

Pour toutes vos fournitures, pensez BRPL !



Meilleurs prix • Livraison rapide • Service personnalisé

1-877-675-2775

www.bibliorpl.com
Catalogue en ligne



BIBLIO
RPL Ltée

ARGUS

VOLUME 44, N° 2

LE MOT DE PRÉSENTATION // 5

L'usager au cœur de notre raison d'être

[Marie-Eve Auclair]

DOSSIER / L'USAGER AU COEUR DE NOTRE RAISON D'ÊTRE?

Bibliothèques et profilage social [Francis Dupuis-Déri] // 6

L'usager tel qu'il est [Claude Poissenot] // 8

Éloge de l'usager [Lise Thériault] // 13

**L'inclusion dans son coin : propos et réflexion
autour de la mixité** [Renaud Vernet] // 17

**L'échelle READ-BLSH : traduire l'effort et l'expertise
du personnel pour mieux évaluer les besoins des usagers**
[Catherine Fortier] // 20

L'innovation au service des usagers en Alberta
[Violaine Fortier] // 26

L'utilisateur au cœur de notre action
[Jean-Philippe Accart] // 29

Les études d'utilisabilité et les outils de découverte en bibliothèque
[Heather Moulaison Sandy et Jenny Bossaller] // 35

ENTREVUE

Faire une différence, Guylaine Beaudry [Violaine Fortier] // 42

RECENSION

De la curiosité d'Alberto Manguel

[Marie-Claire Barbeau-Sylvestre] // 48

HORS THÈME

La parole aux écoles

[Université McGill, Université de Montréal,
Université d'Ottawa] // 50

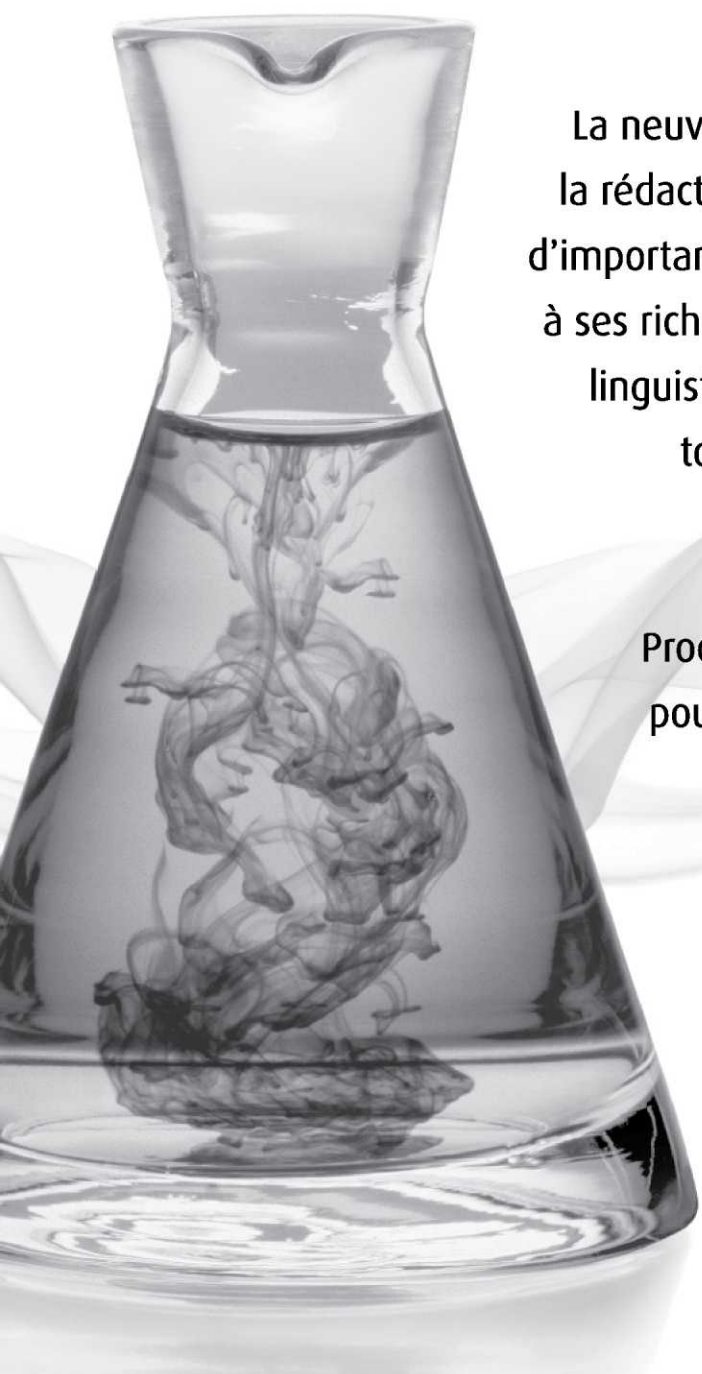


ILLUSTRATION : J. W. STEWART



Antidote 9

Vraiment neuf!



La neuvième édition du plus grand logiciel d'aide à la rédaction vient de voir le jour. Antidote 9 apporte d'importantes améliorations à son **correcteur** avancé, à ses riches **dictionnaires** de même qu'à ses **guides** linguistiques. Mais en plus, il ouvre avec éclat une toute nouvelle dimension : celle de l'anglais.

Vous avez déjà Antidote ?
Procurez-vous le forfait de mise à niveau totale pour seulement 99 \$ et rédigez avec confiance **en français et en anglais.**

www.antidote.info

 **Druide**

L'usager au cœur de notre raison d'être

Usager, client ou citoyen, quelle place accorde-t-on ou concède-t-on à l'utilisateur des espaces, des services et des collections des bibliothèques? Comment s'opère la rencontre entre utilisateur et bibliothécaire au XXI^e siècle? L'utilisateur est-il au cœur de la raison d'être des bibliothèques? La bibliothèque d'hier, d'aujourd'hui et de demain fait-elle la part belle à ses visiteurs?

En ouverture de ce numéro, Francis Dupuis-Déri propose un texte d'opinion nous invitant à la réflexion sur l'inclusion des populations marginalisées en bibliothèque. Dans le même esprit, Claude Poissenot rappelle l'importance pour les bibliothèques d'accueillir et de servir tous leurs usagers, quels qu'ils soient. Sur un ton humoristique, Lise Thériault nous révèle qu'en devenant bibliothécaire, elle a réalisé son rêve d'enfance de devenir missionnaire. Pour elle, il ne fait aucun doute, l'usager est LA raison d'être de la bibliothèque publique. De son côté, Renaud Piché-Vernet évoque l'incontournable nécessité de favoriser la mixité sociale et culturelle en bibliothèque par notre offre de services.

Pour la plupart d'entre nous, les usagers doivent être au centre de toutes les préoccupations et de tous les efforts en bibliothèque. Pour bien les servir, il est parfois nécessaire d'évaluer la nature et la qualité des services de référence offerts à ceux-ci. Ce sont les résultats d'un projet-pilote mené en ce sens à la Bibliothèque des lettres et sciences humaines (BSLH) de l'Université de Montréal que Catherine Fortier nous partage dans son article. Violaine Fortier, quant à elle, nous fait découvrir l'inspirant exemple de l'*Edmonton Public Library* en Alberta, qui a choisi d'oser innover dans son offre de services aux usagers.

Jean-Philippe Accart, lui, s'intéresse aux modes de contacts inédits que l'ère numérique permet. Les utilisateurs ne sont plus que physiques, ils sont aussi virtuels. Le bibliothécaire doit chérir la relation usagers-bibliothécaires en face à face aussi bien qu'en ligne. La technologie actuelle offre également de nouveaux outils de recherches : Heather Lea Moulaison et Jenny Bossaller nous livrent, dans leur article, les résultats de leurs recherches sur ces super-moteurs de recherche qui permettent aux usagers d'avoir accès à davantage d'information.

Ce numéro consacré aux usagers se clôt de belle façon par une présentation du dernier livre d'Alberto Manguel, écrite par Marie-Claire Barbeau-Sylvestre, ainsi que par une entrevue de Guylaine Beaudry réalisée par Violaine Fortier dans laquelle il est question de la toute nouvelle bibliothèque de l'Université Concordia, résolument pensée et conçue pour l'usager du XXI^e siècle.

Ainsi, à la lecture des différents articles de ce numéro, il apparaît que, par leurs actions et leurs passions, les bibliothécaires font de la bibliothèque un lieu d'accueil, de loisirs et de plaisir pour l'usage – pour tous les usagers.

Bonne lecture!

Marie-Eve Auclair
Rédactrice en chef

COMITÉ DE RÉDACTION : MARIE-EVE AUCLAIR – RÉDACTRICE EN CHEF, MARIE-CLAIRE BARBEAU-SYLVESTRE, VIOLAINE FORTIER, YVON-ANDRÉ LACROIX, CHARLES LECOURS-PELLETIER // COLLABORATION : RÉGINE HORINSTEIN // CORRECTIONS ET RELECTURE: MERCI À MARISE BONENFANT, JULIETTE TIRARD-COLLET, MARIE TREMBLAY // ILLUSTRATION DE LA PAGE COUVERTURE : J.W.STEWART - WWW.JWSTEWART.NET/ILLUSTRATION // DIRECTION ARTISTIQUE : MARTINE MAKSUD - MAKSUDGRAPHISME.COM // IMPRESSION - JB DESCHAMPS // PUBLICITÉ - AURORE ACAPO 514 845-3327 // ARGUS SUR LE WEB : HTTP://CBPQ.QC.CA/PUBLICATIONS/ARGUS

DÉPÔT LÉGAL. BIBLIOTHÈQUE NATIONALE DU CANADA. BIBLIOTHÈQUE NATIONALE DU QUÉBEC ISSN 0315-9930 POSTE PUBLICATION 40021801 - TIRAGE 1000 EXEMPLAIRES // ARGUS EST UNE REVUE PUBLIÉE TROIS FOIS L'AN PAR LA CORPORATION DES BIBLIOTHÉCAIRES PROFESSIONNELS DU QUÉBEC (C.B.P.Q.) DONT LE SIÈGE SOCIAL EST SITUÉ AU : 1453, RUE BEAUBIEN EST, BUREAU 215, MONTRÉAL (QUÉBEC) H2G 3C6 - TÉLÉPHONE : 514 845-3327 - TÉLÉCOPIEUR : 514 845-1618, INFO@CBPQ.QC.CA // TOUS LES TEXTES PUBLIÉS DANS LA REVUE EXPRIMENT LES POINTS DE VUE ET OPINIONS DES AUTEURS ET N'ENGAGENT QUE CEUX-CI. ABONNEMENT ANNUEL 33 \$ (QUÉBEC TARIF INDIVIDUEL 12 \$ LE NUMÉRO) QUÉBEC INSTITUTIONNEL 40 \$ (15 \$ LE NUMÉRO) CANADA 48 \$ (17 \$ DU NUMÉRO) ÉTATS-UNIS 48 \$ CAD. (17 \$ CAD. DU NUMÉRO) ÉTRANGER 50 \$ CAD., ÉTUDIANTS (QUÉBEC, CANADA) 23 \$. TOUTE DEMANDE CONCERNANT LES NUMÉROS MANQUANTS DOIT ÊTRE ENVOYÉE AU PLUS TARD UN MOIS APRÈS LA DATE DE PARUTION AU SECRÉTARIAT DE LA C.B.P.Q. TOUTE REPRODUCTION DES ARTICLES, EN TOTALITÉ OU EN PARTIE, DOIT ÊTRE AUTORISÉE PAR LE COMITÉ DE RÉDACTION. LES ARTICLES DE LA REVUE SONT INDEXÉS DANS : > ARTICLEFIRST (OCLC) > FRANCIS > LIBRARY, INFORMATION SCIENCE & TECHNOLOGY ABSTRACTS (LISTA) > LIBRARY LITERATURE > REPÈRE > WILSON OMNI.

Bibliothèques et profilage social

FRANCIS DUPUIS - DÉRI /

Dès le XIX^e siècle en Occident, les socialistes de diverses tendances et les anarchistes plus particulièrement voulaient offrir les plaisirs de la lecture à tout le monde, y compris aux classes populaires et aux pauvres. C'est ainsi qu'ont été ouvertes des bibliothèques populaires autonomes, pour favoriser l'émancipation individuelle et collective, et parce que

Dans *Une chambre à soi*, Virginia Woolf rappelle que les femmes n'étaient admises dans les bibliothèques universitaires d'Oxbridge (Oxford et Cambridge) « qu'accompagnées d'un professeur de l'université, ou pourvues d'une lettre de recommandation ».

les lieux de culture étaient trop souvent réservés à l'élite. À Montréal, par exemple, la première bibliothèque juive est ouverte en 1903 par un groupe d'immigrantes et d'immigrants anarchistes et socialistes fuyant les troubles politiques et l'antisémitisme de l'Europe de l'Est. Aujourd'hui encore, les anarchistes au Québec font vivre bénévolement depuis de très nombreuses années le DIRA (Documentation, Information, Références et Archives), une bibliothèque située dans un bâtiment délabré sur le boulevard St-Laurent, au-dessus de la librairie anarchiste l'Insoumise. Le DIRA est plus qu'un lieu où emprunter des livres ou consulter des archives de groupes militants et de campagnes de mobilisation. S'y tiennent des

projections de films, des cercles de lecture, des réunions politiques et diverses fêtes organisées pour le milieu anticapitaliste.

Si les bibliothèques publiques sont aujourd'hui nombreuses et sont en principe accessibles à toutes et à tous, il ne faut pas oublier qu'il y a un siècle, les critères d'exclusion des bibliothèques de l'élite étaient nombreux. Dans *Une chambre à soi*, Virginia Woolf rappelle que les femmes n'étaient admises dans les bibliothèques universitaires d'Oxbridge (Oxford et Cambridge) « qu'accompagnées d'un professeur de l'université, ou pourvues d'une lettre de recommandation ». Aujourd'hui, les femmes peuvent entrer librement dans les bibliothèques. À tout le moins si elles n'apparaissent pas trop pauvres.

En effet, mon université, l'UQAM, tolère les personnes itinérantes, mais modérément. Plantée au centre-ville de Montréal, l'UQAM est en quelque sorte construite chez les personnes itinérantes. Il n'est donc pas surprenant que plusieurs d'entre elles circulent à l'UQAM, entre autres choses pour profiter des toilettes pour leurs divers besoins, y compris dans certains cas pour consommer leur drogue. Des toilettes du campus ont d'ailleurs été équipées de boîtes sécuritaires où il est possible de déposer des seringues, ce qui est considéré comme une mesure de tolérance à l'égard des toxicomanes et de sécurité au travail pour le personnel de la conciergerie. Mais la direction a refusé de doter l'UQAM d'un centre d'injection supervisée. Il ne faudrait tout de même pas exagérer...

Régulièrement, on peut voir des agents de sécurité — l'effectif de l'UQAM est très important — se mobiliser pour cerner une personne itinérante et la reconduire vers la sortie. D'ailleurs, le règlement n° 10 de l'UQAM « sur la protection des personnes et des biens » comprend un article (1.3) sur le « [f]lânage », qui stipule qu'« [i] est interdit de flâner, mendier ou

Jean-Jacques Rousseau, qui aimait tant flâner pour méditer, aurait été reconduit *manu militari* vers la sortie de l'UQAM.

vagabonder sur le campus et dans les pavillons de l'Université ». Il n'est donc pas permis de flâner sur le campus : si on s'y déplace, c'est bien pour se rendre quelque part, et non pour se laisser aller à quelque rêverie. Jean-Jacques Rousseau, qui aimait tant flâner pour méditer, aurait été reconduit *manu militari* vers la sortie de l'UQAM.

Il en est de même des personnes itinérantes qui ne poussent pas l'affront jusqu'à flâner ou mendier, mais qui osent s'asseoir tranquillement à la bibliothèque pour y feuilleter ou lire les journaux du matin ou quelques livres. Alors que je m'activais à une photocopieuse pour préparer un recueil de textes, j'ai déjà vu une personne itinérante bien confortablement assise dans un fauteuil, lisant tranquillement sans déranger personne. Or un garde de sécurité l'a

repérée et a aussitôt appelé des renforts qui sont arrivés prestement. Il y avait maintenant quatre agents qui ont sommé le lecteur de se lever, d'abandonner sa lecture et de les suivre vers la sortie. Opération fièrement et rondement menée.

Une heure plus tard, j'ai quitté la bibliothèque de manière règlementaire, c'est-à-dire sans flâner et en marchant vers un lieu précis, mon bureau. Mais j'ai revu l'homme de tout à l'heure, qui ne flânait pas lui non plus : il revenait, obstinément, vers la bibliothèque. D'où il a sans doute été expulsé à nouveau quelques instants plus tard.

Je me demande ce que Virginia Woolf dirait de cette pratique répressive.

dupuis-deri.francis@uqam.ca

Professeur de science politique à l'UQAM,
associé à l'Observatoire sur les profilages
(<http://profilages.info>).



L'utilisateur tel qu'il est



CLAUDE POISSENOT /

Quel drôle d'idée que de s'intéresser aux usagers! Dans l'histoire de la bibliothéconomie, au moins en France, la question n'est apparue que récemment. Avant les années 80, les travaux étaient rares à leur sujet. Pendant longtemps, ceux qui avaient recours aux bibliothèques étaient désignés par la notion

Pendant longtemps, ceux qui avaient recours aux bibliothèques étaient désignés par la notion de «lecteurs» plutôt que de celle d'«usagers».

de «lecteurs» plutôt que de celle d'«usagers». Ils étaient définis non pas en tant qu'utilisateurs d'un service, mais en tant que «lecteurs» des documents imprimés proposés par la bibliothèque. Il n'y avait pas de place pour les pratiques hors de la lecture : pas de détente, de bavardages, de jeux, d'activités collectives, etc. La bibliothèque se résumait à ses collections de livres et à ses lecteurs. Cette époque est quasi révolue et nous pouvons désormais nous intéresser aux usagers. Il faut dire qu'Internet est passé par là et, avec lui, les bibliothèques ont perdu le monopole de l'accès public et gratuit à l'information. Quelle place l'utilisateur doit-il occuper dans les bibliothèques à l'ère numérique?

Enseignant-chercheur à l'Info-Com de l'IUT Nancy-Charlemagne, membre du Centre de Recherche sur les Médiations (CREM, Université de Lorraine), Claude Poissenot étudie les publics (et non-publics) des bibliothèques depuis une vingtaine d'années



sans renoncer à interroger la manière dont cette institution se présente à la population qu'elle dessert. Il propose une réflexion dans la nouvelle bibliothèque : contribution pour la bibliothèque de demain (Territorial Éditions, 2009) et développe son questionnement dans un blog de Livres-Hebdo / claude.poissenot@univ-lorraine.fr



PHOTO : CLAUDE POISSENOT

Par ailleurs, les bibliothécaires sont comme les citoyens, ils vivent dans un monde dans lequel les valeurs universelles sur lesquelles reposaient les services publics sont mises à l'épreuve de l'individualisation de la société.

Jusqu'à récemment, certains considéraient que s'intéresser à l'usager relevait d'une démarche de marketing qui n'aurait rien à voir avec la notion de service public au sens d'une bibliothèque publique visant la promotion de la Culture ou d'une bibliothèque universitaire au service de la science. Les institutions n'auraient pas à prendre en compte le point de vue de ceux à qui elles s'adressent, elles ont une légitimité a priori, une « mission » qui doit les tenir éloignées de la « soumission à une démarche audimatique » (Bertrand, 1999). Dès lors, pourquoi s'intéresser à des usagers réels souvent bien décevants, car si éloignés du lecteur idéal, curieux, respectueux, ouvert, déférent, souriant? Cette vision de la bibliothèque se traduit par des points aveugles persistants, c'est-à-dire par une non-prise en compte d'usages ou de fonctions de la bibliothèque. Par exemple, jusqu'à la publication d'une enquête récente du ministère de la Culture¹, il était impossible de savoir quels étaient les livres qui avaient été les plus lus par les millions de lecteurs inscrits dans les bibliothèques en France,

comme si la connaissance des pratiques de lecture ne devait passer que par celle des achats de livres. Taisons les pratiques réelles des lecteurs pour mieux conserver la référence à la lecture idéale, et oublions la visibilité des bibliothèques et de leurs lecteurs... Les bibliothèques ont toujours eu pour caractéristique d'accueillir uniquement les usagers selon leur propre volonté. Désormais, ces usagers ont d'autant plus la possibilité de renoncer à la fréquentation des bibliothèques qu'ils peuvent facilement trouver des informations, des livres, de la musique, des films grâce à Internet, et ce, avec l'apparence de la gratuité. Par ailleurs, les bibliothécaires sont comme les citoyens, ils vivent dans un monde dans lequel les valeurs universelles sur lesquelles reposaient les services publics sont mises à l'épreuve de l'individualisation de la société (Le Bart, 2009 et Dubet, 2002). La Justice, la Culture, l'Éducation, la Santé ne sont plus des valeurs en elles-mêmes, mais sont vécues à l'échelle individuelle. Ainsi, la Culture pour tous qui rassemblait des références conçues





comme universelles sélectionnées par des personnels tenant leur légitimité de leur compétence, tend à céder la place à une culture des individus (Lahire, 2004) construite à partir de leur expérience personnelle, mais aussi des relations qu'ils nouent avec ceux qui les entourent, qu'il s'agisse de proches, de collègues, voire d'enseignants ou de médias. Dans le domaine de la littérature, les lecteurs entendent se construire leurs propres références et leur propre panthéon sans se soumettre à une hiérarchie a priori émanant d'institutions abstraites. Les bibliothèques sont ainsi moins comprises par les usagers quand elles renoncent à proposer des romans relevant de la littérature populaire.

Sans trop de bruit, le monde a changé, et les bibliothèques ont besoin de le prendre en compte sans quoi elles risquent de voir s'éloigner leurs publics qui conservent la possibilité de « voter avec leurs pieds ». Par ailleurs, elles ont des raisons de s'inquiéter à propos du financement public dont elles bénéficient et qui devient plus difficile en raison des contraintes budgétaires auxquelles sont confrontés (pas seulement en France) l'État et les collectivités locales².

La conjugaison de tous ces facteurs justifie la nécessité de s'intéresser aux usagers non plus tels qu'ils devraient être, mais bien tels qu'ils sont.

Cela demande de savoir comment ils pensent. Par exemple, les bibliothèques classent fréquemment les vidéos par ordre alphabétique de réalisateur. Cela correspond à une logique bibliothéconomique implacable selon laquelle les œuvres ont à être classées selon leur auteur. Mais cette logique est en contradiction avec celle de la plupart des usagers qui identifient principalement les films par leur titre. Et ceux qui souhaitent accéder aux films par réalisateur pourront s'adapter à un classement par titre, ce qui n'est pas vrai dans l'autre sens. L'ordre de la bibliothèque doit être repensé pour ne plus s'imposer aux usagers, mais au contraire pour se plier à eux. On pourrait aussi contester la présentation des collections par cote Dewey. Pourquoi ne pas donner à voir un véritable secteur consacré à la cuisine bien visible et mettant en valeur ce domaine plutôt que de le laisser à proximité des mathématiques qui relèvent d'un tout autre univers?

S'adresser aux usagers tels qu'ils sont demande aussi de savoir comment ils vivent. Quels sont les enjeux auxquels ils sont confrontés? Quels sont leurs projets et les obstacles qu'ils rencontrent? Quelles sont leurs pratiques de sociabilité? Etc. Autrement dit, il s'agit de saisir les logiques d'usage à l'œuvre dans la fréquentation des bibliothèques (Poissenot, Ranjard,



PHOTOS : CLAUDE POISENOT

2005). Cela nécessiterait de longs développements, mais on peut l'illustrer par trois exemples.

Que ce soit dans le cadre conjugal ou familial, les individus qui nous entourent aspirent au maintien d'une autonomie personnelle par-delà leurs appartenances (Singly, 2000). Cela passe par des espaces investis à titre personnel, c'est-à-dire non pas en tant que conjoint ou enfant, mais en tant que personne. Ces espaces peuvent se trouver dans le logement (bureau, cuisine, garage, etc.), mais aussi à l'extérieur. C'est ainsi que chacun peut observer que les bibliothèques sont appropriées pour certains usagers dans le cadre de cette logique d'usage : les usagers trouvent un espace où ils peuvent être eux-mêmes, à l'abri du regard de leur conjoint ou de leurs parents. S'adresser à ce public suppose d'ouvrir la bibliothèque largement (y compris le matin) et d'offrir des espaces confortables et accueillants.

Dans un autre registre, certains usagers ont un appétit pour la lecture, la musique ou les vidéos qu'ils n'ont pas les moyens économiques de satisfaire. Dès lors, ils vont juger la bibliothèque en termes de rationalité économique, de rapport coûts/avantages. Ils seront sensibles à la gratuité des prêts, mais aussi à la disponibilité des documents (y compris les meilleures ventes).

Les bibliothèques sont désormais contraintes de partir de la population qu'elles desservent dans sa diversité et de réfléchir à la manière dont elles peuvent contribuer au bonheur individuel ainsi qu'à la construction de la collectivité.

À force de se concentrer sur la dimension documentaire, les bibliothèques académiques construisent une représentation des usagers qui met l'accent sur leur activité studieuse. Elles en viennent à oublier que les étudiants ne se réduisent pas à leur statut et aspirent à d'autres activités nécessaires. Et c'est toujours un succès quand certaines ouvrent un espace de détente ou une cafétéria. Les étudiants ont aussi un corps qu'ils doivent reposer ou sustenter et des relations qu'ils ont à cœur d'entretenir en plus et en marge de leurs études. Et si cela heurte certains tenants d'une définition strictement documentaire de la bibliothèque, c'est une réponse pertinente à la manière dont les étudiants et enseignants se définissent aujourd'hui.

À travers ces exemples que l'on pourrait multiplier, on perçoit le cheminement qui est imposé aux bibliothèques. Celles-ci ne peuvent plus se limiter à rassembler et mettre à disposition des col-



lections qui suffiraient à justifier leur existence. Elles sont désormais contraintes de partir de la population qu'elles desservent dans sa diversité et de réfléchir à la manière dont elles peuvent contribuer au bonheur individuel ainsi qu'à la construction de la collectivité. C'est à cette condition que les bibliothèques continueront d'exister. Nombreux sont les établissements qui prennent ce virage avec enthousiasme et créativité. On en repère de formidables exemples tous les ans à l'occasion de chaque édition du Grand Prix

Livres-Hebdo des Bibliothèques Francophones fondé en 2010. De même, plusieurs travaux invitent à la rénovation des bibliothèques (Servet, 2009 et Poissenot, 2009) ou à la mise en œuvre de la bibliothèque « troisième lieu » (Jacquet, 2015). Bien sûr, certains jugeront négativement cette évolution et seront tentés de conserver une vision ancienne du métier. Dans ce cas, on ne peut exclure un scénario dans lequel les bibliothèques conserveraient leur attrait auprès de la population et des pouvoirs publics, mais seraient animées de moins en moins par des bibliothécaires. Déjà, en France, on observe des établissements récents qui conjuguent des services divers (assistance sociale, enfance, ludothèque, etc.) et qui ont recruté des personnes sans formation de bibliothécaire. Il reste donc à savoir qui saura prendre en compte les usagers tels qu'ils sont.

BIBLIOGRAPHIE

A.-M. Bertrand, « Collections et publics en bibliothèque » in Les politiques d'acquisition, Journée d'étude de l'Association des Directeurs de Bibliothèques Départementales de Prêt, Nîmes, 1999, URL : www.adbdp.asso.fr/spip.php?article513

F. Dubet, *Le déclin de l'institution*, Paris, Le Seuil, 2002.

A. Jacquet (dir.), *Bibliothèques 3^{ème} lieu*, Paris, Association des Bibliothécaires de France, 2015.

B. Lahire, *La culture des individus*, Paris, La Découverte, 2004.

C. Le Bart, *L'individualisation*, Paris, Presses de Sciences Po, 2009.

C. Poissenot, *La nouvelle bibliothèque : contribution pour la bibliothèque de demain*, Voiron, Territorial Editions, 2009.

C. Poissenot, S. Ranjard, *Usages des bibliothèques : approche sociologique et méthodologie d'enquête*, Villeurbanne, Presses de l'ENSSIB, 2005.

M. Servet, *Les bibliothèques troisième lieu*, Mémoire de DCB, Villeurbanne, ENSSIB, janvier 2009, www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-21206.

F. de Singly, *Libres ensemble*, Paris, Nathan, 2000.

1. On trouve une présentation du baromètre des achats et emprunts en bibliothèque sur le site du ministère de la Culture et de la Communication : www.culturecommunication.gouv.fr
2. Dans le budget 2016, l'État français a prévu de baisser la Dotation globale de fonctionnement versée aux collectivités locales de 3,67 milliards d'euros.



Éloge de l'utilisateur

*Y en a des rondes, des p'tites carrées,
...des déprimées
Y en a des hautes dans société
Y en a des belles à regarder
Y en a qui sont à éviter
Mais qu'on aime ça qu'on n'aime pas ça
Si y n'avait pas, on serait pas là*

LISE THÉRIAULT /

Cette chanson d'Yvon Deschamps décrit les fesses, mais pourrait s'appliquer aux types de personnes qui passent dans les bibliothèques publiques et à leur importance pour la viabilité de nos lieux. Vous l'aurez compris, loin de moi l'idée d'écrire ici un article scientifique. Un thème tel que « l'utilisateur » appelle à la réflexion empirique. Je sors ici du placard : pour moi, l'utilisateur est LA raison d'être d'une bibliothèque

publique. C'est simple, jeune, je voulais être missionnaire. Sans le savoir, en choisissant la profession de bibliothécaire, je le suis devenue. Depuis vingt-cinq ans, je mets tout en œuvre pour attirer et fidéliser d'éventuels usagers et pour les convertir à ma religion, notre trésor national (comme le dit Stéphane Legault, président de l'ABPQ), la bibliothèque publique. Ma chronique s'articulera autour d'une description d'une bibliothèque axée sur les usagers, la bibliothèque de Sainte-Thérèse et des défis stimulants que posent ses usagers aux bibliothécaires.



PHOTO : MICHEL CHARTRAND

Atrium de la Bibliothèque de Sainte-Thérèse.

La bibliothèque publique s'est transformée, se transforme et se transformera encore. D'un lieu de prêt de livres dont on a annoncé la mort avec l'arrivée d'Internet, sa résilience a fait d'elle un espace qu'on nomme troisième lieu, après la maison et le travail, où cohabitent espace communautaire, accessibilité, débat et œcuménisme social, puisque tous les usagers peuvent fréquenter la bibliothèque quels que soit leur sexe, leur religion, leur idéologie, leur classe sociale. Après le troisième lieu, pourquoi pas le quatrième lieu, où on ajoute au concept entre autres les technologies liées au Médialab (connu aussi sous le nom d'atelier de fabrication numérique)?



Lise Thériault est chef du module bibliothèque à la Ville de Sainte-Thérèse depuis 2000. Comme chargée de cours à l'EBSI, elle a donné seule ou en collaboration les cours *Les bibliothèques et leurs publics* et *Les bibliothèques publiques*.



Elle a obtenu sa maîtrise en bibliothéconomie et en sciences de l'information en 1989 à l'Université de Montréal. Pour elle, échanger avec les usagers constitue un des indicateurs essentiels de la santé d'une bibliothèque.

l.theriault@sainte-therese.ca



Bibliothèque de Sainte-Thérèse.

Après avoir vécu en étroite collaboration avec un architecte toutes les étapes qui ont conduit ma bibliothèque, la bibliothèque de Sainte-Thérèse, à se refaire une beauté, je suis maintenant persuadée qu'un lieu physique accueillant et bien pensé est la base d'une bibliothèque publique ancrée dans sa communauté. Le 20 novembre 2010, la Ville de Sainte-Thérèse inaugurerait sa bibliothèque à la fois agrandie et réaména-

Voilà tout le secret de la réussite d'une bibliothèque publique à mon avis : l'amalgame de chaleur du lieu physique et de son personnel, une collection de documents diversifiée, une programmation qui répond aux besoins exprimés tout en laissant place à la découverte, des technologies accessibles et des liens serrés tissés avec les usagers.

gée. Nous l'avons conçue de façon à ce que chacun y trouve « sa place ». Dès l'entrée, une bulle irisée se profile devant nous, du laboratoire informatique au majestueux foyer central, en passant des espaces pour les jeunes aux couloirs du savoir. Partout, la lumière se faufile, grâce à des jeux de transparence, révélant maints passages furtifs.

Nous avons une bibliothèque branchée sur les nouvelles technologies, avec une offre littéraire élargie pour la collection, les rencontres avec des auteurs et des conférenciers et ce, dans un lieu propice aux échanges entre les usagers. Après cinq ans, cela ne fait aucun doute : nos usagers se sont appropriés le lieu et lui ont donné une âme. On voit par exemple des dames passer deux heures par jour à faire un casse-tête collectif, les activités affichent complet avant même de commencer la promotion et des personnes désœuvrées se rencontrent à la bibliothèque et y passent des heures à échanger. Un lieu bien représenté par son slogan : *La Bibliothèque aux mille et un visages*. Mais, plus que tout, fréquenter la bibliothèque de Sainte-Thérèse, c'est vivre une expérience. Comme le disait une abonnée retraitée, « les conférences et les spectacles, c'est tellement l'un que sur mon calendrier cette semaine, c'est indiqué "bibliothèque" dimanche, mardi, mercredi et jeudi. Je n'ai même pas le temps de faire mon lavage! » Voilà tout le secret de la réussite d'une bibliothèque publique à mon avis : l'amalgame de chaleur du lieu physique et de son personnel, une collection de documents diversifiée, une programmation qui répond aux besoins exprimés tout en laissant place à la découverte, des technologies accessibles et des liens serrés tissés avec les usagers.



PHOTOS : VILLE DE SAINTÉ-THÉRÈSE

Et parlant d'usagers de bibliothèques publiques :

Y en a des jeunes et des vieux

Y en a des fins et des chiâleux

Y a des amoureux et des anxieux

Y en a pour qui tout est permis et des respectueux

Y en a des pas pressés et des petits nerveux

Mais qu'on aime ça qu'on n'aime pas ça

Si y n'avait pas, on serait pas là

La bibliothèque troisième et quatrième lieu pose des défis aux bibliothécaires. Parmi ceux-ci, le choc des cultures technologiques pour les bibliothécaires, pour le personnel et les usagers. Comment concilier le fait que les bibliothécaires ne soient pas tous « techno », que le personnel puisse se sentir menacé et qu'il ait besoin de formation? Parfois, les usagers en connaissent plus que les gens qui travaillent à la bibliothèque. Certains demandent beaucoup d'accompagnement. Comme solution, des bibliothèques ont décidé de s'adjoindre un bibliothécaire agent de système. Un autre défi, le choc des cultures entre les usagers pour qui la bibliothèque est un lieu de silence et ceux qui s'y donnent rendez-vous pour

échanger : pour satisfaire leurs besoins, il faut insister auprès des architectes pour des espaces ouverts et d'autres cloisonnés. Un troisième défi se dessine, l'harmonisation des visions respectives des bibliothécaires et des usagers. En ces temps



Autobus Mille et un visages.

d'austérité, nous devons démontrer qu'une fois l'espace architectural réalisé, il faut le faire vivre en y mettant les ressources nécessaires.

Mais le défi qui, à mon sens, est le plus important demeure le choc des cultures entre les bibliothécaires, le personnel et les usagers « différents ». Les bibliothécaires doivent donner l'exemple et accepter l'apport inestimable des usagers qui sortent de la norme. Bien sûr, les usagers dits « gentils » incitent les bibliothécaires à se remettre en question, à se dépasser et à faire preuve d'originalité, mais ceux qui leur donnent du fil à retordre, « les fatigants », ceux qui les placent face à leurs propres contradictions, les forcent à analyser les politiques et les services, aident encore plus. Entre vous et moi, combien en rencontrons-nous par année dans nos bureaux? Pour mieux les comprendre, je vous invite à relire la saga des Malaussène de Daniel Pennac, d'où nous pourrions tirer des enseignements de la profession de Benjamin Malaussène, le bouc émissaire. Nous avons suivi des formations sur les clientèles difficiles. Nous pourrions maintenant nous former à l'accueil et à l'écoute

des usagers. Par définition, l'accueil ne doit-il pas être chaleureux?

En constante évolution, la bibliothèque publique est l'endroit rêvé pour tout bibliothécaire désireux de ne pas s'ennuyer et de se dépasser jusqu'à la fin de sa carrière. La bibliothèque publique offre beaucoup et a encore beaucoup à offrir.

Chers collègues, faisons en sorte que cela se fasse sous le regard bienveillant de bibliothécaires accueillants travaillant de concert avec tout le personnel. Créons un vent de changement! Des politiciens le font bien. Pour rallier les non-initiés et les amener dans nos bibliothèques publiques, invitons-nous partout où nous pouvons transmettre notre passion aux citoyens. Le bibliothécaire qui œuvre dans une bibliothèque publique devrait se rendre indispensable. Il pourrait par exemple siéger à différentes tables de concertation, présenter régulièrement aux autres services de la Ville et aux élus ce qu'apporte la bibliothèque aux citoyens. En devenant un acteur significatif dans sa communauté, le bibliothécaire pourra se faire entendre et inviter les citoyens à découvrir ce lieu merveilleux. Car peut-être les citoyens pensent-ils eux aussi, tel que le dirait Deschamps, on veut pas le « sawouère », on veut le « wouère »!

BIBLIOGRAPHIE

- Deschamps, Yvon et Bernard Brisson. Les fesses. 1975.
- Pennac, Daniel. *Au bonheur des ogres*. Éditions Galimard, 1997.
- Pérès-Labourdette Lembé, Victoria. *La bibliothèque quatrième lieu, espace physique et/ou en ligne, d'apprentissage social. Un nouveau modèle de circulation des savoirs*. Agence Gutenberg 2.0, 2012.
- Servet, Mathilde. Les bibliothèques troisième lieu. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], n° 4, 2010 [consulté le 05 novembre 2015]. Disponible sur le Web : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-04-0057-001>>. ISSN 1292-8399.



L'inclusion dans son coin

Propos et réflexion autour de la mixité

RENAUD VERNET /

Les bibliothèques publiques sont sensibles à l'idée de rejoindre de nouveaux publics et, depuis les dernières années, nous remarquons plusieurs nouvelles initiatives allant dans ce sens. Ces initiatives sont toutes louables et constituent des pas dans la bonne direction, mais nous notons une limite dans le caractère inclusif de ces démarches. Dans le cadre de ce texte, nous entamerons une réflexion sur les initiatives touchant les adolescents, les services hors les murs, la vision de la culture véhiculée par les bibliothèques et les limites de l'institution bibliothèque.

Ces initiatives sont très nobles, pertinentes et louables, mais cela démontre une certaine limite à notre capacité d'accueillir certains publics : pour être en mesure d'accueillir les adolescents, nous devons créer une section ad hoc.

Les adolescents ne sont pas considérés comme un public traditionnel des bibliothèques – il s'agit d'un public qui demande un effort d'adaptation. Bien souvent non-lecteurs, les adolescents représentent une clientèle qui fonctionne selon son propre rythme et ses propres besoins. Nous pouvons recenser plusieurs initiatives pour rejoindre les adolescents : les soirées des ados, les ados-branchés, les jeux vidéo, etc¹. Les adolescents sont-ils vraiment les bienvenus

à la bibliothèque à l'extérieur de ces contextes? Est-ce que la bibliothèque publique en tant qu'institution est réellement prête à accueillir les adolescents comme ils sont? Nous aimons les adolescents polis, studieux, disponibles pour le bénévolat. Est-ce que cela représente l'adolescent moyen? Sommes-nous aptes et intéressés à accueillir l'adolescent baveux, arrogant, parfois un peu perdu, un peu – OK, très – bruyant? Pour les accueillir dans leur propre identité, nous leur donnons un espace bien à eux, idéalement fermé. Ces initiatives sont très nobles, pertinentes et louables, mais cela démontre une certaine limite à notre capacité d'accueillir certains publics : pour être en mesure d'accueillir les adolescents, nous devons créer une section ad hoc. Cela montre une volonté d'adaptation, mais aussi les limites de celle-ci : les adolescents ne peuvent pas être inclus dans le régulier.

Pour rejoindre les non-usagers, les bibliothèques utilisent aussi les services hors les murs. Cela prend souvent la forme de séances de lecture dans les parcs, de kiosques dans les fêtes de quartier ou d'activités auprès d'organismes. Toutes ces initiatives ont souvent un point commun : il s'agit de l'offre classique de bibliothèque, mais dans un autre lieu. Parfois, il faut déplacer la montagne à l'utilisateur, mais ces initiatives sous-entendent que l'offre des bibliothèques n'a qu'à être déplacée pour répondre à un besoin. Elle ne remet pas en cause notre manière de faire. Nous supposons que tout le monde



Détenteur de maîtrises en Littératures de la langue française et en Bibliothéconomie, Renaud Vernet est actuellement candidat à la maîtrise en Administration publique à l'École nationale d'administration publique (ENAP). Il a occupé diverses fonctions en



lien avec les bibliothèques pour la Ville de Brossard, la Commission scolaire des Patriotes et l'arrondissement de Montréal-Nord. Il est depuis peu bibliothécaire en chef à la Ville de Sorel-Tracy.

rpvernet@gmail.com



PHOTOS: FLICKR, LIBRE DE DROITS

désire une heure du conte, mais que, pour certains, la bibliothèque est simplement située trop loin. Pourtant, les mêmes contraintes qu'à la bibliothèque existent : le lieu et l'horaire sont définis à l'avance. On ne se donne pas la chance d'avoir une flexibilité permettant de rejoindre un nouveau public, en se

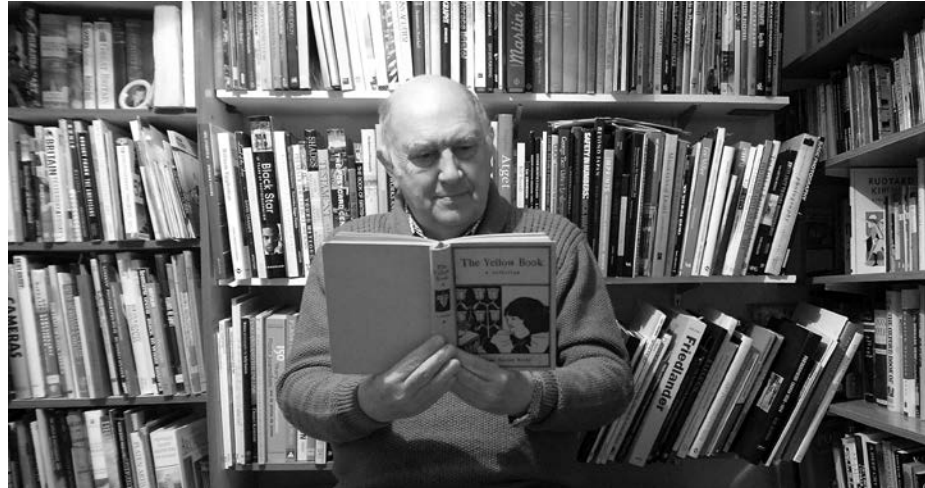
Peut-on vraiment prétendre accueillir quelqu'un si nous ne pouvons pas lui offrir le soutien dont il a besoin?

promenant de parc en parc à des heures variées, par exemple. On ne se permet pas non plus de créer des rencontres magiques et spontanées avec des enfants par hasard. En bibliothèque, cette rigueur est nécessaire : il y a la disponibilité des locaux, les horaires de la bibliothèque, etc. Mais pourquoi s'imposer de telles limites avec le hors les murs? Peut-être n'aurions-nous pas de marquises et autres, mais pourquoi se limiter et, même dans notre approche du hors les murs, attendre que les gens viennent à nous au lieu d'aller vers eux?

En tant qu'institution, on projette une image de ce que sont la littérature et la culture. Dans le cadre de mon mémoire de maîtrise en littératures de langue française, j'ai questionné des étudiants en fin de parcours collégial sur ce qu'ils retenaient de l'histoire de la littérature québécoise. Les étudiants consomment plus de littérature québécoise qu'on ne pourrait le croire, mais ils ne l'incluent pas dans l'histoire lit-

téraire. Clairement, ils font une distinction entre la grande littérature et la littérature populaire. Plusieurs ont lu Patrick Senécal, mais n'osent pas le mentionner. L'enseignement collégial semble véhiculer une vision un peu élitiste de la littérature. Par le choix de nos animations en bibliothèque, par notre développement de collections, nous envoyons une image de ce que représente la culture pour nous. Lorsqu'on fait une animation sur Proust, qu'on fait des jeux vidéo, qu'on programme une conférence sur l'astrologie, on propose des visions très différentes de notre rôle et de ce qu'est la culture. Nous devons en être conscients et nous assurer de proposer une vision de la culture qui correspond à notre public. Notre développement de collections tient compte de la réalité de notre environnement. Les démarches de construction des nouvelles bibliothèques incluent un questionnement sur l'offre de services par le biais d'initiatives de co-design et de sondages. Mais une fois que ces démarches ont été effectuées, est-ce que cela est remis en question? Est-ce qu'on suit l'évolution de notre milieu?

Je suis personnellement sorti de mes études en bibliothéconomie avec beaucoup d'enthousiasme autour de la bibliothèque troisième lieu et du manifeste de l'UNESCO sur les bibliothèques publiques, qui décrits celles-ci comme des lieux neutres, accessibles à tous². Tout le monde est le bienvenu à la bibliothèque, mais sommes-nous aptes à recevoir tous les types d'utilisateurs et à leur donner un soutien approprié compte tenu leurs besoins? Nous voyons plusieurs belles ini-



tiatives dans le milieu, mais les ressources humaines et financières empêchent de réellement rejoindre toutes les strates de la population. Sommes-nous en mesure de répondre aux besoins des clientèles plus lourdes? Nous entendons de plus en plus parler de bibliothèques qui pensent embaucher des travailleurs sociaux³. Cela démontre la limite de notre rôle. Parfois, nous pouvons accueillir des clientèles ayant des besoins particuliers, mais parfois, nous ne pouvons pas leur offrir le soutien dont elles auraient vraiment besoin. En théorie, tout le monde est le bienvenu à la bibliothèque, mais est-ce que le fait de permettre l'accès est suffisant? Peut-on vraiment prétendre accueillir quelqu'un si nous ne pouvons pas lui offrir le soutien dont il a besoin?

Les bibliothèques font plusieurs efforts pour rejoindre de nouveaux publics. Les initiatives allant dans ce sens sont pertinentes et permettent réellement de mieux rejoindre les publics, ou d'en rejoindre de nouveaux. Par contre, toutes ces démarches ont leurs limites qui semblent venir de l'institution bibliothèque. Il faut être conscient de nos limites intrinsèques pour les dépasser, ou simplement les accepter. Il est difficile, voire impossible, de faire des bibliothèques publiques une institution pouvant accueillir tout le monde en même temps. Il faut tenter de créer un lieu et des services permettant une véritable mixité et un accueil de toutes les clientèles. Nous

devons faire attention de ne pas inclure tout le monde dans son coin : créer une section pour les adolescents est une forme d'inclusion de ce public, mais cela ne permet pas la mixité. Nous les incluons dans leur coin, comme nous incluons les aînés dans le leur et les familles dans un autre. Bien que cela soit nécessaire, s'agit-il réellement d'inclusion? En permettant à tous de venir à la bibliothèque sans leur offrir le soutien adéquat, nous les laissons seuls dans leur coin. Il reste un travail à faire pour créer une mixité des groupes sociaux à l'échelle de la bibliothèque, plutôt que de se contenter de les inclure.

1. DESROCHERS et MOOCK-COLOMBANI, *Les tendances émergentes*, Argus, vol. 42 n° 3.
2. UNESCO (page consultée le 22 février 2015). *Manifeste de l'UNESCO sur la bibliothèque publique* [en ligne] www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman_fr.html#1
3. TRAININ BLANK (page consultée le 29 novembre 2015). *Public Libraries Add Social Workers and Social Programs*, *The New Social Worker* [en ligne] www.socialworker.com/feature-articles/practice/public-libraries-add-social-workers-and-social-programs



L'échelle READ-BLSH

Traduire l'effort et l'expertise du personnel pour mieux évaluer les besoins des usagers

CATHERINE FORTIER /

STATISTIQUES DE RÉFÉRENCE EN MILIEU UNIVERSITAIRE

Depuis plusieurs années, on remarque une baisse des statistiques dites de référence dans le milieu des bibliothèques universitaires. Les nouveaux outils en ligne, plus conviviaux et intuitifs, ainsi que l'autonomie dont fait preuve la nouvelle génération d'usagers, ont certainement contribué à une baisse de la fréquentation des services d'aide à l'utilisateur. Malgré ce constat, les bibliothécaires se disent toujours autant sollicités par les utilisateurs des bibliothèques (Gerlich et Berard, 2010, p. 116). En revanche, les outils de collecte statistique utilisés par la plupart des institutions ne permettent pas d'évaluer, de mesurer ou d'analyser en profondeur la nature des demandes des usagers.

UTILISATION DES DONNÉES STATISTIQUES

À L'UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL

Actuellement, les techniciens et les bibliothécaires aux différents points de service d'aide à l'utilisateur de la Direction des bibliothèques (DB) de l'Université de Montréal (UdeM) colligent uniquement des statistiques quantitatives. Ces statistiques sont utilisées par les unités de la DB comme indicateurs de gestion et permettent également de répondre aux différentes enquêtes du Bureau de la coopération interuniversitaire (BCI), de l'Association des bibliothèques de

recherche du Canada (ABRC/CARL) et de l'Association of Research Libraries (ARL). Selon le modèle de compilation présentement employé, il existe quatre catégories différentes de demandes faites par les usagers : questions de référence, initiations individuelles, soutien informatique et renseignements. Selon le dernier rapport annuel de la DB de l'UdeM, 90 076 questions d'aide et de référence ont été comptabilisées en 2014-2015 (Direction des bibliothèques, Université de Montréal, 2015, p. 15).

Les outils de collecte statistique utilisés par la plupart des institutions ne permettent pas d'évaluer, de mesurer ou d'analyser en profondeur la nature des demandes des usagers.

COMPILATION DANS LES DIFFÉRENTS POINTS DE SERVICE

À la Bibliothèque des lettres et sciences humaines (BLSH), l'une des 18 bibliothèques du réseau de l'Université de Montréal, les statistiques de référence sont recueillies principalement au comptoir d'accueil, au bureau de la référence et au bureau des bibliothé-

Catherine Fortier possède une formation en anthropologie, en bibliothéconomie et en gestion. Elle est actuellement bibliothécaire de référence à la Bibliothèque des lettres et sciences humaines de l'Université de Montréal et possède plus de 12 ans



d'expériences variées dans le domaine des bibliothèques publiques et universitaires. Elle s'intéresse, entre autres, à la prestation, à l'analyse et à l'amélioration des services de référence, mais aussi, plus particulièrement, à la méthodologie qualitative utilisée dans le domaine des sciences de l'information. / c.fortier@umontreal.ca



PHOTO : UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL

BLSH, comptoir de référence.

caires. Le comptoir d'accueil est le premier point de contact avec les personnes-ressources de la bibliothèque. Ce service est offert par des techniciens en documentation. Au bureau de la référence, le service est assuré par des techniciens en documentation et des bibliothécaires et propose un soutien pour des recherches plus élaborées. Les bibliothécaires disciplinaires, à leur bureau (avec ou sans rendez-vous), conseillent leurs clientèles spécifiques dans leurs démarches de recherche.

PROJET-PILOTE À LA BIBLIOTHÈQUE DES LETTRES ET SCIENCES HUMAINES

Comme il a été mentionné précédemment, la compilation actuelle de données statistiques au sujet de la prestation des services d'aide à l'utilisateur ne permet pas d'obtenir un portrait qualitatif des services offerts aux usagers par le personnel technique et professionnel. Pensons à l'effort déployé, aux connaissances et compétences utilisées, au niveau de complexité des

Pensons à l'effort déployé, aux connaissances et compétences utilisées, au niveau de complexité des demandes, ainsi qu'au temps consacré à la prestation du service.

demandes, ainsi qu'au temps consacré à la prestation du service (Gerlich et Berard, 2007, p. 7).

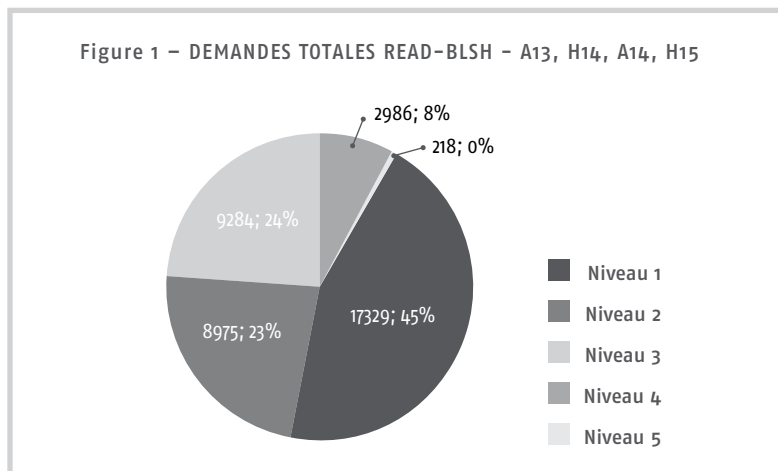
Devant ce constat, les bibliothécaires de la BLSH ont convenu d'explorer un outil de mesure qualitative et d'utiliser celui-ci dans le cadre d'un projet-pilote qui s'est déroulé à la BLSH du printemps 2012 au printemps 2015.

MÉTHODOLOGIE

CHOIX DE L'OUTIL DE MESURE

Désirant employer un instrument de collecte et d'analyse de données qualitatives, l'équipe du projet a choisi l'échelle READ (Reference Effort Assessment Data), élaborée par Bella Karla





BLSH, comptoir de référence.

Gerlich de la Georgia College and State University et G. Lynn Berard de la Carnegie Mellon University (Gerlich, 2015). Ce système de mesure, déjà adopté par plusieurs bibliothèques universitaires américaines, permet de rendre compte du degré d'effort et d'expertise exigé pour répondre aux questions des utilisateurs de services des bibliothèques.

Cette échelle de mesure propose six niveaux et repose sur quatre critères : les compétences, les connaissances, les techniques et les outils utilisés par la personne qui répond à la demande d'un usager (Figure 1).

Il est ainsi possible de faire une distinction entre une simple question de référence et une plus complexe. Une durée indicative est également proposée pour chacun des six niveaux de l'échelle, ce qui permet de rendre compte du temps investi et de la complexité du service offert par le technicien ou le bibliothécaire. Les gestionnaires qui analysent les résultats obtenus à l'aide de cette échelle peuvent dégager des éléments intéressants dans le but d'améliorer les services d'aide à l'utilisateur dont ils ont la responsabilité, comme par exemple organiser les horaires de travail de manière efficace.

CALIBRATION DE L'ÉCHELLE READ

À SIX NIVEAUX

L'échelle READ étant en quelque sorte un outil d'auto-évaluation, il a été convenu en mai 2012 de former un groupe témoin afin d'évaluer la compréhension de l'échelle READ par les bibliothécaires et la technicienne du bureau de la référence de la BLSH (14 participants au total). En effet, la principale difficulté d'une collecte de données qualitatives réside dans la façon dont les répondants peuvent interpréter une question et un niveau.

Dans un premier temps, les bibliothécaires ont constitué un échantillon de 80 questions de référence touchant à des sujets variés et présentant divers degrés de difficulté. Ensuite, les différents niveaux de l'échelle READ ont été traduits et présentés au groupe témoin, et un aide-mémoire a été réalisé afin d'expliquer les consignes à suivre avant d'effectuer le sondage de calibration. Les bibliothécaires et la technicienne ont par la suite répondu au sondage en tentant d'identifier le niveau READ (un à six) auquel la question devait correspondre.

Les résultats de cet exercice ont démontré que, pour environ 20 % des questions, les participants n'attribuaient pas le même niveau READ. Plusieurs chevauchements ont été observés entre les niveaux 3 et 4, ainsi qu'entre les niveaux 4 et 5.



PHOTO : UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL

CRÉATION DE L'ÉCHELLE READ-BLSH À CINQ NIVEAUX

Devant ces résultats, les responsables du projet ont décidé de modifier l'échelle READ dans le but d'harmoniser l'interprétation de chaque niveau (*Figure 2*). Les niveaux 5 et 6 ont été regroupés en un seul niveau. Pour faciliter la distinction entre les niveaux 3 et 4, on a ajouté une variable de temps, soit un moment charnière de cinq minutes.

Figure 2 - L'ÉCHELLE READ-BLSH À 5 NIVEAUX

Niveau	Temps	Description
1	À titre indicatif (moins d'une minute)	Aucune consultation de sources n'est nécessaire (localisations).
2	À titre indicatif (1 à 5 minutes)	Les réponses peuvent nécessiter la consultation d'une source particulière (services de la bibliothèque).
3	Moins de 5 minutes	La consultation d'une source de référence connue est nécessaire (questions de référence et/ou initiation).
4	Plus de 5 minutes	Les réponses aux questions de recherche nécessitent la consultation d'une ou de plusieurs sources (questions de référence et/ou initiation).
5	À titre indicatif (20 à 25 minutes)	Sujets et recherche plus complexes qui impliquent une consultation et une démonstration plus approfondies dans des sources multiples (référence assurée par un bibliothécaire disciplinaire uniquement).

TEST : HIVER 2013

De janvier à août 2013, l'échelle READ-BLSH a été expérimentée et testée au bureau de la référence et dans celui de chaque bibliothécaire disciplinaire. Le formulaire utilisé pour l'enregistrement des statistiques de référence a été modifié pour permettre de recueillir les données de l'échelle READ-BLSH, en plus des statistiques requises pour la DB et le BCI. Ce test a permis de déceler deux principaux problèmes devant être réglés avant l'implantation dans tous les points de service de la BLSH, prévue pour l'automne 2013 : un problème d'ordre technique, et un problème d'interprétation de l'échelle.

Figure 3 - L'ÉCHELLE READ-BLSH À 6 NIVEAUX

Niveau	Temps	Description
1	Moins d'une minute	Aucune consultation de sources n'est nécessaire.
2	1 à 5 minutes	Les réponses peuvent nécessiter la consultation d'une source particulière.
3	5 à 10 minutes	La consultation de sources de référence connue est nécessaire.
4	10 à 20 minutes	Les réponses aux questions de recherche nécessitent la consultation de plusieurs sources.
5	20 à 25 minutes	De multiples sources sont utilisées.
6	45 à 120 minutes	Des sources primaires et secondaires peuvent être utilisées et consultées (référence assurée par un bibliothécaire disciplinaire uniquement)

PROJET-PILOTE : SEPTEMBRE 2013 À AVRIL 2015

À la rentrée, soit en septembre 2013, l'échelle modifiée READ-BLSH a commencé à être utilisée au comptoir d'accueil, en plus du bureau de la référence et de celui des bibliothécaires disciplinaires. Les données recueillies durant les deux années du projet READ-BLSH ont permis de dresser un portrait précis des demandes et, ainsi, de cerner certaines tendances dans les différents points de service. À titre indicatif, c'est plus de 38 700 questions qui ont été recensées durant les sessions d'automne 2013, d'hiver et d'automne 2014 et d'hiver 2015 (*Figure 3*).



SOURCES : BLSH, UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL

BILAN

DÉFIS

Comme tout projet, l'implantation de l'échelle READ-BLSH dans les différents points de service d'aide à l'utilisateur a posé plusieurs défis :

- La saisie simultanée des statistiques pour la DB (BCI) et le projet READ-BLSH a demandé une certaine période d'adaptation de la part du personnel, les catégories utilisées par les deux systèmes étant différentes.
- Durant les périodes de pointe, il a été difficile d'enregistrer et de codifier les données statistiques en temps réel. En effet, les données sont parfois enregistrées à la fin d'un quart de travail, et non immédiatement après avoir répondu à une demande. Les heures de fréquentation sont des données intéressantes, mais pour l'instant elles ne peuvent être utilisées même si elles sont disponibles, car elles ne sont pas assez uniformisées.
- Comme il s'agit d'un outil d'auto-évaluation subjectif, les membres de l'équipe de référence peuvent évaluer différemment les niveaux, et ce, malgré la calibration de l'échelle : le choix et l'attribution d'un niveau sont tributaires de l'expertise, de l'expérience et du « style pédagogique » du personnel, de même que des compétences informationnelles des usagers.

- L'échelle n'est pas adaptée au personnel travaillant dans les services spécialisés de référence (p. ex. le service de données statistiques et les services documentaires adaptés aux étudiants en situation de handicap). L'analyse des résultats doit être contextualisée en fonction du niveau de service qui est offert, et la calibration doit être revue pour ce qui est du temps investi.
- Le soutien au personnel, la gestion des données statistiques, la production de rapports et de tableaux, ainsi que l'analyse des résultats demandent un investissement de temps considérable.

POTENTIEL

Les différents utilisateurs de l'échelle READ-BLSH ont vu une réelle valeur ajoutée à cet outil de collecte de données qualitatives :

- L'échelle permet de représenter plus finement l'effort et le temps investis par le personnel qui répond aux questions des utilisateurs. Elle donne un portrait plus juste de ce qui se fait comme travail de référence, donc permet de mieux qualifier et de reconnaître le travail qui est effectué par les techniciens et les bibliothécaires.
- L'échelle est logique et bien adaptée à la référence en milieu universitaire et elle est plus précise que les outils actuellement utilisés par les membres du BCI.

Monet Librairie

**Votre partenaire pour
une gestion efficace de vos
ressources documentaires!**



Votre librairie générale et universitaire

- Spécialités: Littérature jeunesse, BD et édition universitaire
- Ateliers de formation personnalisés
- Salon mensuel des nouveautés
- Fournisseur officiel de livres numériques

Catalogue virtuel Monet **PRO**

- Le seul catalogue en ligne proposant l'expertise des libraires
- Spécialement conçu pour les bibliothécaires
- Idéal pour le travail à distance



Laurent Borrégo, Service aux institutions: laurent@librairiemonet.com

Librairie Monet • Galeries Normandie • 2752, rue de Salaberry, Montréal (Qc) H3M 1L3 • Tél. : 514-337-4083 • librairiemonet.com

→ Grâce aux résultats obtenus, il est possible d'évaluer la fréquentation réelle des divers points de service et, conséquemment, d'adapter les horaires des bibliothécaires et techniciens à privilégier dans le but de répondre adéquatement aux différents besoins des usagers. Il s'agit donc d'un outil de gestion et de développement.

À titre d'exemple, LibAnalytics et DeskTracker possèdent un module intégrant déjà l'échelle READ. De cette façon, la prise de statistiques dans l'ensemble du réseau des bibliothèques de l'UdeM et les données utilisées aux fins de comparaison entre les différentes institutions universitaires du Québec pourraient être améliorées.

RECOMMANDATION

Comme il s'agit d'un projet-pilote à durée déterminée et que la prise de statistiques en bibliothèque est conforme aux principes généraux établis par un comité au sein du BCI, l'échelle READ-BLSH ne sera pas maintenue. Toutefois, dans une perspective de développement de service, il serait intéressant de la réutiliser ponctuellement (pour une période ciblée). L'échelle étant déjà calibrée et adaptée, et le matériel de formation, élaboré, il serait rapide d'entreprendre un projet de collecte de données qualitatives.

Les outils de collecte de données statistiques de référence utilisés par la plupart des bibliothèques universitaires québécoises présentent plusieurs limites. L'équipe du projet recommande l'exploration d'un logiciel de gestion facilitant la prise de statistiques pour les bibliothèques membres du BCI, logiciel qui permettrait l'ajout de notes de type qualitatif et la création automatique de rapports.

De cette façon, la prise de statistiques dans l'ensemble du réseau des bibliothèques de l'UdeM et les données utilisées aux fins de comparaison entre les différentes institutions universitaires du Québec pourraient être améliorées.

REMERCIEMENTS

Nous tenons à remercier Lyne Welsh, chef de service de la référence à la BLSH, qui a coordonné toutes les étapes du projet-pilote, Mathieu Proulx, technicien en informatique, et les membres de l'équipe de référence qui ont participé aux étapes d'exploration et d'implantation de l'échelle.



BIBLIOGRAPHIE

Direction des bibliothèques, Université de Montréal. 2015. *Rapport annuel 2014-2015*. [www.bib.umontreal.ca/publications/rapport-annuel-2014-2015/rapport-annuel-2014-2015.pdf]

Gerlich, Bella Karr. 2015. *The READ Scale (Reference Effort Assessment Data)*. [http://readscale.org]

Gerlich, Bella Karr and Edward Whatley. 2009. "Using the READ Scale for Staffing Strategies: The Georgia College and State University Experience", *Library Leadership and Management*, vol. 23, n° 1, pp.26-30.

Gerlich, Bella Karr and Lynn Berard. 2007. "Introducing the READ Scale: Qualitative Statistics for Academic Reference Services", *Georgia Library Quarterly*, vol. 43, n° 4, pp.7-13.

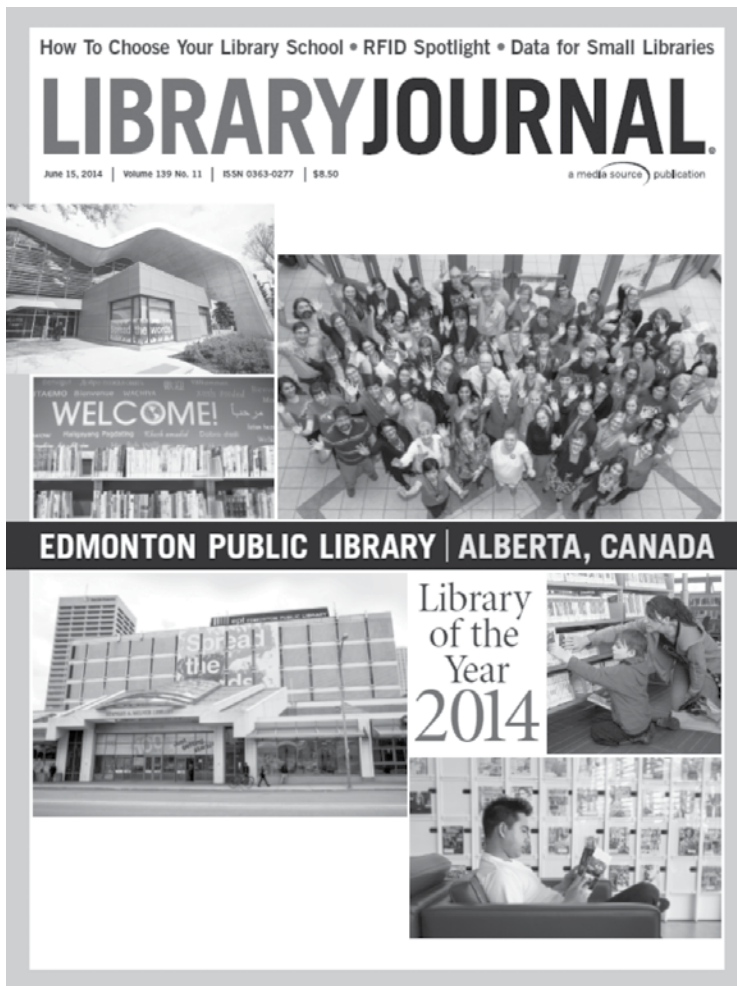
Gerlich, Bella Karr and Lynn Berard. 2010. "Testing the Viability of the READ Scale (Reference Effort Assessment Data): Qualitative Statistics for Academic Reference Services", *College & Research Libraries*, vol. 71, n° 2, pp.116-137.

L'innovation au service des usagers en Alberta

« *L'Edmonton Public Library n'est pas
un endroit pour les livres.*

C'est un endroit pour les gens. »

— *Stephen Mandel, maire d'Edmonton.*



SOURCE : WWW.EPL.CA/LIBRARYOFTHEYEAR

VIOLAINE FORTIER/

Un des plus grands honneurs que peut recevoir une bibliothèque publique en Amérique du Nord a été remis pour la toute première fois en 2014 à une bibliothèque canadienne, l'*Edmonton Public Library* (EPL). Ce prix annuel remis par le *Library Journal* et l'éditeur *Gale Cengage* vise à souligner le travail d'une bibliothèque qui démontre de manière exceptionnelle un engagement profond envers les services qu'elle offre à ses usagers ainsi que l'innovation créative dont elle fait preuve dans le développement de programmes spécifiques pour le public (*Library of the Year Nomination Guidelines*, 2015).

La liste des réalisations de l'EPL est remarquable, et celle-ci se targue d'être UNE bibliothèque, avec UNE équipe d'employés et offrant l'accès à UNE seule collection, et ce, malgré ses 17 succursales et 645 employés dispersés dans la grande ville albertaine. Pour y arriver, en plus d'avoir centralisé de nombreuses opérations, la direction de l'EPL a su favoriser l'émergence d'une culture organisationnelle, d'une mission et de valeurs centrées sur le partage d'expertise et d'information dans le but de stimuler le réseautage, l'innovation et la création.

Diplômée de l'École de bibliothéconomie et des sciences de l'information (EBSI) en 2006, Violaine Fortier a évolué au sein de l'équipe du Centre d'accès à l'information juridique avant d'accepter la responsabilité de la bibliothèque collégiale du Collège Jean-de-Brébeuf à



Montréal en 2008. Membre du comité de valorisation du Regroupement des bibliothèques collégiales du Québec (REBICQ) et du comité de rédaction de la revue *Argus*, elle s'intéresse particulièrement à l'importance de promouvoir l'expertise des bibliothécaires auprès des établissements possédant le mandat de former des citoyens du XXI^e siècle. / violaine.fortier@brebeuf.qc.ca

Par exemple, l'organisation est structurée autour d'équipes « rotationnelles » qui prennent en charge, à tour de rôle, différents projets ou services, comme le programme *Early Literacy*, les *School Aged Services*, le *Discovery Service*, le *Community-Led Service*, la *Green Team* et plusieurs autres. Chaque équipe est composée de membres provenant de succursales, départements ou paliers d'autorité différents, chacun apportant un bagage et des expériences uniques. Ensemble, les membres de ces équipes, d'horizons variés, innovent dans l'offre de services afin d'améliorer la qualité des services offerts aux communautés de la ville d'Edmonton, et même au-delà. Cet esprit innovateur est d'ailleurs la marque de commerce de l'EPL, et ce, depuis le tout début, au moment de sa fondation en 1913. Tout au long de son histoire, elle sera pionnière dans de nombreux domaines. En effet, toute première bibliothèque publique canadienne à offrir, en 1941, un service de

« Plutôt que d'être réceptifs et simplement attendre que les gens passent nos portes, nous avons décidé de sortir et d'aller vers eux. Vous seriez surpris de savoir combien de gens n'ont aucune idée de ce qu'est une bibliothèque publique et de ce qu'elle peut offrir. »

– Linda Cook, directrice générale de l'EPL.

bibliothèque-mobile, elle sera aussi la première à se doter d'un système intégré de circulation informatisé, en 1979. Elle fut également la première en Amérique du Nord à embaucher dix-sept bibliothécaires « hors les murs » (*community-librarians*) en 2009, un par succursale. La mission de ces bibliothécaires est d'aller à la rencontre des membres de la communauté afin de mieux comprendre leurs besoins réels et d'éliminer les barrières et brèches de services éventuels. Deux travailleurs sociaux (*outreach workers*) sont également à l'emploi de l'EPL et travaillent auprès des clientèles à risque de la communauté afin d'aider à résoudre certains problèmes de pauvreté et d'itinérance. L'impact de ce projet pionnier



« Literacy-van »



SOURCES : WWW.EPL.CA/EPL2GO



SOURCE : WWW.EPL.CA
 au Canada pour une bibliothèque publique est par ailleurs exceptionnel, puisque plus de 6 000 interventions ont été dénombrées en 2013.

L'EPL se démarque également, entre autres, par l'embauche d'un bibliothécaire affecté à des services pour les autochtones; une carte de membre qui ne nécessite aucune pièce d'identité ni preuve de résidence (*no ID, no address card*); une carte de membre livrée dans les maisons de naissance aux nouveaux-nés; et un laboratoire de création équipé de divers ordinateurs et logiciels spécialisés dans la création numérique, d'un écran vert, d'une imprimante 3D et d'un studio d'enregistrement et de mixage. Plus récemment, en 2013, l'EPL a mis en place un service novateur qui permet à des usagers membres de bibliothèques ailleurs dans la province de s'auto-enregistrer en ligne afin d'emprunter les collections de l'EPL (*ME Libraries Technology*). Cette solution technologique en libre accès vient d'ailleurs d'être adoptée à l'échelle de la province albertaine afin de faciliter le prêt entre bibliothèques, en plus d'avoir

été élue « *Cutting Edge Service* » en 2014 par l'ALA (*American Library Association*).

L'influence de l'EPL se fait sentir dans plusieurs bibliothèques canadiennes qui s'inspirent de ses nombreuses réalisations. Forte de ces innovations récentes, l'EPL affirme haut et fort qu'elle ne fait que commencer (*Just getting started!*). Parions qu'avec sa culture d'innovation, de création, de collaboration, d'ouverture aux idées nouvelles et de perpétuelle remise en question visant à créer un impact positif dans la qualité de vie de ses usagers, le succès sera au rendez-vous!



City of Edmonton Population	817,498
Professional Librarians – # Employees	80
Total Staff – # Employees	645
E-usage	* 1,173,365
Total Circulation	10,142,357
Annual Visits/Library Users	5,218,136
Visits to Library Website	4,693,127
Visits to Library Catalogue	4,308,323
Virtual Visits	9,001,450
Budget	\$49,308,299
Materials	6,618,200
Per Capita Budget	\$60.31
Percent of the Budget Spent on Materials	13%
Percent of Staff who are Professional Librarians	12%

SOURCE : WWW.EPL.CA/SITES/DEFAULT/FILES/MARKETING/EPL_LIBRARYOFTHEYEARAWARDSUBMISSION_JUNE23.PDF

BIBLIOGRAPHIE

Berry, J. N. (2014). *2014 Gale/LJ Library of the Year: Edmonton Public Library, Transformed by Teamwork*. Consulté le 22 novembre 2015, sur Library Journal : <http://lj.libraryjournal.com/2014/06/awards/2014-galelj-library-of-the-year-edmonton-public-library-transformed-by-teamwork/>

Edmonton Public Library. (2014). *Just getting started. Edmonton Public Library 2014 Library of the year application*. Récupéré sur www.epl.ca/libraryoftheyear: www.epl.ca/sites/default/files/Marketing/epl_libraryoftheyearawardssubmission_june23.pdf

Library of the Year Nomination Guidelines. (2015). Consulté le 22 novembre 2015, sur Library Journal : http://lj.libraryjournal.com/awards/library-of-the-year-nomination-guidelines/#_

L'utilisateur au cœur de notre action

JEAN-PHILIPPE ACCART /

échantent parfois entre eux quand sont créés des panels d'utilisateurs (sur un forum, une plateforme d'échange), réagissent aux réponses fournies par les bibliothécaires (par l'intermédiaire d'un service de référence virtuel), écrivent des critiques d'ouvrages (qui vont alimenter ou enrichir le catalogue de la bibliothèque), donnent des recommandations grâce à des systèmes de recommandation, indexent des documents ou des images avec des tags...

Ce changement dans les rapports entre les services d'information et leurs utilisateurs est aussi dû au changement de comportement des utilisateurs eux-mêmes sur Internet : une des difficultés majeures est d'arriver à capter – et à garder – l'attention des utilisateurs, sur place ou en ligne. Il est démontré que l'attention d'un internaute n'est que de quelques minutes quand il consulte un site¹. Cela est dû à un déficit d'attention, un syndrome de plus en plus répandu, surtout chez les jeunes générations, selon de nombreuses études² : difficultés à se concentrer plus que quelques minutes sur un thème, sautes d'humeur, troubles du sommeil, etc. Les adultes n'en sont bien sûr pas exempts, et il existe des prises en charge thérapeutiques pour soigner jeunes et adultes³. Les causes sont connues : trop de sollicitation par l'ordinateur, le téléphone



ILLUSTRATION : FRANÇOIS HORLÉ
Avec Internet, les bibliothèques doivent relever de nombreux défis de plusieurs ordres : si les bibliothèques et services d'information et de documentation ne sont plus essentiels pour obtenir de l'information, le Web social entraîne cependant des contacts réguliers en ligne avec les usagers, et ceux-ci prennent une place de plus en plus centrale dans l'échange d'information : ils donnent leur avis (sur un blog),

Jean-Philippe Accart est bibliothécaire-documentaliste, directeur de la Bibliothèque de l'École hôtelière de Lausanne (EHL) en Suisse et titulaire d'un Master en sciences de l'information et de la documentation (Enssib – Lyon I). Il est également



formateur, enseignant et consultant. Depuis 1983, il travaille dans le secteur des sciences de l'information en France, puis en Suisse, à la tête de services d'information en vue de leur création et de leur développement (Réseau RERO; Bibliothèque nationale suisse; Université de Genève). / jpaccart@gmail.com

portable, les écrans en général, sans parler des réseaux sociaux. Il est également difficile de se concentrer lorsque le flux d'information est continu, un sujet chassant l'autre au bout de quelques minutes. Quelle peut être la réponse des bibliothécaires pour arriver à mieux capter leurs utilisateurs? Il semble qu'une approche marketing permette de mieux comprendre ces comportements.

Un exemple de « vision » peut être la volonté de fournir dans un futur proche des services en ligne identiques à ceux proposés sur place pour toucher le plus grand nombre d'utilisateurs : des ressources documentaires sous forme de liens vers des sources contrôlées et classées selon le système adopté par la bibliothèque.

Un autre défi s'ajoute depuis quelques années, fragilisant encore plus la position des bibliothèques : une meilleure maîtrise de l'information et des moteurs de recherche par les utilisateurs entraîne un recours moindre aux compétences des bibliothécaires.

Comment, face à des défis si différents (d'ordres à la fois social, psychologique et technologique), continuer à capter l'attention des utilisateurs sur place ou en ligne? Il n'y a évidemment pas de recette miracle pour capter un public, mais il est possible de proposer une méthode, un « plan d'action » concret, une démarche marketing globale.

UNE DÉMARCHE MARKETING GLOBALE

Cette démarche consiste en premier lieu à orienter toute l'action de la bibliothèque vers l'utilisateur. C'est donc une action « politique », stratégique, qui doit être écrite et diffusée; s'appuyer sur les



Openbare Bibliotheek Amsterdam.

compétences d'un service de communication-marketing est dans ce cas très utile (mais il n'existe pas toujours, et dans ce cas, il faut compter sur ses propres ressources). Cette action repose sur une « vision » de la bibliothèque. Cette vision est définie et donnée par la direction de la bibliothèque (ou de l'organisation en général), elle découle de l'action culturelle publique ou de décisions stratégiques s'il s'agit du secteur privé. Les élus et les décideurs politiques en général sont très sensibles à l'aspect « publics utilisateurs » de la bibliothèque (ils sont très friands des statistiques d'utilisation), à l'impact que celle-ci peut avoir dans la ville, l'institution ou l'entreprise. La vision à dégager pour le futur est à discuter avec eux (il faudra peut-être les convaincre), puis elle se décline sous forme d'une politique et de missions centrées sur les utilisateurs et sur les services à mettre en place.

Un exemple de « vision » peut être la volonté de fournir dans un futur proche des services en ligne identiques à ceux proposés sur place pour toucher le plus grand nombre d'utilisateurs : des ressources documentaires sous forme de liens vers des sources



D'un autre point de vue, « L'utilisateur au cœur de notre action » revient à poser la question du « lieu », de l'espace offert : doit-il être uniquement un lieu d'étude, un lieu de vie, ou une simple étape ou les trois à la fois?

contrôlées et classées selon le système adopté par la bibliothèque, comme les signets de la Bibliothèque nationale suisse, classés selon la Classification décimale de Dewey à l'identique des ouvrages de référence des salles ouvertes au public. Les usagers ont ainsi le même système élaboré pour retrouver l'information que ce soit sur place ou en ligne⁴. Un autre exemple est celui d'une exposition qui peut trouver une extension intéressante sur le site Web de la bibliothèque avec des reportages, des liens, des vidéos ou entrevues diverses. Les expositions virtuelles de la Bibliothèque nationale de France rencontrent à ce titre un grand succès⁴.

« L'utilisateur au cœur de notre action », dans un second temps, c'est convaincre l'ensemble des collaborateurs de la bibliothèque ou du service d'information d'être de véritables acteurs du changement entrepris, de la secrétaire au magasinier, du conservateur des livres anciens au webmestre... Chacun et chacune doit intégrer la vision dégagée par la direction, y adhérer (d'où l'intérêt que le personnel soit associé à la réflexion de départ) et l'adapter à son quotidien : une réponse par téléphone

à un usager; une manière d'accueillir le public et d'être attentif à la question posée; un souhait d'être proactif en allant au-devant des besoins des usagers, à l'instar de l'accueil proposé par la Bibliothèque publique d'Amsterdam⁵ ou à la Kornhaus Bibliothek de Berne⁶ avec leur « walking reference », une manière d'aller au-devant de l'utilisateur sans être trop insistant. Cet aspect de la démarche marketing, c'est-à-dire associer le personnel et le rendre proactif, est véritablement un des points essentiels qui demande beaucoup d'attention et nécessite peut-être des formations : sensibilisation à l'accueil, au savoir-être; formations à l'entretien de référence, à la recherche d'information... L'image de la bibliothèque dépend en grande partie de l'équipe en place et de son comportement envers l'utilisateur.

« L'utilisateur au cœur de notre action », c'est également penser à consulter le public, comme toute démarche marketing le conçoit. Définir des publics-cibles, mener une enquête de satisfaction (sur place ou en ligne), mettre en place un panel d'utilisateurs, toutes ces mesures permettent d'élaborer ou de consolider la vision dégagée.



Rolex Learning Center
stereographic.



PHOTO : DAVIS HABERTHUR

SUR PLACE OU SUR INTERNET

D'un autre point de vue, « L'utilisateur au cœur de notre action » revient à poser la question du « lieu », de l'espace offert : doit-il être uniquement un lieu d'étude, un lieu de vie, ou une simple étape ou les trois à la fois? Ces espaces sont généralement conçus dans pour que le public se sente à l'aise, puisse circuler facilement et librement et accéder aux collections et outils proposés. Il est certain qu'à l'heure actuelle, les bibliothèques – et donc les bibliothécaires – non contents de rencontrer le public sur le Web, développent toutes les stratégies possibles pour rencontrer le public là où il se trouve : l'aéroport de Schilpohl (Amsterdam) a ouvert une bibliothèque

axée sur la technologie permanente⁸; la ville de Londres développe des lieux de vie rassemblant un ensemble de services autour de la bibliothèque telles des services de garde; la bibliothèque nationale de Singapour accueille de nombreux séminaires pour hommes d'affaires⁹ ou encore une bibliothèque verte pour les enfants (The Tree Library)¹⁰, les exemples sont nombreux. Le « lieu bibliothèque » est important, notamment pour la population étudiante : en Suisse, le Rolex Learning Center à Lausanne¹¹ ou la Bibliothèque des Sciences Schmidheiny (réouverte depuis septembre 2010) de l'Université de Genève¹² proposent des espaces repensés, de lecture, de consultation et de détente : mobilier confortable (le

PHOTO : GRÉGORIE AEGERTER



Les horaires d'ouverture, dans ce cadre du « lieu » bibliothèque, ont une importance cruciale : la tendance actuelle en Europe, surtout dans les bibliothèques universitaires, est à l'ouverture maximum des locaux, généralement depuis 8 h le matin jusqu'à 22 h voire 24 h le soir, durant la fin de semaine et certains congés fériés.

Rolex propose même des poufs à ses usagers pour s'installer où ils le souhaitent); accès Wifi; grands espaces de circulation et ouverture sur l'extérieur par d'importantes baies vitrées; café et restauration à l'entrée; libre accès aux collections archivées grâce à des étagères compactes... tout est fait pour que l'utilisateur se sente à l'aise et surtout « occupe » l'espace en permanence¹³.

Les horaires d'ouverture, dans ce cadre du « lieu » bibliothèque, ont une importance cruciale : la tendance actuelle en Europe, surtout dans les bibliothèques universitaires¹⁴, est à l'ouverture maximum des locaux, généralement depuis 8 h le matin jusqu'à 22 h voire 24 h le soir, durant la fin de semaine et certains congés fériés. Pour résoudre la question du coût, qui serait très élevé dans le cas où les bibliothécaires étendraient leurs heures de travail, cette question est résolue par l'embauche d'étudiants et par une proposition de services moins élaborés.

À contre-courant, certaines bibliothèques publiques ont vu leurs horaires d'ouverture réduits pour raison budgétaire, ce qui est toujours dommageable. Des bibliothèques nord-américaines testent avec succès l'ouverture permanente, jour et nuit, sans personnel affecté la nuit : ce système est évidemment fondé sur la confiance et est possible dans des cadres bien précis de bibliothèques de recherche ou hospitalières. La question des horaires est aussi cruciale en cas de crise économique ou de crise du logement : les bibliothèques jouent dans ce cas un rôle social non négligeable.

Il est donc intéressant de constater – au travers de ces différents exemples - que « L'utilisateur au cœur de notre action » s'adapte aussi bien à l'utilisateur physique qu'à l'utilisateur virtuel. Il n'est plus possible dorénavant de séparer les deux. Bien souvent, ils n'en font qu'un et sont habitués à recevoir le même type de

service. C'est le résultat visible et tangible de démarches marketing actuelles qui font entrer les



EPFL Rolex Learning Center,
Bibliothèque.



bibliothèques dans une ère plus proche de l'économie de marché – et non plus dans une économie de la culture – afin de conserver ses publics et d'en attirer de nouveaux. Loin d'être à la traîne, les bibliothèques et les services d'information sont très inventifs et innovants en la matière.

1. Voir les statistiques révélatrices du Statistics Brain Research Institute : www.statisticbrain.com/attention-span-statistics/ ou celles de BJ Media . www.bjmedia.ca/infographie-le-temps-dattention-des-internautes-capter-lattention-et-pousser-a-laction
2. Trouble de l'attention chez l'enfant : reconnaissance officielle, Revue La Recherche /L'actualité des sciences, rubrique santé - 17/02/2015.
3. Voir « La prise en charge du trouble déficit d'attention - hyperactivité (TDA-H) chez l'adulte » par les Hôpitaux universitaires de Genève www.hug-ge.ch/sites/interhug/files/documents/tdah.pdf
4. Voir les signets de la Bibliothèque nationale suisse : www.nb.admin.ch/dienstleistungen/swissinfodesk/01860/index.html?lang=fr
5. <http://expositions.bnf.fr/index.php>
6. www.oba.nl
7. www.kornhausbibliotheken.ch
8. www.rnw.nl/english/article/worlds-first-airport-library-schiphol-amsterdam
9. www.nlb.gov.sg
10. www.nlb.gov.sg/labs/my-tree-house-green-library-for-kids-information
11. www.rolexlearningcenter.ch
12. www.unige.ch/biblio/sciences/infos/sciences2.html
13. Le Rolex Learning Center est si bien occupé que certaines salles de travail de l'ancienne bibliothèque ont dû être réouvertes.
14. La ministre de l'Enseignement supérieur, Valérie Pécresse a présenté en février 2010 son plan pour le renouveau des bibliothèques universitaires. Ce plan prévoit notamment, à court terme, l'élargissement massif des horaires d'ouverture. Au total, 31 bibliothèques labellisées « NoctamBU » ouvriront plus de 65 heures par semaine en 2010 : www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/cid50597/des-bibliotheques-universitaires-ouvertes-plus-longtemps.html

BIBLIOGRAPHIE

Accart, Jean-Philippe, « La médiation: un peu d'humain dans un monde de technologie ». 2012. *Argus*, vol. 40, n°3, p. 16-18

Accart, Jean-Philippe, Les services de référence. Du présentiel au virtuel. 2008. Paris, Ed. du Cercle de la Librairie.

« Au plus près des usagers - Les services autour des collections ». 2015. *Arabesques*, n°80 – octobre-novembre-décembre.

« Bibliothèques : les nouveaux usages ». 2011. *Guide pratique Archimag*, février.

Calenge, Bertrand, Les bibliothèques et la médiation des connaissances. 2015. Paris, Ed. du Cercle de la Librairie.

« Dialogue et lien intergénérationnel : que fait la bibliothèque ? ». 2015. *Dossier Lectures*, 191, Bibliothèque centrale de la Ville de Bruxelles.

Miribel, Marielle de, Accueillir les publics : comprendre et agir. 2009. avec la collaboration de Benoît Lizée et Tony Faragasso, Paris, Ed. du Cercle de la librairie.

OCLC, The Library in the Life of the User : Engaging with People where they live and learn, 2015, compiled and co-authored by Lynn Silipigni Conn. www.oclc.org/research/publications/2015/oclcresearch-library-in-life-of-user.html



Les études d'utilisabilité et les outils de découverte en bibliothèque

HEATHER MOULAISON SANDY
ET JENNY BOSSALLER/

LES ÉTUDES D'UTILISABILITÉ ET LES OUTILS DE DÉCOUVERTE

Les outils de découverte, apparus dans les bibliothèques en 2009, sont un moyen d'aider les utilisateurs à découvrir l'étendue des ressources recelées dans les différentes collections d'une bibliothèque (Open Discovery Initiative Working Group, 2014). Ces outils de découverte utilisent un index central qui recense des notices bibliographiques des documents du catalogue, celles des articles de bases de données telles qu'Érudit ou FRANCIS, des livres électroniques ainsi que le contenu des dépôts institutionnels des universités (Breeding, 2015). Ce faisant, les outils de découverte simplifient le processus de la recherche en proposant un accès rapide à l'ensemble des ressources de la bibliothèque.

Les outils de découverte sont proposés par des fournisseurs de solutions d'automatisation de bibliothèques comme EBSCO, Ex Libris, et OCLC; ceux-ci ciblent les bibliothèques, proposant souvent des solutions clé en main. L'utilisabilité des outils de

découverte n'est par contre pas garantie, car toute bibliothèque est unique et ses usagers et ses bibliothécaires ont des buts, expériences et points de vue différents. Évaluer et améliorer ces outils passe par la recherche, dont les études d'utilisabilité. Les articles ainsi produits, publiés dans un grand nombre de revues savantes, ne sont pas regroupés systématiquement, et doivent être repérés individuellement. Pour mieux répondre aux besoins des bibliothécaires intéressés par les études d'utilisabilité et les outils de découverte, cet article présente un survol de toutes les études d'utilisabilité publiées entre 2009 et 2013.

REVUE DE LA LITTÉRATURE

Plusieurs chercheurs ont étudié les outils de découverte des bibliothèques depuis 2009. Leurs recherches ont porté sur les aspects technologiques des outils (Featherstone, 2009; Garza, 2009) et sur l'utilisabilité et les utilisateurs (Jarrett, 2012; Comeaux, 2012; Becher et Schmidt, 2011). Plusieurs revues de littérature ont aussi abordé les outils de découverte (Ellero, 2013; Moore & Greene, 2012; Thomsett-Scott & Reese, 2012; Wang & Mi, 2012). Cependant, puisque les circonstances, les utilisateurs, et les buts changent d'une bibliothèque à l'autre, il



Professeure adjointe à l'iSchool (Université du Missouri), Heather Moulaison Sandy étudie l'organisation de l'information et le numérique. Elle a un doctorat de l'Université Rutgers, une maîtrise en sciences de l'information (MSIS) et une maîtrise en lettres françaises (Université de l'Illinois). Elle siège au C.A. de l'ALFBD et au Council de l'ALA (2014-17). / moulaisonhe@missouri.edu



Professeure adjointe à l'iSchool (Université du Missouri), Jenny Bossaller étudie les contraintes des flux d'information et leurs répercussions sur les utilisateurs, l'économie, la politique, les services de référence, les collections et même l'enseignement. / bossallerj@missouri.edu

Les outils de découverte, apparus dans les bibliothèques en 2009, sont un moyen d'aider les utilisateurs à découvrir l'étendue des ressources recelées dans les différentes collections d'une bibliothèque.

s'avère nécessaire d'évaluer l'ensemble des études portant sur l'utilisabilité des outils de découverte pour avoir un portrait des connaissances actuelles et orienter les efforts de recherche et de développement.

MÉTHODE

Dans le cadre de notre projet, nous nous sommes penchées sur les études d'utilisabilité en réalisant une revue systématique, c'est-à-dire une analyse de l'ensemble des articles publiés sur le sujet (Cooper et Hedges, 2009). Cette méthode, employée fréquemment en médecine, est également utilisée dans les sciences humaines, y compris les sciences de l'information (voir *Hersberger et Demas, 2001; Connaway et Dickey, 2010*). Nous avons recensé puis étudié chaque article savant lié aux outils de découverte indexé dans la base de données multilingue Library,

Information Science & Technology Abstracts (LISTA) d'EBSCO. Entre 2009 et 2013, 80 études sur les outils de découverte ont été publiées, dont 22 comportaient des études formelles d'utilisabilité (*tableau 1*).

Dans les paragraphes qui suivent, nous décrirons d'abord le contexte de publication des études d'utilisabilité, incluant la date de publication, le type de revue et les outils étudiés. Nous présenterons ensuite les résultats de recherche rapportés dans les articles étudiés et nous proposerons une réflexion sur leur rôle dans l'amélioration de la convivialité des outils de découverte.

RÉSULTATS: LA NATURE DES ÉTUDES D'UTILISABILITÉ ET LEUR CONTEXTE

PÉRIODE ÉTUDIÉE (DE 2009 À 2013)

Notre revue systématique a pris en compte les articles savants portant sur les outils de découverte où l'étude d'utilisabilité était au centre de la recherche. Nous avons constaté que l'étude d'utilisabilité est présente depuis 2009 et a continué de l'être, mais inégalement,

Tableau 1 – ARTICLES RECENSÉS PAR ANNÉE, NOMBRE ET POURCENTAGE D'ARTICLES COMPORTANT UNE ÉTUDE D'USABILITÉ

Années	Articles sur les outils de découverte	Articles avec une étude d'utilisabilité comme méthode de recherche	Pourcentage d'articles avec une étude d'utilisabilité comme méthode de recherche
2009	10	3	30%
2010	5	1	20%
2011	11	6	55%
2012	38	6	16%
2013	16	6	38%
TOTAL	80	22	28%

SOURCE : DONNÉES COMPILÉES : HEATHER MOULAISON SANDY ET JENNY BOSSALLER

tout au long de la période étudiée, soit jusqu'en 2013. Pendant ces années, entre 16 % et 55 % des articles savants sur les outils de découverte se sont servis de l'étude d'utilisabilité, avec une moyenne de 28 % (voir le tableau 1).

TYPES DE REVUES

Nous constatons que les revues en bibliothéconomie sont conçues soit pour des bibliothécaires, soit pour des spécialistes de certains domaines des sciences de l'information. Dans le cadre de notre revue systématique, nous avons identifié certains types de revues, dont celles s'adressant aux bibliothécaires de systèmes et aux technologues, aux bibliothécaires des services publics ou techniques, aux bibliothécaires universitaires et celles ciblant les bibliothécaires des bibliothèques médicales. Nous avons évalué que les revues publiant des articles présentant des études d'utilisabilité sont principalement destinées au public des sciences de l'information dans leur ensemble ou des revues à l'intention des bibliothécaires de systèmes et des technologues (voir le tableau 2).

LES OUTILS DE DÉCOUVERTE ÉVALUÉS

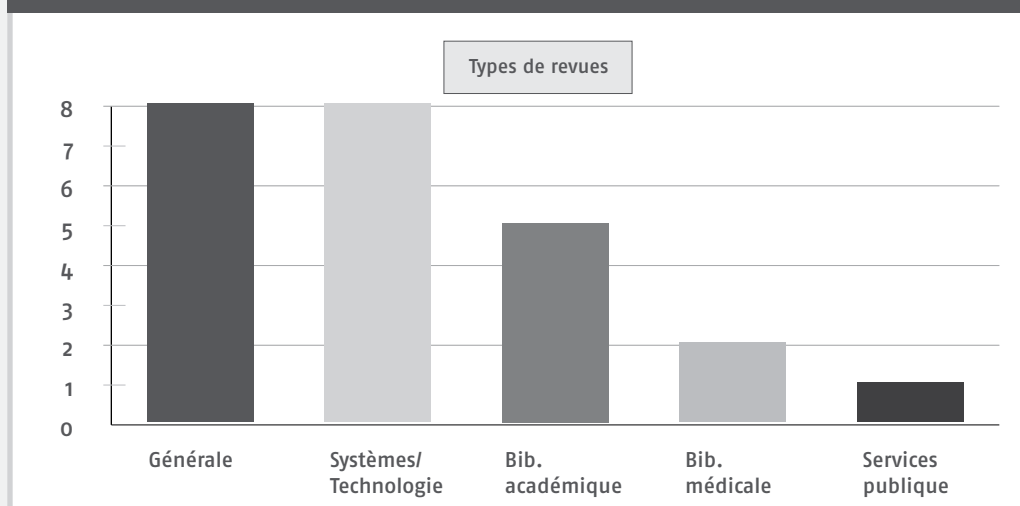
Les études d'utilisabilité se penchent sur certains outils en particulier. Notre revue systématique confirme que les outils de découverte les plus étudiés sont EBSCO Discovery System (EDS) d'EBSCO;

Nous constatons que les revues en bibliothéconomie sont conçues soit pour des bibliothécaires, soit pour des spécialistes de certains domaines des sciences de l'information.

VuFind, un système en code source libre (*open source*) développé à l'Université de Villanova aux États-Unis et Summon de ProQuest, ont tous deux été étudiés dans cinq articles. Primo, d'Ex Libris, et Encore, d'Innovative Interfaces, ont aussi intéressé les chercheurs (voir le tableau 3). Ces outils, malgré le fait qu'ils aient des principes et fonctionnements semblables, n'ont pas forcément les mêmes forces et faiblesses. Nous imaginons donc

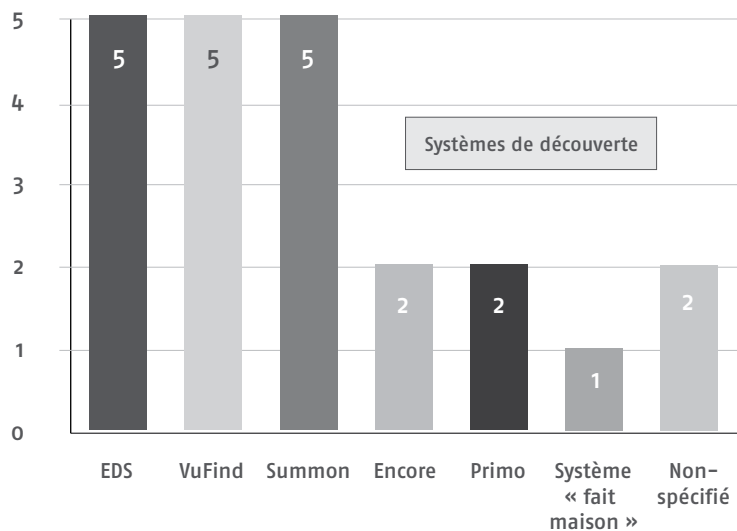


Tableau 2 – RÉPARTITION DES ARTICLES COMPORTANT DES ÉTUDES D'UTILISABILITÉ SELON LE TYPE DE REVUE DE PUBLICATION (22 ARTICLES)

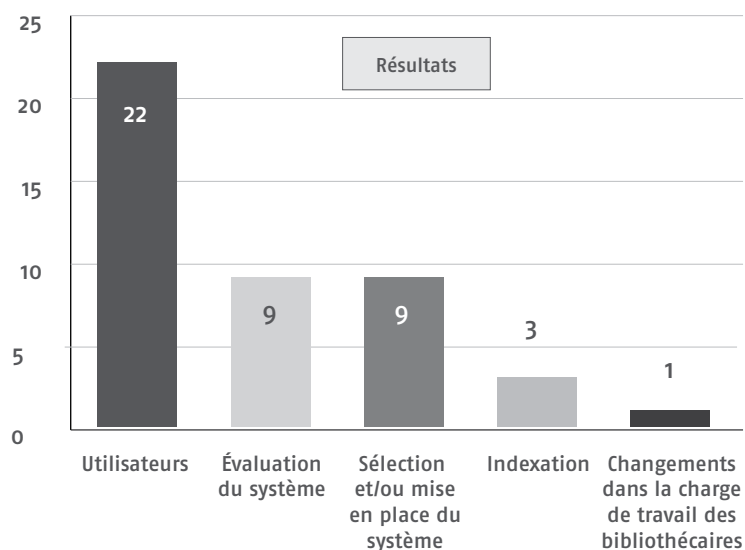


SOURCE : DONNÉES COMPILÉES : HEATHER MOULAISON SANDY ET JENNY BOSSALLER

**Tableau 3 – SYSTÈMES DE DÉCOUVERTE ÉVALUÉS
DANS LES ARTICLES ÉTUDIÉS**



**Tableau 4 – RÉSULTATS DES ARTICLES EMPLOYANT L'ÉTUDE D'UTILISABILITÉ
COMME MÉTHODE**



SOURCES : DONNÉES COMPILÉES : HEATHER MOULAISON SANDY ET JENNY BOSSALLER

que, pour un bibliothécaire devant choisir entre deux outils ou pour une équipe essayant de résoudre des problèmes de configuration d'un système nouvellement installé, l'accès à ce genre d'études a le potentiel d'éclairer différents aspects à considérer et ainsi assurer la pertinence des solutions retenues.

SOMMAIRE DES RÉSULTATS D'ÉTUDES D'UTILISABILITÉ ET DE LEURS CONCLUSIONS

Dans le cadre de notre revue systématique, nous avons aussi évalué les résultats proposés dans les articles savants. Nous constatons que les résultats de ces études d'utilisabilité touchent surtout des sujets d'intérêt général. Il n'est pas surprenant que 100 % des résultats portent sur les besoins des utilisateurs et des bibliothécaires. Neuf articles ont abordé l'évaluation d'un système spécifique, sa sélection ou sa mise en œuvre. La question de l'indexation du contenu dans le système de découverte a été abordée dans les résultats de trois articles, et un autre a abordé les changements dans les flux de travail des bibliothécaires (tableau 4).

Les résumés des 22 articles sont présentés à l'Annexe 1. Ils soulignent l'ampleur des expériences rapportées dans l'évaluation de la convivialité de ces outils et de leur utilité pour une classe définie d'utilisateurs. La nature majoritairement positive de leurs conclusions a été tout de même tempérée par des préoccupations relevées lors des études d'utilisabilité, comme le problème de l'indexation égale des ressources ainsi que le

problème des compétences informationnelles. Notre revue systématique a à ce titre l'avantage de ne pas montrer qu'une seule vision de la convivialité de ces outils, mais d'exposer une variété d'avantages et de préoccupations.

DISCUSSION

Une revue systématique des études de convivialité est un bon moyen d'évaluer les outils de découverte à travers une variété de situations, d'utilisateurs, de bibliothèques et d'outils. Malheureusement, les résultats d'une étude d'utilisabilité ne peuvent pas être généralisés à l'ensemble des bibliothèques, la méthode elle-même n'étant pas généralisable. Par conséquent, le but de notre revue systématique est de contribuer à l'avancement des connaissances en révélant une vision globale de l'état actuel des choses, à partir de laquelle les prochaines étapes pourront être envisagées.

Nous constatons que de nombreuses comparaisons et méthodes ont été utilisées dans les études sur lesquelles nous nous sommes penchées. Ainsi, certaines études ont comparé un nouveau système de découverte au système de recherche fédérée ou au catalogue traditionnel (Ho, Kelley, & Garrison, 2009; Thomas et Buck, 2010; Emanuel, 2011). Certaines ont comparé deux ou plusieurs outils de découverte (Asher, Duke et Wilson, 2012; Foster et MacDonald, 2013; Majors, 2012). Une des études a pour sa part comparé l'utilisabilité d'un système de découverte pour deux groupes d'utilisateurs : les professeurs et les étudiants de premier cycle dans une faculté de médecine (Fahey, Gordon et Rose, 2011). Une autre étude a soulevé les préférences des différents groupes d'utilisateurs (Becher & Schmidt, 2011). D'autres études ont testé la convivialité des outils de découverte afin de prendre des décisions sur l'architecture

web ou sur l'image de marque de la bibliothèque (Fagan, Mandernach, Nelson, Paulo et Saunders, 2012; Leebaw, Conlan, Gonnerman, Johnson et Sinkler-Miller, 2013). En somme, les études que nous avons analysées présentaient d'intéressants thèmes à considérer, mais leurs résultats étaient tous liés si étroitement au contexte qu'ils ne pouvaient être généralisés.

Nous avons observé que la mise en place des outils de découverte ainsi que les étapes de préparation à l'implantation et d'utilisation de la ressources ont été menées soit par des bibliothèques seules, soit par des consortiums. Dans les articles étudiés, les auteurs ont pu identifier les forces et faiblesses des différents outils (Thomas et Buck, 2010; Gallaway et

Dans plusieurs cas, les bibliothécaires fondaient de grands espoirs sur le système de découverte pour améliorer l'expérience de recherche des utilisateurs et favoriser le repérage de plusieurs ressources pertinentes à la fois.

Hines, 2012); l'un des articles étudiés a par exemple révélé des problèmes avec l'intégration des données bibliographiques dans les recherches pour les revues dont le titre est connu (Fahey, Gordon et Rose, 2011). Un autre article a souligné une baisse de précision due au grand nombre de documents indexés (Fagan et al., 2012) dans les outils de découverte. Enfin, certains articles ont décrit les réponses des fournisseurs de solutions d'automatisation de bibliothèques à des problèmes (Thompson, Obrig et Abate, 2013) alors que d'autres articles ont rapporté que les bibliothécaires apportaient parfois eux-mêmes des modifications aux outils de découverte



(Garza, 2009; Ho, Kelley et Garrison, 2009). La plupart des bibliothèques ont testé un ou deux outils, mais certaines en ont testé plusieurs. Majors (2012) explique la nécessité de traiter formellement toute la gamme des outils disponibles, de nombreuses

études n'étant publiées que dans la littérature grise et faisant d'une comparaison cohérente et formelle de la gamme des outils, l'idéal pour les bibliothécaires choisissant un système, une tâche difficile, voire impossible. Une autre étude (Asher, Duke et Wilson, 2012) a élargi la notion de « découverte » au-delà des outils commerciaux et même de la bibliothèque en considérant Google Scholar comme un « super outil de découverte ».

Au fil du temps, nous avons remarqué un changement d'orientation dans les sujets traités; les chercheurs se sont progressivement intéressés à la façon dont les utilisateurs apprennent à se servir des outils, et à la meilleure approche pour les aider. Les auteurs travaillant comme bibliothécaires de référence ont incorporé les résultats des études d'utilisabilité dans leurs formations aux compétences informationnelles. Ils ont également cherché des moyens de l'intégrer dans les formations offertes aux nouveaux usagers des bibliothèques. Dans plusieurs cas, les bibliothécaires fondaient de grands espoirs sur le système de découverte pour améliorer l'expérience de recherche des utilisateurs et favoriser le repérage de plusieurs ressources pertinentes à la fois (Leebaw et al., 2013). Bien que l'avantage pour les bibliothèques de tester la convivialité de leurs outils de découverte soit manifeste, peu se sont appuyées sur une approche systématique et organisée du problème. Évidemment, il est utile de savoir si les utilisateurs d'une institution rencontrent des problèmes avec certaines caractéristiques d'un système de découverte en particulier, mais il serait encore plus utile de comprendre ce qui ne fonctionne pas pour l'ensemble des utilisateurs de ces outils afin de pouvoir approcher les fournisseurs avec des modifications à apporter aux outils de découverte valables pour l'ensemble des bibliothèques et des usagers.

Les études d'utilisabilité des outils de découverte font partie de la littérature savante depuis 2009. Grâce à

BIBLIOGRAPHIE

- Asher, Andrew D., Lynda M. Duke et Suzanne Wilson. 2013. « Paths of discovery: Comparing the search effectiveness of EBSCO Discovery Service, Summon, Google Scholar, and conventional library resources », *College & Research Libraries*, vol. 74, n° 5 (sept.), pp. 464-488.
- Becher, Melissa et Kari Schmidt. 2011. « Taking discovery systems for a test drive », *Journal of Web Librarianship*, vol. 5, n° 3, pp. 199-219.
- Breeding, M. 2015. « Library Systems Report », *American Libraries*, vol. 46, n° 5. [<http://americanlibrariesmagazine.org/2015/05/01/library-systems-report/>]
- Comeaux, David J. 2012. « Usability testing of a web-scale discovery system at an academic library », *College & Undergraduate Libraries*, vol. 19, n° 2-4, pp. 189-206.
- Connaway, Lynn Silipigni et Timothy J. Dickey. 2010. *The digital information seeker: Report of the findings from selected OCLC, RIN and JISC user behaviour projects*. JISC. 56 p. [www.webarchive.org.uk/wayback/archive/20140615023510/www.jisc.ac.uk/media/documents/publications/reports/2010/digitalinformationseekerreport.pdf]
- Cooper, Harris et Larry V. Hedges. 2009. « Research synthesis as a scientific process » dans Cooper, Harris, Larry V. Hedges and Jeffrey C. Valentine (Éds.). 2009. *The handbook of research synthesis and meta-analysis*. Russell Sage Foundation, pp. 3-16.
- Ellero, Nadine P. 2013. « Integration or disintegration: where is discovery headed? », *Journal of Library Metadata*, vol. 13, n° 4, pp. 311-329.
- Fagan, Jody C., Meris A. Mandernach, Carl S. Nelson, Jonathan R. Paulo et Grover Saunders. 2012. « Usability test results for a discovery tool in an academic library », *Information Technology & Libraries*, vol. 31, n° 1, pp. 83-112
- Fahey, Sue, Shannon Gordon et Crystal Rose. 2011. « Seeing double at Memorial University: Two WorldCat Local usability studies », *Partnership: the Canadian Journal of Library and Information Practice and Research*, vol. 6, n° 2, pp. 1-14.

elles, il est possible de mieux comprendre ces outils, leurs forces et leurs faiblesses. Au fur et à mesure de l'évolution de l'utilisation de ces outils dans les bibliothèques, les études se sont faites plus nombreuses dans les revues de bibliothéconomie. Les études de convivialité sont surtout utiles pour la mise en place d'un système de découverte. Les bibliothécaires qui constatent des problèmes avec leur nouvel outil de découverte peuvent tenter un dépannage en employant les solutions présentées dans ces articles; quant à ceux qui observent des difficultés chez l'utilisateur, les idées partagées dans les articles peuvent les aider à préparer des formations sur les compétences informationnelles nécessaires.

Les bibliothécaires doivent cependant être proactifs dans l'identification des solutions à leurs problèmes et ainsi faciliter les recherches d'un plus grand nombre d'utilisateurs. Afin d'améliorer le service offert aux usagers, une vision claire et une voix unifiée des bibliothèques deviennent de plus en plus nécessaires dans le commerce avec leurs fournisseurs. Plus d'études de convivialité doivent être menées pour fournir aux bibliothécaires les données indispensables pour faire améliorer les outils. Il ne faut toutefois pas oublier que le vrai progrès leur demandera de travailler en tandem avec les concepteurs de ces outils.



Featherstone, Robin et Lei Wang. 2009. « Enhancing subject access to electronic collections with VuFind », *Journal of Electronic Resources in Medical Libraries*, vol. 6, n° 4, pp. 294-306.

Gallaway, Teri Oaks et Mary Finnan Hines. 2012. « Competitive usability and the catalogue: A process for justification and selection of a next-generation catalogue or web-scale discovery system », *Library Trends*, vol. 61, n° 1, pp. 173-185.

Garza, Alejandro. 2009. « From OPAC to CMS: Drupal as an extensible library platform », *Library Hi Tech*, vol. 27, n° 2, pp. 252-267.

Hersberger, Julia A. et C. Demas. 2001. « The current state of public library research in select peer-reviewed journals: 1996-2000 », *North Carolina Libraries*, vol. 59, n° 1, pp. 10-14.

Ho, Birong, Keith Kelley et Scott Garrison. 2009. « Implementing VuFind as an alternative to Voyager's WebVoyage interface: one library's experience », *Library Hi Tech*, vol. 27, n° 1, pp. 82-92.

Jarrett, Kylie. 2012. « FindIt@ Flinders: User experiences of the Primo discovery search solution », *Australian Academic & Research Libraries*, vol. 43, n° 4, pp. 278-299.

Leebaw, Danya, Brian Conlan, Kasia Gonnerman, Sarah Johnston et Christina Sinkler-Miller. 2013. « Improving library resource discovery: exploring the possibilities of VuFind and Web-scale discovery », *Journal of Web Librarianship*, vol. 7, n° 2, pp. 154-189.

Moore, Kate B. et Courtney Greene. 2012. « Choosing discovery: a literature review on the selection and evaluation of discovery layers », *Journal of Web Librarianship*, vol. 6, n° 3, pp. 145-163.

Majors, Rice. 2012. « Comparative user experiences of next-generation catalogue interfaces », *Library Trends*, vol. 61, n° 1, pp. 186-207.

Open Discovery Initiative Working Group. 2014. *Open discovery initiative: Promoting transparency in discovery*. NISO. 38 p. [www.niso.org/apps/group_public/download.php/14820/rp-19-2014_ODI.pdf]

Thomas, Bob et Stefanie Buck. 2010. « OCLC's WorldCat Local versus Ill's WebPAC: which interface is better at supporting common user tasks? », *Library Hi Tech*, vol. 28, n° 4, pp. 648-671.

Thompson, JoLinda L., Kathe S. Obrig et Laura E. Abate. 2013. « Web-scale discovery in an academic health sciences library: development and implementation of the EBSCO discovery service », *Medical Reference Services Quarterly*, vol. 32, n° 1, pp. 26-41.

Thomsett-Scott, Beth et Patricia E. Reese. 2012. « Academic libraries and discovery tools: a survey of the literature », *College & Undergraduate Libraries*, vol. 19, n° 2-4, pp. 123-143.

Wang, Y. et J. Mi. 2012. « Searchability and discoverability of library resources: federated search and beyond », *College & Undergraduate Libraries*, vol. 19, n° 2-4, pp. 229-245.

Faire une différence

Guylaine Beaudry

VIOLAINE FORTIER /

Les propos de cet article sont inspirés d'une entrevue que Guylaine Beaudry a généreusement accordée à l'auteure, le 4 août 2015, dans les locaux de la bibliothèque Webster de l'Université Concordia.

Guylaine Beaudry l'avoue d'emblée, il y avait peu de livres chez elle durant son enfance. C'est sa mère qui l'encouragera à fréquenter de façon assidue la modeste bibliothèque du quartier et à découvrir ainsi un univers fascinant où l'exploration, le savoir et la connaissance sont à l'honneur. Cet attrait pour les bibliothèques ne se démentira pas tout au long de son parcours, de ce qui apparaissait à ses yeux d'enfant une impression-

Nous sommes chanceux de pratiquer ce métier, car il véhicule des valeurs fondamentales pour l'avancement de notre société : la transmission des idées, l'éducation et la formation des citoyens, la liberté d'expression et de conscience, l'avancement de la recherche et de la connaissance.

nante collection de livres de son école primaire aux richesses des bibliothèques universitaires qu'elle fréquentera. Elle assume aujourd'hui la direction d'une de ces bibliothèques avec une grande fierté à Concordia. Sa passion et son engagement pour le métier de biblio-

thécaire ont pris racine dans cette enfance bercée par le livre et les lieux qui en favorisent le rayonnement. « Nous sommes chanceux de pratiquer ce métier, car il véhicule des valeurs fondamentales pour l'avancement de notre société : la transmission des idées, l'éducation et la formation des citoyens, la liberté d'expression et de conscience, l'avancement de la recherche et de la connaissance »

Passionnée de notre métier, Guylaine Beaudry a pourtant bien failli ne jamais devenir bibliothécaire! Musicienne et pianiste de talent, elle s'est inscrite à la maîtrise en ethnomusicologie après un baccalauréat en musicologie à l'Université de Montréal en 1995. Inspirée par le responsable de la bibliothèque de musique de son université, Marc Joanis, ainsi que par son intérêt pour les bibliothèques, elle entreprend des démarches auprès de Marcel Lajeunesse, alors directeur de l'école de bibliothéconomie, pour discuter du métier. Ce dernier l'encourage à s'inscrire comme étudiante libre dans un cours de développement des collections. Un déclic se produit et une carrière exceptionnelle peut s'épanouir.

Aujourd'hui, la réputation de Guylaine Beaudry n'est plus à faire, tant au Québec qu'à l'international, grâce à ses nombreuses publications et implications professionnelles, ainsi que ses réalisations inspirantes, notamment à la tête de l'équipe d'Érudit. Titulaire d'un doctorat de l'École pratique des hautes études en histoire du livre à Paris et d'une maîtrise de l'École de Bibliothéconomie et des Sciences de l'information de l'Université de Montréal, elle est actuellement directrice et bibliothécaire en

chef des bibliothèques de l'Université Concordia à Montréal. Son parcours est d'autant plus impressionnant qu'il n'a jamais été motivé par un plan de carrière précis, ni par le désir particulier de faire de la gestion.

LA FRÉNÉSIE DE L'ÈRE NUMÉRIQUE

Pourtant, elle devient cadre très tôt dans sa carrière, à peine deux ans après sa maîtrise, devant faire rapidement l'apprentissage de la gestion et des nombreuses responsabilités qui en découlent. Le mémoire rédigé dans le cadre de sa maîtrise proposait un nouveau modèle de production et de diffusion numériques pour les revues savantes, lui donnant une expertise dans ce domaine. En souhaitant faire évoluer cette idée, les Presses de l'Université de Montréal lui confient en 1997 les rênes d'un projet pilote d'édition numérique, précurseur à l'époque, ainsi que la direction de ses publications électroniques. Les dix années suivantes lui sont fastes et son poste évolue au fil des ans pour qu'elle soit finalement nommée en 2006 directrice du Centre d'édition numérique et directrice générale du Consortium Érudit, toujours à l'Université de Montréal.

D'un service proposant une plateforme de publication scientifique pour cinq revues en 1997, Érudit est devenue à son départ en 2009 une institution de renommée internationale, proposant plus de 120 revues en ligne et répondant à plus de 20 millions de téléchargements par année! Le tout, soutenu par une équipe passée d'une seule à 23 employés ayant mis en place des standards de publication et de services devenus une référence mondiale.



PHOTO : GUYLAINE BEAUDRY

Guylaine Beaudry.

Très fière des réalisations de son équipe, Guylaine Beaudry avoue tout de même que les défis de gestion ont été nombreux. Le plus difficile, selon elle, a certainement été d'avoir eu à autofinancer les activités et salaires de la plupart des employés d'Érudit et d'apprendre à vivre avec ce stress et cette grande responsabilité durant plusieurs années. Madame Beaudry se rappelle également qu'en début de carrière, elle a dû développer l'art d'être responsable d'une équipe en accordant de l'importance aux personnalités de chacun, de manière à favoriser et valoriser leurs contributions, si essentielles. C'est un art qu'elle cultive encore aujourd'hui, à la tête de plus de 140 employés à Concordia.

DE L'IMPORTANCE D'ÉCRIRE

Dès la fin de sa maîtrise, Guylaine Beaudry éprouve un sentiment de « non achèvement » de sa formation qui la hantera pendant plusieurs années. Elle souhaite poursuivre ses études, mais elle hésite. Devrait-elle investir ses énergies dans un MBA ou un doctorat? Une seule chose est certaine : elle souhaite poursuivre sa carrière dans le milieu des bibliothèques



universitaires ou dans la fonction publique, animée par l'intérêt que lui inspire la mission de ces dernières, « la formation des citoyens, la production des connaissances, favoriser le développement ainsi qu'une meilleure compréhension de notre société. »

Pour Guylaine Beaudry, le temps de réflexion et la consultation de ses collègues sont primordiaux à la prise de décisions. Elle n'hésite donc pas à consulter à nouveau Marcel Lajeunesse, qu'elle retrouvera régulièrement tout au long de sa carrière et qui lui sera toujours de bon conseil : « Les cimetières sont remplis de thèses universitaires non terminées! (...) Mais si tu souhaites poursuivre ta carrière à l'université, un doctorat te donnera une meilleure reconnaissance de la part des universitaires qu'un MBA ». Plusieurs autres collègues lui confirment cette observation et elle se lance en 2003 dans des études doctorales qui la mèneront jusqu'à Paris avec sa famille. Très curieuse d'obtenir certaines réponses à des questionnements essentiels à ses yeux, ce nouveau défi lui permet d'entamer une démarche de réflexion intellectuelle, d'analyse et d'interprétation, avec une perspective historique qui l'intéresse particulièrement : « Que se passe-t-il au moment de cette transition du système de communication scientifique de l'imprimé vers le numérique? Que peut-on apprendre des transitions antérieures? Qu'est-ce qui est particulier à la transition vers le numérique? Est-ce que l'on peut apprendre du passé pour mieux comprendre les enjeux actuels? ».

Grâce au soutien exceptionnel de sa famille, à des congés de son employeur et à une bourse du Conseil de recherche en sciences humaines du Canada, elle réussit en 2009 à rédiger sa thèse de doctorat sous la direction du professeur Frédéric Barbier, pour laquelle elle recevra une mention « très honorable avec les félicitations unanimes du jury ». Malgré les difficultés vécues lors de la rédaction de sa thèse et du livre qui en sera tiré, Guylaine Beaudry insiste sur l'importance d'écrire dans notre profession. Peu importe le mode, l'écriture permet de formaliser notre pensée, de communiquer entre nous, de faire avancer notre communauté, notre profession, nos institutions. Guylaine Beaudry incarne bien ce *modus operandi*, ayant collaboré à plus d'une soixantaine de publications, un nombre impressionnant dans le domaine. Avec le recul aujourd'hui, elle considère la réussite de ses études doctorales comme un de ses plus grands accomplissements, lui ayant apporté une grande satisfaction dans sa vie personnelle et professionnelle.

UNE ANNÉE MARQUANTE

L'année 2009 est une année charnière pour Guylaine Beaudry qui, entre autres, soutient sa thèse de doctorat, préside la Corporation des Bibliothécaires du Québec, siège à la table de concertation des bibliothèques du Québec et préside le Comité d'organisation pour la création du premier Congrès des milieux documentaires du Québec, qui rassemblera pour la première fois neuf associations professionnelles. À la barre d'Érudit



© MENKES SHOONER DAGENAIS LETOURNEUX Architectes



DESSINS : MENKES SHOONER DAGENAIS LETOURNEUX ARCHITECTE

© MENKES SHOONER DAGENAIS LETOURNEUX Architectes

depuis un peu plus de dix ans, c'est à ce moment qu'elle ressent le besoin de se détacher de cette institution qui, dit-elle, lui était trop identifiée. La décision de quitter son alma mater, qui lui a offert sa première chance, est très émotif. Elle ressent malgré tout le besoin de quitter et tombe par hasard sur l'offre d'emploi à la direction de la bibliothèque Webster de Concordia.

« Érudit aura été une école extraordinaire » dit-elle, et c'est avec un solide bagage d'expérience lui ayant permis entre autres d'apprendre énormément sur le système de communication scientifique, le fonctionnement des universités et des organismes subventionnaires qu'elle entre en poste pour diriger une équipe de 70 personnes à Concordia avec, « pour la première fois, dans une bibliothèque, des usagers en chair et en os ayant des problèmes très concrets de manque d'espace, d'ordinateurs, de files d'attente et de bruit ». Des défis qui lui apportent une certaine satisfaction par rapport aux enjeux « plus virtuels » d'Érudit.

Concordia est un milieu extrêmement dynamique et qui sied bien à sa personnalité. La culture de l'innovation et du changement y est encouragée par un leader d'exception, le président Alan Shepard, qui a su donner une vision et un élan à cette institution en forte croissance. Par un style collaboratif et consultatif qui reflète bien celui de madame Beaudry, il inspire les gens par sa force de travail incroyable et les encourage à croire en eux et en ce que Concordia est capable de faire de mieux. La directrice des bibliothèques, pour qui l'observation permet d'apprendre énormément, se considère très choyée de pouvoir évoluer aux côtés de ce modèle inspirant.

En 2013, elle est nommée directrice et bibliothécaire en chef par intérim de l'université par le conseil d'administration qui, le jour même et de façon très symbolique, adopte également les nouveaux plans de la bibliothèque Webster. Portée par les efforts de ses prédécesseurs, qui ont tous travaillé à faire avancer ce dossier, c'est elle qui aura la chance, en collaboration avec son équipe, de vivre



Bibliothèque Webster,
Université de Concordia

PARCOURS PROFESSIONNEL

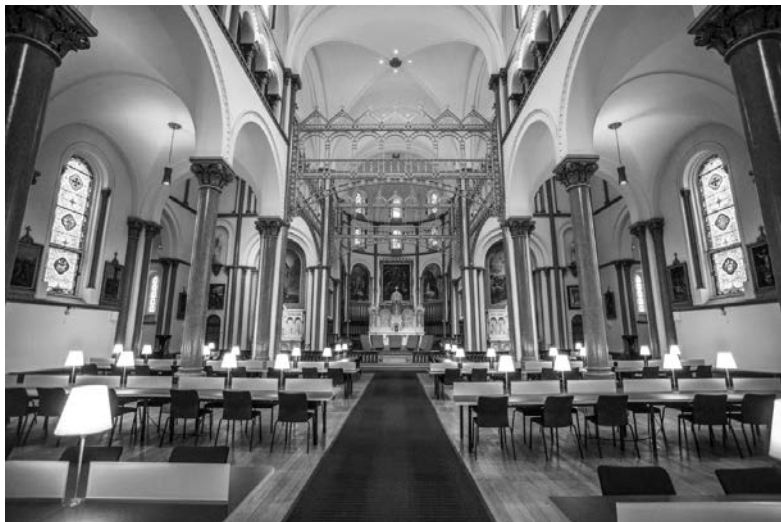
- 2000-2006 Université de Montréal
Direction générale des technologies de l'information et de la communication
- 2006-2009 Université de Montréal
Directrice du Centre d'édition numérique
Directrice générale – Consortium Érudit
Direction générale du projet Synergies
- 2009 École pratique des hautes études (Paris) Doctorat en histoire du livre (Mention très honorable avec les félicitations unanimes du jury)
- 2009-2013 Université Concordia
Directrice – Bibliothèque Webster
- Depuis 2013 elle occupe le poste de Directrice et bibliothécaire en chef des bibliothèques de l'Université de Concordia

Source : <http://concordia.academia.edu/GuylineBEAUDRY/CurriculumVitae>

IMPLICATIONS PROFESSIONNELLES

- Société royale du Canada
Membre du groupe d'experts sur l'état et l'avenir des bibliothèques et des centres d'archives au Canada
- Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BANQ) – Programme de soutien à la recherche – Membre du jury du programme pour la bourse de recherche sur des sujets liés à la bibliothéconomie et à l'archivistique
- Congrès des milieux documentaires du Québec – Présidente du Comité du programme (2011), Présidente du Comité d'organisation et du Comité du programme pour la création de ce congrès rassemblant neuf associations professionnelles des milieux documentaires du Québec (2009 et 2010)
- 2008-2013 Corporation des bibliothécaires professionnels du Québec (CBPQ) Présidente (2008-2010), Administratrice (2011-2012), Vice-présidente du Conseil d'administration (2012-2013)

Source : <http://concordia.academia.edu/GuylineBEAUDRY/CurriculumVitae>



Salle de lecture du Pavillon des Sœurs-grises, Université de Concordia

PHOTO : UNIVERSITÉ CONCORDIA

d'offrir des services, de rendre disponible des espaces intellectuellement stimulants. « C'est pour cela que je suis bibliothécaire en chef et non pas une directrice de bibliothèque! », affirme-t-elle. La gestion n'est pas une fin en soi.

la modernisation et les rénovations majeures de cette bibliothèque et « d'apporter ainsi une réponse optimale aux besoins en matière de bonnes conditions d'étude, d'enseignement et de recherche des membres actuels et futurs de la communauté de Concordia. » (Roach, 2014). Un investissement majeur de 33 millions de dollars qui positionnera Concordia « à l'avant-garde sur le plan des infrastructures et services de bibliothèque » (Roach, 2014) et dont la première phase sera terminée en septembre 2015. Un important processus consultatif mis en branle au printemps dernier permettra à toute la communauté d'exprimer sa vision et de participer à la planification stratégique des services et aménagements des bibliothèques de Concordia. Leur profonde transformation, comme celles en général dans notre société insiste madame Beaudry, nécessite de la part de tous, peu importe la fonction que l'on occupe, d'assumer un rôle important, de faire preuve de leadership et de vision pour réussir cette « refondation » de l'institution bibliothèque. « Nous sommes chanceux, selon elle, que ces questions se posent ces années-ci. C'est à nous, notre génération, d'inventer la bibliothèque de demain. »

DEVENIR GESTIONNAIRE

Guylaine Beaudry apprécie particulièrement son titre en anglais, qu'elle traduit par bibliothécaire en chef, car selon ses dires, la nature même de la raison d'être des bibliothécaires est de constituer des collections,

Dès le début de leur formation, les bibliothécaires doivent se considérer comme agents de changements; madame Beaudry estime qu'occuper un poste de cadre est un outil auquel on doit aspirer si on souhaite changer les choses. Pour s'y préparer, elle encourage ses collègues à accepter la responsabilité de mener des projets, c'est-à-dire de développer une expertise pour coordonner le travail d'autres personnes, réaliser et mettre en place un nouveau processus par exemple, et faire connaître nos réussites. Notre projet trouvera toujours un écho favorable si on porte en soi l'énergie et la vision pour réaliser les choses, la capacité de travailler en équipe et de représenter positivement notre institution.

Madame Beaudry affirme qu'il ne faut pas avoir peur d'exprimer notre ambition et d'avouer à nos supérieurs que nous sommes intéressés par des postes de gestion. Ce n'est pas vu négativement, au contraire. Il est crucial pour les gestionnaires de pouvoir identifier les personnes qui ont du potentiel et un intérêt pour la gestion et de les aider à se projeter dans un éventuel rôle de gestionnaire, de leur offrir les occasions qui leur permettront de voir s'ils en ont réellement les capacités. Les cadres actuels ont un rôle fondamental à jouer à cet effet.

Selon Guylaine Beaudry, les habiletés en gestion peuvent se développer de différentes façons, notamment par l'observation des bons – et moins bons! – exemples de gestionnaires qui nous entourent. De son

La profonde transformation des bibliothèques qui est en cours actuellement nécessite de la part de tous, peu importe la fonction que l'on occupe, d'assumer un rôle important, de faire preuve de leadership et de vision pour réussir cette « refondation » de l'institution bibliothèque. Nous sommes chanceux [...] que ces questions se posent ces années-ci. C'est à nous, à notre génération, d'inventer la bibliothèque de demain.

côté, elle a également suivi quelques cours à HEC en formation continue et elle nous encourage à développer nos habiletés politiques et surtout de ne pas en avoir peur. Lorsque la question lui est posée, elle précise que les habiletés en gestion ne seraient pas sa priorité pour améliorer la formation en bibliothéconomie; il faudrait plutôt asseoir de façon plus solide nos capacités de lecture, d'analyse, d'argumentation, et d'écriture pour toujours mieux communiquer nos idées. De plus, elle aurait aimé en apprendre davantage durant ses études sur le fonctionnement de l'administration publique, sur les institutions politiques, bref, sur l'art de faire avancer un dossier dans les différents paliers gouvernementaux et universitaires et d'y trouver des appuis.

En terminant, elle nous rappelle que le contrôle de l'émotion et du stress est très important à développer, car comme gestionnaire, nous avons parfois des situations extrêmement difficiles à vivre. Il y a plusieurs façons d'apprendre ce contrôle, comme le sport, mais pour Guylaine c'est la musique, une excellente école qui lui a apporté discipline, rigueur intellectuelle, connaissances artistiques, culturelles et historiques et, plus important encore, une capacité à contrôler le stress. Le trac ressenti avant de monter sur scène dépasse de beaucoup la fébrilité qu'elle peut ressentir avant une réunion ou une présentation importante !

L'implication dans nos associations est une bonne façon de contribuer au développement de la profession et du milieu des bibliothèques de façon générale. C'est aussi un moyen d'apprendre de collègues extraordinaires de différents milieux. Par exemple, son implication dans la création du Congrès des milieux documentaires lui a permis de découvrir les enjeux pour les bibliothèques

scolaires et les centres d'archives, de même que des projets extraordinaires qui ont cours dans les bibliothèques publiques. Nous avons beaucoup à apprendre des autres milieux que le nôtre.

Malgré ses nombreux succès et ses réalisations importantes, Guylaine Beaudry est encore aujourd'hui habitée de façon sincère par le souhait d'être bien au moment où les choses se déroulent ainsi que d'avoir suffisamment d'espace pour créer, innover et pouvoir ressentir qu'elle fait concrètement une différence, que ce soit au travail, en consultant, en démontrant une grande confiance et un immense respect envers son équipe; en créant des espaces intellectuellement stimulant pour les usagers, pour qu'ils y restent longtemps, pour qu'ils y vivent, seuls, en groupe ou en silence, pour leur réussite; en s'impliquant dans sa communauté professionnelle, en la faisant avancer, réfléchir et aimer son métier; en étant une intellectuelle passionnée et active dans une transition historique et un monde de possibilités à construire; ou plus simplement, comme elle le décrit si bien dans la préface de sa thèse, en faisant la différence pour ses trois enfants, en espérant que ces longs moments qu'ils l'ont vu passer à sa table de travail leur seront un exemple de détermination et de passion.

Vous aimeriez proposer un leader à découvrir ou devenir journaliste pour réaliser un portrait, n'hésitez pas à communiquer avec l'équipe d'argus (revueargus@gmail.com). Cette chronique est la vôtre!



De la curiosité d'Alberto Manguel

MARIE-CLAIRE BARBEAU-SYLVESTRE /

Le dernier essai d'Alberto Manguel s'intitule *De la curiosité*. Chacun sait, depuis *Une histoire de la lecture*, que le journaliste, éditeur, traducteur et écrivain est par-dessus tout un lecteur et que sa bibliothèque est son royaume. Aussi, contrairement à ce que le titre suggère, la curiosité n'est-elle pas tant le sujet du livre que son prétexte. Un prétexte pour nous inviter à fouiller avec l'auteur sa célèbre bibliothèque à partir d'un point focal : *La Divine Comédie* de Dante.

La prémisse du livre s'articule autour de la curiosité et de certaines idées familières aux lecteurs de Manguel : l'importance de l'imagination¹, les limites du langage et le travail du lecteur². L'imagination des écrivains, écrit Manguel, « est toute puissante, capable de forger les créations les plus extraordinaires dans toute leur précision rêvée » (Manguel, 2015, p. 18). Cette toute-puissance de l'imagination est cependant contrecarrée par « la descente au langage [car] dans le passage de la pensée à l'expression, beaucoup — énormément — se perd » (Manguel, 2015, p. 18). Tout est donc en place pour réaffirmer la conviction d'Alberto Manguel : le lecteur joue un rôle essentiel dans le processus de création. C'est lui qui, par son interprétation, devra pallier les pertes. En ce sens, l'impuissance du langage devient un trait positif qui prête aux œuvres « une richesse illimitée dont nous ne pouvons nous faire une idée que dans le meilleur de nos capacités individuelles » (Manguel, 2015, p. 16).

Voilà donc la tâche à laquelle Manguel s'emploie à partir d'une lecture de *La Divine Comédie*, un livre qui « favorise l'exploration de soi-même et du monde, qui paraît inépuisable en même temps qu'il concentre l'intelligence d'une manière intime et singulière sur les détails les plus minuscules » (Manguel, 2015, p. 14). Ainsi, dans l'ouvrage sans doute le plus personnel d'Alberto Manguel, chaque chapitre est préfacé par une anecdote ou confidence intime de la vie de l'auteur. Puis, sous un titre énonçant une question très générale, il explore certaines des réponses apportées à cette question philosophique par les penseurs, œuvres et traditions de partout dans le monde. Dante explore par l'imagination l'Enfer, le Purgatoire et le Paradis avant que de s'y retrouver réellement; Manguel l'y suit et, mû par sa curiosité propre, il entraîne le lecteur dans une déroutante odyssée à travers le vaste corpus de la littérature mondiale, de la philosophie, des sciences et de la théologie. Ce faisant, il tisse une impressionnante toile de renvois, à travers les époques et les œuvres.

Par exemple, le premier chapitre porte sur la curiosité de manière directe. À partir d'étymologies espagnoles tirées d'un dictionnaire du XVII^e siècle, l'auteur remarque que cette disposition suscite au cours de l'histoire au moins autant la réprobation que la louange. On passe alors à l'analyse de la curiosité dans l'œuvre de Dante avant de remonter à celle de son maître à penser, Thomas d'Aquin, puis de faire un saut de quatre siècles pour convoquer le philosophe écossais David Hume. Tout cela, sans se priver

Après des études en Histoire, culture et société à l'Université du Québec à Montréal, Marie-Claire Barbeau-Sylvestre s'est dirigée vers la philosophie. Elle a entrepris une maîtrise à l'Université de Montréal et consacre son mémoire à la métaphore et à



l'emphase comme précédés philosophiques chez Emmanuel Levinas. Elle a enseigné la philosophie au Collège Jean-de-Brébeuf, puis au Cégep du Vieux Montréal. Ancienne libraire, elle est aussi rédactrice et aime présenter les livres qu'elle rencontre.

mclaire.b.sylvestre@gmail.com

Alberto Manguel



De la curiosité

traduit de l'anglais (Canada) par Christine Le Bœuf

ACTES SUD



PHOTO : CRAIG STEPHENSON

[Manguel] entraîne le lecteur dans une déroutante odyssée à travers le vaste corpus de la littérature mondiale, de la philosophie, des sciences et de la théologie.

En somme, on ouvre *De la curiosité* comme on sirote un thé, pour la stimulation et le plaisir de parcourir des siècles de réflexions humaines et de littérature. De retrouver, au surplus, la voix amicale d'un lecteur chevronné, qui nous offre sa curiosité comme une part de lui-même.

d'une remarque sur l'hindouisme, le jainisme, le bouddhisme et le sikhisme et d'un aparté sur *Le Chien des Baskerville!* Si l'auteur ne tire pas de conclusion précise de toutes ces expositions, et si de longs passages sont consacrés au récit des péripéties biographiques des penseurs convoqués, c'est qu'il s'agit toujours avant tout de rendre hommage à leur furieuse obstination à la curiosité, cette faculté qui « *accroît grâce au questionnement notre expérience du monde et de nous-mêmes* », qui, ainsi, « *nous aide à grandir* » (Manguel, 2015, p. 35). Les chapitres suivants sont à l'avenant et déroulent les thèmes les plus divers. « *Que voulons-nous savoir?* », « *Comment raisonnons-nous?* », « *Comment questionnons-nous?* », « *Qui suis-je?* », « *Pourquoi les choses arrivent-elles?* », etc. Ils sont portés par la curiosité particulière de l'auteur et les occasions fournies par son analyse fine de l'œuvre de Dante. Ainsi, le chapitre intitulé « *Qu'est-ce qu'un animal?* » fait une analyse commentée et personnelle de la figure du chien dans la *Commedia*, alors que « *Comment voir ce que nous pensons?* » traite des multiples formes que peut prendre le langage quand il se matérialise en écriture. Entre autres choses, Manguel évoque les écoles nominaliste et réaliste de la philosophie du langage, puis présente certains des colorés personnages qui, aux XVII^e et XVIII^e siècles, furent fascinés par l'art inca du *quipu*.



1. Le thème de l'imagination est cher à l'auteur depuis *Le Dictionnaire des lieux imaginaires* (Actes Sud, 1998; édition originale, Lester & Orpen Dennys, 1980).
2. Le thème du lecteur a été maintes fois exploité par Alberto Manguel. Voir notamment *Une histoire de la lecture* (1998), *Dans la forêt du miroir* (2000), *Journal d'un lecteur* (2004), *Pinocchio & Robinson* (2005) et *Pour une éthique de la lecture* (2005).

BIBLIOGRAPHIE

Manguel, Alberto.

1998. *Une histoire de la lecture*. Paris : Actes Sud. 432 p.

1998. *Dictionnaire des lieux imaginaires*. Paris : Actes Sud. 672 p.

2000. *Dans la forêt du miroir*. Paris : Actes Sud. 380 p.

2004. *Journal d'un lecteur*. Paris : Actes Sud. 247 p.

2005. *Pinocchio & Robinson. Pour une éthique de la lecture*. Chauvigny : L'Escampette Éditions. 75 p.

2015. *De la curiosité*. Montréal : Leméac Éditeur, 430 p.

L'usager en bibliothèque, est-il au cœur des préoccupations des bibliothécaires, et plus généralement de tous les artisans des bibliothèques? Qu'en pensent les trois principaux lieux d'enseignement de la bibliothéconomie au Canada? Nous leur avons posé la question, voici leurs réponses.

La parole aux écoles

UNIVERSITÉ MCGILL

Ce n'est pas une tâche facile que d'écrire sur la place de l'usager dans la conception de programmes universitaires pour les professionnels de l'information – c'est un peu comme articuler l'importance de l'air dans nos vies. Les bibliothécaires, archivistes, taxonomistes, gestionnaires des connaissances et autres ont précisément comme raison d'être d'organiser la médiation entre l'usager et l'univers de l'information. À McGill, nous avons toujours considéré nos futurs diplômés comme des intermédiaires essentiels pour assurer l'accès aux ressources documentaires et informationnelles, que ce soit sur le plan individuel, organisationnel ou social. Notre programme de maîtrise vise notamment à permettre aux étudiants de perfectionner leur souci du service à l'usager. On souhaite entre autres faciliter l'interaction entre l'usager et les ressources d'information et les connaissances. C'est pourquoi la majorité des cours comportent des sections axées sur l'analyse des besoins des usagers et des clientèles diverses, et la traduction de ces besoins en activités et services particuliers. En somme, depuis plus d'un siècle, nous considérons avoir éduqué des médiateurs dont l'objectif est de répondre aux besoins des usagers, quels qu'ils soient.

FRANCE BOUTHILLIER ET KIMIZ DALKIR

École des sciences de l'information
Université McGill

UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL

Le premier volet de la double mission de l'École de bibliothéconomie et des sciences de l'information de l'Université de Montréal est de « former des professionnels et des chercheurs à la gestion de l'information consignée et des connaissances en vue de maximiser leur transfert et leur utilisation dans la société ». Cet énoncé montre implicitement que l'usager, en tant qu'acteur central de la société civile, est au cœur de tous les programmes de formation offerts à l'École. L'usager est, et demeurera toujours, au centre de nos préoccupations et nous nous faisons un devoir d'inculquer cette notion fondamentale à tous nos étudiants. Ainsi, les comportements informationnels, les pratiques de recherche d'information, la formation des usagers sont des notions abordées dans plusieurs de nos cours pour permettre à nos étudiants de bien comprendre les pratiques et usages de l'information dans la société. Forts de ces acquis, nos diplômés pourront répondre adéquatement aux besoins des usagers et sauront s'adapter à leurs pratiques informationnelles en constante évolution. Les cinq lois de Ranganathan, bien qu'un peu vieillottes dans leur formulation (on remplacera « lecteur » par « usager »), demeurent selon nous tout à fait d'actualité et c'est pourquoi nous jugeons toujours à propos de les enseigner à nos étudiants dès le début de leurs études, car elles y positionnent clairement l'usager au premier plan.

CLÉMENT ARSENAULT

École de bibliothéconomie et des sciences
de l'information
Université de Montréal

UNIVERSITÉ D'OTTAWA

Nos bibliothèques vivent des changements majeurs. Et nombreux sont ceux qui n'hésitent pas à parler de bibliothèque 2.0. La bibliothèque hybride de Le Deuff, hyperliée de Stephens et Collins, sociale selon Danesky et Heller, et où l'usager est parfois qualifié d'« utilisateur » par Hapke. Un usager qui veut partager, participer, collaborer avec les professionnels, mais aussi contribuer au design des collections, des espaces, des activités. Tout le défi est de savoir comment entrer en relation avec ces nouvelles figures de l'usager et comment construire une relation de service durable et riche. Les bibliothèques se transforment, innovent et offrent de nouveaux services, des bouleversements qui soulèvent de nombreuses questions. Allons-nous vers des formes de bibliothèques participatives, remettant en cause le modèle traditionnel de ce qu'est le service à l'usager? Quelles stratégies de services pouvons-nous développer sans dénaturer notre raison d'être? Comment repenser le rôle des bibliothécaires et des usagers dans cette relation de services?

SYLVIE GROSJEAN

Directrice Intérimaire
École des Sciences de l'information
Université d'Ottawa



regroupe les données et les activités de bibliothèques afin de



et vous permettre de concentrer vos efforts sur les services à vos utilisateurs.



Les applications OCLC WorldShare proposent une nouvelle approche pour la gestion coopérative des chaînes de travail en bibliothèques.

- Acquisitions
- Analytiques
- Prêts
- Recherche
- Prêts entre bibliothèques
- Gestion des licences
- Gestion des métadonnées

Pour en savoir davantage, veuillez nous rendre visite au www.oclc.org.



Les bibliothèques du monde, connectées.™

 <p>-65% 1 an 57,48\$ 20,00\$</p>	 <p>-58% 1 an 59,88\$ 24,97\$</p>	 <p>-62% 1 an 65,88\$ 24,95\$</p>	 <p>14,95\$ 1 an 59,88\$ 14,95\$</p>	 <p>-70% 1 an 125,10\$ 36,99\$</p>	 <p>14,95\$ 8 nos 29,60\$ 14,95\$</p>
 <p>13,95\$ 1 an 49,90\$ 13,95\$</p>	 <p>-72% 1 an 59,90\$ 16,48\$</p>	 <p>-65% 1 an 99,50\$ 34,95\$</p>	 <p>14,95\$ 1 an 92,94\$ 14,95\$</p>	 <p>12,95\$ 1 an 26,94\$ 12,95\$</p>	 <p>14,95\$ 1 an 59,90\$ 14,95\$</p>
 <p>-30% 1 an 54,45\$ 37,95\$</p>	 <p>-57% 1 an 87,45\$ 37,95\$</p>	 <p>-58% 1 an 89,50\$ 37,95\$</p>	 <p>9,95\$ 1 an 29,70\$ 9,95\$</p>	 <p>-43% 1 an 56,28\$ 31,95\$</p>	 <p>-39% 1 an 54,45\$ 32,95\$</p>
 <p>-40% 1 an 51,60\$ 30,95\$</p>	 <p>-10% 1 an 78,00\$ 69,95\$</p>	<p>VISITEZ NOTRE SITE DÉDIÉ EXCLUSIVEMENT AUX BIBLIOTHÈQUES.</p> <p>Obtenez facilement et rapidement une soumission en ligne, sans obligation ultérieure de votre part.</p> <p>www.rabaiscampus.com/biblio</p>		 <p>-46% 1 an 83,40\$ 44,95\$</p>	 <p>-30% 1 an 54,45\$ 37,95\$</p>
 <p>-33% 1 an 90,00\$ 59,95\$</p>	 <p>-47% 1 an 138,00\$ 73,00\$</p>	<p>Obtenez facilement et rapidement une soumission en ligne, sans obligation ultérieure de votre part.</p> <p>www.rabaiscampus.com/biblio</p>		 <p>-27% 1 an 26,00\$ 18,95\$</p>	 <p>13,95\$ 12 nos 47,40\$ 13,95\$</p>
 <p>-36% 1 an 88,70\$ 24,95\$</p>	 <p>-35% 1 an 41,70\$ 26,95\$</p>			 <p>-44% 1 an 35,70\$ 19,95\$</p>	 <p>-52% 1 an 45,90\$ 21,95\$</p>
 <p>-33% 1 an 52,50\$ 34,95\$</p>	 <p>-65% 1 an 49,50\$ 17,55\$</p>	 <p>-47% 1 an 246,48\$ 129,95\$</p>	 <p>-36% 26 nos 155,74\$ 99,00\$</p>	 <p>-51% 12 nos 51,00\$ 24,95\$</p>	 <p>-62% 1 an 155,48\$ 58,95\$</p>
 <p>-68% 1 an 400,40\$ 126,36\$</p>	 <p>-73% 1 an 463,84\$ 126,36\$</p>	 <p>-56% 1 an 440,96\$ 192,95\$</p>	 <p>-26% 1 an 841,12\$ 252,00\$</p>	 <p>-78% 2 ans 367,08\$ 79,99\$</p>	 <p>-83% 1 an 181,74\$ 31,50\$</p>

JUSQU'À 90% DE RABAIS
SUR LE PRIX EN KIOSQUE

LES PLUS BAS PRIX GARANTIS!

POURQUOI PAYER PLUS CHER?