demandent un investissement considérable au niveau du temps. De plus, les résultats d'une enquête à titre qualitatif peuvent s'avérer différents selon les personnes interrogées, et il devient par conséquent difficile d'en tirer des conclusions à cause des informations trop hétérogènes. Il faudrait donc que l'échantillonnage soit significatif en nombre d'utilisateurs pour que les résultats obtenus et l'analyse qui en découlent aient un sens.

Conclusion

Ce travail de diplôme a notamment permis de souligner l'importance pour les bibliothèques de placer l'utilisateur au centre du système et de prendre des mesures afin de détecter d'éventuelles évolutions quant à ses comportements et habitudes documentaires. Une bonne connaissance du public permettrait aux bibliothécaires de se positionner face aux prestations à offrir et de définir lesquelles seraient à améliorer ou à mettre en place afin d'offrir des services aussi personnalisés que possible. En effet, il serait nécessaire pour chaque institution de se repositionner par rapport aux transformations de la société, et par conséquent aux comportements toujours changeants des usagers mêmes.

Notre travail de diplôme s'insère incontestablement dans cette optique. L'existence de cette étude dénote la volonté de notre mandante d'aller à la rencontre des utilisateurs afin d'offrir des prestations à moyen terme qui s'adaptent aux comportements de ces derniers et aux évolutions en matière documentaire. La synthèse de la littérature professionnelle relative au sujet et l'étude pratique menée auprès d'une soixantaine d'utilisateurs nous ont permis d'avoir une vision plus claire des tendances actuelles relatives à la mise à disposition de services et de documentation. Ce projet nous a donc fourni des éléments permettant d'éclaircir la manière dont les usagers mènent leurs recherches dans le contexte des bibliothèques scientifiques.

Déroulement de l'étude

Bien que nous ayons préalablement défini les différentes contraintes qui pourraient apparaître au cours de notre travail, nous avons dû faire face à diverses difficultés. Il a parfois été difficile de fixer autant d'entretiens dans un délai si court, et surtout en période d'examens ou de vacances. Notre plan prévoyait d'interviewer les usagers avant ou après leurs vacances d'été, mais cela n'a malheureusement pas été possible, car des problèmes de disponibilité et de temps se sont posés.

Au cours du déroulement de notre étude, nous avons rapidement réalisé qu'une adaptation du plan de travail serait nécessaire. Afin d'organiser au mieux la planification des entretiens, nous avons rapidement contacté les personnes proposées par notre mandante. Pour des raisons de disponibilité, il n'a pas été possible de rencontrer certains usagers, ce qui explique l'inégalité au niveau de la répartition des

différents statuts et départements. Étant donné qu'il s'agit d'une étude non représentative, ces imprévus n'ont pas eu de répercussion directe au niveau de l'analyse des résultats. Celle-ci a posé tout de même quelques difficultés en raison de la masse d'informations recueillies au cours des entretiens, constituée essentiellement d'opinions et de relativement peu de faits. Il a par conséquent été nécessaire de prendre de la distance par rapport à ce qui nous a été dit afin de rédiger un texte de synthèse de manière objective récoltant les données essentielles et utiles pour atteindre nos objectifs principaux. Dans le but de filtrer et synthétiser l'information, des grilles Excel contenant des mots-clés pour chaque question ont été réalisées, ce qui a permis de rassembler plusieurs idées de base évoquées de manière systématique, mais sous une autre forme, par de nombreux usagers.

Pour assurer le bon déroulement de notre mandat, nous avons dû envisager très tôt une stratégie de travail. Une répartition des tâches entre les membres du groupe selon les intérêts et compétences de chacune, suivie de la mise en commun des idées à travers des moments de discussion nous a facilité la tâche. Cette manière de procéder a notamment permis de travailler plus efficacement (gain de temps, résolution de problèmes, etc.) tout en assurant la qualité du travail (partage des connaissances) et l'engagement de chacune dans ce projet. Le fait d'avoir été suivies tout au long du travail par notre mandante a également contribué au bon déroulement de notre étude, bien que cela ait parfois posé quelques difficultés au niveau de l'organisation. Les nombreuses rencontres avec la mandante nous ont permis de clarifier des éléments clés de notre étude et de réorienter au fur et à mesure nos actions en cas de besoin.

Résultats obtenus et idées maîtresses

Notre travail de diplôme se révèle assez innovant dans le domaine puisque peu d'études ont été menées dans des bibliothèques scientifiques suisses à ce sujet. Cette étude apporte donc une petite contribution au niveau de la connaissance de cette thématique. Le projet confirme de manière générale ce qui est dit dans la littérature spécialisée à ce propos et les informations transmises par les professionnels dans le domaine.

Tout d'abord, il apparaît que les bibliothèques devraient adapter les prestations offertes aux comportements et habitudes documentaires des usagers. Chaque institution pourrait donc optimiser certains services existants ou mettre en place de nouveaux services selon les spécificités du département. L'évaluation de l'impact de ceux-ci auprès du public constituerait un élément important sur lequel les bibliothécaires

pourraient s'appuyer. En effet, la réalisation d'enquêtes, le recensement et l'analyse de statistiques pour chaque bibliothèque pourraient donner des idées aux spécialistes de l'information afin de repositionner les services proposés (adaptation, amélioration ou mise en place de services complémentaires) et évaluer leur impact auprès des usagers. Cela pourrait également permettre de recevoir plus de financement de la part des autorités de tutelle (meilleure visibilité des activités de la bibliothèque).

Ce travail de diplôme met aussi en évidence le fait qu'il s'avère nécessaire pour les sept institutions d'offrir des conditions de travail adéquates. Cela passerait notamment par la mise à disposition de places de travail confortables, de matériel informatique performant et de locaux bien aménagés. De plus, il serait important de moderniser l'image de la bibliothèque, qui ne devrait plus être considérée comme un lieu qui ressemble à un sanctuaire, où chuchotements sont de rigueur. Celle-ci devrait au contraire être vue comme un lieu de vie et de mouvement, où espaces de silence et animés cohabiteraient, permettant ainsi aux usagers de s'épanouir.

La mise à disposition d'une collection hybride serait également importante. D'une part, les différents établissements devraient continuer à acheter des ouvrages et gérer des collections sur format papier (ex. ouvrages de référence sur une thématique générale), de l'autre il faudrait également garantir un accès à un nombre aussi élevé que possible de périodiques électroniques. En raison du développement et du succès de la documentation numérique, cette dernière tâche s'avère de plus en plus essentielle, mais assez complexe (ex. problèmes de gestion des abonnements, droits d'auteur à gérer, etc.). Pour les mêmes raisons, il serait donc indispensable pour les bibliothécaires de développer d'autres moyens pour assurer l'accès à l'information (ex. développement de l'*Open Archive*, simplification des interfaces de recherche, etc.).

En même temps, le professionnel de l'information devrait veiller à promouvoir et harmoniser des services. Vu que la plupart des usagers ignorent l'existence de certains services, beaucoup sont sous-exploités. La mise en valeur des prestations offertes pour chaque bibliothèque (ex. sur le site Internet) pourrait donc constituer un bon moyen de promotion. De même, l'harmonisation des services au niveau de la Faculté des Sciences pourrait être envisagée afin d'offrir des prestations équivalentes à tous. La mise en place de nouveaux services adaptés à l'évolution des comportements documentaires des différents types d'usagers, ainsi que l'analyse de leur impact s'avèrent de plus en plus capitales. Un accent particulier pourrait être mis sur la création de services personnalisés afin d'aider les utilisateurs dans leurs démarches de recherche (ex. création de cours de formation selon les capacités de

recherche individuelles, de services d'alerte personnalisés, d'un service de référence virtuel, etc.).

Les trois propositions de scénarii possibles pour la gestion future des bibliothèques de la Faculté peuvent se résumer de la manière suivante : une centralisation totale des bibliothèques, une centralisation partielle des bibliothèques et la création d'une bibliothèque-mère, ou délocalisation des bibliothèques avec la mise en place d'un service des bibliothèques. Chacune de celles-ci pourrait intégrer plusieurs recommandations générales proposées (ex. création de nouveaux services, gestion d'une collection hybride, etc.). Actuellement, le scénario qui nous semble le plus réalisable à court terme serait celui de la mise en place d'un service des bibliothèques, qui veillerait à diriger des projets communs aux sept bibliothèques.

Axes non traités

En conclusion, étant donné que nous avons travaillé en étroite collaboration avec notre mandante et avons également atteint les objectifs principaux préalablement déterminés, nous pensons que ce projet répond à notre mandat. Cette étude serait réellement aboutie si les bibliothèques prennent en compte dans la mesure du possible les informations et propositions fournies dans ce document. De même, il serait important qu'il y ait une volonté politique au niveau de la Faculté afin de faire évoluer les bibliothèques. Même si nous avons mentionné dans notre travail qu'une collaboration entre les sept entités serait capitale, nous n'avons pas spécifié de quelle manière (ex. moyens, techniques, comportements, etc.). En effet, ce sujet est assez vaste et pourrait faire l'objet d'un autre travail de diplôme. De même, nous avons souvent proposé aux bibliothèques de concevoir et réaliser des projets communs pour la mise en place de nouveaux services et une meilleure collaboration entre les professionnels. Effectivement, cette possibilité serait envisageable pour chaque scénario, même si les moyens pour les mettre en place seront différents. La définition de projets communs et des modalités pour les mettre en place n'a pas été développée en raison de nos connaissances incomplètes du contexte universitaire (complexité de la structure de l'Université et des bibliothèques de la Faculté des Sciences, informations lacunaires, etc.). Pour toutes ces raisons, les recommandations et propositions énoncées devraient être évaluées et éventuellement mises en place par un groupe de personnes familier au contexte de la Faculté des Sciences et au monde bibliothéconomique.

Bibliographie

Monographies

Bibliothèques numériques et nouveaux enjeux :

ARMS, William Y. *Digital libraries*. Cambridge Mass. [etc.] : The MIT Press, 2000. ISBN 0262018808.

ESTERMANN WISKOTT, Yolande ; JACQUESSON, Alain. *Quelle formation pour les bibliothèques numériques ?*. Genève : Haute école de gestion, Filière information et documentation : Ville de Genève, Bibliothèque publique et universitaire, 2000.

GYSLING, Corinne ; NEUBAUER, Wolfram. *Auf dem Weg zur digitalen Bibliothek: Strategien für die ETH-Bibliothek im 21. Jahrhundert*. Zürich: ETH-Bibliothek, c2005. ISBN 3-909386-04-0.

JACQUESSON, Alain ; RIVIER, Alexis. *Bibliothèques et documents numériques : concepts, composantes, techniques et enjeux*. Nouv. éd. Paris : Ed. du Cercle de la librairie, 2005. ISBN 10 : 2765409153. ISBN 13 : 9782765409151.

LESK, Michael. *Understanding digital libraries*. 2nd ed. Amsterdam [etc.] : Elsevier [etc.], c2005. ISBN 1558609245.

PAPY, Fabrice. *Les bibliothèques numériques*. Paris : Hermès Science publ. : Lavoisier, 2005. ISBN 2746210363.

TEDD, Lucy A. ; LARGE, Andrew. *Digital libraries : principles and practice in a global environment*. München : K.G. Saur, c2005. ISBN 3598116276.

Documentation numérique :

CHARTRON, Ghislaine et al. *Les chercheurs et la documentation numérique : nouveaux services et usages*. Paris : Ed. du Cercle de la Librairie, 2002. ISBN 2765408408.

GROLIMUND, Raphaël [et al.]. *10'000 titres, une gestion, ou, la conception de modèles de gestion pour les périodiques scientifiques de l'EPFL*. 2006. 217 p. Mémoire, Information documentaire, Haute école de gestion de Genève, 2006.

LEE, Sul H.(ed.). *Collection management and strategic access to digital resources : the new challenges for research libraries: papers presented at the 2004 University of Oklahoma Libraries Conference*. New York [etc.] : Haworth Information Press, c2005. 151 p. ISBN-13 : 978-0-7890-2936-2. ISBN 0-7890-2936-7.

LEE, Sul H. *Electronic resources and collection development*. New York [etc.] : The Haworth Information Press, c2002. ISBN 0789020696.

Évolution des bibliothèques :

JACQUESSON, Alain. *Pour des transformations durables*. Edition Vers. 2.03. Genève : Bibliothèque publique et universitaire, Ville de Genève, 1999.

SAUNDERS, Laverna M. (éd.). *The evolving virtual library II : practical and philosophical perspectives*. Medford, NJ : Information Today, c1999. ISBN 1573870706.

Evolution des services:

MILLER, William ; PELLEN, Rita M. (ed.). *Internet reference support for distance learners*. New York [etc.] : Haworth Information Press, c2004. 212 p. ISBN-13 : 978-0-7890-2937-9. ISBN 0-7890-2937-5.

VAJ, Daniela. *Les bibliothèques de la Haute Ecole Spécialisée de la Suisse Occidentale (HES-SO) : évaluation et recommandations en vue de l'amélioration des services offerts*. Genève : HEG, 2000. 2 vol.

CARON, Valérie et al. *Rapport de projet : quels nouveaux services pour la bibliothèque de l'Enssib ?* France : Bibliothèque de l'Enssib, 2001. 56 p.

Indicateurs de performance :

ORGANISATION INTERNATIONALE DE NORMALISATION. *Indicateurs de performance pour les services électroniques des bibliothèques = information and documentation – library performance indicators for electronic library services*. 1ère éd. Genève : ISO, c2003. ISO/TR 20983 : 2003 (F).

ORGANISATION INTERNATIONALE DE NORMALISATION. *Information et documentation – indicateurs de performance des bibliothèques = information and documentation – library performance indicators*. 1ère éd. Genève : ISO, c1998. 60 p. Norme internationale ISO 11620 :1998 (F).

SUTTER, Eric. *L'évaluation et les indicateurs de la performance des activités info-documentaires*. Paris : ADBS, 2006. ISBN 2843650828.

Nouvelles technologies et évolution du métier :

DURAND, Jean Pierre ; PEYRIERE Monique ; SEBAG, Joyce. *Bibliothécaire en prospective* [en ligne]. Paris : Ministère de la culture et de la communication, DDAI. Département des études, de la prospective et des statistiques (Deps), c2006. 197 p. http://www.culture.gouv.fr/dep/telechrg/tdd/bibliothecaires/somm_bibliothecaires.pdf (consulté le 30.05.2006)

MUET, Florence ; SALAUEN, Jean-Michel. *Stratégie marketing des services d'information : bibliothèques et centres de documentation*. Paris : Ed. du Cercle de la Libraire, c2001. 221 p. (Bibliothèques). ISBN2-7654-0794-0.

Pratiques documentaires :

Credoc. *Enquête sur les pratiques documentaires des étudiants, chercheurs et enseignants-chercheurs de l'Université Pierre et Marie Curie (Paris 6) et de l'Université Denis Diderot (Paris 7) : étude réalisée par le Département « Évaluation des politiques publiques » du CREDOC à la demande du Rectorat de Paris (Mission U3M) et de la BIUSJ Paris* : Credoc, 2005. 93p.

<http://www.credoc.fr/pdf/etu/CREDOC-UPMC-Paris7.pdf> (consulté le 24.10.2006)

Rédaction du mémoire :

FRAGNIERE, Jean-Pierre. *Comment faire un mémoire ?* Nouv. éd. rev. et augm. Lausanne : Réalités sociales ; Fribourg : Diff. Albert le Grand, 2000 (Fribourg : Impr. Saint-Paul). ISBN 288146007.

PIOLAT, Annie. *La recherche documentaire : manuel à l'usage des étudiants, doctorants et jeunes chercheurs*. Marseille : Solal, c2002. ISBN 2914513305.

Articles ou contributions sur un site web

Bibliothèques numériques et nouveaux enjeux :

BAZIN, Patrick. Le guichet du savoir. *Arbido*, juin 2005, no 6, p. 9-11.

CAZAUX, Marie-Annik. L'informatique documentaire : un avenir avec ou sans les bibliothèques ? *BBF* [en ligne]. 2006, no. 1, p. 71-72.

<http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/frontoffice/2006/02/document.xsp?id=bbf-2006-02-0071-003/2006/02/fam-tourhorizon/tourhorizon&nDoc=1&statutMaitre=non&statutFils=non&tri=>

(consulté le 24.10.2006)

DOURY-BONNET. Peut-on apprendre par les bibliothèques ? : Enjeux et perspectives de la teaching library. *BBF*, 2006, no. 4, p. 88-89.

FERCHAUD, Bernadette. Journées d'étude : expériences et projets de bibliothèques virtuelles du Sud. *ADBS*, 2002.

FLAMENT, Viviane. Inventer la bibliothèque du futur. *BBF* [en ligne]. 2006, no. 1, p. 111-113.

<http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/frontoffice/2006/01/document.xsp?id=bbf-2006-01-0111-013/2006/01/fam-tourhorizon/tourhorizon&nDoc=1&statutMaitre=non&statutFils=non&tri=>

(consulté le 24.10.2006)

JOANNY, François. Offre de progiciels pour les bibliothèques : analyse des évolutions et présentation des nouveautés. *BBF*, 2006, no. 5, p. 95.

PREMEL, Benjamin. E-bibliothèques, e-bibliothécaires. *BBF*, 2006, no. 5, p. 87-88.

SELBACH, Vanessa. Numériser et valoriser en région le patrimoine écrit et graphique. *BBF* [en ligne]. 2006, no. 1, p. 103-104.

<http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/frontoffice/2006/01/document.xsp?id=bbf-2006-01-0103-008/2006/01/fam-tourhorizon/tourhorizon&nDoc=1&statutMaitre=non&statutFils=non&tri=>

(consulté le 24.10.2006)

VAN NUYS, Carol. La bibliothèque numérique norvégienne : un accès facile aux sources d'information et de connaissance. *World Library and Information Congress : 71th IFLA General Conference and Council*. [en ligne]. 2005.
http://www.ifla.org/IV/ifla71/papers/120f_trans-vanNuys.pdf (consulté le 21.05.2006)

Comportements des usagers :

HENNIES, Markus. DRESSLER, Juliane. *Clients information seeking behaviour : an OPAC transaction log analysis*. Rapport présenté le 30 octobre 2006 à la conférence du 30 octobre 2006 organisée par la Haute Ecole de Gestion de Genève.

ROUANET, Flavie. Itinéraire d'une étudiante en bibliothèque. *BBF* [en ligne]. 2006, no. 2, p. 42-46.
<http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/frontoffice/2006/02/document.xsp?id=bbf-2006-02-0042-006/2006/02/fam-dossier/dossier&nDoc=1&statutMaitre=non&statutFils=non&tri=>
(consulté le 24.10.2006)

Documentation numérique :

BENHARRAT, Alia. Archives ouvertes, archives institutionnelles, revues en ligne : vers le libre accès aux résultats de la recherche. *BBF*, 2006, no. 5, p. 85-86.

DESPRES-LONNET, Marie ; COURTECUISSÉ, Jean-François. Les étudiants et la documentation électronique. *BBF* [en ligne]. 2006, n° 2, p. 33-41.
<http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/frontoffice/2006/02/document.xsp?id=bbf-2006-02-0033-005/2006/02/fam-dossier/dossier&nDoc=1&statutMaitre=non&statutFils=non&tri=>
(consulté le 24.10. 2006)

JULLIEN, Odile. Les documents numérisés en ligne : des outils pour la recherche. *BBF* [en ligne]. 2006, n° 2, p. 69-70.
<http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/frontoffice/2006/02/document.xsp?id=bbf-2006-02-0069-002/2006/02/fam-tourhorizon/tourhorizon&nDoc=1&statutMaitre=non&statutFils=non&tri=> (consulté le 24.10. 2006)

MITOU, Dominique. L'évaluation de l'information sur Internet. *BBF*, 2006, no. 5, p. 91-92.

SAXCÉ, Agnès de. Les étudiants et la documentation électronique. *BBF* [en ligne]. 2006, no. 2, p. 67-68.
<http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/frontoffice/2006/02/document.xsp?id=bbf-2006-02-0067-001/2006/02/fam-tourhorizon/tourhorizon&nDoc=1&statutMaitre=non&statutFils=non&tri=> (consulté le 24.10.2006)

ULRICH, Paul S. E-Auskunft : virtuelle, digitale bzw. Elektronische Auskunft in deutschen Bibliotheken. *Arbido*, juin 2005, no 6, p. 7-9.

WEILENMANN, Anne-Katharina. Neue Herausforderungen der digitalen Auskunft. *Arbido*, juin 2005, no 6, p. 15-17.

Évolution des bibliothèques:

CARRO-RÉHAULT, Antoine. Bibliothèques : un voyage de découvertes : 71e congrès de l'Ifla. *BBF* [en ligne]. 2006, no. 1, p. 91-92.

<http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/frontoffice/2006/01/document.xsp?id=bbf-2006-01-0091-001/2006/01/fam-tourhorizon/tourhorizon&nDoc=1&statutMaitre=non&statutFils=non&tri=> (consulté le 24.10.2006)

GARCIA MEDINA, Alicia, COSO, Teresa. La nouvelle bibliothèque d'art hybride : matériaux imprimés et information virtuelle. *World Library and Information Congress : 71th IFLA General Conference and Council* [en ligne]. 2005.

http://www.ifla.org/IV/ifla71/papers/020f-Garcia-Medina_Corso.pdf (consulté le 21.05.2006)

HERZHAFT, Lise. La bibliothèque entre physique et virtuel : objet complexe de sens et objet d'usages complexes. *BBF*, 2006, no. 5, p. 89-90.

LUPOVICI, Catherine. De la bibliothèque classique à la bibliothèque numérique : continuité et rupture. *Documentaliste : sciences de l'information 2000* [en ligne]. 2006, vol. 37, no 5-6.

http://www.adbs.fr/uploads/docsi/670_fr.pdf (consulté le 15.05.2006)

VAN DOOREN, Bruno. Pour une analyse prospective des bibliothèques de recherche. *BBF* [en ligne]. 2006, no. 2, p. 22-32.

<http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/frontoffice/2006/02/document.xsp?id=bbf-2006-02-0022-004/2006/02/fam-dossier/dossier&nDoc=1&statutMaitre=non&statutFils=non&tri=> (consulté le 24.10.2006)

Évolution des services :

LE SAUX, Annie. Les champs libres : automatisation des services au public. *BBF*, 2006, no. 4, p.75-76.

NGUYEN, Claire. Les services de référence virtuels en bibliothèque universitaire : enjeux, perspectives, débats. *BBF* [en ligne]. 2006, no. 3, p. 54-57

<http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/frontoffice/2006/03/document.xsp?id=bbf-2006-03-0054-009/2006/03/fam-dossier/dossier&nDoc=1&statutMaitre=non&statutFils=non&tri=> (consulté le 15.05.2006)

POLL, Roswitha. Mesurer l'impact des nouveaux services dans les bibliothèques. *World Library and Information Congress : 71th IFLA General Conference and Council* [en ligne]. 2005.

http://www.ifla.org/IV/ifla71/papers/081f_trans-Poll.pdf (consulté le 18.10.2006)

ZHAN, Jenny. Virtual reference services : taking up the challenge in Swiss libraries. *Arbido*, juin 2005, no 6, p. 5-6.

Information literacy :

DESHOULLIERES, Bruno. IPinfo, un environnement informatisé pour les formations à la maîtrise de l'information : étude d'usage. *World Library and Information Congress : 71th IFLA General Conference and Council* [en ligne]. 2005.

http://www.ifla.org/IV/ifla71/papers/024f-Deshoullieres_Djoudi.pdf (consulté le 21.05.2006)

IFLA Statement on Open Access to scholarly literature and research documentation. In: *Site de l'IFLA* (=International Federation of Library Associations and Institutions) [en ligne]. 2004.
<http://www.ifla.org/V/cdoc/open-access04.html> (consulté le 24.10.2006)

Nouvelles technologies et évolution du métier :

CHOH, Lek Ngian. La B.s.B. ou la "bibliothèque sans bibliothécaire = la bibliothèque où l'utilisateur est seul et complètement autonome [B.U.S.C.A.] (ou la Bibliothèque en libre-service intégral, B.E.L.S.I.?)." : l'expérience de Singapour. *World Library and Information Congress : 69th IFLA General Conference and Council* [en ligne]. 2003.
http://www.ifla.org/IV/ifla69/papers/050f_trans-Ngian-Lek-Choh.pdf (consulté le 24.10.2006)

DOURY-BONNET, Juliette. Bibliothèques numériques : où en sommes-nous ? *BBF* [en ligne]. 2006, no. 1, p 108-109.
<http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/frontoffice/2006/01/document.xsp?id=bbf-2006-01-0108-011/2006/01/fam-tourhorizon/tourhorizon&nDoc=5&statutMaitre=non&statutFils=non&tri=> (consulté le 24.10.2006)

DUJARDIN, Brigitte. Mutualiser pour répondre à des nouveaux besoins. *BBF*, 2006, no. 5, p. 101-102.

JACQUESSON, Alain. Bibliothèques numériques, logiciels libres et développement durable. *Arbido*, 2006, Ausgabe 1, p. 35-36.

LARSEN, Gitte. La formation professionnelle continue : tendances et perspectives dans le contexte nordique. *World Library and Information Congress : 71th IFLA General Conference and Council* [en ligne]. 2005.
http://www.ifla.org/IV/ifla71/papers/143f_trans-Larsen.pdf (consulté le 15.05.2006)

LE DEUFF, Olivier. Folksonomies : les usagers indexent le web. *BBF*, 2006, no. 4, p.66-70.

MILANDRI, Marie-Danièle. La médiation en question : réflexions d'archivistes, bibliothécaires et documentalistes. *BBF*, 2006, no. 4, p.87-88.

STAUB, Norbert. Bibliotheken im Dilemma. Symposium zum Informationsmanagement in der Wissenschaft. *ETH-Life : Wissen was läuft* [en ligne]. 2005.
<http://www.ethlife.ethz.ch/articles/tages/imst.html> (consulté le 15.05.2006)

Satisfaction du public :

NEUBAUER, Wolfram, TRINKLER, Annette, UNSER, Margrit. Alles in allem : die beste Bibliothek, die ich kenne : Nutzerbefragung an der ETH-Bibliothek 2003. In : *Site de la bibliothèque de l'ETHZ à Zurich* [en ligne].
http://e-collection.ethbib.ethz.ch/ecol-pool/bericht/bericht_413.pdf (consulté le 15.05.2006)

RENOULT, Daniel. Enquêtes de publics dans les bibliothèques universitaires : où en sommes nous ? *BBF* [en ligne]. 2006, no. 2, p. 5-9.
<http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/frontoffice/2006/02/document.xsp?id=bbf-2006-02-0005-001/2006/02/fam-dossier/dossier&nDoc=1&statutMaitre=oui&statutFils=non&tri=> (consulté le 24.10.2006)

RIPON, Romuald. Les publics étudiants à la Bibliothèque nationale de France. *BBF* [en ligne]. 2006, no. 2, p. 12-20.

<http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/frontoffice/2006/02/document.xsp?id=bbf-2006-02-0012-003/2006/02/fam-dossier/dossier&nDoc=1&statutMaitre=non&statutFils=non&tri=>

(consulté le 24.10.2006)

Webographie

BIBLIOTHEQUE DE DOCUMENTATION INTERNATIONALE CONTEMPORAINE.

Veille sur les nouvelles entrées dans les collections de la BDIC [en ligne].

http://www.bdic.fr/services/veille_biblio.php (consulté le 18.10.06)

BIBLIOTHEQUE ET ARCHIVES CANADA. *Site de bibliothèques et Archives Canada*.

[en ligne]. <http://www.collectionscanada.ca/index-f.html> (consulté le 20.10.06)

BIBLIOTHEQUE NATIONALE DE FRANCE. *Les services au public de la Bibliothèque nationale de France* [en ligne].

<http://www.bnf.fr/pages/zNavigat/frame/accedocu.htm>

(consulté le 18.10.06)

BIBLIOTHEQUE NATIONALE SUISSE. *BN, Bibliothèque nationale suisse : des questions sur la Suisse – SwissInfoDesk* [en ligne].

<http://www.sn.admin.ch/slb/dienstleistungen/swissinfodesk/index.html?lang=fr>

(consulté le 25.10.2006)

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA DI LUGANO. *Sito web della biblioteca universitaria di Lugano* [en ligne].

<http://www.bul.unisi.ch/> (consulté le 25.10.2006)

EIDGENOESSISCHE TECHNISCHE HOCHSCHULE ZUERICH. *ETH E-Collection* [en ligne].

<http://e-collection.ethbib.ethz.ch/> (consulté le 20.10.06)

FORMIST. *Site web Formist : offres documentaires et services aux usagers : développement ou effondrement des sujets ?* [en ligne].

<http://formist.enssib.fr/documents/index.php?nkv=aWRfZ2VuZXJhbD02NDI4> (consulté

le 18.10.2006)

RERO (Réseau des bibliothèques de Suisse occidentale). *Bibliothèque numérique RERO DOC: accueil* [en ligne]

<http://doc.rero.ch/> (consulté le 25.10.2006)

SEBIB. Réseau des bibliothèques genevoises. *Manuel de prêt, Virtua 42 4, Annexes* [en ligne] Janvier 2006, version 8, p. 16.

http://www.unige.ch/biblio/pro/modules/pre/manuel/Annexes_v8.pdf (consulté le

03.04.2006)

UNIVERSITE DE GENEVE. BIBLIOSTAT. *Statistiques des bibliothèques scientifiques et universitaires* [en ligne].

<http://www.unige.ch/biblio/pro/stats/index.html> (consulté le 27.03.2006)

UNIVERSITE DE GENEVE. BIBLIOTHEQUES SCIENCES. *Intranet des bibliothèques de la Faculté des Sciences* [en ligne].

<http://plone.unige.ch/BiblioSciences> (consulté le 13.03.2006)

UNIVERSITE DE GENEVE. BIBLIOTHEQUES SCIENCES. *Site web des bibliothèques de la Faculté des Sciences de Genève* [en ligne].

<http://www.unige.ch/biblio/sciences/> (consulté le 13.03.2006)

UNIVERSITE DE GENEVE. *Site de l'université de Genève* [en ligne].
<http://www.unige.ch/> (consulté 02.05.2006)

UNIVERSITE JEAN MOULIN LYON 3. *Portail ENT Université LYON 3* [en ligne].
http://scd.univ-lyon3.fr/79831828/0/fiche_pagelibre/&RH=&RF=SCD-ACCUEIL
(consulté le 20.10.06)

Annexe 1

Modèle grille d'entretien bibliothèques

Questions	Données	Remarques
Coordonnées		
Horaires → fermeture vacances ?		
Date de création		
Contexte (historique)		
Mission spécifique		
Personnel / Ressources		
Collections papier → no titres disponibles		
Collections électroniques		
Locaux		
Matériel à disposition → postes de travail		
Usagers et leurs besoins: - Typologie (internes, externes, potentiels) - Usagers actifs - No. total d'entrée/année		
Type d'information recherchée / domaine activité public		
Services à disposition → demande de renseignements		
Service de prêt → no de prêts/année		
Formation des usagers		
Organisation actuelle → processus, mise en place (pratiques pour traitement des docs/infos)		
Budget → montant dépenses ordinaires		
Documents procurés - Organigramme - Fichiers prêt - Statistiques - Intranet		

Étude des pratiques documentaires des usagers : quels services pour la bibliothèque de demain ?

BUI, Céline; LEHNER, Susanne; MORESI, Nadia

Annexe 2

Exemple de fiche de synthèse de bibliothèque

Bibliothèque de Mathématiques : Georges de Rham

Coordonnées :

Bibliothèque Georges de Rham
Section de mathématiques
2-4 rue du Lièvre, C.P. 64
1211 Genève 4

Tél : +41 (0)22 379 11 85
Fax : +41 (0)22 379 11 76

E-mail : biblio@math.unige.ch
Web : <http://www.unige.ch/biblio/sciences/informations/infoMaths.html>

Horaires : Lu, Ma, Je : 9h00-18h00 Me, Ve : 9h00-17h00 <u>Vacances d'été</u> : fermeture tous les jours à 17h00	
Accès : <u>Transports publics</u> : Bus 11 (Épinettes), tram 15, 17 (Acacias) <u>Accessibilité aux personnes à mobilité réduite</u> : oui	Parkings : Parking Migros-Acacias

Date de création :

1897

Contexte historique : (partiellement repris du site de la Faculté)

La bibliothèque a été fondée en 1897 par le Professeur Henri FEHR (1870-1954), Privat docent à l'Université. Il sera nommé Professeur ordinaire d'algèbre et de géométrie supérieure à la Faculté des Sciences en 1900. Le Professeur Henri FEHR dirigea la Bibliothèque mathématique jusqu'à ses dernières années, et il en fit un instrument de travail remarquable.

En 1899, Henri FEHR et Charles-Ange LAISANT (de Paris) créèrent la revue *L'Enseignement mathématique* afin de promouvoir les échanges internationaux entre mathématiciens soucieux d'offrir à la jeunesse un enseignement de qualité.

L'édition de cette revue a sans aucun doute favorisé les échanges avec d'autres publications éditées par d'autres institutions de mathématiques dans le monde, ce qui a permis ensuite d'étoffer rapidement les collections. Le premier volume de *L'Enseignement mathématique* comporte déjà un bulletin bibliographique détaillant le sommaire des journaux reçus en échange et les références bibliographiques de quelques livres de mathématiques reçus pour comptes rendus. Ces ressources sont venues ensuite enrichir les rayonnages de la bibliothèque. Les documents provenaient principalement de la vieille Europe et en particulier de la France, de l'Italie, de Belgique, d'Allemagne et d'Autriche.

La collection a suivi l'extraordinaire aventure des recherches en mathématiques au cours du 20^e siècle par le biais de la diffusion de plus en plus large de la revue. La bibliothèque est reconnue aujourd'hui pour la richesse de ses fonds. Les témoignages des visiteurs étrangers le confirment. En mathématiques, un ouvrage ancien ne sert pas uniquement à l'histoire, il est toujours consulté au quotidien. Les mathématiciens genevois se doivent donc d'être particulièrement reconnaissants aux Fondateurs de *L'Enseignement mathématique* et à ceux qui se sont consacrés, ou se consacrent maintenant, à la diffusion de ce journal. A la fin 1954, il y avait déjà 2500 livres à disposition ; en 1964, 4100 ; en 1974, 7000 ; 13000 en 1984 ; 19000 à la fin 1994 et près de 25000, aujourd'hui.

Malgré les difficultés financières actuelles, le nombre de livres acquis annuellement est constant. C'est une spécificité du monde des mathématiques; le livre reste la somme favorite de l'état de la recherche. Cette démarche dans la stratégie de l'acquisition est différente du reste du monde scientifique. Par contre, depuis 1990, le nombre de titres de périodiques vivants est passé de 280 à 239, et cette diminution pourrait malheureusement se poursuivre. A ce jour, près de la moitié de ces titres sont obtenus par un échange avec *L'Enseignement mathématique*.

L'informatique a fait son apparition à la bibliothèque en 1986. L'évolution technologique en bibliothéconomie s'est apparentée à une révolution. Le temps de l'intercalation dans nos catalogues de petites fiches, patiemment tapées sur stencil et ronéotypées en de multiples exemplaires, est déjà bien loin. Nous sommes passés en une dizaine d'année du terminal dédié à l'enregistrement des données catalographiques, à l'ordinateur individuel relié à l'univers via Internet. La mise à jour du catalogue sous forme numérique s'est faite en 15 ans avec le seul personnel en place, et parfois l'aide temporaire de collègues.

En 2005, le Collège des Enseignants de la Section de mathématiques a décidé d'honorer la mémoire du Professeur Georges de Rham, en donnant ce nom illustre à la bibliothèque. Le Prof. Georges de Rham (10 September 1903 – 9 October 1990) a enseigné à l'Université de Genève dès 1936. Il est connu pour ses importantes contributions en géométrie différentielle.

La mission de toutes les bibliothèques de la Faculté des Sciences à Genève :

- Optimiser et faciliter l'accès à l'information
- Gérer les collections papier et électroniques des bibliothèques des Sciences
- Répondre aux besoins d'information et de formation
- Favoriser l'indépendance des utilisateurs dans leurs recherches
- Offrir des infrastructures de travail

Personnel / Ressources :

Bernard DUDEZ Bibliothécaire responsable	Bernard.Dudez@math.unige.ch Tél. +41 (0)22 37 91156	Formation Service de référence
Anne-Sophie GAUTHIER Bibliothécaire	Anne-Sophie.Gauthier@math.unige.ch Tél. +41 (0)22 37 91157	Gestion des périodiques Prêt entre bibliothèques

Jusqu'en août 2006, un poste de bibliothécaire à 50% et un poste de bibliothécaire responsable à 100%. En septembre 2006, passage du poste de bibliothécaire de 50% à 75%. Le rôle du personnel est d'aider les usagers à effectuer des recherches, réaliser les tâches bibliothéconomiques quotidiennes (ex. la gestion du prêt) et finalement la gestion des tâches administratives.

Les bibliothèques de la Faculté des Sciences regroupent un nombre très impressionnant de ressources documentaires sous différentes formes :

- Des ouvrages de références, dictionnaires, encyclopédies, manuels de base
- Des ouvrages spécialisés, multidisciplinaires
- Des journaux et revues couvrant les domaines d'intérêts au sein de la Faculté des Sciences
- Des bases de données

Collection papier :

Monographies : 42'254 volumes (y compris les périodiques reliés)

Périodiques : 211 titres vivants

Domaine(s) : mathématiques; mathématiques appliquées; mathématiques pures; probabilités; statistique

Les monographies sont classées selon une classification mathématique spécifique, la « American Mathematical Society Classification ». Cette classification a été reprise de la classification de la bibliographie « Mathematical reviews ».

Les journaux sont classés selon les cotes de la classification Dewey, correspondant au nom du pays qui a édité le journal et d'un numerus currens. Ce système s'avère assez complexe, car ce n'est apparemment pas toujours facile de savoir où classer les journaux (ex. : les éditeurs éditent parfois dans plusieurs pays. Dans ce cas, on se réfère au pays où se trouve l'université qui a édité le journal). Les suites suivent une classification à part.

Collection électronique :

La collection électronique de la bibliothèque de la section de Mathématiques se compose d'une dizaine de CD-Roms, ainsi que d'une dizaine de vidéos et de microfiches. En ce qui concerne les périodiques électroniques, ils sont communs à l'université de la Faculté des Sciences et font partie des investissements du Rectorat de l'Université. Par conséquent, la bibliothèque n'a pas d'abonnement spécifique à des

périodiques électroniques. Un seul abonnement notable : celui de la bibliographie MathSciNet.

Locaux :

La bibliothèque s'étend sur 400m², dont 40m² sont réservés au personnel. Les 360m² restants se répartissent pour la collection de la bibliothèque de Mathématiques sur un grand local et 3 petites salles. On y compte également un bureau pour le personnel.

De plus, la bibliothèque dispose de deux caves de 60m² qui contiennent surtout des titres anciens de journaux, rarement consultés.

Concernant la signalétique, il n'y a aucun investissement consacré à cet égard, en raison du coût trop élevé que cela engendrerait. Il en est de même pour le renouvellement du matériel (mobilier). En effet, les étagères sont les mêmes depuis la mise en place de la bibliothèque.

Matériel à disposition → postes de travail :

Il y a 4 postes de travail destinés aux bibliothécaires et 11 places de travail répartis dans la bibliothèque, ainsi que 2 postes OPAC et 1 Macintosh permettant un accès libre à Internet.

En plus, 2 PC étudiants sont placés dans les locaux

En outre, la bibliothèque possède une photocopieuse, une imprimante, un lecteur de microfiches et un lecteur de cédéroms Macintosh et PC.

Catalogue(s) et équipement :

Informatisation : en totalité

Système informatique : VIRTUA

Accès au catalogue : <http://opac.ge.ch> (Réseau des bibliothèques genevoises)

Conditions d'utilisation :

Consultation : Consultation ouverte à tous

Membres du réseau : Bibliopass

Nombre de documents prêtés : 15 maximum (30 pour les enseignants et doctorants)

Durée du prêt :

- 28 jours renouvelable deux fois (en ligne ou par téléphone)
- 28 jours pour les monographies, 14 jours pour les périodiques
- 1 semestre pour les enseignants, doctorants et chercheurs invités (ouvrages réclamés en cas de réservation)
- 15 jours pour les périodiques

Prêt entre bibliothèques :

Sigle RP : Ge 2

Code d'accessibilité : A (livraison dans les 48 heures)

Sigle ISIL : CH-000609-6

Usagers et leurs besoins :

Typologie : voir public autorisé, prêt

Parmi les usagers *internes*, on compte les chercheurs (= assistants et professeurs) et les étudiants. Ces derniers constituent un petit pourcentage des usagers actifs de la bibliothèque.

Les usagers *externes* sont des professeurs de l'enseignement secondaire ayant besoin du matériel pour leurs cours, des chercheurs provenant de l'étranger qui effectuent des visites de court terme, et finalement quelques étudiants du collège passionnés par les mathématiques.

Les n'ont pas de vraie salle de lecture. Il est également difficile de trouver de la littérature scientifique en français, l'anglais étant la langue privilégiée des sciences.

Le public *potentiel* se compose de mathématiciens, informaticiens et physiciens, ainsi que de quelques économistes de Genève.

Public autorisé → prêt : personnes domiciliées dans le canton de Genève et âgées de 18 ans révolus (15 à 17 ans avec l'accord du représentant légal); étudiants, corps enseignant et collaborateurs de l'Université de Genève, des institutions genevoises rattachées à RERO, des HES, écoles professionnelles et supérieures genevoises non rattachées à RERO; collaborateurs des institutions de la Ville de Genève; personnes inscrites dans les bibliothèques des villes au bénéfice d'un accord de réciprocité avec la Ville de Genève; usagers des bibliothèques

Usagers actifs : au total environ 250 usagers dont : 50 scientifiques de la section, 50 chercheurs invités, 20 chercheurs SES, 20 chercheurs physiciens, 20 chercheurs CUI, 30 professeurs de l'enseignement secondaire, 40 étudiants internes et 20 étudiants externes.

Nouveaux usagers/année : pas plus d'une dizaine, ce qui correspond au renouvellement des cadres de l'institut.

Type d'information recherchée / domaine activité public :

Les professeurs utilisent la bibliothèque afin d'obtenir de la documentation pour la préparation des cours, ainsi que pour des recherches personnelles. Le bibliothécaire procure des documents disponibles dans d'autres bibliothèques par le biais du prêt-inter.

Des élèves de 1^{ère} année ayant des difficultés scolaires viennent chercher essentiellement des manuels et des exercices. Finalement, des élèves de 3^{ième} année se procurent tout type de documentation en lien avec leurs intérêts.

Service de prêt → no de prêts par année :

Statistiques de prêt de l'année 2005 : 3'378 prêts/prolongations

Formation des usagers :

Pour les étudiants de 1^{ère} année, la bibliothèque organise au début du 1^{er} semestre une brève présentation de la bibliothèque d'une durée de 10 minutes. Une formation aux services de la bibliothèque d'environ une heure est proposée aux étudiants de 3^{ème} et 4^{ème} année au cours du 2^{ème} semestre. Ces formations peuvent être personnalisées en fonction des besoins de chacun. Les visites sont organisées à partir de 25 personnes, dont seulement 1/5 retourne dans les locaux de la bibliothèque pour y travailler (15 étudiants contre 40 chercheurs, qui utilisent la bibliothèque constamment).

Organisation actuelle → processus, mise en place (pratiques pour traitement des documents/informations) :

Acquisitions :

90% des achats sont laissés à l'initiative du bibliothécaire, 10% proviennent des demandes de professeurs pour la préparation de leurs cours ou de leurs recherches. Relativement peu de propositions d'achat proviennent de la part des usagers.

Budget → montant dépenses ordinaires :

Le budget d'acquisition s'élève à 160'000.- par année. Cela comprend notamment l'achat d'environ 600 monographies et d'une centaine de périodiques vivants. Les coûts de reliure sont en revanche quasi nuls, car l'aspect de conservation n'est plus pris en compte dans la bibliothèque de Mathématiques. Le désherbage n'est pas effectué, car en mathématique, tout a une réalité intangible : tout est conservé, rien n'est jeté (→ les ouvrages sortent peu de la bibliothèque et sont manipulés sur place. Ils ne subissent ainsi pas de dégâts dus au transport etc....).

Faute d'argent, il a été nécessaire de se désabonner à des journaux papier importants, mais grâce au format électronique fourni par le Rectorat, la bibliothèque offre l'accès aux titres indispensables aux usagers.

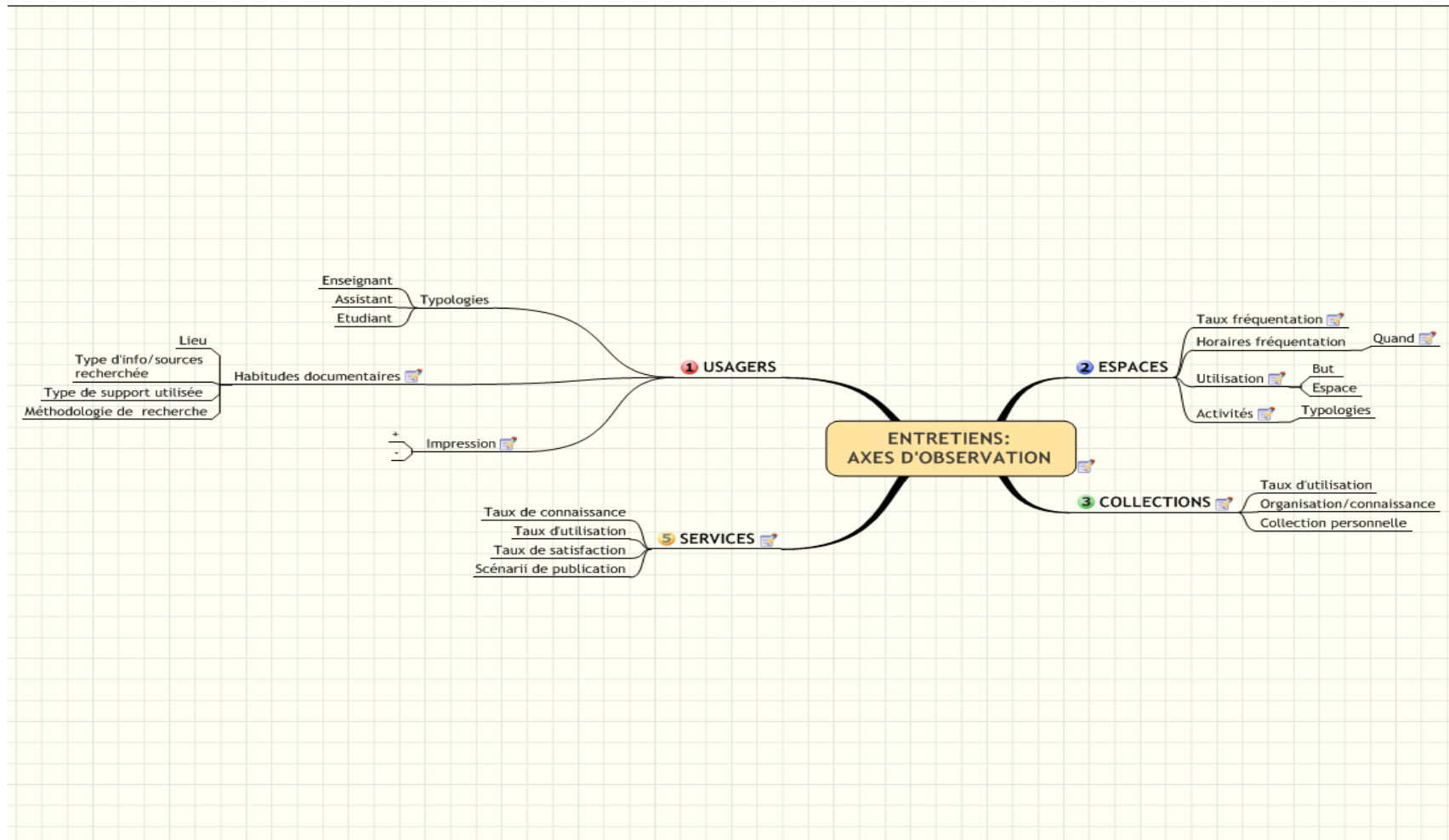
Annexe 3

Modèle grille d'entretien institutions analogues

Date	
Institution visitée	
Personne de contact	
1. Gestion et coordination des bibliothèques	Comment vous y prenez-vous pour gérer et coordonner toutes vos bibliothèques ?
	Quelle politique avez-vous mise en place ?
2. Évolution des tendances	<p>Quelle est votre vision actuelle au sujet de la recherche documentaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> - en termes de type de documentation (notamment l'électronique) ? - en termes d'usage (évolution de l'utilisation des ressources avec l'avènement des nouvelles technologies ; changement des habitudes des étudiants en matière de recherche documentaire...) ?
3. Les indicateurs de performance en bibliothèque	Quels sont les éléments qui permettent de définir la qualité d'un service ?
	Sur quels critères vous basez-vous pour évaluer l'utilisation des sources électroniques (pour connaître la fréquence d'utilisation de ces ressources) ?
	<p>De quelle manière analysez-vous votre public?</p> <p>Comment percevez-vous l'évolution du public ?</p>
	<p>Qu'offrez-vous aux usagers en matière de formation documentaire?</p> <p>Selon-vous, quelle relation doit entretenir le spécialiste en information documentaire avec ses usagers ?</p>
	Quelle place occupe l'électronique au sein de votre bibliothèque (budget accordé proportionnellement au reste, proportion électronique/papier etc.) ?
4. Votre vision de la bibliothèque de demain ?	<p>Quelle est votre vision personnelle de la bibliothèque de demain ?</p> <p>Pour l'avenir : quelle coopération envisagez-vous?</p>

Annexe 4

Brainstorming préparation entretiens usagers



Annexe 5

Exemple de grille pour prise de notes entretiens usagers

1. Usagers	
1.1. Habitudes documentaires	
a. Lieu	
b. Type d'information recherchée	
c. Taux d'utilisation	
d. Type de support	
e. Méthodologie	

1.2. Impression	
2. Espaces	
2.1. Taux de fréquentation	
2.2. Horaires fréquentation	
2.3. Utilisation	
a. Activités	
b. Espace	
3. Collection	
3.1 Organisation	

3.2. Collection personnelle	
4. Services	
4.1 Taux de connaissance	
4.2. Taux d'utilisation	
4.3 Taux de satisfaction	
4.4 Scénarii de publication	
5: Question finale	

Annexe 6

Mandat et prérogatives de la CooSec

CooSec

Coordination sectorielle des bibliothèques

- - -

Secteur Arve-Battelle

Mandat & Prérogatives

Préambule

Le genre masculin est utilisé systématiquement pour des raisons de simplification de lecture

1 - Mission & Objectifs

La CooSec Arve-Battelle travaille à la coordination des bibliothèques de la Faculté des Sciences (bibliothèques de sections, d'instituts et de centres) : Anthropologie et écologie, Centre universitaire d'informatique (CUI), Mathématiques, Observatoire, Physique, Sciences II, Sciences de la terre, Institut d'architecture & Centre universitaire d'étude des problèmes de l'énergie (CUEPE). Elle établit un programme d'actions sur des sujets d'intérêt commun et définit les priorités. Elle fait des propositions ou des recommandations au Décanat ou à toute autre instance concernée.

Objectifs « Généralités »

- › Aider les bibliothèques à fournir un environnement adapté et efficace pour l'accès à l'information
- › Développer des procédures et des projets communs
- › Mener des réflexions sur les thèmes d'actualité, prospecter et anticiper les nouveautés
- › Limiter le développement et le maintien de collections « privées⁸⁴ »
- › Prendre des décisions sur les sujets communs, effectuer des recommandations sur les sujets globaux (UniGE)
- › Soutenir les professionnels dans leurs activités et démarches

Objectifs « Communication »

- › Communiquer aux sections/départements/instituts/centres les décisions prises par le Décanat ou la CooSec et les informations en découlant
- › Chercher et exploiter les synergies à l'intérieur des secteurs et entre ceux-ci

⁸⁴ Collection dont les ouvrages ne sont pas mentionnés dans le catalogue.

- › Transmettre l'information de la CooSec aux différents partenaires dans les sections/départements ou les besoins spécifiques des sections/département à la CooSec.

Objectifs « Actions ciblées »

- › S'assurer de l'adéquation des budgets aux besoins et à l'augmentation des prix des ressources
- › Gérer et partager le budget commun aux bibliothèques
- › Concourir à la promotion des services et ressources des bibliothèques
- › Favoriser le regroupement des tâches, des services et des bibliothèques

2 - Structure

Composition de la Commission

- › Doyen ou le vice-doyen en charge des bibliothèques
- › Administrateur
- › Bibliothécaire-chef
- › Bibliothécaires-responsables (ou bibliothécaires) par section, département
- › Représentant de l'enseignement et de la recherche pour chaque section ou département
- › Représentant étudiant

NB : Un membre académique et le bibliothécaire-chef représentent la Faculté des Sciences à la COBIB.

Composition du Bureau

- › Doyen ou vice-doyen en charge des bibliothèques
- › Administrateur
- › Bibliothécaire-chef

Composition de Groupes de travail

Des groupes de travail ad hoc, mandatés soit par la CooSec, soit par le Bureau peuvent être créés dans le cadre d'un projet précis. Ils peuvent inclure des membres externes à la CooSec Sciences.

Ces groupes sont dissous lors de la finalisation du projet pour lesquels ils ont été créés.

3 - Fonctionnement

Fonctionnement de la Commission

Le Doyen ou vice-doyen en charge des bibliothèques convoque la CooSec au minimum 3x/an, selon les besoins.

Une séance extraordinaire peut être convoquée par trois membres de la commission.

Les décisions du ressort de la CooSec sont prises à la majorité des membres présents.

Le bureau établit l'ordre du jour selon les sujets actuels, ainsi que sur proposition des membres.

Un procès-verbal de chaque séance est établi par un membre bibliothécaire de la Commission.

Il est diffusé à :

- › Membres de la Commission
- › Ge-sciences : personnel des bibliothèques
- › Présidents et directeurs des sections, départements
- › Administrateurs
- › Toute personne intéressée qui en fait la demande auprès du bibliothécaire-chef ou d'un membre de la CooSec.

Le PV est – au minimum – composé des éléments suivants :

Liste des membres présents, des excusés ; Résumé de la séance ; Liste des choses à faire / par qui, pour quand ; Décisions prises ; Date de la prochaine séance.

Fonctionnement du Bureau

Le Bureau se réunit selon les besoins, environ 1x/mois.

Le bureau valide le calendrier, les ordres du jour des réunions, assure le suivi des décisions, assure le suivi des groupes de travail.
Un PV peut être rédigé si nécessaire et transmis aux membres de la CooSec.

Fonctionnement des Groupes de travail

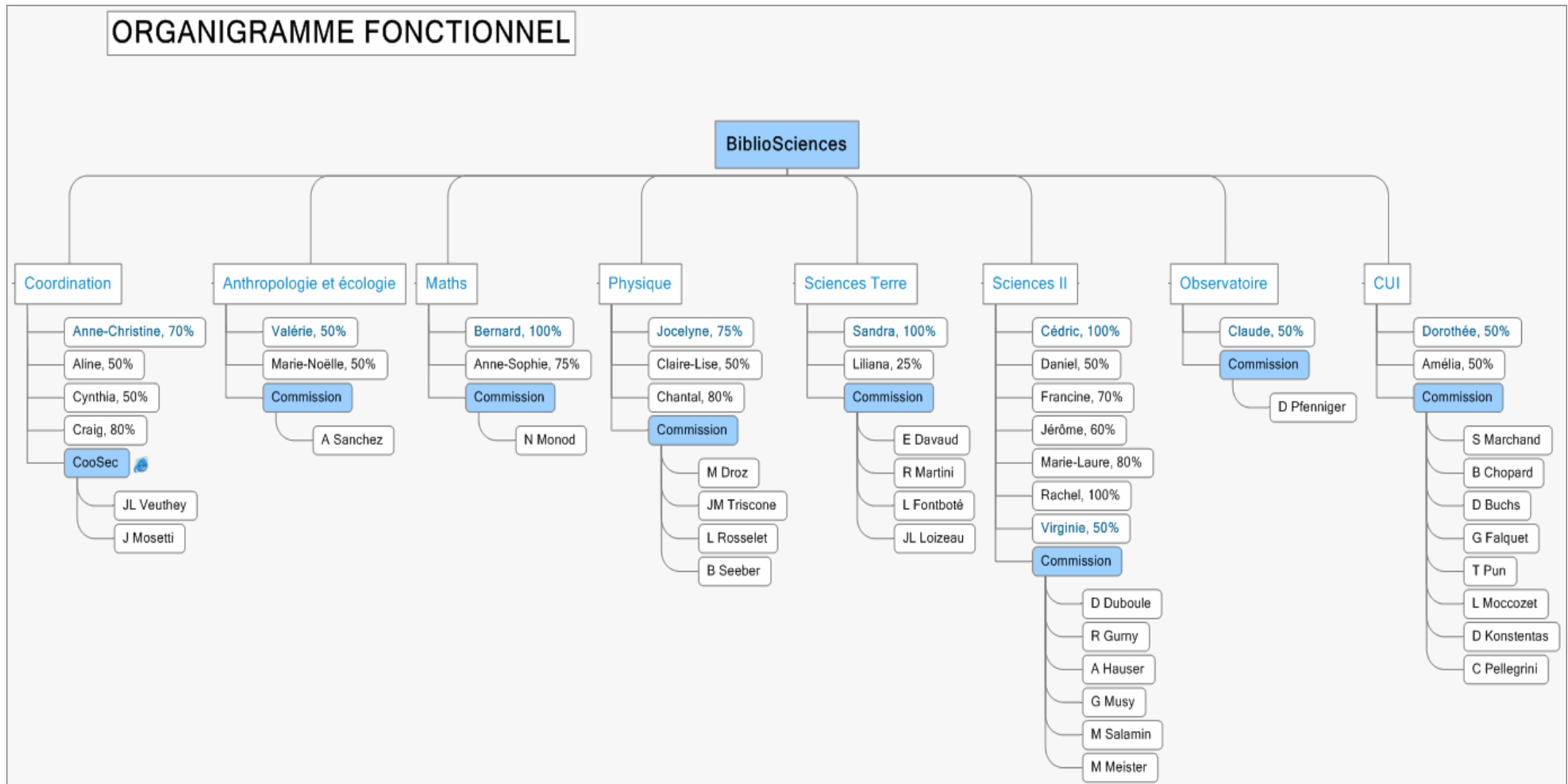
Les groupes de travail s'organisent de manière autonome en fonction de chaque projet, pour autant que cela permette de répondre aux objectifs déterminés par la CooSec ou le Bureau.

4 - Communication et Conservation

Les informations relatives à la CooSec sont sur le portail BiblioSciences et peuvent être demandées en tout temps aux bibliothécaires.

Les Archives de la CooSec sont conservées par le secrétariat du Décanat

Annexe 7 Organigramme



Annexe 8

Coordination des Bibliothèques : programme d'action

Faculté des Sciences
Bibliothèques

Anne-Christine ROBERT

+41 22 37 93182
Anne-Christine.Robert@sciences.unige.ch

Coordination des Bibliothèques

Programme d'action 2006

Préambule

La politique générale des bibliothèques de l'Université de Genève est en cours de réorganisation sur la demande de Mme Thalman. Le poste de Directeur de la Coordination des bibliothèques est en voie de création et sera certainement à l'origine de changements plus ou moins importants à moyen terme. Selon l'importance de ces changements et les nouvelles orientations, il est possible que le programme d'action 2006 de la Faculté des Sciences subisse quelques adaptations pour être compatible et cohérent avec la politique générale.

Les missions dites « traditionnelles » des bibliothèques sont maintenues et restent sensiblement identiques aux années précédentes.

Axe principal de la coordination

Analyse des usages et besoins des utilisateurs, sur la base d'une étude, de différentes visites et d'entretiens dans le but d'établir une **vision commune** pour l'ensemble des bibliothèques de la Faculté des Sciences.

Axes secondaires

Promotion des ressources et des services
Appel d'offre pour la fourniture des publications en série
Regroupement des tâches suivantes :
Maintenance du **site web**
Gestion des **ressources électroniques**
Formation documentaire intégrée
Diffusion et gestion de la documentation (intranet)
Budget : fonds commun fonctionnel

Projets facultaires

1. **Site web des bibliothèques**

Objectifs : Regrouper les données pour faciliter l'accès à l'information. Présenter de manière centralisée et claire les bibliothèques, l'organisation de la documentation scientifique à la Faculté des Sciences, Mettre à disposition les informations de base nécessaires à appréhender le monde de la documentation, Faire connaître les bibliothèques et les bibliothécaires, Donner un accès uniforme et facilité aux ressources, Promouvoir les services à disposition, Favoriser la notion de réseau des bibliothèques des Sciences, Rationaliser la mise à jour du site et assurer une maintenance de qualité, Montrer une image concertée et cohérente de l'offre documentaire en sciences, Valoriser le travail effectué et les services à disposition, Faire évoluer le site vers un outil de communication avec le public

Infrastructure : groupe de travail interne, en collaboration avec la DInf

Date de lancement : 13 mars 2006

Indicateurs : statistiques de visite du site, fréquence des mises à jour, fraîcheur des informations du site,

2. **Etude des besoins et des usages des collections et services**

Objectifs : Réaliser une étude complète sur les besoins des utilisateurs des bibliothèques de la Faculté des Sciences et sur les usages actuels de l'information. Avoir une vue d'ensemble des nombreux besoins des différents publics concernés.

Infrastructure : étudiants de la HEG dans le cadre d'un travail de diplôme, groupe de travail interne pour la supervision

Délai : décembre 2006 (soutenance du travail de diplôme par les étudiants)

Indicateurs :

3. **Appel d'offre pour la fourniture des publications en série** (conjointement Médecine)

Objectifs : Rationaliser la gestion des abonnements, Obtenir les meilleures conditions financières possibles, Obtenir les meilleurs services possibles, Accéder à des services complémentaires : bases de données de gestion des abonnements sur web, rapports d'activité, statistiques, etc. Collaborer avec la Faculté de Médecine, S'inscrire dans les recommandations du rapport Van Dijk

Infrastructure : groupe de travail conjoint avec la Faculté de Médecine, collaboration avec le Sebib

Délai : septembre 2006 (renouvellement des abonnements)

Indicateurs : facture annuelle pour les périodiques, degré de satisfaction des bibliothécaires en relation avec le fournisseur, disponibilité des informations (100%), statistiques d'utilisation des abonnements (on et off ligne ?)

4. **Formation documentaire : mise en application**

Objectifs : Intégrer la formation documentaire modulaire au cursus des étudiants, Favoriser l'apprentissage de ces notions essentielles en l'intégrant dans les différents cursus universitaires, Valoriser les compétences documentaires / de gestion de l'information nécessaires aux étudiants, Améliorer l'autonomie des étudiants dans leur démarche documentaire, etc.

Infrastructure : groupe de travail interne, coordination au niveau Faculté des Sciences

Délai : octobre 2006

Indicateurs : Heures de cours données,

Projets institutionnels

1. **Archive institutionnelle**

Objectifs : Mise en place d'une archive institutionnelle permettant de constituer la collection électronique du patrimoine intellectuel de l'Université de Genève.

Infrastructure : participation aux groupe de travail et comité de pilotage du projet

Date de lancement : été 2006 (prévisionnel)

Annexe 9

Questionnaire type d'entretiens

Entretiens : axes d'observation

Caractéristiques sociologiques

Avant le début de l'entretien :

Pour commencer, nous tenons à vous remercier infiniment d'avoir accepté de nous accorder un peu de votre temps et de répondre à nos questions. Ces entretiens sont effectués dans le cadre d'un travail de diplôme qui consiste à analyser les usages et besoins des utilisateurs des bibliothèques de la Faculté des Sciences. Ces questions ont pour but de nous aider à comprendre quelles sont actuellement les habitudes en matière de recherche documentaire des usagers et de déterminer quels sont vos besoins au niveau de la documentation. Cette étude permettra de mettre en place une politique de développement pour les bibliothèques durant les cinq prochaines années.

Avant de commencer l'entretien, j'aimerais juste vous poser quelques questions concernant votre situation :

- Sexe
- Age
- Domicile (Où habitez-vous ?)
- Section
- Statut (étudiant, enseignant, assistant, etc.)
- Depuis quand à la Faculté...

Entrée en contact avec la personne :

Pouvez-vous expliquer en quelques mots ?

- Votre métier/projet professionnel → occupation
- Vos études → travail à faire
- Caractéristiques de votre domaine

1. Usagers

1.1. Habitudes documentaires

a) Lieu :

Où travaillez-vous?

- Maison
- Bibliothèque
- Autres

Fréquentez-vous d'autres bibliothèques scientifiques que celle de...? Lesquelles?
Pourquoi ?

b) Type d'information recherchée :

Quels types de documents d'information recherchez-vous ?
A quelle fréquence recherchez-vous ces différents documents ?

- Références bibliographiques (monographies)
- Articles
- Revues
- Ouvrages de référence
- Périodiques
- Documents audiovisuels
- Cartes et plans
- Autres

Comment exploitez-vous l'information par la suite? Pourquoi ? Pour quoi faire ?

Pour les monographies :

- Uniquement lecture
- Photocopies
- Synthèses
- Archivages des photocopies

Pour les articles :

- Photocopies
- Annotations sur le document
- Synthèses
- Archivage des copies

Pour les articles électroniques :

- Impression systématique du document ?
- Annotations sur le document
- Synthèses
- Archivage sous forme électronique et/ou papier
- Si oui, comment classez-vous vos archives ?

c) Taux d'utilisation :

Lesquels des documents que vous venez de citer utilisez-vous le plus souvent ?

d) Type de support :

- Quel support d'information utilisez-vous ? → papier / électronique
- Pour quelle raison préférez-vous le support papier/électronique au support électronique/papier ?
- Quelles bases de données utilisez-vous pour vos recherches ? (→ mots-clés, nom auteur, etc.)

e) Méthodologie de recherche :

- Pouvez-vous expliquer comment vous procédez pour effectuer une recherche ?
- Quelles sources d'information utilisez-vous? (Internet, bases de données, bibliographies, etc.)
- Utilisez-vous Google ? Pourquoi ? Est-ce que vous trouvez tout ?
- Comment faites-vous lorsque vous recherchez un livre/un article ?
- Vous arrive-t-il d'avoir recours aux bibliothécaires?
- De quelle manière avez-vous appris à rechercher l'information ? Avez-vous suivi une formation spécifique ?
- Aimerez-vous pouvoir suivre une formation afin d'approfondir vos connaissances en la matière ?

1.2. Impression

En général :

- Quelle impression avez-vous de la bibliothèque? Qu'en pensez-vous?
 - Qu'appréciez-vous le plus à la bibliothèque?
 - Quelles sont selon vous les faiblesses de la bibliothèque?
 - Avez-vous des propositions pour améliorer cette bibliothèque ?
-

2. Espaces

2.1. Taux de fréquentation

Allez-vous souvent à la bibliothèque ?

- Tous les jours
- Plusieurs fois par semaine
- Une fois par semaine
- Plusieurs fois par mois
- Une fois par mois
- Etc.

2.2. Horaires de fréquentation

- Quand venez-vous à la bibliothèque ?
- Est-ce qu'il y a des tranches horaires que vous préférez ?
- Pourquoi ?

2.3. Utilisation

a) Activités :

Pourquoi venez-vous à la bibliothèque?

- Consulter des ouvrages de référence
- Consulter des monographies

- Consulter des périodiques
- Emprunter des ouvrages
- Utiliser les places de travail et les postes informatisés
- Étudier/préparer les cours
- Faire des photocopies
- Effectuer des recherches bibliographiques
- Divertissement
- Etc.

b) Espace :

Quels espaces, zones de la bibliothèque utilisez-vous?

- Salle de lecture
- Postes de travail informatiques
- Pôle de documentation (monographies – périodiques)
- OPAC
- Toutes
- Autres

Quels espaces de la bibliothèque utilisez-vous le plus souvent?

Si vous ne l'utilisez pas, pouvez-vous expliquer pourquoi?

3. Collection

3.1. Organisation

- Savez-vous de quelle manière sont classés les ouvrages ? Que pensez-vous de ce classement ?
- Trouvez-vous facilement dans les rayons les références que vous recherchez?
- De manière générale, connaissez-vous le contenu de la collection de la bibliothèque?

3.2. Collection personnelle

- Possédez-vous une bibliothèque personnelle?
- Si oui, de quelle grandeur?
- Pour quelle raison achetez-vous vous-même ces livres?
- Achetez-vous beaucoup d'ouvrages relatifs aux cours (enseignés/suivis)? (par année !)

4. Services

4.1 Taux de connaissance

A part les services que vous avez mentionnés précédemment, lesquels connaissez-vous également ?

- Prêt
- Prêt interbibliothèques
- Formation
- Service de référence
- Propositions d'achats
- Commandes d'articles
- Autres

4.2. Taux d'utilisation

De ceux que vous venez de citer, pouvez-vous nous indiquer lesquels vous utilisez et à quelle fréquence ?

4.3. Taux de satisfaction

En général :

- Êtes-vous satisfaits des services proposés par la bibliothèque? Pourquoi ?
- Quelles améliorations proposez-vous? (→ propositions)

4.4. Scénarii de publication: (que pour les professeurs !!!!)

- Combien de publications effectuez-vous par année?
- Par quel canal de diffusion les mettez-vous à disposition?
 - Revues spécialisées (donnez quelques titres)
 - Catalogue des publications genevoises : le connaissez-vous ? Qu'en pensez-vous ? Comment voyez-vous son utilité ?
- Les mettez-vous à disposition en Open Access ?
- Utilisez-vous les preprints ?

5. Question finale

- Que pensez-vous du fait que la Faculté des Sciences dispose de 7 bibliothèques dispersées géographiquement ? Cela vous pose-t-il un problème ?
- Que penseriez-vous d'une centralisation des bibliothèques ?
- Pour conclure, pouvez-vous décrire la bibliothèque idéale pour vous?

- Que devrait-elle proposer ? (espace, confort, matériel, collections, services...). De quelle manière ?
- Quel rôle doit jouer une bibliothèque selon vous ?
- Quelle importance donner au papier à l'électronique dans ce type de bibliothèque ?

