

Diplôme national de master

Domaine - sciences humaines et sociales

Mention - sciences de l'information et des bibliothèques

Parcours - politique des bibliothèques et de la documentation

Accueillir les étudiants sur le site web des BU et les accompagner à la recherche documentaire au regard de leurs compétences informationnelles

Perrine Rouina

Sous la direction de Nathanaël Butticker
Conservateur des bibliothèques — Responsable de la bibliothèque Michelet –
Sorbonne Université

Remerciements

Mes remerciements vont tout d'abord à Nathanaël Butticker, pour avoir accepté de diriger ce mémoire, et m'avoir accompagnée dans ma réflexion durant ces nombreux mois de travail.

Je remercie également toutes les personnes qui m'ont aidée, en m'accordant un entretien, en témoignant de l'intérêt pour cette étude ou encore en m'encourageant.

Enfin je remercie ma famille pour sa patience et pour tout le soutien qu'elle m'a apporté.

Résumé :

La recherche documentaire est complexe et nécessite une formation. Le site web d'une bibliothèque universitaire permet de réaliser ces deux processus, pourtant les étudiants utilisent souvent les moteurs de recherche généralistes. Supposant que si le site web d'une bibliothèque universitaire était perçu comme plus accueillant et plus aidant qu'un moteur généraliste les étudiants l'utiliseraient davantage, le présent travail s'interroge sur la conception des sites et les médiations à y proposer. Une exploration de 20 portails aboutit à quelques préconisations.

Descripteurs : Bibliothèques -- Accueil et orientation des publics, Bibliothèques universitaires – Sites Web – Culture de l'information – Recherche documentaire - Étudiants

Abstract :

Information Seeking is complex and requires training. An academic library's website makes it possible to carry out both these processes, yet students often use general search engines. Assuming that if an academic library's website were perceived as more welcoming and helpful than a general search engine, students would use it more, the present study looks at site design and the mediation to be offered. An exploration of 20 portals lead to a number of recommendations.

Keywords : Readers' advisory services - Academic libraries - Web sites - Information literacy – Searching, Bibliographical - Students

Droits d'auteurs



Cette création est mise à disposition selon le Contrat : « Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 4.0 France » disponible en ligne <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.fr> ou par courrier postal à Creative Commons, 171 Second Street, Suite 300, San Francisco, California 94105, USA.

Sommaire

SIGLES ET ABREVIATIONS.....	7
INTRODUCTION.....	8
EXPLORATION DE LA LITTERATURE.....	12
L'accueil	12
<i>L'accueil – une possible définition ?</i>	<i>12</i>
<i>L'accueil sur le site internet des B.U.</i>	<i>13</i>
Les compétences informationnelles	14
<i>Distinguer littératie informationnelle, culture informationnelle et</i> <i>compétences informationnelles.....</i>	<i>15</i>
<i>Les référentiels de compétences informationnelles</i>	<i>16</i>
<i>L'importance des compétences informationnelles</i>	<i>17</i>
<i>Les compétences informationnelles des étudiants</i>	<i>19</i>
Les sites web des bibliothèques universitaires	22
<i>Les fonctions du site web d'une BU</i>	<i>23</i>
<i>Le concept de site web de BU</i>	<i>23</i>
<i>Ergonomie des sites web.....</i>	<i>25</i>
<i>Des obstacles nombreux</i>	<i>27</i>
VERS UN SITE WEB ACCUEILLANT ET ACCOMPAGNANT LES ETUDIANTS A LA RECHERCHE DOCUMENTAIRE AU REGARD DE LEURS COMPETENCES INFORMATIONNELLES.	29
« Cahier des charges » d'un site web de BU.....	29
Méthode d'enquête et concept de site retenu	31
Expliciter la vocation du site.....	32
<i>Le choix des onglets, une première approche.....</i>	<i>32</i>
<i>La formulation des onglets</i>	<i>34</i>
<i>Le nombre d'onglets</i>	<i>35</i>
<i>Les menus.....</i>	<i>35</i>
<i>Le contenu de l'onglet consacré à la recherche documentaire.</i>	<i>37</i>
<i>Une barre de navigation cohérente avec le concept de site défini</i>	<i>39</i>
Aider à la recherche documentaire.....	42
<i>Les outils de découverte</i>	<i>42</i>
<i>Les services de questions-réponses.....</i>	<i>52</i>
<i>Les tutoriels.....</i>	<i>55</i>
CONCLUSION	66
SOURCES	70
BIBLIOGRAPHIE.....	71

ANNEXES.....	77
1) Référenciel des compétences informationnelles de l'ADBU.....	78
2) Les barres de navigation	79
<i>2.1 Intitulés des onglets</i>	<i>79</i>
<i>2.2 Formulation des onglets</i>	<i>79</i>
<i>2.3 Formulation des onglets et exploration des menus</i>	<i>80</i>
3) Les outils de découverte	81
<i>3.1 Présentation des outils de découverte à l'utilisateur</i>	<i>81</i>
<i>3.2 Barres de recherche dans le site et dans l'outil de découverte</i>	<i>82</i>
<i>3.3 Intégration des tutoriels et bases de données aux résultats</i>	<i>83</i>
<i>3.4 Visibilité de la barre de navigation et du logo de la BU dans l'interface de l'outil de découverte.....</i>	<i>84</i>
4) Les services questions-reponses	85
5) Les tutoriels et formations.....	86
TABLE DES ILLUSTRATIONS.....	87
TABLE DES MATIERES	89

Sigles et abréviations

ADBU : Association française des directeurs et personnels de direction des bibliothèques universitaires et de la documentation

ALA : American Library Association

BnF : Bibliothèque nationale de France

BU : Bibliothèque universitaire

CREPUQ : Conférence des recteurs et des principaux des universités du Québec (devenu le BCI Bureau de coopération interuniversitaire début 2014)

CRFCB : Centres Régionaux de Formation aux Carrières des Bibliothèques

Enssib : Ecole nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques

ENT : environnement numérique de travail

IFLA : International Federation of Library Associations and Institutions

GT-PDCI : Groupe de travail de la promotion du développement des compétences informationnelles (Université du Québec)

SCD : Service commun de la Documentation

URFIST : Unité Régionale de Formation à l'Information Scientifique et Technique

INTRODUCTION

« La bibliothèque idéale est celle qui réussit le mieux à répondre aux besoins de sa communauté, en s'adaptant aux évolutions de la société du savoir. » (Papin, Rondeau 2018)

Rechercher et accéder à l'information, des tâches complexes.

Pour m'être confrontée lors de ma reprise d'études à la recherche documentaire, j'ai pu constater que trouver l'information pertinente est complexe et demande un réel apprentissage. Utiliser les bons mots-clés, identifier et évaluer les sources à explorer, maîtriser les outils de recherche sont autant de savoir-faire à mettre en œuvre pour mener ce travail à bien. En tant qu'étudiante en sciences de l'information, j'ai exploré à profit les guides et tutoriels publiés par les bibliothèques universitaires et les URFIST. Mais cela m'a demandé de surseoir à mes recherches. Un questionnement est alors né : face à leur besoin d'information, tous les étudiants prennent-ils le temps de se former à la recherche documentaire ? Sont-ils sensibilisés à l'importance qu'elle revêt pour leurs études au point de faire un pas de côté lors de leur démarche de recherche pour se former ? Leur âge et leur filière d'étude ont-ils un impact sur l'intérêt qu'ils lui portent ?

Fin novembre 2021, l'ADBU a publié une synthèse des études récentes effectuées par plusieurs bibliothèques universitaires sous le titre « Enquêtes sur les étudiants et leur BU pendant la crise sanitaire ». Elle indique : « Si la période de confinement puis les modalités restreintes d'accès ont favorisé la promotion des ressources électroniques et de l'accès à distance, les usagers tendent plutôt à montrer une méconnaissance de ces ressources ou tout au moins une difficulté à y accéder. » (Bizos, Quillet 2021)

Les difficultés d'accès aux ressources mises en évidence par ces enquêtes ne concernent pas que les étudiants. Rencontrées en entretiens exploratoires à la bibliothèque Diderot à Lyon, Christelle Petit, responsable du département des services aux publics et Aurélie Dos Santos, responsable de la communication, affirment toutes deux que le fait que toutes les ressources ne soient pas toutes fédérées et la nécessité de devoir par conséquent chercher au sein de plusieurs réservoirs (catalogue de la bibliothèque, bibliothèque numérique et les diverses bases de données) complique la tâche, même pour les plus aguerris des chercheurs. Les bibliothécaires eux-mêmes ont parfois des difficultés à savoir s'ils possèdent une ressource ou non.

Des compétences informationnelles

Rechercher l'information et y accéder sont deux compétences qui font partie d'un ensemble : les compétences informationnelles, rassemblées dans le Référentiel des compétences informationnelles (ADBU 2021) et définies comme "l'ensemble des aptitudes permettant aux individus de déterminer les moments où ils ont un besoin d'information et de trouver, d'évaluer et d'utiliser cette information" (CREPUQ 2005)

Les enjeux

Les enjeux d'acquisition de compétences informationnelles sont de plusieurs ordres. Citons tout d'abord avec Cécile Swiatek le plein exercice de la citoyenneté : « Les enjeux universitaires touchent plus largement la question de l'éducation des citoyens à une démarche critique vis-à-vis de l'information, pour permettre à chacun de se forger une opinion éclairée sur les informations et documents qui lui parviennent. » (Kintz 2020) L'évaluation des sources par exemple est primordiale pour lutter contre les fausses informations.

Également, on perçoit la formation aux compétences informationnelles comme un soutien à la réussite des étudiants. Seule une corrélation et non une cause est établie entre les deux : « En ce qui a trait à la réussite étudiante, les facteurs qui sont en cause sont tellement variés qu'il est difficile, voire impossible, de démontrer l'impact direct des bibliothèques sur la réussite des étudiants. De nombreuses études ont toutefois identifié une corrélation entre l'utilisation des services de bibliothèque, notamment les formations documentaires, et certains indicateurs de réussite » (Papin, Rondeau 2018). Pour autant, les professionnels en semblent persuadés, comme en témoignent le nom donné à la journée d'étude du congrès de l'ADBU en 2018 : « La bibliothèque universitaire, catalyseur des réussites » ou l'impatience palpable de Carole De Bonnefond quand elle appelle de ses vœux « LA grande enquête concernant l'impact des actions pédagogiques des bibliothèques sur la réussite étudiante. » (de Bonnefond 2018)

Enfin, il y a un enjeu d'équité entre les étudiants. Anne Cordier dit du système des études supérieures qu' « il est aussi discriminant et distinctif selon les pratiques et habiletés informationnelles convoquées en son sein. » (Cordier 2018)

Ces enjeux entrent pleinement dans les missions des bibliothèques.

Un espace pour chercher et se former, le site web des BU

Il existe un espace au sein duquel il est possible tout à la fois de rechercher de l'information et de se former aux compétences informationnelles, il s'agit du site web de la bibliothèque universitaire. Aujourd'hui, il s'agit bien souvent d'un portail, les portails étant « des sites qui donnent accès à un ensemble de ressources et de services, soit thématique, soit destiné à un public spécifique ou encore lié à une organisation. » (Accart 2021)

Et Google...

Pourtant les étudiants n'utilisent pas toujours le portail de leur bibliothèque universitaire pour mener leurs recherches. Le moteur de recherche Google, qui ne permet pas toujours d'accéder rapidement à une réponse fiable et d'un niveau adapté, le supplante. Islam et Murno ont montré que les étudiants méconnaissent le contenu web de la bibliothèque, et que, par frustration, ils se tournent vers des moteurs de recherche populaires (Al-Qallaf, Ridha 2019). Une étude montre que près de 70% des étudiants de première année étudiés commencent leur recherche sur Google ou un moteur généraliste. (Perruso 2016) L'utilisation de Google est devenue une habitude. Thierry Bellance, qui a mené pour sa thèse une enquête sur les étudiants de première année, parle même de réflexe : « Nous posons donc que son utilisation s'inscrit comme un réflexe conditionné (Pavlov, 1927), tant son influence sur l'imaginaire et les pratiques des sondés apparaît marquée. » (Bellance 2017) Et

lorsqu'ils utilisent le site de la bibliothèque, leur comportement de recherche est fortement influencé par leur expérience sur Google. (Mierzecka, Suminas 2018)

Une piste : mieux accueillir

Ces usages et la numérisation des contenus amènent les bibliothécaires à s'interroger sur l'avenir des bibliothèques. Plusieurs auteurs mettent en avant alors le rôle de l'accueil. Marielle de Miribel affirme ainsi que « Face à Internet et à toutes les facilités accessibles de chez soi, la bibliothèque doit se repositionner dans la société et dans les services qu'elle propose. Pour s'adapter à cette évolution permanente du métier, il est important de privilégier la fonction d'accueil et de service public, pour permettre à la bibliothèque de fidéliser ses publics et d'assurer sa pérennité. » (de Miribel 2019)

Florence Roche et Frédéric Saby avancent que bientôt la documentation sera essentiellement numérique et que les bibliothèques ne continueront d'exister qu'en s'orientant clairement vers l'accueil du public, « sous toutes ses formes » (Roche, Saby 2013)

L'accueil apparaît ainsi comme un élément crucial dans la question de l'avenir des bibliothèques. Nous pouvons alors nous interroger : et s'il l'était aussi pour que le site web des BU soit reconnu par les étudiants comme lieu privilégié pour la recherche documentaire et pour l'apprentissage de celle-ci ?

L'accueil est une notion difficile à définir dans le monde des bibliothèques, nous le développerons plus tard. Retenons pour l'instant cette définition qu'en donne le glossaire des CRFCB : « L'accueil est la réponse donnée par un organisme public à une demande d'information, d'écoute, de service ou d'assistance d'un usager. En bibliothèque, l'accueil se conçoit principalement en termes de contact et de relation humaine (directement, par téléphone, en ligne via un formulaire ou une messagerie électronique). » (CRFCB 2012a)

De nombreuses bibliothèques universitaires se sont aujourd'hui dotées d'une charte sur la qualité de l'accueil, élargissent leurs horaires et repensent leurs espaces. Mais qu'en est-il sur leur site ? La notion d'accueil, à laquelle un rôle central est accordé, est-elle transposable à un portail web ?

Le site web d'une bibliothèque universitaire peut témoigner davantage d'attention aux besoins des étudiants qu'un moteur de recherche généraliste. Accueillir les étudiants de manière pertinente pourrait donc être une piste d'action pour tenter d'infléchir un peu les habitudes de recherche. Une piste d'action qu'il paraît d'autant plus important d'explorer à la lecture des propos de Tiphaine Tugault : « L'accueil constitue la rencontre entre l'établissement et son public. Point de contact entre les deux, il conditionne le succès de la médiation entre les ressources de l'établissement, collections ou services, et les besoins de son public. Il apparaît dès lors comme un rouage essentiel de la bibliothèque. » (Tugault 2010) Car s'il en est de même pour l'accueil en ligne, si l'accueil sur le portail des BU conditionne la médiation des ressources et services qui y sont proposés, alors réfléchir à sa qualité paraît même une question essentielle. D'autant plus que la question de l'image de la bibliothèque est en jeu. « Plus le concept de service d'accueil est réfléchi, meilleure est l'image de l'institution auprès de l'utilisateur. » (Accart 2021)

Accueillir des étudiants aux profils variés

Mais qu'est-ce qu'accueillir efficacement les étudiants ? Ils ont des profils variés, allant du jeune étudiant de Licence 1 au doctorant, et leurs attentes comme leurs compétences informationnelles ne sont pas les mêmes. Comment alors accueillir chacun au mieux sur un seul et même site web ?

Un défi

Ainsi, en admettant que, devant la complexité de la recherche d'information, les étudiants se tourneraient davantage vers le site web de la bibliothèque universitaire s'ils le percevaient comme plus proche d'eux et plus aidant que Google, c'est-à-dire en admettant que l'accueil du site web puisse être un levier dans l'identification du portail de la bibliothèque universitaire comme outil pertinent de recherche documentaire par les étudiants, nous tenterons dans ce mémoire de répondre à la problématique suivante: Comment concevoir le site web des bibliothèques universitaires et quelles médiations y proposer pour améliorer l'accueil et l'accompagnement des étudiants à la recherche documentaire au regard de leurs compétences informationnelles?

Dans ce mémoire, nous nous concentrerons sur le contenu du portail web des BU. Les contenus diffusés sur les réseaux sociaux, autres outils de présence numérique des bibliothèques, ne seront pas analysés ici même si ces contenus peuvent renvoyer vers le site web car c'est l'espace proposant les recherches documentaires qui fait l'objet de ce travail, c'est-à-dire le site web lui-même.

EXPLORATION DE LA LITTÉRATURE

L'ACCUEIL

L'accueil conditionne le succès de la médiation (Tugault 2010). Quels que soient les efforts déployés par une bibliothèque universitaire pour faciliter la recherche documentaire sur son site, ils seront donc vains si le site n'est pas perçu comme accueillant par les étudiants. Il nous faut donc tout d'abord comprendre ce que recouvre la notion d'accueil.

L'accueil – une possible définition ?

Dans « Accueillir, orienter, informer », Bertrand Calenge choisit de ne pas définir l'accueil, mais d'en décrire ses différents aspects. « Accueillir, c'est cueillir », c'est-à-dire « séduire [...], comprendre les envies des personnes, et s'adapter à leurs besoins ». C'est écouter aussi, être attentif au bien-être et aux demandes des usagers. Cela veut dire également « gérer des flux », « veiller à ce que les visiteurs aboutissent bien au service dont ils ont besoin ». En outre, l'accueil peut être « prédiction de l'évolution des usages et des besoins des usagers, afin de prévoir des réponses adaptées. » Finalement, synthétise l'auteur, accueillir c'est faire preuve d'empathie et de congruence, autrement dit écouter et « se plier au besoin de l'utilisateur ». (Calenge 1999) La congruence est le fait de « s'ajuster parfaitement » (Larousse [sans date]).

Marielle de Miribel affirme dans « Accueillir les publics. Comprendre et agir » que la notion d'accueil « recouvre une somme importante de paramètres ». Elle considère l'accueil comme une « fonction complexe, aux multiples ramifications » qui « comprend aussi bien des questions d'ordre spatial qu'organisationnel ou relationnel. (de Miribel 2013) La qualité de l'accueil dépend de trois éléments associés et de la cohérence qu'il y a entre eux : la bibliothèque, qui l'organise, le bibliothécaire, qui le met en œuvre, et les publics à qui il est destiné. L'ouvrage analyse l'accueil sous ses différents aspects mais là non plus, on n'en trouve pas de définition précise.

Cette absence de définition est déjà soulignée en 1997 par Nic Diamant dans « Organiser l'accueil en bibliothèque ».

En 2010, Tiphaine Tugault réalise pour son mémoire de conservateur une étude sur les sujets du BFB, pour déterminer si la notion d'accueil constitue ou non un impensé. Elle trouve peu de dossiers consacrés à l'accueil mais beaucoup plus sur des aspects de l'accueil : « Définie de façon englobante, mais non globale, l'accueil s'avère une préoccupation beaucoup plus fréquente dans le *Bulletin des Bibliothèques de France*. » (Tugault 2010). Elle conclut que oui, la notion d'accueil a été un impensé :

« Au seuil de cette étude, il apparaît que l'accueil des publics en bibliothèque universitaire est une notion en pleine évolution. Elle a bien constitué un impensé en n'étant conçue que de façon fragmentaire et en

abordant séparément des thématiques imbriquées telles que, par exemple, les espaces et la connaissance des publics. » (Tugault 2010)

En 2014, Bénédicte Frocaut, aborde à nouveau ce sujet, également dans le cadre de son mémoire de conservateur.

« L'accueil est un des mots polysémiques dont les bibliothécaires sont friands : ils l'utilisent aussi bien pour désigner l'accueil classique, les interactions banales et quotidiennes avec les publics que la médiation, l'animation ou encore les divers services, les opérations de conquête et de fidélisation des publics. Cette polysémie du terme et le rythme soutenu des réflexions sur ce sujet indique sans aucun doute qu'une incertitude persiste chez les professionnels qui ont des difficultés à définir ce mot, à délimiter clairement ce qu'est une situation d'accueil. Ce mot, apparemment si simple, révèle en fait une large palette de situations parfois très éloignées les unes des autres. » (Frocaut 2014)

Il est bien difficile, on le voit de définir l'accueil car « Tout n'est donc pas accueil [...] mais l'accueil irrigue toutes les fonctions. » (Calenge 1999)

Anne-Christine Collet et Anne Meyer proposent cependant cette définition : « L'objet accueil est défini comme toute interaction productrice d'information entre le public et le bibliothécaire, l'environnement, les outils. » (Collet, Meyer 1998) ; et celle-ci est intéressante car elle « présente l'avantage de permettre d'envisager l'accueil dans la diversité de ses modalités et pas seulement dans les interactions de face à face tout en prenant en compte la spécificité de l'offre de la bibliothèque, celle de l'information. » (Tugault 2010). Ce qui nous intéresse particulièrement dans ce travail qui interroge l'accueil en ligne.

L'accueil sur le site internet des B.U.

S'il est déjà difficile de définir l'accueil, comment définir l'accueil en ligne ? Bien peu de littérature existe sur l'accueil du public des BU sur leur site internet, à tel point que nous pouvons nous demander si à présent, ce n'est pas l'accueil sur le portail web qui constitue un impensé. « Dans la grande majorité des cas c'est à l'accueil physique que l'on pense, la notion d'accueil téléphonique, à distance, est très rarement évoquée et considérée comme de moindre importance. » (Frocaut 2014)

Raphaëlle Bats aborde néanmoins le sujet, dans le numéro d'*Arabesques* consacré aux bibliothèques pendant la pandémie de Covid-19. Elle veut nous « dire combien l'enjeu ne se situe pas seulement dans la réalisation d'un accueil optimal dans les espaces physiques de la bibliothèque, mais bien également dans ses espaces numériques » (Bats 2021). Elle cite « quatre points cardinaux de l'accueil » : « la sécurité, la santé, le confort et l'ambiance » et nous livre une vision intéressante sur l'accueil en affirmant que ces conditions d'accueil permettent aux usagers de « jouir pleinement du lieu ».

Comment faire en sorte que les étudiants jouissent pleinement du portail web de leur B.U. ?

Un seul chapitre de l'ouvrage de Marielle de Miribel est consacré à l'accueil virtuel. On y trouve plusieurs éléments intéressants. L'auteur de ce chapitre, Tony Faragasso, y évoque la rédaction pour le web, adaptée au fait que les internautes ne restent qu'entre 30 et 60 secondes sur une page, et l'ergonomie.

« L'ergonomie se décline en deux points principaux :

- répondre aux attentes des utilisateurs ;
- offrir un confort de navigation. » (Miribel et al. 2013)

Mais des éléments non spécifiques à l'accueil en ligne pourraient être pris en compte et transposés à l'accueil en ligne.

Marielle de Miribel présente la bibliothèque comme une entité dont les missions sont regroupées autour de trois pôles : le pôle culturel ou scientifique, qui correspond aux collections, le pôle social qui correspond au public, et le pôle institutionnel. Selon les choix effectués dans la gestion de la bibliothèque, un pôle peut être privilégié ou sous-estimé. Si le pôle culturel est privilégié au détriment des autres pôles et notamment du pôle social, du public, il y a un risque d'intimider le lecteur :

Le lecteur néophyte s'y sent tout petit, étranger, non initié et ne sait plus ce qu'il vient chercher ni où, ni comment procéder. Il a tendance à fuir, à moins qu'il n'ait été initié aux arcanes de la signalétique et de la classification. Cet état d'esprit peut persister également dans les nouvelles médiathèques, où au lieu de rangées de livres on trouve des rangées d'écrans informatiques, donnant accès à des bases de données, grands réservoirs virtuels d'information, où pour trouver quelque chose il faut d'emblée avoir quelque chose à chercher. (de Miribel 2013)

Également, l'idée de Bertrand Calenge de permettre au public de pouvoir trouver quelque chose même quand il ne sait pas vraiment que chercher peut être intéressante à transposer. L'auteur souligne : « Les bibliothécaires ne sont plus tant stockeurs des savoirs qu'inventeurs des chemins qui permettront de les arpenter. » (Calenge 2008)

Nous retiendrons pour la suite de ce travail que bien accueillir l'utilisateur en ligne, c'est répondre efficacement à ses attentes et à ses besoins, dans un environnement numérique confortable (ergonomique) et une ambiance non intimidante, le tout en le guidant s'il ne sait pas précisément ce qu'il cherche.

LES COMPÉTENCES INFORMATIONNELLES

Outre l'accueil, nous souhaitons également dans ce travail réfléchir à comment améliorer l'accompagnement des étudiants à la recherche documentaire sur le site web des BU. Il est donc important de comprendre ce qu'ils connaissent dans ce domaine, quel est leur degré de maîtrise des compétences informationnelles.

Que sont les compétences informationnelles ?

Au Québec, le Comité des compétences informationnelles en bibliothèque scolaire définit les compétences informationnelles ainsi : « Ensemble des savoirs, des savoir-être et des savoir-faire qui permettent de définir un besoin d'information, de chercher efficacement, d'analyser l'information trouvée et de l'utiliser de façon éthique. » (Lebel 2021)

Tâchons de bien situer cette notion par rapport aux concepts de littératie informationnelle (information literacy) et de culture informationnelle.

Distinguer littératie informationnelle, culture informationnelle et compétences informationnelles

Florent Michelot et Bruno Poellhuber livrent une analyse éclairante à propos de ces notions proches et délicates à distinguer.

La littératie informationnelle est une notion apparue au milieu des années 1970 dans le monde anglo-saxon, alors que la société de l'information émerge, et, avec elle, le « besoin d'être en mesure de maîtriser l'information ». (Michelot, Poellhuber 2019) Si elle est alors déjà liée à la notion de citoyen éclairé, les compétences qui lui sont associées ne sont pas encore précisées. L'American Library Association (ALA) propose une définition qui les développe quelques années plus tard :

« C'est à la jonction des décennies 1980 et 1990 que la définition de l'American Library Association (ALA) est apparue, qui semble aujourd'hui faire autorité. Selon l'ALA, une personne infolettrée serait « une personne qui est en mesure de reconnaître lorsqu'un besoin d'information se fait ressentir et qui a les habiletés (skills) requises pour localiser, évaluer et utiliser efficacement l'information dont elle a besoin » (ALA, 1989, parag. 3). » (Michelot, Poellhuber 2019)

De nombreux référentiels de compétences sont ensuite publiés par différentes institutions. Michelot et Poellhuber analysent la fréquence des termes de ces différents référentiels afin d'en dégager les points communs. Les compétences qui ressortent sont :

« 1) reconnaître le besoin d'information ; 2) problématiser la recherche ; 3) bâtir une stratégie de recherche d'information ; 4) accéder à l'information ; 5) évaluer l'information ; 6) organiser l'information ; 7) traiter l'information en vue de répondre au besoin initial. » (Michelot, Poellhuber 2019)

La culture informationnelle est un concept apparu lui dans la recherche francophone. Michelot et Poellhuber proposent de la considérer, comme un « concept intégrateur » qui rassemble « des connaissances à caractère factuel ou procédural tel que la maîtrise des méthodes, mais aussi des aspects conceptuels tels que la compréhension des phénomènes de l'information, voire métacognitifs, telle la distance critique vis-à-vis de l'information » (Michelot, Poellhuber 2019)

La culture informationnelle est plus « Etoffée d'un point de vue conceptuel » que la littératie informationnelle. Mais les auteurs notent qu'en France, l'éducation aux médias et à l'information (EMI), « traduction opérationnelle » de la culture de l'information, se décline sur le terrain en compétences, tout comme la littératie

informationnelle. Ils affirment alors que la culture informationnelle manque d'opérationnalisation.

Mais « les référentiels de littératie ou de culture informationnelle et numérique font globalement la part belle à des aptitudes qui se rapportent davantage à de faibles niveaux cognitifs au détriment des niveaux cognitifs plus élevés, notamment l'évaluation ». (Michelot, Poellhuber 2019)

Les auteurs se demandent alors si les deux concepts peuvent converger et leur exploration les conduit à mettre en avant le modèle de la métalittéracie :

« Selon cette dernière proposition, la définition d'une personne infolettrée serait celle qui sait « comment déterminer lorsque de l'information est requise, accéder à de l'information à travers une variété d'outils, évaluer l'information par la pensée critique et l'analyse, incorporer de l'information dans quelque chose de nouveau grâce à une synthèse des matériaux » (Mackey et Jacobson, 2011, p. 70). » (Michelot, Poellhuber 2019)

La métalittéracie unifie les littéracies informationnelle, numérique et médiatique, elle intègre les « contextes technologiques émergents », l'esprit critique et l'évaluation de l'information mais aussi de sa propre démarche, elle situe aussi l'individu comme producteur d'information. Ainsi cette notion permet de « bâtir des ponts avec la culture informationnelle », elle « permet d'appréhender le besoin de compétences informationnelles, numériques et médiatiques à la fois comme une nécessité pratique et comme un besoin d'utilité sociale, donc au-delà de l'utilitarisme de certains modèles plus traditionnels. » (Michelot, Poellhuber 2019).

De nouveaux référentiels apparaissent, comme le référentiel littératie informationnelle de l'ACRL dans sa dernière version qui s'appuie sur la notion de métalittéracie, mais les « référentiels intégrateurs » ne s'imposent pas, nuancent les auteurs.

Les référentiels de compétences informationnelles

Examinons quelques référentiels de compétences informationnelles.

Le Référentiel de compétences informationnelles en enseignement supérieur du PDCI, qui est la traduction du *Framework for Information Literacy for Higher Education* de l'Association of College & Research Libraries¹ par le Groupe de travail de la Promotion du développement des compétences informationnelles (GT-PDCI) du réseau de l'Université du Québec indique clairement dans son introduction qu'il s'appuie sur le concept de métalittéracie. Il met en avant la métacognition, l'autoévaluation critique et le fait que « Les étudiants sont maintenant appelés à jouer un rôle important dans la création de savoirs, dans la compréhension des limites et de la dynamique changeante du monde de l'information ainsi que dans l'utilisation éthique de l'information, des données et du savoir. » (Groupe de travail de la Promotion du développement des compétences informationnelles 2016) Les compétences informationnelles y sont définies ainsi :

¹ <https://www.ala.org/acrl/standards/ilframework>

« Les compétences informationnelles englobent de manière intégrée la recherche éclairée et réflexive d'information, la compréhension des procédés grâce auxquels l'information est produite et mise en valeur, l'utilisation de l'information pour générer de nouveaux savoirs et la participation éthique à des communautés d'apprentissage. » (Groupe de travail de la Promotion du développement des compétences informationnelles 2016)

Le référentiel de l'ACRL se veut un guide pour les établissements d'enseignement supérieurs qui veulent penser la formation aux compétences informationnelles de leurs étudiants, plutôt qu'un « ensemble prescrit d'objectifs et de résultats d'apprentissage ». (Groupe de travail de la Promotion du développement des compétences informationnelles 2016) Il définit pour cela six fondements :

« L'autorité est construite et contextuelle.

La production de l'information est un processus.

L'information a une valeur.

La recherche savante est une démarche d'investigation.

La production de savoirs résulte d'échanges.

La recherche d'information est une exploration stratégique. » (Groupe de travail de la Promotion du développement des compétences informationnelles 2016)

Pour chacun de ces fondements, le référentiel liste les habiletés et les dispositions correspondantes : des savoirs, savoir-faire et savoir-être.

En France, l'ADBU propose un référentiel des compétences informationnelles depuis 2012, nommé RÉCIF, dernièrement mis à jour en 2021². Les 47 compétences y sont regroupées en quatre grandes catégories : « Identifier un besoin d'information et les sources disponibles », « Accéder aux informations nécessaires avec efficacité », « Evaluer de façon critique l'information obtenue » et « Produire et communiquer le résultat de ses recherches » (ADBU 2021).

Ce référentiel peut-il être considéré comme un « référentiel intégrateur » ? Des éléments de métalittéracie y apparaissent : la production d'information est prise en compte, avec par exemple une rubrique traitant de la communication des résultats d'une recherche dans laquelle on retrouve l'aspect éthique à travers la compétence « Connaître les enjeux de la Science Ouverte ». Une autre partie est consacrée à l'évaluation de l'information avec notamment la compétence « Développer son esprit critique ». Mais l'évaluation de sa propre démarche, la métacognition, elle, n'y figure pas. La connaissance des processus de création de l'information n'y est pas mentionnée non plus. Ainsi le référentiel de l'ADBU ne semble pas s'appuyer complètement sur le concept de métalittéracie.

L'importance des compétences informationnelles

Maîtriser les compétences informationnelles semble très important pour la réussite étudiante. Même si, comme nous l'avons déjà évoqué plus haut, un lien de

² Ce référentiel figure en annexe 1.

cause à effet n'est pas établi, car les facteurs de réussite sont nombreux et difficiles à isoler les uns des autres, des corrélations existent. (Papin, Rondeau 2018; de Bonnefond 2017; Langevin Harnois 2017)

L'intérêt de prouver la causalité ne semble pas faire l'unanimité. Ainsi Badke, l'un des auteurs des nombreuses études nord-américaines compilées par Langevin Harnois, le juge « futile puisque trop de facteurs entrent en compte et que les notes évaluent surtout ce que les étudiants savent, plutôt que ce qu'ils peuvent faire avec ce qu'ils savent. » (Langevin Harnois 2017) Badke propose même que les compétences informationnelles soient considérées « comme un objectif en soi » et non comme un moyen. (Langevin Harnois 2017) Au contraire, lorsque Carole de Bonnefond réaffirme en appui sur les études américaines qu' « *une corrélation est établie entre le fait de suivre un cours de méthodologie documentaire et la réussite dans les études.* », elle regrette le manque d'études d'impact en Europe après les travaux d'Alain Coulon dans les années 90, lié aux difficultés méthodologiques et au manque de moyens. (de Bonnefond 2018)

En dehors des études d'impact, la littérature abonde dans le sens du rôle positif des compétences informationnelles sur la réussite. Al-Qallaf et Ridha affirment que « La littératie informationnelle, un élément clé dans le soutien aux disciplines universitaires et dans le développement des compétences de recherche, devrait être incorporée aux sites web comme un programme pédagogique essentiel. » [traduction libre] (Al-Qallaf, Ridha 2019)

Michelot et Poellhuber estiment que les « compétences numériques, informationnelles et médiatiques » sont importantes pour « la réussite sociale et professionnelle des jeunes en formation » et proposent pour mesurer cette importance de les considérer comme du capital culturel, c'est-à-dire, tel que le définit Bourdieu, comme « l'ensemble des ressources culturelles qu'a un individu. » (Michelot, Poellhuber 2019) Les deux auteurs rejoignent sur ce point Anne Cordier, qui non seulement rappelle que « La maîtrise de la démarche de recherche d'information apparaît depuis les années 1990 comme une clé de la réussite à l'université, consacrant la capacité de l'étudiant à faire preuve d'autonomie mais aussi d'initiative (Coulon, 1999). » (Cordier 2018), mais affirme aussi qu'à leur entrée à l'université, les étudiants « sont amenés à opérer un passage particulièrement complexe d'une culture de l'information à une autre, par suite d'un contact avec une autre culture, relative à un monde social de référence qui leur est nouveau, à savoir celui des études supérieures. » (Cordier 2018)

Aider les étudiants à développer leurs compétences informationnelles, c'est donc les accompagner dans ce changement d'univers, dans le processus de ce que l'auteure (comme Alain Coulon) appelle l'affiliation. Et c'est d'autant plus important que son étude montre que les étudiants qui ont le mieux réussi dans leur études sont ceux qui ont adopté un « nouveau répertoire de pratiques informationnelles propre au monde informationnel convoité. », qui « verbalisent clairement un projet d'affiliation, [et] qui pour cela vont s'imposer des modes de lecture et d'information éloignés de leur univers de référence, et même accepter d'investir un champ qui les met en difficultés tant cognitives que émotionnelles. » (Cordier 2018)

Tous les étudiants ne parviennent pas à franchir ce cap, pourtant il semble qu'ils soient malgré tout conscients du rôle joué par l'information dans leur réussite. Anne Cordier montre dans son étude que les étudiants sont convaincus que s'informer est important pour leurs études mais qu'ils sont démunis face à leurs

professeurs qui tiennent les compétences info-documentaires pour acquises. La démarche à suivre pour réaliser un travail nécessitant de la recherche d'information n'est pas explicitée. (Cordier 2018) S'informer, oui mais comment ? L'explicitation pourrait constituer une piste intéressante pour notre travail. Le besoin d'explicitation n'est ni nouveau ni propre à la recherche documentaire. Le sociologue Pierre Bourdieu reprochait déjà « au système traditionnel, et notamment au corps enseignant, de ne jamais « vendre la mèche », plus précisément de ne jamais rendre compréhensibles et lisibles les règles implicites multiples mises en œuvre inconsciemment par le corps enseignant. » (Braz 2011)

Un enjeu d'équité existe donc également dans l'accompagnement des étudiants, auquel une bibliothèque universitaire, en tant que service public ne peut rester indifférent, d'autant plus que « l'écart entre les mondes informationnels de référence est important. » (Cordier 2018)

Les compétences informationnelles importent enfin, affirme un rapport de l'ACRL, parce que leur développement « renforce le développement d'autres compétences et permet aux étudiants d'atteindre davantage d'objectifs d'apprentissages généraux, en particulier ceux liés à la résolution de problème, à l'apprentissage par recherche, à la pensée critique, et bien d'autres. » (Langevin Harnois 2017)

Les compétences informationnelles des étudiants

Pour les accompagner au mieux, il est nécessaire de savoir où en sont les étudiants en matière de compétences informationnelles, à leur entrée puis au cours de leur parcours à l'université. Explorons la littérature sur ce sujet.

L'enquête ICILS (International Computer and Information Literacy Study) de 2018 a montré qu'en France, seulement 1% des élèves de quatrième « exercent un contrôle et un esprit critique lorsqu'ils recherchent des informations et créent des documents d'information, en tenant compte du public et de l'objectif de communication. » (France. Ministère de l'éducation nationale et de la jeunesse 2023) Ces résultats sont très faibles mais ils paraissent cohérents avec les résultats de l'étude de Kaltoum Mahmoudi qui a montré que les programmes scolaires du secondaire ont longtemps peu mentionné l'esprit critique et que s'ils le font désormais davantage depuis 2019, c'est avec une vision épistémologiquement pauvre. (Mahmoudi 2023) Plusieurs années séparent la classe de quatrième de l'entrée à l'université. Voyons ce que nous pouvons apprendre sur les étudiants.

Le projet CIEL (Compétences Informationnelles des Étudiants en Licence), mené par des chercheurs français, a pour objectif de comprendre comment l'usage du numérique peut aider les nouveaux étudiants à acquérir des compétences informationnelles. Il souhaite comme première étape faire le point sur les compétences des étudiants en Sciences Humaines et Sociales (Equipe projet CIEL 2019) Il nous intéresse donc fortement pour notre travail. Malheureusement ce projet n'a pas encore abouti. Cependant Eloria Vigouroux-Zugasti, membre de ce projet, a effectué une revue de la littérature internationale sur la notion de littératie des lycéens et des étudiants et y a identifié des éléments convergents. Concernant la culture informationnelle, il ressort que la littératie est insuffisante dans la plupart des cas, que le niveau de littératie crée des inégalités pour la scolarité, que les

automatismes comme le recours à Google restent problématiques, et que le plagiat est la conséquence d'un manque de culture informationnelle. Concernant la culture numérique, il ressort que les lycéens n'ont pas de compétences innées, qu'ils sont inégaux et surestiment leurs compétences. (Vigouroux-Zugasti 2019) Notons que l'absence de compétences innées appuie les recherches d'Anne Cordier qui combat le mythe de « digital natives » (Cordier 2015; 2020)

L'ADBU a réalisé une synthèse d'enquêtes menées par plus d'une dizaine de bibliothèques universitaires françaises auprès de leurs étudiants lors de la crise sanitaire. Elle fait ressortir la méconnaissance des ressources en ligne, des difficultés à les utiliser et à obtenir des résultats pertinents. Bien que ce travail ne précise pas le niveau d'étude des répondants, il montre que les deux premières grandes compétences du référentiel des compétences informationnelles de l'ADBU, « Identifier un besoin d'information et les sources disponibles » et « Accéder aux informations nécessaires avec efficacité » ne sont pas acquises.

Le GT-PDCI a mené une enquête sur les compétences informationnelles des étudiants québécois en se basant sur les fondements et habiletés du nouveau référentiel de l'ACRL (« Référentiel de compétences informationnelles en enseignement supérieur (ACRL, 2015 ; PDCI, 2016) ») et analysé les résultats de 6142 répondants dont le niveau d'étude allait de la première année de baccalauréat (équivalente à la Licence 2 en France) à la dernière année de maîtrise (équivalente à la première année de doctorat)³. Celle-ci a montré que « le niveau des compétences informationnelles des étudiants du réseau de l'Université du Québec n'atteint pas le niveau requis par le parcours universitaire ou attendu par le marché du travail. » (Courcelles et al. 2020) Les étudiants ont des bases mais gagneraient à employer « des stratégies plus précises et plus efficaces. » L'exploration détaillée des résultats de cette étude nous éclaire sur différents points.

Premièrement, les questions sur la recherche d'information, correspondant au fondement « La recherche d'information est une exploration stratégique. » du référentiel de l'ACRL, font partie des moins bien réussies avec moins d'un tiers de bonnes réponses. Les répondants ont des difficultés pour choisir les mots-clés pertinents. De plus, ils n'identifient pas tous les outils permettant de trouver rapidement de l'information fiable : si les bases de données d'articles scientifiques sont bien identifiées pour plus de 83% des répondants, ce n'est pas le cas de l'outil de découverte de la bibliothèque, que moins de 37% d'entre eux choisissent. Précisons que dans l'étude le terme de « catalogue » est adjoint au terme « outil de découverte » pour l'expliquer. Près de 20% choisissent Google. Enfin, peu connaissent l'ensemble des stratégies pour affiner les résultats. Il y a peu d'évolution au fil du cursus pour l'ensemble de ce fondement. (Groupe de travail de la Promotion du développement des compétences informationnelles 2019)

Elle a montré, deuxièmement, que les étudiants au début de leur cursus « connaissent moins bien les types de documents, leurs caractéristiques et les

³ Le système d'études universitaires québécois ne correspond pas au schéma licence-master-doctorat français. En effet, les québécois terminent leurs études secondaires en onzième année, un an avant les Français. Ils passent ensuite par une formation préuniversitaire de deux ans (les « études collégiales ») avant d'entrer dans le cursus des études universitaires, un an après les français par conséquent. Celui-ci est composé de trois cycles. Le premier, nommé « baccalauréat » dure 3 ans et correspond aux licence 2, licence 3 et master 1 en France. Le deuxième, nommé « maîtrise » dure deux ans et correspond aux années de master 2 et première année de doctorat en France. Le troisième se nomme également « doctorat », et dure 3 ans.

contextes dans lesquels ils sont utiles. » (Courcelles et al. 2020) Une progression est constatée au fil des études sur ce point.

Également, une forte majorité des étudiants n'utilisent pas de logiciel de gestion bibliographique et ils n'ont pas pour habitude de prendre des notes sur l'utilité de l'information trouvée. Ils ne savent pas formuler une question de recherche ni choisir les outils les plus appropriés pour évaluer la crédibilité d'un auteur. Ils ont besoin de varier les sources d'information. Les questions liées aux citations, au droit d'auteur et au libre accès sont partiellement maîtrisées.

Certains points montrent une progression au fil des études. Il nous semble que l'on rejoint ici la notion d'affiliation : au fil des études, l'étudiant développe sa connaissance du monde universitaire et avec elle une meilleure connaissance des types de documents, et des processus de création des connaissances.

De plus, l'enquête confirme que la maîtrise des compétences informationnelles varie selon la filière - les sciences humaines et le droit obtiennent les meilleurs résultats tandis que les sciences de l'administration se situent en queue de peloton – comme l'affirment également Bellance et al. : « les pratiques informationnelles telles que définies sont fortement tributaires de la discipline d'appartenance des étudiants » (Bellance 2017)).

Une autre étude, menée par Carol Perruso, qui a suivi des étudiants pendant quatre ans, a montré que près de 70% des étudiants de première année en 2008 interrogeaient majoritairement Google pour démarrer une recherche, mais qu'avec le temps cette part déclinait. Elle a également montré qu'au fil des huit semestres, c'est de plus en plus dans les ressources de la bibliothèque que les étudiants trouvaient la majorité de l'information qu'ils utilisaient (de 30% à plus de 70%). Elle a montré aussi que suivre une formation avec un bibliothécaire et le fait que leurs professeurs leur demandent des types de ressources spécifiques faisaient évoluer positivement la part des recherches commencées dans les ressources de la bibliothèque. (Perruso 2016)

Poursuivons notre exploration sur les étudiants plus avancés dans leur parcours universitaire.

Sereywathna Soung a étudié pour sa thèse de doctorat les compétences informationnelles de plus de 250 étudiants en éducation des deuxième et troisième cycles d'universités québécoises francophones. Elle a montré que « Leurs outils de recherche préférés sont les bases de données, suivies de l'Internet et du catalogue de bibliothèque. » (Soung 2016) et que « le recours à l'Internet (moteurs de recherche : Google, Bing, Yahoo, etc.) comme source d'information reste une source principale pour les étudiants aux cycles supérieurs. » (Soung 2016) Également, ils utilisent essentiellement quatre bases de données en éducation et sont peu familiers des autres. Ils utilisent peu l'opérateur booléen « ou » et très peu « sauf » et la troncature. Ils ont des stratégies de recherche limitées. Ils ont des difficultés avec les bases de données en anglais pour traduire les termes et choisir les mots-clés précis. Mais ils utilisent majoritairement un logiciel de gestion bibliographique et évaluent plutôt bien l'information. Ils expriment un besoin d'aide pour élaborer leur stratégie de recherche, utiliser les bases de données, exploiter les résultats, évaluer l'information et exercer leur esprit critique sur les sources d'information. (Soung 2016)

L'American Library Association (ALA) a démontré que l'intégration des compétences informationnelles aux programmes d'études favorise un réel développement de ces compétences. (Papin, Rondeau 2018) C'est un point positif, mais, au vu des études précédemment citées, il semble que les modules de formation gagneraient à être davantage développés et que leur existence n'invalide aucunement la pertinence de travailler à les développer sur site web des BU.

Grâce à l'ensemble de ces éclairages, nous pouvons prendre acte du fait que les compétences informationnelles des étudiants sont faibles à leur arrivée à l'université. Sur certains points, les compétences se développent au cours du cursus et les étudiants plus avancés connaissent par exemple mieux les types de documents, utilisent davantage les logiciels de gestion bibliographique et ont davantage conscience de l'importance de la bibliothèque. Mais sur d'autres compétences comme la définition des mots-clés et l'identification des outils de recherche appropriés et l'affinage des résultats, les évolutions ne sont pas significatives, or ce sont des compétences qui entrent en jeu très tôt dans la démarche de recherche documentaire. Ne pas les maîtriser compromet donc fortement l'efficacité du travail de l'étudiant, peut créer du découragement, et entrave aussi l'acquisition des compétences qui entrent en jeu plus tard dans la démarche de recherche. Il nous paraît donc essentiel, sur le portail d'une BU, d'axer prioritairement les efforts pour aider les étudiants au démarrage de leur recherche. En outre, cela permettrait aux étudiants de différencier clairement l'expérience d'une recherche sur le site web de la BU de celle d'une recherche Google. Cela bénéficierait aux étudiants de la licence au doctorat. Des aides plus spécifiques pourraient aussi être proposées pour les niveaux les plus avancés.

LES SITES WEB DES BIBLIOTHEQUES UNIVERSITAIRES

Le site d'une BU est à la fois un lieu de diffusion d'information, un portail vers une multitude de ressources et de services électroniques, l'entrée principale pour les usagers virtuels et un outil marketing pour l'image de la bibliothèque. (Al-Qallaf, Ridha 2019) « On désigne par portails des sites qui donnent accès à un ensemble de ressources et de services, soit thématique, soit destiné à un public spécifique ou encore lié à une organisation. » (Accart 2021)

Nous emploierons dans la suite de ce travail les termes de site web et de portail web de manière indifférenciée, comme des synonymes, étant admis que tous les sites de B.U. proposent aujourd'hui un accès à des ressources et services.

Le site web d'une bibliothèque universitaire fournit une variété d'informations et de services. Parmi les éléments courants que l'on peut y trouver, citons le catalogue en ligne, l'accès à des ressources électroniques, les informations pratiques (horaires d'ouverture, réservations de salles, conditions d'emprunt), la gestion du compte de l'utilisateur, les actualités de la bibliothèque (expositions, conférences, ateliers de formation à la recherche documentaire etc.), des ressources à destination chercheurs et doctorants, des tutoriels de recherche documentaire, des propositions de formations et des services de questions-réponses.

Les fonctions du site web d'une BU

Les chercheurs polonais et lituanien Anna Mierzecka et Andrius Suminas ont mené une recherche dans le but de découvrir quelles fonctions des sites web des bibliothèques universitaires sont considérées comme les plus importantes par les étudiants. Ils ont montré que les éléments concrets du site les plus plébiscités sont le catalogue de la bibliothèque, les collections en ligne, l'accès au compte lecteur, les horaires d'ouverture et le plan des lieux. C'est-à-dire ceux qui correspondent à la fonction de support à l'usage des collections, en ligne et traditionnelle. Ils notent, par rapport aux études menées précédemment sur le sujet, une forte augmentation de l'intérêt pour l'accès aux collections en ligne. Viennent ensuite les fonctions de promotion de la culture et l'accès à des ressources en ligne non intégrées au site web. En effet, la recherche montre, nous disent les auteurs, que les bibliothécaires sont vus comme des « gatekeepers of information » (Mierzecka, Suminas 2018), c'est-à-dire des médiateurs à même de sélectionner des ressources fiables et pertinentes, et que par conséquent cette fonction pourrait être importante.

Les éléments correspondants à la fonction de formation (webinaires, formation en présentiel) arrivent en troisième. La formation « reçoit l'attention des étudiants mais n'est pas essentielle de leur point de vue [traduction libre] » (Mierzecka, Suminas 2018). Nous pouvons nous demander si ce manque d'intérêt pour la fonction de formation ne pourrait pas venir du fait que les étudiants n'ont pas conscience de l'intérêt de se former aux compétences informationnelles d'une part, et d'autre part, du fait que les étudiants ne connaissent pas ce service. Car l'importance accordée aux webinaires est beaucoup plus importante dans les réponses aux questions fermées que dans les questions ouvertes, proposées avant : les étudiants n'y pensent peut-être pas d'emblée, mais lorsque, dans les questions fermées, on le leur propose, ils manifestent tout de même un intérêt pour la formation.

La fonction « communication » du site web ne présente qu'un faible intérêt pour les étudiants. Mais parmi les items que les auteurs rattachent à cette fonction, le service « ask a librarian online » bénéficie d'un intérêt plus important. Remarquons que ce service, selon ses attributions exactes et la formulation des réponses, pourrait aussi être associé à la formation. En effet, certaines bibliothèques formulent leurs réponses aux questions de recherche documentaire en donnant la démarche suivie et les différents mots-clés et équations de recherche utilisées, des exemples qui peuvent aider les étudiants à comprendre la démarche de recherche. Mais nous n'avons pas ici les informations suffisantes sur les services de questions-réponses proposés dans les universités polonaise et lituanienne pour l'affirmer.

Les chercheurs affirment que l'attention des étudiants pourrait être gagnée en personnalisant le contenu du site web selon leurs besoins informationnels et se demandent si les éléments ne présentant pas d'intérêt pour eux devraient être conservés. Mais ils pointent le manque de connaissances sur les moyens de mettre à disposition les éléments importants pour les étudiants. (Mierzecka, Suminas 2018) Nous allons garder à l'esprit ces éléments pour la suite de notre recherche.

Le concept de site web de BU

Amy McLay Paterson, bibliothécaire responsable de l'expérience utilisateur et de l'évaluation à l'université de Thompson Rivers au Canada, a mené un projet

d'utilisabilité du site web de la bibliothèque. Une phase de ce projet consistait à soumettre un questionnaire aux usagers, de tous profils. Parallèlement, chez ses collègues, des désaccords s'exprimaient à propos des directions à prendre pour le site. L'apport le plus important de son étude provient finalement non pas des réponses au questionnaire en elles-mêmes, mais de l'analyse des divergences qu'elles reflètent et de celles constatées au sein de l'équipe. Amy McLay Paterson suggère ainsi que les désaccords proviennent du fait que tout le monde n'a pas le même modèle conceptuel du site web de bibliothèque : les individus n'ont pas seulement des images mentales différentes d'un même concept, le site web de BU, ce qui correspondrait à des modèles mentaux différents. Cela va plus loin : ils ne mettent pas le même concept derrière le terme « site web de BU ».

L'auteure dégage alors six concepts : le site web comme

- « 1. *A research portal*
- 2. *An extension of the physical library*
- 3. *A virtual representation of the physical library*
- 4. *A library branch*
- 5. *A single resource*
- 6. *A communication vehicle* »

(1. Un portail de recherche, 2. Une extension de la bibliothèque physique, 3. Une représentation virtuelle de la bibliothèque physique, 4. Une annexe de la bibliothèque, 5. Une ressource unique, 6. Un moyen de communication [traduction libre]) (McLay Paterson 2021)

Elle s'attache ensuite à les présenter, et à préciser lesquels ressortent le plus dans son questionnaire, dans la littérature et dans son expérience.

Le premier — le site web de la bibliothèque comme un portail de recherche — est appuyé par la grande majorité des répondants au questionnaire, qu'ils soient étudiants, employés de l'université ou de la bibliothèque. Amy McLay Paterson pointe cependant des inconvénients à considérer le site selon ce concept : d'une part les usagers peuvent préférer chercher de l'information sur Google ou sur internet de manière générale et d'autre part, ce concept du site pourrait conduire à y négliger ou ne pas y incorporer de manière adéquate les aides à la réussite étudiante, la réussite étudiante étant la seule autre raison de consulter le site web de la BU citée par toutes les catégories de répondants.

L'auteure rapproche les concepts 2 et 3 – le site web comme une extension (2) et comme une représentation (3) de la bibliothèque physique : ils s'attachent tous deux à présenter les ressources et services de la bibliothèque physique. La différence tient à ce que concevoir le site comme une extension de la bibliothèque signifie chercher en plus à en repousser les limites. Mais c'est le troisième qui est le plus répandu. Il conduit à des portails se voulant exhaustifs, dans lesquels l'information est enfouie, problèmes auxquels s'ajoutent des défauts de structure, de langage employé et de liens abondants (Dominguez et al., 2015, cité dans McLay Paterson 2021).

Le concept 4 – le site comme une branche de la bibliothèque – est le modèle conceptuel favori de l'auteure. Dans celui-ci, le site web y est considéré de la même manière qu'une bibliothèque faisant partie d'un réseau : tout en appartenant à ce réseau, la bibliothèque a ses propres spécificités. Le site a ainsi « its own needs and

priorities » (ses propres besoins et priorités [traduction libre]) (McLay Paterson 2021), il est bien distinct de la bibliothèque physique. En 2014, Vaisman remarquait qu' « En un sens, le portail traduit la mise en place d'une bibliothèque virtuelle complémentaire de la première [la bibliothèque physique]. » (Vaisman 2014) Nous retrouvons ici la même idée.

Le cinquième concept – le site web comme une ressource – fait référence au fait que le portail de la BU peut-être lui-même contenir des informations qu'un utilisateur peut vouloir citer.

Le sixième concept – le site web comme moyen de communication – est très peu représenté dans les réponses au questionnaire et semble même, aux yeux de l'auteure, préjudiciable à la recherche d'information.

L'auteure conclue son étude en avançant que selon le modèle considéré, un même site peut être considéré comme réussi ou non, et le défi pour les bibliothèques est de faire coexister les différents modèles conceptuels de site web, de les considérer comme des priorités organisationnelles pour la croissance et le développement du site web. Il faut pour cela évaluer les modèles en se basant sur leur adéquation à nos situations, sur leur utilité pour les usagers. Reconsidérer les modèles est pour elle un moyen d'aboutir à une vision commune du site web et de prendre des décisions collégiales (McLay Paterson 2021).

Cela signifie finalement qu'il est nécessaire d'avoir ensemble les idées claires sur ce que doit être le site web, afin de prendre des décisions sur les moyens d'y arriver et de définir les priorités. C'est-à-dire d'avoir bien réfléchi au pourquoi pour choisir le comment en conséquence.

Ergonomie des sites web

L'ergonomie est une discipline qui a pour objectif d'adapter les objets afin de faciliter la vie des humains. Un site web est dit ergonomique s'il est utile et utilisable. Utile signifie qu'il sert à faire quelque chose, il répond à un besoin. Utilisable signifie qu'il facilite la satisfaction de ce besoin, il aide l'utilisateur à atteindre ses objectifs. (Boucher 2020)

Pour que le site web d'une bibliothèque soit utile, Aaron Schmidt et Amanda Etches conseillent de déterminer quelles sont les « opérations essentielles et fréquentes » qu'y réalisent les utilisateurs et de vérifier qu'elles sont très faciles à mener. Pour qu'il soit utilisable, « La structure, l'architecture et le design d'un site web sont cruciaux. Les mots et les images présents sur chaque page sont tout aussi importants. » (Etches, Schmidt 2017) Il ne faut négliger aucun de ces deux aspects : « Un site web parfaitement conçu et intuitif dont le contenu ne correspond pas aux besoins des utilisateurs est complètement vain. » (Etches, Schmidt 2017)

On retrouve ces idées d'utilité et d'utilisabilité chez Jean-François Nogier qui propose une liste de questions pour évaluer rapidement l'ergonomie d'un site : « L'objectif du site est-il clair ? », « Le site permet-il aux visiteurs de réaliser toutes les tâches qu'ils veulent accomplir ? », « Les visiteurs peuvent-ils accomplir facilement ces tâches ? », « Toutes les informations sont-elles claires, faciles à comprendre et à lire ? » et « Le visiteur sait-il toujours où il est et comment faire pour aller où il veut ? » (Nogier 2020)

L'utilisabilité d'un site web est impactée par la page d'accueil, qui doit, selon Etches et Schmidt, permettre de comprendre très vite ce que l'on peut faire ou trouver sur le portail. Les fonctions essentielles doivent être mises en valeur. Pour cela la page d'accueil ne doit pas présenter trop de contenus et les intitulés doivent être faciles à comprendre.

Également, il est important que le portail respecte les conventions de design du web afin que les utilisateurs y navigent de la même manière que sur les autres sites. Voyons ce qu'elles recouvrent avec Etches et Schmidt :

- le logo ou le nom du site doit apparaître en haut à gauche des pages et permettre un retour à la page d'accueil,
- les liens hypertextes doivent être d'une couleur différente du texte et soulignés,
- un fil d'Ariane, outil de navigation dans le site, est proposé si celui-ci a une architecture complexe. Il est situé en haut de page.
- les informations pratiques et contacts doivent être rapides à trouver,
- la recherche sur le contenu du site, à distinguer de la recherche dans le catalogue, doit apparaître au même endroit sur toutes les pages. « Si votre site et votre catalogue peuvent être interrogés depuis une même fenêtre de recherche, c'est parfait ! À défaut, faites de votre mieux pour faciliter leur cohabitation. » (Etches, Schmidt 2017)
- l'arborescence doit être réduite et cohérente. Un manque de cohérence visuelle peut perdre les utilisateurs. Cela arrive lorsque d'autres sites se rattachent au site principal. Notamment, il convient d'éviter que le catalogue n'ait une interface différente. (Etches, Schmidt 2017)

De plus, le site, y compris le catalogue, doit être responsive, c'est-à-dire adapté à tous les écrans.

Afin de s'adapter au mieux aux utilisateurs, les auteurs préconisent de mener des tests d'utilisabilité, qui consistent à observer des personnes en train d'utiliser le site. Il s'agit d' « une technique d'analyse des usages. » (Etches, Schmidt 2017) Héloïse Courty recommande également ces mêmes tests, « un bon moyen de savoir si nos interfaces s'adaptent aux pratiques des gens ou les égarent » est de faire des tests d'utilisabilité. (Courty 2017) Notons qu'elles les évoquent dans un ouvrage consacré à l'accueil. Car l'ergonomie participe à l'accueil en ligne, comme nous l'avons déjà vu avec Tony Faragasso.

Isabel Vargas Ochoa a justement réalisé en 2020 une étude d'utilisabilité centrée sur l'utilisateur du prototype du nouveau site web de la bibliothèque universitaire de Stanislaus en Californie. Suite à celle-ci, elle recommande :

- d'intégrer une barre de recherche unique pour tout le site. Car lorsque plusieurs barres de recherche coexistent (recherche dans le catalogue, dans le site, dans les tutoriels Libguides) les étudiants, de tous niveaux et toutes filières, les confondent. « *Students approach library search boxes as if searching Google* » Ils plébiscitent d'ailleurs cette barre de recherche unique.
- de concevoir la navigation dans le site à partir d'un menu organisé par sujets plutôt qu'en fonction de l'identité de l'utilisateur. Autrement dit elle déconseille le profilage.

- d'utiliser des termes du langage courant et non du vocabulaire spécifique aux bibliothèques. Les termes « catalog », « reference », « collection » et « research guides » par exemple, sont mal compris.
- de ne pas submerger les étudiants d'informations dans les guides et les pages du site, pour qu'ils trouvent rapidement ce qu'ils cherchent et n'aillent pas chercher leur information ailleurs, notamment sur Google. (Vargas Ochoa 2020)

La bibliothèque universitaire d'Angers a mené des tests d'utilisabilité sur les services en ligne. Il en est ressorti que la priorité est d' « alléger le contenu informationnel » et de « contextualiser l'usage des outils pour les utilisateurs » et que « la navigation au sein des menus doit privilégier l'action plutôt que la description, les informations pratiques plutôt que circonstancielle, et l'exploration du catalogue se faire de la manière la plus aisée qui soit pour son explorateur. » (Muller 2016)

La surabondance d'information noie l'utilisateur non seulement à l'échelle de la page mais aussi à l'échelle du site. Au fil du temps, le site web d'une B.U. s'enrichit de nouvelles publications. « Le pire est alors que chaque section propose ses informations sans se soucier des autres pages, et ce au risque de redondances dommageables pour la clarté et, par voie de conséquence, pour l'utilisateur. » (Vaisman 2014)

Par ailleurs, une étude réalisée David Comeaux dans 37 bibliothèques universitaires dans le sud-est des Etats-Unis montre une tendance à la standardisation de plusieurs éléments. Les régularités concernent le menu de navigation, qui est situé en haut de la page, juste en dessous de l'en-tête, la présence des rubriques "A propos", "Services", "Collections " et "Recherche", et la présence d'une barre de recherche dans les collections de la bibliothèque sur la page d'accueil. Celle-ci s'accompagne le plus souvent d'onglets permettant de choisir dans quel réservoir d'information chercher mais l'adoption d'une barre de recherche unique gagne du terrain.

Cette étude montre également que le plus souvent un unique design est prévu pour convenir à la plupart des usagers, "one size fits most" (taille unique), au contraire de ce que mettait Liu en avant en 2008, soit un design tourné vers la personnalisation, incluant des pages pour des groupes spécifiques d'usagers, Plusieurs sites incluent des pages adaptées à différents groupes d'utilisateurs comme les premier ou second cycles mais elles sont proposées en plus et non comme principal moyen de navigation. (Comeaux 2017)

Des obstacles nombreux

L'étude de la littérature nous montre que les obstacles à surmonter par les bibliothèques universitaires pour proposer aux étudiants un site web accueillant et aidant dans la démarche de recherche documentaire au regard de leurs compétences informationnelles sont nombreux. C'est un véritable défi. Le concept même de site web de BU doit être discuté et bien choisi pour être utile aux étudiants. Le site doit aussi être utilisable or son utilisabilité est mise à mal par la tendance à l'accumulation de contenus, le langage utilisé et les confusions entre les fenêtres de recherche notamment. A cela s'ajoute le fait que les compétences informationnelles

des étudiants sont globalement faibles et ils ne sont pas toujours conscients de l'utilité du site web de la BU.

A cela nous pouvons ajouter les difficultés inhérentes à la recherche documentaire (abondance et dispersion de l'information, outils de découverte qui ne peuvent pas indexer toutes les ressources). Et des contraintes liées aux moyens financiers et humains, à l'organisation et à la coordination du travail sur le site web, non abordées dans le cadre de ce mémoire mais pour autant essentielles dans un tel projet.

VERS UN SITE WEB ACCUEILLANT ET ACCOMPAGNANT LES ETUDIANTS A LA RECHERCHE DOCUMENTAIRE AU REGARD DE LEURS COMPETENCES INFORMATIONNELLES.

En prenant en compte les éléments rassemblés dans la littérature, tentons d'établir le profil, la charte, ou, pourrait-on dire, le « cahier des charges » d'un site web de BU accueillant pour les étudiants et les accompagnant à la recherche documentaire en tenant compte de leurs compétences informationnelles.

« CAHIER DES CHARGES » D'UN SITE WEB DE BU

Rassemblons les éléments qui ont émergés de la littérature.

Pour bien accueillir les utilisateurs, il faut répondre à leurs besoins, leur garantir du confort et une ambiance agréable. Il faut notamment pour cela éviter de les intimider, utiliser la rédaction pour le web et essayer de leur permettre de trouver quelque chose même s'ils ne savent que chercher.

Tenir compte des compétences informationnelles des étudiants implique d'une part d'être très explicite pour favoriser leur affiliation au monde universitaire, d'autre part de les aider à démarrer une recherche documentaire. Pour cela, il faut notamment les conduire à obtenir des résultats pertinents en identifiant les outils de recherche appropriés, notamment l'outil de découverte, les aider à définir leurs mots-clés et à affiner les résultats.

Il est important de clarifier le concept de site web de BU et l'on peut tenter de le concevoir comme une branche de la BU. Il faut privilégier les fonctions ayant un réel intérêt pour les étudiants dont font partie le catalogue, les collections en ligne mais aussi la formation et les services questions-réponses.

Le site devra être utile aux étudiants. La page d'accueil devra leur permettre de comprendre très vite ce qu'ils peuvent faire sur le site. Les fonctions plébiscitées devront être mises en valeur.

Le site devra également être utilisable. Pour cela, il devra notamment suivre les conventions de design web, présenter un contenu allégé et utiliser le langage courant. Il proposera une navigation par sujets et une barre de recherche unique. L'usage des outils sera contextualisé, l'action privilégiée à la description et l'exploration du catalogue sera aisée.

Tous ces éléments sont consignés dans le tableau suivant.

La littérature au sujet de...	...a fait émerger la nécessité d'/de...	...notamment ...
l'accueil	répondre aux besoins	en permettant de trouver même quand on ne sait pas que chercher
	garantir un certain confort	en rédigeant pour le web
	offrir une ambiance agréable	en évitant d'intimider.
des compétences informationnelles	expliquer	
	aider à démarrer une recherche documentaire	en aidant à obtenir des résultats pertinents : - identifier les outils de recherche appropriés notamment l'outil de découverte, - définir les mots-clés, - à affiner les résultats
		en aidant à faire connaître et à utiliser les ressources en ligne
des sites web		
- Concepts	clarifier le concept de site web	en concevant le site comme une branche de la BU
- Fonctions	privilégier les fonctions ayant un réel intérêt pour les étudiants	le catalogue les collections en ligne mais aussi la formation les services de questions-réponses
- Ergonomie	être utile	avec une page d'accueil qui permet de comprendre très vite ce que l'on peut faire sur le site.
		car les fonctions essentielles correspondent aux besoins des utilisateurs et sont mises en valeur.
	être utilisable	en suivant les conventions de design du web.
		en allégeant le contenu
		en utilisant des termes du langage courant
		en proposant une barre de recherche unique
		en proposant une navigation par sujets
		en contextualisant l'usage des outils pour les utilisateurs
		en privilégiant l'action à la description et les informations pratiques
		en rendant aisée l'exploration du catalogue

Plusieurs d'entre eux se recoupent. L'utilité et le catalogue ressortent aussi bien quand il s'agit des fonctions que de l'ergonomie. L'ergonomie contribue au confort et donc à l'accueil. L'utilisation du langage courant participe de l'ambiance que dégage le site et donc de l'accueil également.

L'ensemble de ces éléments constitueront une base pour notre enquête.

METHODE D'ENQUETE ET CONCEPT DE SITE RETENU

Comment faire comprendre aux étudiants ce qu'ils peuvent faire sur le site grâce à la page d'accueil ? Comment expliciter la démarche de recherche documentaire et les aider à bien démarrer dans cette démarche ? Comment rendre aisée l'exploration du catalogue ? Comment faciliter la connaissance et l'accès aux ressources en ligne ? Comment aussi, permettre aux étudiants de trouver quand ils ne savent que chercher ?

Nous nous sommes appuyés sur les contraintes figurant dans le « cahier des charges » ci-dessus et avons exploré vingt portails⁴ de BU françaises et francophones, de tailles variées, à la recherche d'éléments concrets permettant de répondre à ces contraintes, c'est-à-dire d'éléments aidants pour concevoir un site accueillant et accompagnant les étudiants à la recherche documentaire au regard de leurs compétences informationnelles. Nous avons répertorié, analysé et catégorisé les éléments trouvés.

Au préalable, nous avons posé comme un cadre les recommandations d'Amy McLay Paterson et considéré le portail d'une bibliothèque universitaire comme l'une de ses branches, comme une bibliothèque à part entière, singulière, faisant partie d'un réseau. Car selon elle ce concept doit être privilégié et considéré comme une priorité dans l'organisation du site.

Nous avons tenté de définir les spécificités du site web en tant que bibliothèque singulière afin que celui-ci soit accueillant et accompagne les étudiants dans leur recherche documentaire. Voici ce que nous avons retenu pour cette bibliothèque.

On peut y trouver des collections couvrant l'ensemble des disciplines de l'université. Elles sont exclusivement numériques. Comme leur accès n'est pas aisé, les bibliothécaires mettent en place des médiations pour le faciliter. Le catalogue commun permet d'y accéder et de localiser les ressources physiques au sein des autres bibliothèques du réseau.

Ses horaires d'ouverture sont les plus étendus possible puisque la bibliothèque est ouverte 24h/24, 365 jours par an.

Ses espaces sont constitués non pas d'une banque d'accueil et de différentes salles ou pôles mais d'une page d'accueil, d'onglets et de pages.

Les conditions de « prêt » ne sont pas identiques pour tous les documents. Car cette bibliothèque possède une partie seulement de ses documents. Pour les autres, elle s'abonne à des services tiers pour en fournir l'accès. Également, elle référence les documents et données en accès ouvert. Certains pourront être téléchargés au format pdf, d'autres consultés en ligne au format html ou sur une liseuse intégrée.

Son public est essentiellement constitué du public de l'université, étudiants et chercheurs, mais peut être aussi beaucoup plus large puisque cette bibliothèque est accessible de partout dans le monde pour toute personne qui possède un accès à internet. Elle axe cependant ses actions vers le public universitaire et a pris acte du fait que les compétences informationnelles des étudiants sont faibles. Elle propose des formations pour les développer.

⁴ La liste des portails explorés se trouve dans la partie « Sources » p.71.

L'équipe de bibliothécaires axe l'action culturelle et la médiation sur le développement des compétences informationnelles et sur la connaissance du monde universitaire, du fonctionnement de la recherche. Elle est souvent restreinte.

EXPLICITER LA VOCATION DU SITE

La page d'accueil doit être explicite sur la vocation du site. (Nogier 2020) Etches et Schmidt affirment qu'elle doit permettre de comprendre très vite ce que l'on peut faire ou trouver sur le portail. (Etches, Schmidt 2017)

Un élément fondamental de cette page est la barre de navigation également appelée « barre de menus ». Elle est constituée d'onglets, qui s'apparentent à des intercalaires. Elle est importante aussi comme « zone de référence sur laquelle il [l'utilisateur] s'appuie tandis que le reste de la page change en fonction du contenu. Sa présentation doit être constante sur l'ensemble des pages du site. » (Nogier 2020).

Au vu de ces éclairages, la barre de navigation nous a semblé être un élément de la page d'accueil particulièrement intéressant à étudier, car non seulement elle va guider l'utilisateur, contribuer à la plus ou moins grande utilisabilité du site, mais aussi laisser transparaître le concept de site web qui sous-tend sa construction.

Nous avons étudié les barres de navigation des sites web sur plusieurs points. Les résultats complets figurent en annexe 2.

Toutes les BU étudiées proposent en haut de leur page d'accueil une barre de navigation horizontale, mis à part Nantes qui a choisi de placer un bouton « Menu » en haut à droite de la page d'accueil. Il faut cliquer dessus pour qu'il se déroule. Il faut sélectionner une des rubriques, et l'on arrive alors sur une page sur laquelle ce menu se trouve à gauche de l'écran. Il constitue alors une barre de navigation verticale dont il n'est pas possible d'avoir une vue d'ensemble à moins d'avoir un très grand écran. Cela est un peu désarçonnant car le besoin de repères stables évoqué par Nogier se ressent effectivement et il est difficile de savoir ce que l'on peut faire sur le site.

Le choix des onglets, une première approche

Quels onglets proposer pour signifier aux étudiants que le site de leur BU est utile ? Que ce qu'ils peuvent y faire correspond à leurs besoins ? Il nous faut déterminer quels onglets sont pertinents pour le portail.

L'exploration des sites montre que 14 BU ont un onglet voué à présenter l'ensemble des sites physiques du SCD⁵. Il s'intitule le plus souvent « Bibliothèques ». A Orléans il est nommé « Le réseau ». On y trouve les horaires d'ouverture, l'affluence, parfois les collections. 11 BU placent cet onglet en premier ou en deuxième dans la barre de navigation. La présence de cet onglet n'est pas incompatible avec notre cahier des charges, mais il nous paraît plus pertinent de le placer vers la fin de la barre de navigation. Car nous considérons le site web comme

⁵ Tous les intitulés des onglets sont consignés dans l'annexe 2.

un établissement qui appartient à un réseau, il est donc naturel de le présenter, mais sa vocation première est de mettre en avant ses propres fonctions.

17 BU, soit 85%, ont un onglet « Services », « Les services », « Vos Services » ou « Utiliser nos services ». C'est l'onglet qui revient le plus souvent, ce qui corrobore les travaux d'Amy Paterson : les BU souhaitent présenter à leurs utilisateurs l'ensemble des propositions des BU physiques. Cet onglet n'est ni en adéquation avec notre cahier des charges, ni très explicite.

15 BU proposent un onglet dédié à la formation, qui est bien sûr pertinent pour le profil de portail qui nous intéresse.

11 BU, soit 55% ont un onglet dédié à l'accompagnement à la recherche. Il s'intitule « Appui aux chercheurs », « Chercheurs », « Sciences ouverte et services aux chercheurs », « La recherche ». Les étudiants en doctorat sont concernés par le contenu de ses rubriques, par exemple sur la notion de diffusion, de revue systématique de la littérature, de gestion des données de la recherche. La BU de Lille nomme d'ailleurs son onglet « Accompagner chercheurs et doctorants ». Aussi l'accompagnement à la recherche a sa place dans le portail que nous souhaitons construire.

Notons que l'absence d'onglet dédié à un sujet ne signifie pas qu'il n'est pas traité sur le site. Par exemple Aix-Marseille et Rennes 2 abordent la formation et l'accompagnement à la recherche dans l'onglet dédié aux services. Les frontières sont poreuses entre les intitulés. C'est le cas également entre « Services » et « Informations pratiques ». Nantes, Rennes 2 et Angers sont les seuls trois sites qui proposent ces deux onglets. La délivrance d'un quitus est placée dans les informations pratiques à Angers, dans les services à Rennes, et dans aucune de ses deux rubriques à Nantes où c'est un point de la foire aux questions située sur la page d'accueil. Nous voyons ici que délimiter les périmètres de chacun des onglets est délicat.

Au regard de notre cahier des charges, un onglet consacré à la recherche documentaire est bien sûr pertinent et devrait figurer au début de la barre de navigation. 7 BU proposent à leurs utilisateurs un onglet pour « chercher », « rechercher » ou « trouver ». 10 BU proposent un onglet intitulé « Ressources documentaires », « Collections » ou « Documentation ». A Orléans, on trouve un onglet « Catalogues ». Lyon 3 ne propose aucun de ces deux types d'onglets. Notons qu'aucune BU ne cumule les deux, ce qui évite une source d'hésitation entre les onglets. A Paris Cité, on trouve un onglet « Explorer », plus flou, qui renvoie à la présentation des collections mais aussi à des tutoriels et des événements culturels.

Certaines bibliothèques ajoutent un onglet pour mettre en avant un aspect particulier : « Accessibilité » à Lyon 1, « Vivre l'innovation » à Lille, « Handi-Bu » à Montpellier 3 et « Journée des libertés numériques » à Nantes. Ce qui montre une volonté de communiquer via le site sur des projets bien sûr importants et honorables mais ne correspond pas aux fonctions que les étudiants considèrent comme les plus importantes. Cela ne rend pas non plus la barre de navigation aidante pour comprendre ce que l'on peut faire sur le site.

La formulation des onglets

Nous avons étudié les onglets⁶ pour déterminer si leur formulation permet de « deviner le contenu de la page. » comme le recommande Nogier (2020).

La majorité des BU formule les intitulés ainsi : « Bibliothèques », « Services », « Collections », « Ressources », « Recherche », « Soutien à la recherche », « Chercheurs », « Informations pratiques » ... Plusieurs de ces mots ne sont pas transparents. Le terme polysémique « recherche » est trompeur. Comment savoir en effet s'il s'agit de recherche documentaire ou de recherche universitaire ? Il a été montré que le terme « Ressources » (ainsi que « bases de données », « catalogue », « revues électroniques », « ouvrage de référence », les noms de marques et les acronymes.⁷) est mal compris des utilisateurs. (Etches, Schmidt 2017; Kupersmith 2012)

Certaines BU utilisent des verbes à l'infinitif au début des intitulés comme « Trouver des documents », « Chercher de l'information », « Se former », « Travailler en bibliothèque ». Kupersmith a montré que ces intitulés, formulés à partir de verbes et utilisant du langage courant sont les mieux compris et sont ceux qui aident le mieux les utilisateurs à la faire les bons choix. (Kupersmith 2012) Cela leur indique de manière plus explicite ce qu'ils peuvent faire sur le site.

Seules 11 des BU, soit 55% ont au moins un onglet formulé sous forme de verbes. Aucune n'a l'intégralité de ses onglets formulés sous forme de verbes. Lille atteint 71%, Strasbourg et Montréal 80%, ce qui donne un ensemble clair et beaucoup plus cohérent que lorsque les onglets sont formulés alternativement sous forme de noms ou de verbes.

Les mots issus du jargon professionnel sont un réel problème. Les usagers, au lieu d'être guidés par des mots désignant des concepts clairs et limpides, se trouvent face à des termes derrière lesquels ils ne savent que mettre. Ce qui induit des hésitations et des erreurs. De plus « [le jargon] leur donne l'impression d'être stupides. » (Etches, Schmidt 2017)

Ainsi, les mots difficiles ou ambigus perturbent la navigation, qui est un élément majeur pour la popularité et l'utilisation d'un site (Al-Qallaf, Ridha 2019), mais ils sont aussi intimidants et ne participent donc pas à offrir une ambiance agréable. Au final, ce sont donc à la fois des entraves à l'ergonomie et à la qualité de l'accueil.

Les verbes ont à la fois l'avantage d'indiquer des actions mais aussi d'appartenir au langage courant. Ils sont donc doublement intéressants en termes d'utilisabilité.

⁶ Les résultats sont présentés dans leur intégralité en annexe 2.2 et 2.3.

⁷ Ces termes, repris par Etches et Schmidt, sont issus de la compilation des résultats de 51 études d'utilisabilité réalisée par le bibliothécaire John Kupersmith :

KUPERSMITH, John, 2012. Library Terms That Users Understand [en ligne]. 2012. Université de Californie : Bibliothèque. [Consulté le 18 avril 2024]. Disponible à l'adresse : <https://escholarship.org/uc/item/3qq499w7>

Le nombre d'onglets

Le nombre d'onglets minimal sur les sites des BU étudiés est de 4, le nombre maximal est 9. 55% d'entre eux en ont 4 ou 5, seuls 25% en ont 7 ou plus. Plus grand est le nombre d'onglets, plus il est difficile de saisir rapidement ce que l'on peut faire sur le site et ce pour des raisons à la fois d'empan visuel, de compréhension (le nombre d'intitulés à comprendre est accru) et de cohérence (le risque de redondance grandit aussi). Il nous semble donc important de restreindre le nombre d'onglets. Il nous semble que c'est au-delà de 5 que les choses se compliquent et qu'au-delà de 6, la barre de navigation peine vraiment à remplir son rôle.

Les menus

Mode d'ouverture et organisation

Nous avons étudié ce qui se passe lorsque l'on clique sur un onglet⁸.

Il s'avère que sur 85% des sites, un menu donnant une vue d'ensemble du contenu de l'onglet se déroule lorsque l'on clique ou survole cet onglet. Sur les 15% restants (Aix-Marseille, Genève et Rennes 2), c'est directement une page qui s'ouvre. Il faut alors la parcourir pour se faire une idée du contenu, ce qui demande beaucoup plus de temps, d'autant plus lorsque les pages sont faites de gros blocs qui prennent beaucoup de place sur l'écran. Il faut alors scroller et l'on arrive parfois en bas de en ayant oublié les rubriques du haut. Il est difficile de faire son choix dans ces conditions.

Également, il est apparu que ces menus se déplient soit par simple survol de la souris (45% des BU), soit en cliquant (55%). Toujours dans l'objectif d'avoir rapidement une idée du contenu du site, l'option survol nous paraît pertinente.

Mais un menu déroulant ne suffit pas toujours à énoncer rapidement et clairement au visiteur ce qu'il peut faire. Par exemple, à Strasbourg le site de la BU propose bien un menu déroulant mais il se présente sous forme d'une longue liste qu'il est fastidieux de parcourir. A Bordeaux plusieurs menus déroulent des listes si longues qu'elles vont jusqu'en bas de l'écran et l'on ne sait pas si on les voit en entier ou non. Les BU de Toulouse 2 et 3 et celles de Montréal proposent des menus hiérarchisés qui sont aidants sur ce point. Les rubriques de l'onglet sont rassemblées en catégories et l'utilisateur s'oriente rapidement grâce aux titres. Ces menus se rapprochent de ceux que Nogier appelle des méga-menus : « Le méga-menu se présente sous forme de colonnes et de groupes d'informations. Il permet ainsi d'afficher un grand nombre de liens vers les deuxième et troisième niveaux, tout en présentant des illustrations facilitant le repérage des différents groupes de sous-menus » (Nogier 2020) Petit bémol à Toulouse 2, deux menus hiérarchisés ne s'affichent pas entièrement sur l'écran et demandent de scroller pour être parcourus entièrement.

⁸ Voir annexe 2.3.

ETUDIER À LA BU	UTILISER DU MATÉRIEL	PRÉPARER VOTRE THÈSE
Réserver une salle de travail en groupe	Photocopier/Imprimer/Scanner	Comment préparer votre thèse
Accéder au WiFi à la bibliothèque	Utiliser les ordinateurs en libre accès	Comment déposer votre thèse
Public en situation de handicap		
EMPRUNTER	MAÎTRISER L'INFORMATION	
Emprunter des documents	Ateliers des BU	
Emprunter du matériel	Rendez-vous personnalisés	
Prêt entre bibliothèques	Autoformation	
Faire des suggestions d'achats	Séminaires techniques recherche	
	Catalogue des formations	

Figure 1 - Menu de l'onglet Services à Toulouse 3 - <https://bibliotheques.univ-tlse3.fr/>

Le langage employé

Nous avons parcouru les 20 sites de BU et exploré le langage employé dans les menus des différents onglets. Si le langage est bien sûr important dans l'ensemble d'un site web, nous avons dû restreindre le périmètre pour des raisons de faisabilité. Le choix des menus s'explique par l'impact qu'ils ont sur la navigation. Les onglets exclusivement dédiés aux services à la recherche ont été écartés, ainsi que les onglets peu répandus (« Culture », « Editions », « Vivre l'innovation », « Partager les savoirs »)

Les BU utilisent comme pour les intitulés des onglets des mélanges entre les noms et les verbes, ce qui crée un manque d'homogénéité. Mais les verbes sont tout même utilisés assez fréquemment.

Parmi les noms difficiles à comprendre, on trouve des noms de services comme MaBibli (Bruxelles), Wifi eduroam (Angers), PEB (Lille), quitus (Lyon 3). Il y a aussi des noms d'outils : « Toutes nos bases de données » (Montpellier 3), Cible+ (Bruxelles), de lieux « La Presqu'île » (Bordeaux). Certains peuvent paraître familiers aux personnes qui fréquentent la BU depuis quelques années. Mais pour les nouveaux utilisateurs, ils sont un frein à la compréhension du fonctionnement de la bibliothèque et de l'utilité du site, et par extension à l'affiliation des étudiants.

Pour le PEB, on trouve des variations : « Fourniture de documents » (Genève), « Prêt entre bibliothèques (PEB) » (Bordeaux), dont certaines sont plus parlantes : « Faire venir un document » (Nice) » ou « Faire venir un document grâce au prêt entre bibliothèques (Peb) » (Strasbourg). Ces deux dernières formulations, avec l'emploi de verbes et termes simples, se placent du côté de l'utilisateur. A Strasbourg le terme PEB apparaît mais arrive en dernier. L'utilisateur peut déterminer s'il a besoin d'ouvrir la page à la seule lecture des premiers mots du titre « Faire venir un document ».

A Toulouse 3, l'onglet « Services » décline les sous-rubriques sous forme de verbes d'action : « Etudier à la BU », « Emprunter », « Utiliser du matériel », « Maitriser l'information », « Préparer votre thèse ». Cette BU dont les noms des onglets de la barre de navigation sont tous des noms utilise au contraire ici uniquement des verbes.

L'utilisation conjointe des noms et de verbes dans les intitulés des menus semble témoigner d'efforts réalisés par les bibliothèques pour se placer du côté de leurs utilisateurs. A Toulouse 2, la BU consacre une page de son site aux termes

utilisés dans les bibliothèques⁹, ce qui montre qu'elle a conscience des difficultés liées au vocabulaire.

Il nous semble que pour construire un site web le plus accueillant possible, il est important d'aller plus loin et de travailler en profondeur la cohérence des intitulés.

La hiérarchisation des menus peut aider la compréhension des termes difficiles. Par exemple à Montréal, on trouve dans l'onglet « Utiliser l'information » les noms des styles bibliographiques (APA, Vancouver etc.). Mais ceux-ci étant situés dans le sous-menu « Citer ses sources », l'utilisateur peut tout de même se faire une idée de l'intérêt des rubriques.

Ainsi combiner les avantages des menus hiérarchisés et des titres explicites formulés à partir de verbes à l'infinitif nous semble être un élément fondamental pour construire un site ergonomique et accueillant.

Le contenu de l'onglet consacré à la recherche documentaire.

Revenons sur le contenu du premier onglet consacré à la recherche documentaire. Comment les BU étudiées le gèrent-elles ?

Parmi les onglets des 7 BU formulés avec les verbes « chercher », « rechercher » ou « trouver » précédemment évoqués, tous mènent à une présentation des collections plus ou moins complète. A Bruxelles, Lille, Montréal et Nice, ils mènent aussi à l'outil de découverte. A Bordeaux, Genève, Strasbourg, ce n'est pas le cas. Ce qui est un peu déconcertant. A Genève et Strasbourg, l'outil de découverte figure en bonne place sur la page d'accueil. Peut-être la redondance a-t-elle voulu être évitée. A Bordeaux, l'outil de découverte n'est pas sur la page d'accueil, il faut cliquer sur une des ressources proposées puis le chercher encore en parcourant la page sur laquelle on arrive. L'utilisabilité est mise à mal par le nombre de clics à effectuer et les risques que l'outil ne soit pas identifié comme pertinent sont grands.

Les onglets formulés sous forme de noms (« Ressources documentaires », « Collections » ou « documentation ») que l'on trouve dans 10 BU mènent aussi à des présentations des collections seules ou accompagnées de l'outil de découverte à Toulouse 3, Rennes 2 et Aix-Marseille.

Il nous semble que placer l'outil de découverte dans l'onglet consacré à la recherche documentaire est un point positif car cela explicite à l'étudiant novice que cet outil est fait pour chercher des documents. Cela semble lui dire « Vous voulez trouver des documents, voici l'outil pour le faire ! »

Les présentations des ressources sont parfois très partielles. Dans d'autres cas, elles se veulent exhaustives mais en deviennent un peu fouillis. Les réservoirs de documents y côtoient les types de documents, les modes de publication, les supports papier et numérique... Nous n'avons pas trouvé de présentation des ressources simples sur les sites explorés. Il nous semble ici que l'on pourrait reprendre l'idée

⁹ <https://bibliotheques.univ-tlse2.fr/accueil-bibliotheques/aide-et-formation/boite-a-outils-tutoriels/les-mots-des-bibliotheques>

du méga-menu pour rendre les choses plus claires ou trouver une autre manière de gérer afin qu'elles ne soient pas source de confusion ou de découragement.

Sur le portail de la BU de l'université de Montréal, l'onglet « Chercher de l'information », déroule un menu organisé dans lequel on trouve une fenêtre de recherche de l'outil de découverte et deux zones en dessous, une sur fond blanc présentant quelques ressources, et une sur fond gris organisée en deux colonnes consacrées à des guides et à des services pour obtenir un document. Les premiers guides proposés traitent de la méthodologie de recherche d'information, des outils de recherche (bases de données, catalogue, moteur de recherche) et des types de documents... Cela nous semble particulièrement intéressant car les aides sont placées sur le chemin de l'utilisateur. C'est donc en cherchant qu'il est invité à découvrir comment chercher. De plus cela participe à l'explicitation que nous recherchons. En effet, le fait qu'un guide méthodologique de recherche documentaire se trouve près de la fenêtre de recherche elle-même dit à l'utilisateur que cette méthodologie existe. Il n'en avait peut-être aucune idée. La zone du menu consacrée aux guides et aux services occupe une surface conséquente du menu, ce qui témoigne de l'importance qu'on leur accorde. Elle est sur un fond de couleur différente, ce qui la distingue visuellement de la zone de recherche proprement dite et rend les choses claires. Également, comme l'onglet « chercher de l'information » est placé en premier et s'ouvre sur simple survol, l'utilisateur peut rencontrer très rapidement dans son parcours sur le site web ces éléments d'explicitation.

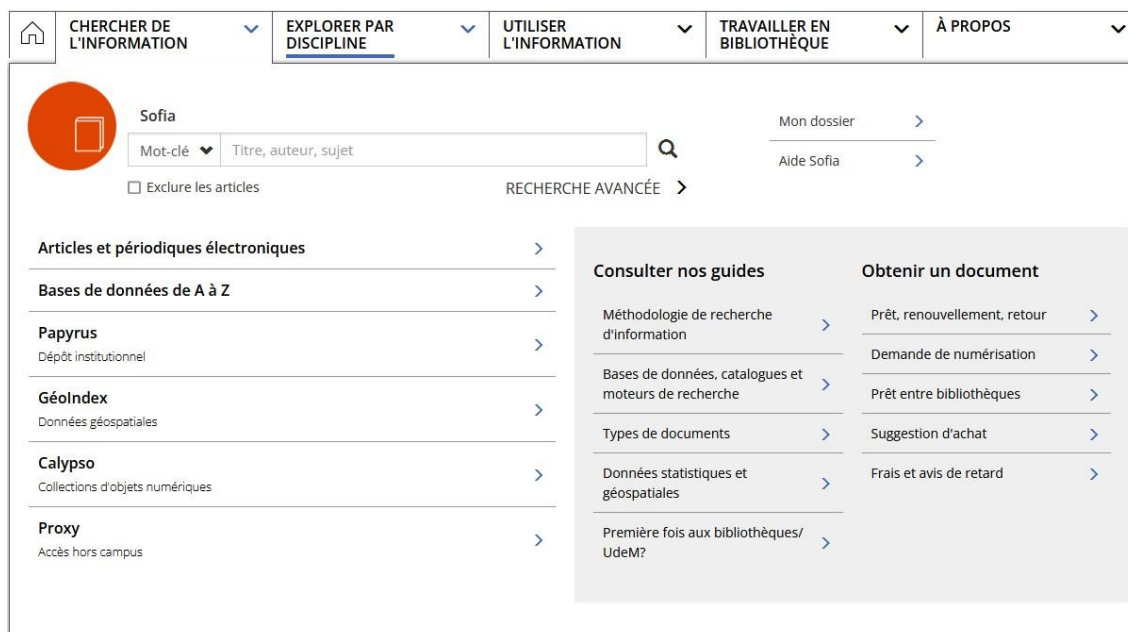


Figure 2 - Menu déroulant de l'onglet "Chercher de l'information" du site web de la BU de l'Université de Montréal. - <https://bib.umontreal.ca/>

Il nous semble que les services listés dans la partie « Obtenir un document » pourraient être placés dans l'onglet dédié au travail en bibliothèque.

Une barre de navigation cohérente avec le concept de site défini

D'un point de vue ergonomique, « L'organisation de la barre de navigation s'apparente à celle d'un menu. Les rubriques y sont placées selon la façon dont l'utilisateur en a besoin, selon la fréquence de visite de la rubrique et selon son importance. » (Nogier 2020) Il faut donc non seulement choisir pertinemment les onglets au regard du concept choisi et éviter que l'utilisateur ne puisse hésiter entre eux mais aussi décider dans quel ordre les placer.

Nous avons vu précédemment qu'en cohérence avec le fait de concevoir le site web de la BU comme une bibliothèque se fixant pour mission d'accompagner les étudiants à la recherche documentaire le site pourrait comporter un onglet dédié à la recherche documentaire, un onglet dédié à la formation, un à l'accompagnement à des doctorants et des chercheurs, et un onglet de présentation des bibliothèques.

Nous avons vu aussi que l'onglet « services » n'est pas explicite, même en ajoutant un verbe (« Utiliser nos services »). Or les étudiants en ont aussi besoin, et certains figurent même parmi les éléments les plus plébiscités par les étudiants (compte lecteur, horaires, accès) dans l'étude de Mierzecka et Suminas.

Amy McLay Paterson affirme que le défi est de faire coexister les concepts de sites web et de s'en servir pour définir les priorités dans l'organisation du site web. (McLay Paterson 2021) Le concept choisi n'est donc pas un carcan mais une aide à la hiérarchisation des contenus. Bien sûr il faut tout de même garder à l'esprit de ne pas vouloir tout mettre, la littérature ayant montré que c'est un des défauts des portails de BU.

Il nous paraît alors judicieux d'étudier comment les trois BU qui n'ont pas d'onglets « Services », Bordeaux, Montréal et Paris Cité, les intègrent sur leur portail.

La BU de l'université de Bordeaux propose un onglet « Infos pratiques ». On y trouve une partie des services comme un chat, les horaires, les emprunts et inscriptions, les réservations de salles, l'accès au WIFI. Dans l'onglet « Chercher/Trouver », il y a les suggestions d'achats et le PEB et dans « Soutien à la recherche » apparaissent les services liés à la visibilité et la bibliométrie. Enfin dans l'onglet « Bibliothèques », les pages de certaines BU (Bibliothèque du campus Périgord, Station Marne) présentent succinctement leurs services.



Figure 3 - Barre de navigation du SCD de Bordeaux - <https://bibliotheques.u-bordeaux.fr/>

La BU de Paris Cité propose elle-aussi un onglet « Informations pratiques » dans lequel on retrouve une partie des services. C'est également le cas de l'onglet « Venir et travailler ». Les pages des onglets « Bibliothèques » et « Accompagnement et formation » déclinent aussi les services qui les concernent.



Figure 4 - Barre de navigation du SCD de Paris Cité - <https://u-paris.fr/bibliotheques/>

La BU de Montréal propose aussi des services au sein des autres onglets. Dans « Chercher de l'information », on trouve par exemple les services d'emprunt et de PEB. Dans « Travailler en bibliothèque », on trouve les réservations d'espaces de travail. Des services sont aussi présentés dans le dernier onglet « à propos » sous le titre « Guichet des services ». Il semble qu'ils ne se recoupent qu'en partie avec les services présentés dans les autres onglets.



Figure 5 - Barre de navigation du SCD de l'Université de Montréal - <https://bib.umontreal.ca/>

Finalement nous avons appris de cette exploration qu'il est possible d'insérer les services dans les autres onglets, et d'en proposer éventuellement une vue d'ensemble dans un onglet « A propos des BU » ou plutôt « Nous connaître » qui pourrait être le dernier de la barre de navigation.

Remarquons sur le site de la BU de Montréal que le troisième onglet « Utiliser l'information » correspond à de la formation sur les compétences informationnelles qui ne concernent pas la recherche mais l'utilisation de l'information (« Citer ses sources », « Evaluer, analyser, rédiger », « Gérer et diffuser »), c'est-à-dire celles qui interviennent dans une étape plus tardive d'un travail universitaire allant de la définition ou la compréhension d'un sujet à la rédaction et la communication d'un écrit. C'est intéressant pour notre travail à plusieurs égards. Cela permet de placer dans cet onglet des formations pour tous les étudiants de la licence au doctorat. Cela permet aussi d'explicitier le fait qu'il y a des choses à apprendre utiliser l'information.

Le deuxième onglet « Explorer par discipline » nous semble intéressant également car il permet de trouver des ressources sans en chercher une en particulier, ce qui correspond à un des critères fixés dans le cahier des charges. On retrouve également un onglet « Disciplines » (ou assimilé) à Genève, Lyon 3 et Toulouse 2. Cet onglet pourrait aussi être envisagé comme une sous partie de l'onglet « Chercher de l'information », comme à la BU de l'université Côte d'Azur.

Le dernier onglet, « A propos », présente les informations sur les bibliothèques en tant qu'institution : bref aperçu des collections, administration, rapports annuels, enquêtes Libqual+...

Les onglets mis en avant sont ceux qui sont le plus tournés vers les publics. Deux d'entre eux (« Chercher de l'information » et « Utiliser l'information ») sont directement en lien avec les compétences informationnelles.

Lue dans son ensemble, la barre de navigation de Montréal semble dire à l'utilisateur : « Sur ce site, vous pouvez chercher de l'information. Voici où et comment faire. Si vous ne savez pas que chercher précisément, nous allons vous proposer des ressources dans votre discipline. Une fois que vous aurez trouvé de l'information, voici comment l'utiliser dans vos travaux. Pour venir consulter vos documents papier et travailler, voici comment faire (onglet « Travailler en bibliothèque ») et si vous voulez en savoir plus sur nous, voici des informations supplémentaires (« A propos »). Elle correspond bien à notre cahier des charges. Il faudrait simplement changer « A propos » en « Connaître les BU » ou en « En

découvrir plus sur les BU » pour que l'ensemble des intitulés soient formulés avec des verbes.

En s'appuyant sur les trois pôles d'une bibliothèque que définit Marielle de Miribel (le pôle institutionnel, le pôle culturel et scientifique, et le pôle social), nous pouvons donc dire que ce site se concentre sur le lien en les deux derniers, il s'attache avant tout à établir le lien entre les collections et les publics. La présentation de l'institution n'est clairement pas au cœur des préoccupations du site web.

A ce stade de notre travail, nous avons ébauché les premiers contours d'un site accueillant et accompagnant les étudiants dans leurs recherches documentaires. Ce site possède une barre de navigation horizontale fixe positionnée en haut de la page. Elle est constituée de 5 onglets maximum, rédigés sous forme de verbes à l'infinitif indiquant rapidement en langage courant aux utilisateurs ce qu'ils peuvent faire sur le site et déroulant à leur survol un menu hiérarchisé. L'ordre des onglets est fonction de l'importance qu'ils revêtent dans cette bibliothèque singulière que constitue le portail de la BU.

Ainsi le premier onglet pourrait être « Trouver des documents » ou « Chercher de l'information ». Il proposerait un menu en quatre parties. La première accueillerait la barre de recherche dans l'outil de découverte et les liens vers les bases de données, la deuxième serait consacrée à l'exploration par disciplines (notamment pour ceux qui ne savent que chercher), la troisième à des guides et la dernière à des services comme les rendez-vous avec les bibliothécaires. Ainsi la nécessité de suivre une démarche de recherche et de connaître les outils serait explicitée. Et les tutoriels et services se trouveraient sur le chemin de l'étudiant en cours de recherche.

Le deuxième onglet pourrait comme à Montréal être consacré à l'utilisation de l'information et proposer les formations correspondantes, dont celles proposées aux doctorants et aux chercheurs.

Le troisième onglet pourrait être « Venir, travailler, emprunter ». Il regrouperait les informations sur les différentes bibliothèques, les horaires, les réservations de salle, les services d'impression, de prêt d'ordinateurs, l'accessibilité et les emprunts.

Un dernier onglet « En savoir plus la BU » pourrait permettre de présenter les collections, l'équipe, éventuellement les projets.

Les événements culturels et actualités n'auraient pas d'onglet dédié mais seraient présentés sur page d'accueil en dessous de la barre de navigation et de la barre de recherche.

AIDER A LA RECHERCHE DOCUMENTAIRE

Les outils de découverte

« On appelle discovery tools les outils de découverte destinés aux bibliothèques, qui permettent d'accéder à toutes les ressources qu'elles proposent via un unique point d'accès, indifféremment du support, du mode et du lieu de stockage. Leur but est de permettre aux usagers de découvrir les collections complètes d'une bibliothèque en une seule recherche. On parle aussi de recherche à facettes. » (CRFCB 2012b)

Les outils de découverte (DT) se distinguent techniquement des moteurs de recherche fédérée, qui « interrogent simultanément, via des connecteurs, plusieurs bases provenant d'éditeurs différents. (Mesguich 2017) Dans le cas des outils de découverte, un seul index est constitué à partir des métadonnées des différentes ressources de la bibliothèque et c'est cet index qui est interrogé.

Les DT facilitent la recherche documentaire à divers égards :

- Ils interrogent l'ensemble des ressources de la bibliothèque, il n'est donc pas nécessaire de bien connaître ces ressources pour lancer une recherche. (« [Le DT] ne suppose pas que l'on connaisse préalablement les ressources les plus pertinentes pour une requête. » (Mesguich 2017)
- Ils apparaissent sous la forme d'une boîte de recherche unique inspirée de celle de Google, bien connue des utilisateurs. (Bilodeau 2024)
- Ils permettent d'affiner les résultats par facettes, c'est-à-dire selon divers critères, variés, comme la date, la langue, la discipline, l'auteur, le sujet etc. Cela permet aux utilisateurs d'obtenir des résultats pertinents sans avoir à formuler leurs requêtes avec des termes de vocabulaire contrôlé. (Bilodeau 2024) La recherche par sujet est donc facilitée pour l'utilisateur qui ne maîtrise pas ce sujet.

Les outils de découverte permettent donc de se lancer dans une recherche documentaire sans grande maîtrise des compétences informationnelles, ce qui est donc très pertinent pour le public étudiant.

Ils présentent toutefois quelques écueils. « Cuna et Angeli, (2020, 509) identifient certaines problématiques associées à la constitution de cet index central : le défi de réconcilier différents standards et formats de métadonnées en un seul schéma, la présence d'une certaine dérive sémantique causée par la fusion en une seule base de différents vocabulaires contrôlés utilisés comme accès sujet aux ressources contenues dans différentes bases, et, ultimement, le risque accru d'un biais au niveau de l'algorithme. » (Bilodeau 2024) D'autant plus que les métadonnées ne sont ni de qualité ni de granularité égale d'une ressource à l'autre (Mesguich 2023) Or elles impactent le tri des résultats par facettes. (Bilodeau 2024)

Pour les étudiants avancés devant mener une recherche très rigoureuse pour identifier toute la documentation existant sur leur sujet, l'outil de découverte ne suffira pas. Ils devront pousser leur recherche plus loin, dans les bases de données spécialisées sur leur sujet. Ils gagneront à connaître le vocabulaire contrôlé car « Les métadonnées, plus particulièrement celles décrivant des sujets issus d'un

vocabulaire contrôlé, constitueront le matériau initial qui permettra d’optimiser cette découverte. » (Bilodeau 2024)

Or la littérature a montré que l’outil de découverte n’est pas bien identifié par les étudiants comme un outil pertinent permettant de répondre à un besoin d’information sur un sujet (Groupe de travail de la Promotion du développement des compétences informationnelles 2019) et qu’il faut les aider à obtenir des résultats pertinents (Bizos, Quillet 2021). Elle a fait émerger également le besoin d’explicitation. (Cordier 2018)

Aussi, il nous semble que pour accompagner les étudiants dans leurs recherches documentaires, il serait utile de les amener à mieux connaître cet élément d’importance du site web d’une BU qu’est l’outil de découverte, de les aider à l’utiliser, notamment en le rendant le plus aidant possible, et de former les étudiants les plus avancés à la recherche plus poussée.

Présenter l’outil de découverte

Pour que les étudiants identifient l’outil de découverte comme utile à leurs recherches, peut-être pourrait-on commencer par le leur présenter.

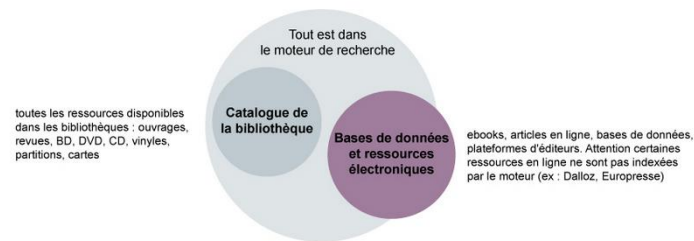
Toutes les BU étudiées proposent un outil de découverte sauf celle d’Angers¹⁰. Elles le nomment ainsi ou parfois « Moteur de recherche ». Mais toutes n’indiquent pas à leurs utilisateurs ce dont il s’agit. Certaines expliquent comment s’en servir mais sans énoncer ce que c’est auparavant. 9 seulement proposent une page sur leur site (plus ou moins bien placée) pour présenter ce qu’est cet outil, le plus souvent sous forme de texte ou de vidéo. Genève, Rennes et Bordeaux proposent des schémas, ce qui est plus rapide pour l’utilisateur, sauf dans le premier de ces trois sites où il faut le télécharger au format pdf. Observons le travail de médiation intéressant qu’offrent Rennes et Bordeaux.

A Rennes, après une phrase de présentation rapide, le périmètre de recherche de l’outil de découverte est expliqué à l’aide d’un schéma très parlant. En un instant, l’utilisateur comprend que l’outil de découverte moissonne de nombreux réservoirs de documents, et que parmi les bases des données, toutes ne le sont pas. Celles-ci sont précisées en dessous. Cela est utile pour les novices mais aussi pour les étudiants ayant besoin de mener une recherche plus rigoureuse. Ils sauront dans quelles bases ils n’ont pas encore cherché après leur(s) requête(s).

¹⁰ Les résultats complets sont présentés en annexe 3.

VOUS Y TROUVEZ

- toutes les ressources en rayon dans les bibliothèques : ouvrages, revues, BD, DVD, CD, vinyles, partitions, cartes.
- Une grande partie des ressources en ligne mises à disposition par les bibliothèques : ebooks, articles de revues en texte intégral, bases de données, plateformes d'éditeurs. Une exception : certaines ressources en ligne (ex : Dalloz, Europresse) ne sont pas indexées*.



//\ Certaines ressources en ligne ne sont pas indexées par le moteur de recherche. Vous trouverez uniquement la description de la base de données avec le lien pour un accès direct :

1. Acta Sanctorum
2. Année Philologique
3. Art Source
4. BASE - Bielefeld Academic Search Engine
5. Les bases de données bibliographiques (en littérature française, en littérature étrangère, dans le domaine musical, psyclINFO, en sciences de l'information etc.)
6. Les corpus de textes
7. sportdocs

Figure 6 - Explication du périmètre de recherche par un schéma à Rennes 2.
<https://tutos.bu.univ-rennes2.fr/c.php?g=674956>

A Bordeaux, lorsque l'on arrive sur l'outil découverte (malheureusement difficile à trouver), une présentation à la fois textuelle et schématique permet de comprendre rapidement la nature de cet outil.

Babord+

Un point d'accès unique à toute la documentation des bibliothèques universitaires de Bordeaux.

Babord+ permet en une seule recherche de trouver des livres, des revues, des articles de revue, des thèses et mémoires, des ressources pédagogiques, des DVD, des jeux de données, **des tests psychotechniques**, etc... en version imprimée ou en ligne.

Pour compléter votre recherche, il est conseillé de consulter les **bases de données documentaires**, accompagnées pour certaines de **tutoriels**.

POURQUOI S'IDENTIFIER **CONSEILS DE RECHERCHE** TUTORIELS BABORD+

Conseils de recherche

Afin d'optimiser votre recherche, il est conseillé d'utiliser les éléments ci-dessous :

ET/AND pour trouver des documents comprenant tous les termes indiqués. Dans Babord+, il est induit dès qu'on indique deux termes.

Ex : économie ET santé = économie santé.

OU/OR pour élargir la recherche vers des synonymes ou d'autres termes.

Ex : "Commerce électronique" OU E-commerce.

Figure 7 - Explication de l'outil de découverte à Bordeaux.
https://babordplus.hosted.exlibrisgroup.com/primo-explore/search?vid=33PUDB_UB_VU1&lang=fr_FR

Là aussi la nécessité de compléter la recherche est indiquée, sans toutefois préciser pour quel niveau de précision de recherche ni pour quelles bases.

Un autre élément qui nous semble très pertinent ici est le fait d'expliquer à l'utilisateur ce qu'est un outil de découverte au moment où il s'apprête à s'en servir. Juste en dessous trois onglets proposent des aides à la recherche, en contexte donc, là aussi.

Bruxelles place également sa présentation de l'outil de découverte sur le chemin de l'utilisateur. Au survol de l'onglet « Trouver des documents », se déploie un menu. Le premier lien proposé, « Cible + », pointe vers une page expliquant de manière synthétique ce qu'est l'outil de découverte. Ses limites concernant les recherches plus poussées sont également précisées.

Cible+



Cible+ est le **moteur de recherche** des bibliothèques de l'ULB.

Vous pouvez le consulter pour :

- > trouver des articles, livres, revues, thèses, mémoires, etc...
- > accéder aux textes en ligne disponibles
- > vérifier la disponibilité du document à la bibliothèque
- > commander des ouvrages conservés dans les réserves et renouveler vos emprunts
- > consulter la liste des **nouveaux ouvrages** acquis par les bibliothèques



Cible+ est un **outil de découverte** qui permet de faire des recherches parmi de nombreux documents et de restreindre les résultats grâce aux facettes telles que type de document, année de publication, langue, sujet, etc...

Bien que **Cible+** soit efficace pour trouver des documents fiables, il ne remplace pas les **bases de données** spécialisées, qui demeurent nécessaires pour les recherches plus approfondies.

Des informations complémentaires sont disponibles dans nos **FAQs**.

Figure 8 - Explication de l'outil de découverte à l'ULB - <https://bib.ulb.be/fr/documents/cible>

Précisons toutefois qu'il faut passer par l'onglet « Trouver des documents » pour voir cette explication. L'utilisateur qui utilise l'outil de découverte depuis la page d'accueil ne la verra pas. Mais si un nouveau venu parcourt rapidement la page d'accueil pour comprendre ce qu'il peut faire sur le site, il peut la trouver tout de même en un survol d'onglet et un clic.

Sur certains sites web, le menu déroulant de la rubrique « chercher » présente une liste d'une multitude de réservoirs de documents si bien que l'utilisateur, voyant cette liste peut penser devoir réitérer sa recherche autant de fois qu'il y a de réservoirs qui l'intéressent. Nous pourrions imaginer pour éviter cet écueil qu'un schéma explicatif de l'outil de découverte et de ses limites soit affiché au survol de l'onglet « Chercher de l'information ». De ce fait l'utilisateur comprendrait que les bases de données proposées servent à compléter la recherche si celle-ci doit être approfondie ou s'il a besoin d'une des bases non moissonnées. Un accès vers une sélection des bases pertinentes pour les différentes disciplines pourrait être proposé ici, sous le titre « Compléter votre recherche ».

La barre de recherche de l'outil de découverte.

Les étudiants de tous niveaux confondent les barres de recherche dans le site et dans le catalogue et plébiscitent une barre de recherche unique. (Vargas Ochoa 2020) Si ce n'est pas possible, il faut « faciliter leur cohabitation. » et la barre de

recherche dans le site doit apparaître au même endroit sur toutes les pages (Etches, Schmidt 2017). Voyons comment les 20 BU étudiés gèrent cette difficulté¹¹.

8 des BU ne proposent qu'une seule barre de recherche dédiée uniquement à la recherche dans l'outil de découverte. 10 BU proposent deux barres de recherche. Celle consacrée à la recherche dans le site est bien située toujours au même endroit sur les différentes pages du site, en haut à gauche, sauf à Orléans où elle est en haut au milieu. 2 BU, celles de Côte d'Azur et de Toulouse 3 proposent une seule barre de recherche.

Sur le site de la BU de l'université Côte d'Azur, il faut cocher en dessous si l'on veut chercher au sein du site web lui-même ou au sein des ressources documentaires. A l'intérieur de la fenêtre elle-même, un court message rappelle l'option choisie. Par défaut la recherche se fait dans l'outil de découverte. L'inconvénient est que pour chaque recherche dans le site il faut penser à choisir le bon type de recherche, ce qui crée des erreurs et peut être un vrai frein en cas de recherches successives.

Livres, revues, thèses et mémoires Rechercher

Recherche documentaire Recherche sur le site

Rechercher sur le site Rechercher

Recherche documentaire Recherche sur le site

Figure 9 - Une barre de recherche unique. BU de l'université de Côte d'Azur.
<https://bu.univ-cotedazur.fr/fr>

A Toulouse 3, le choix se fait grâce à deux onglets situés juste au-dessus de la barre unique. L'accès à cette barre est proposé en page d'accueil mais aussi en haut à droite de toutes les pages sur site. C'est ainsi la seule BU qui propose de chercher dans l'outil de découverte à cet endroit d'une page.

CATALOGUE ARCHIPEL CE SITE WEB

Rechercher des livres, articles, revues, etc. dans le catalogue Archipel RECHERCHER

Figure 10 - Une barre de recherche unique. BU de l'Université de Toulouse 3.
<https://bibliotheques.univ-tlse3.fr/>

Il nous semble sur cette question des barres de recherche que les différentes stratégies sont assez claires. Les solutions à deux barres dans lesquelles la barre de recherche dans le site est située en haut à droite de l'écran ont l'avantage de reprendre les codes adoptés par beaucoup de sites internet. Les solutions à une barre apportent de la simplicité et peuvent contribuer à mettre en avant l'existence de la

¹¹ Les résultats sont présentés en annexe 3.2. Nous avons ici intégré Angers même si cette BU n'a pas d'outil de découverte car la confusion avec la barre de recherche dans le catalogue reste possible.

fonctionnalité de recherche sur le site et suggérer que du contenu intéressant s'y trouve. La littérature indiquant des confusions commises dans les configurations à deux barres, nous suggérons de choisir une seule barre accompagnée de deux boutons : « Rechercher dans le site » et « Rechercher des livres, articles, revues etc. ».

Les pages de résultats

Les facettes

Mis à part à Angers, qui n'a pas d'outil de découverte et ne propose de filtrer les résultats que par type de document et par localisation, les facettes proposées sont très majoritairement les mêmes d'une bibliothèque à l'autre. On retrouve le support (en ligne/physique), la localisation, le type de document, l'auteur, la langue, l'éditeur, l'année de publication, le sujet. Quelques BU proposent des filtres moins courants comme le public (jeunesse/adulte), les nouveautés ou la recherche dans les fonds spéciaux. Bordeaux, Dijon et Lyon 1 ajoutent le titre des revues et les bases de données consultées, ce qui permet aux étudiants de découvrir des ressources spécialisées susceptibles de les intéresser. A Bordeaux les étudiants peuvent aussi filtrer par nom d'enseignant et nom du cours, ce qui met en lien la BU et les enseignements.

La page des résultats de Montréal propose d'élargir les résultats avec des termes associés et/ou traduits. Cela peut aider un étudiant à trouver des résultats pertinents. Il est aussi possible de consulter ensuite ces termes, ce qui permet à l'utilisateur de connaître des termes de langages contrôlés concernant son sujet. C'est donc aussi potentiellement un élément de formation si l'étudiant s'y intéresse. D'autant plus que les thésaurus d'où ils sont issus sont indiqués, ce qui peut amener l'étudiant à leur découverte. Ainsi deux pistes sur la manière de mener une recherche sont suggérées au cours de la recherche elle-même, dont une mène vers un approfondissement de la démarche. L'étudiant pourra réutiliser les termes découverts dans les bases de données. Sur la capture d'écran ci-dessous, nous voyons que les thésaurus sont ajoutés entre parenthèses après chaque terme. Afin d'être plus explicite, une courte phrase précisant ce que sont RVM, LCSH et MeSH pourrait être ajoutée.

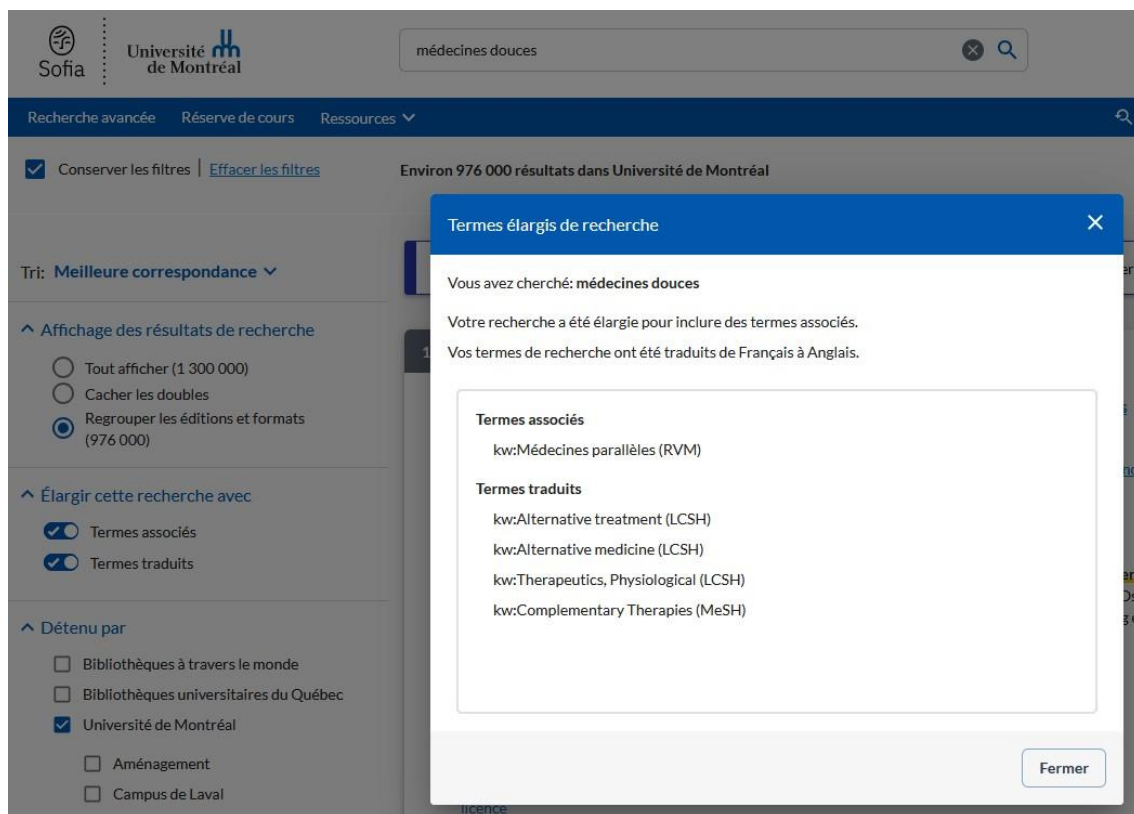


Figure 11 - Facettes de la page des résultats à Montréal et termes utilisés pour élargir la recherche.

La page de résultats propose aussi de regrouper les différentes éditions et formats d'un même ouvrage, ce qui permet de diminuer le nombre de résultats obtenus et donc de faciliter l'évaluation des résultats obtenus. Notons que l'on retrouve cette fonctionnalité dans d'autres BU dont Bruxelles et Paris Cité, non sous forme de facette mais activée par défaut. Il est alors indiqué « Plusieurs versions » au-dessus du titre du document.

A Orléans, tout en bas d'une page de résultats, un bouton « Périmètre de recherche » est proposé. Il mène à une page qui décline les bases de données moissonnées en plus du catalogue propre à la BU, et ajoute qu'il existe d'autres bases qui devront être interrogées séparément.¹² Ce bouton, malheureusement peu visible au vu de la place qui lui est allouée, explique donc en partie le fonctionnement de l'outil de découverte et propose de l'aide en cours de recherche. Il nous semble intéressant.

Le moissonnage des contenus créés par les bibliothécaires

Un autre moyen de conduire les étudiants à approfondir leur méthode est d'intégrer les tutoriels conçus par la BU aux pages de résultats. 5 BU proposent ce « moissonnage de la médiation » qui constitue une nouvelle médiation.¹³ A Aix-Marseille, les résultats sont de plus présentés de manière structurée et la facette « Types des documents » propose l'item « Guide de recherche ». Bien sûr il faut pour obtenir de tels résultats effectuer une requête en lien avec les sujets des

¹² <https://www.univ-orleans.fr/fr/scd/perimetre-de-recherche-dans-le-catalogue>

¹³ Voir annexe 3.3.

tutoriels. Donc cette fonctionnalité facilite la rencontre d'un étudiant conscient de son besoin de formation (ou d'aide ponctuelle, selon les cas) avec les tutoriels. Mais elle ne les place pas sur le chemin de ceux qui n'ont pas identifié ce besoin. « Identifier un besoin d'information » étant une des compétences informationnelles du référentiel de l'ADBU (ADBU 2021), nous pouvons en somme dire que l'intégration des tutoriels de la BU aux pages de résultats de l'outil de découverte constitue une aide aux étudiants déjà sensibilisés à l'importance des compétences informationnelles.

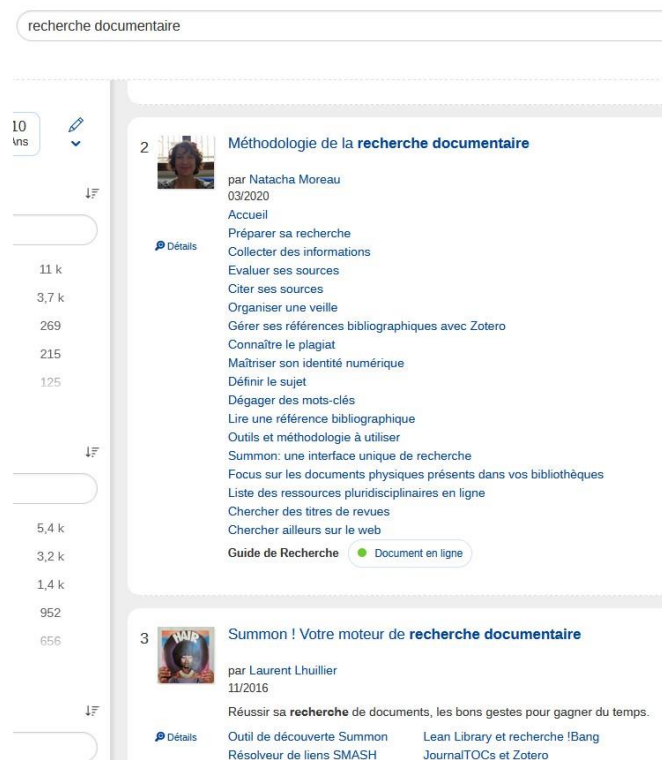


Figure 12 - Page de résultats intégrant les tutoriels de la BU à Aix-Marseille.

Quand il n'y a aucun résultat

Lorsque la recherche ne donne aucun résultat, un message apparaît pour donner des conseils pour la recherche. Dans l'immense majorité des BU, il y est indiqué de vérifier l'orthographe, d'utiliser des mots-clés différents, plus généraux ou moins nombreux et de modifier le périmètre de la recherche. A Orléans, il est proposé de réduire l'« équation de recherche », ce qui en introduisant ce terme peut mener l'étudiant à s'y intéresser. A Lille, l'utilisateur est invité à consulter les tutoriels de la BU et à chercher le bon mot clé via un lien menant à la page des notices d'autorité du catalogue général de la BnF. Cela permet de faire connaître ces outils et conduit les étudiants à découvrir la notion de vocabulaire contrôlé. Nous pourrions imaginer qu'à Aix-Marseille les tutoriels intégrés aux résultats soient aussi proposés quand la recherche n'a rien donné.

Les pages de résultats peuvent aussi renvoyer vers des services comme le PEB ou les suggestions d'achat. A Angers, une aide humaine est proposée via le service de questions-réponses Ubib ou en présentiel.

Aucun document trouvé

Il n'y a aucun résultat correspondant à votre recherche "psychologie fourmi jeux olympiques".

Suggestions :

- Assurez-vous de l'orthographe des mots recherchés ou reformulez votre recherche avec des synonymes et des termes généraux
- Adressez nous une [suggestion d'achat](#) ou demandez à faire venir le document d'une autre bibliothèque par le [Prêt entre bibliothèques](#)
- Essayez avec différents mots-clé (cherchez le bon mot-clé sur [le catalogue national des mots-clés](#))
- Elargissez la recherche au-delà des abonnements de l'Université, [aux bases de données](#) et [au sudoc](#)
- Pour optimiser votre recherche, consultez les [tutoriels suivants](#)

Figure 13 - Suggestions à l'utilisateur dont la recherche ne donne aucun résultat - Lille

Suggérer l'utilisation de services adéquats, donner des conseils de recherche et diriger l'utilisateur vers les tutoriels quand celle-ci n'a donné aucun résultat nous paraît pertinent pour trois raisons : cela constitue une aide qui arrive au bon moment, cela peut faire connaître les tutoriels aux étudiants et cela peut les conduire à utiliser des stratégies de recherche plus pointues.

Eviter la perte des repères dans l'outil de découverte

Nous avons vu précédemment que lorsque la fenêtre dédiée à la recherche documentaire est distincte de la barre de recherche sur le site, elle se situe toujours au même endroit sur l'écran. Il y a tout de même une exception notable, c'est la page de l'outil de découverte. Cette page prend sur la plupart des sites une apparence bien différente des autres pages du site et la barre de navigation disparaît.

Or Etches Schmidt indiquent qu'il est bon de maintenir une cohérence sur le site web et d'éviter que le catalogue n'ait une interface différente car cela peut perdre les utilisateurs. (Etches, Schmidt 2017) Notre exploration a permis de constater que l'apparence de la page et la barre de navigation ne sont stables que dans deux BU, à Angers, qui n'a pas d'outil de découverte, et à Strasbourg. Dans deux autres BU l'apparence change mais certains onglets se maintiennent (4/5 à l'université de Côte d'Azur, 2/4 à Rennes 2), ce qui n'empêche pas la perte de repères mais permet tout de même de retrouver le site.

Également ces auteurs préconisent que le logo ou le nom de la BU apparaisse en haut à gauche des pages et permette le retour à la page d'accueil. (Etches, Schmidt 2017) Depuis une page de résultats de recherche dans les 18 BU où la barre de navigation disparaît, le logo ou le nom de la BU est présent dans 14 BU. Dans 4 parmi ces dernières, il se trouve en haut de la page mais ailleurs. Dans les 4 restantes, il n'est pas possible de revenir sur l'interface du site de la BU. A Bruxelles, Dijon et Nantes, cliquer sur le logo maintient l'utilisateur dans l'outil de découverte. A Lille, il mène sur le site de l'université et non de la BU.¹⁴ Les risques que l'utilisateur se sente perdu sont d'autant plus grands que la barre de navigation a disparu.

¹⁴ Voir annexe 3.4.

L'utilisabilité et l'accueil sont fortement mis à mal. Si l'on veut que les étudiants trouvent le site accueillant, il vaut mieux ne pas l'en chasser et éviter cet écueil.

Les services de questions-réponses

Dans une bibliothèque les services questions-réponses font partie du service de référence dont la mission est « l'aide et l'orientation de l'utilisateur dans sa recherche de l'information pertinente. » (Accart 2008) Il nous a donc semblé pertinent d'étudier si les 20 portails de BU en proposent. D'autant plus que « Le service de référence virtuel est une des réponses que peuvent proposer ces institutions par rapport aux moteurs de recherche généralistes, à l'abondance de l'information, à la difficulté de trouver la « bonne » information, pertinente et fiable. » (Accart 2008)

16 BU proposent des services de questions-réponses à leur public¹⁵. 7 d'entre elles proposent uniquement un service asynchrone, avec une réponse apportée en 2 ou 3 jours. La demande s'effectue par un formulaire et/ou par mail. Les 9 autres proposent également un service synchrone, ou chat.

Les BU qui proposent un chat le font presque toutes apparaître avec un widget en forme de bulle de bande dessinée située en bas à droite de l'écran des pages du site. Ce widget apparaît dès la page d'accueil (sauf à Aix-Marseille où l'accès y est proposé autrement), ce qui montre immédiatement à l'utilisateur la présence de personnes disponibles. De plus le caractère informel du chat le rend moins intimidant qu'un formulaire, plus accessible, ce qui contribue à l'ambiance du site, élément important de l'accueil. Dans les 2 BU de Toulouse, il n'y a pas de widget. Le service est mis en avant sur la page d'accueil mais l'utilisateur peut oublier son existence lorsqu'il visite les autres pages.

Les services proposés ne sont pas tous similaires. Certains sont généralistes. Les questions portent alors sur des sujets très variés. Il peut s'agir d'aspects très pratiques, comme les horaires, les conditions d'emprunt ou le compte-lecteur, ou bien d'aspect techniques de la recherche documentaire, par exemple l'accès aux ressources numériques ou à une base de données particulière. Certaines réponses renvoient vers des tutoriels d'interrogation de bases de données ou de recherche documentaire. Elles participent toutes de l'accueil en ligne et selon le sujet concourent également à développer des aspects techniques des compétences informationnelles.

A propos du service questions-réponses Ubib, proposé dans plusieurs BU françaises - dont deux, Angers et Lille, font partie de notre panel - deux bibliothécaires notent que « La présence d'une aide humaine directe, contrairement à un chatbot géré par des robots, est un élément auquel les usagers se montrent sensibles dans une période d'isolement social, comme l'attestent de nombreux commentaires. » (Lyon, Séqué-Weill 2021) Même si la période de confinement est maintenant terminée, ce témoignage montre bien la contribution de ces services à l'accueil des étudiants et le fait qu'ils rendent plus humains le portail d'une BU.

¹⁵ Les résultats complets sont présentés dans l'annexe 4.

D'autres services sont dédiés exclusivement à la recherche documentaire. On trouve ces services à Bruxelles (« EUREKA On Line »), Genève (« Service d'aide à la recherche documentaire ») et Orléans (« Micado »). Ils vont beaucoup plus loin dans l'accompagnement. Les réponses sont adaptées au niveau de l'étudiant et au type de travail qu'il doit effectuer. Ces services constituent de véritables formations personnalisées, adaptées précisément aux besoins des étudiants. Ils sont donc des éléments tout à fait intéressants pour un site web que l'on veut accueillant et aidant à la démarche de recherche documentaire en fonction des compétences informationnelles. D'autant qu'ils « incitent aussi les usagers à venir aux formations proposées par la bibliothèque » (Nguyen 2012). A Genève, ils peuvent parfois déboucher aussi sur un rendez-vous avec un bibliothécaire.

MICADO (Méthodologie de l'Information, Conseil et Aide Documentaire)

MICADO est un service personnalisé d'aide à la recherche documentaire proposé par les bibliothèques de l'Université d'Orléans.

Vous avez à réaliser un travail universitaire (exposé, rapport, étude, mémoire...), nous vous accompagnons dans votre recherche documentaire en vous indiquant, en fonction de votre cursus, niveau et lieu d'étude, les ressources les plus adaptées ainsi que leur méthode d'interrogation et en vous suggérant une sélection de références bibliographiques issues de nos collections (livres, revues, bases de données...) ou de sources officielles.

Vous posez votre question et nous nous engageons à y répondre dans un délai de **trois jours ouvrés** à compter de sa réception. Aucune question ne sera laissée sans réponse.

Le service MICADO ne fournit pas :

- de copies de documents (papier ou électronique soumis à un abonnement) ;
- de réponse à des sujets d'exercices, de dissertation, de concours, etc. ;
- de bibliographies exhaustives ;
- de consultations spécialisées : médicale, juridique, généalogique, financière...
- d'éléments rédigés pour un travail universitaire.

Pour vos questions d'ordre pratique, suggestions d'acquisition ou toute autre remarque, veuillez utiliser ce [formulaire](#).

Figure 14 - Service de questions-réponses dédié à l'accompagnement à la recherche documentaire – Orléans - <https://www.univ-orleans.fr/fr/scd/les-services/micado>

A Bordeaux, à l'université Côte d'Azur et à Paris Cité, le service questions-réponses est généraliste mais il est précisé quels types de questions sont traitées et l'aide à la recherche documentaire est mentionnée. Cela participe de l'explicitation et a à ce titre toute son importance. Un étudiant prendra davantage conscience qu'il est possible d'obtenir ce type d'aide si c'est écrit en toutes lettres. La BU de Bordeaux précise que la réponse insistera sur la méthode employée pour trouver la réponse. On comprend donc qu'il ne s'agit pas seulement de se voir offrir des poissons mais bien aussi d'apprendre à pêcher. Les 2 BU de Toulouse distinguent elles « question rapide » et « question plus pointue ». Cela a le mérite de faire comprendre qu'il est possible de poser des questions dont l'élaboration de la réponse est plus complexe mais est un peu moins parlant.

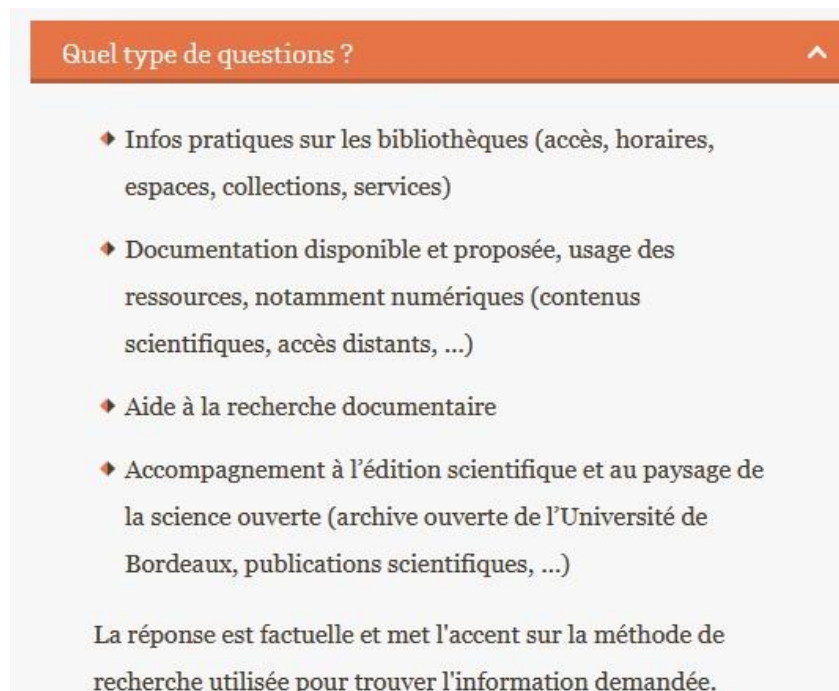


Figure 15 - Présentation du service BU Tchat à Bordeaux - <https://bibliotheques.u-bordeaux.fr/Infos-pratiques/BU-Tchat>

Nous remarquons qu'à Lille et Angers, où le service Ubib généraliste traite bien les questions relatives à la recherche documentaire, cela n'est pas annoncé à l'utilisateur. Le widget est présent sur les pages d'accueil. Il est même paramétré pour s'afficher après quelques dizaines de secondes, pour coïncider avec le moment où l'utilisateur pourrait avoir besoin d'aide. « L'affichage dynamique permet de renseigner le public au bon moment et de ne pas le laisser abandonner sa recherche par manque de résultat. » (Lyon, Séqué-Weill 2021) Le service dispose d'une charte claire, détaillée sur un site consacré au service. Mais ni dans la fenêtre qui s'ouvre du widget, ni ailleurs dans ces deux sites nous n'avons trouvé de présentation du service ou de lien vers sa charte. Bien sûr on peut imaginer que le BU communique sur ce service auprès des étudiants, notamment à la rentrée. Mais ces sites web ne sont pas explicites sur les vocations des chats.

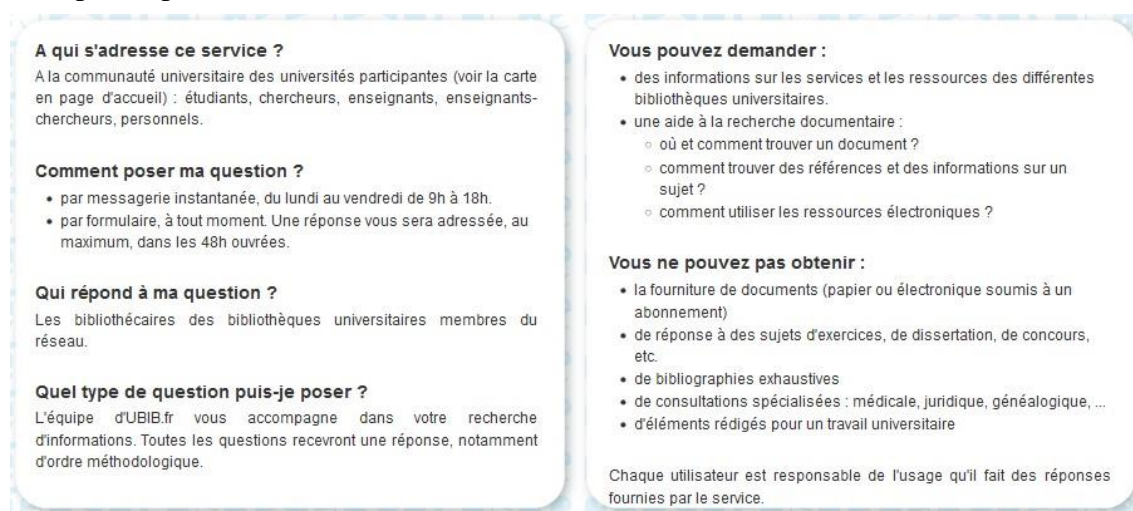


Figure 16 - Charte du service de questions-réponses Ubib sur le site du service. <https://ubib.fr/index.php?page=>

Nous n'avons pas trouvé de bases de connaissances sur les 20 sites étudiés. Une base de connaissance est constituée par l'archivage des réponses dans laquelle les autres usagers pourront puiser, grâce à un moteur de recherche. On en trouve par exemple une à l'ENSSIB (service Questions ? Réponses !) ou à la bibliothèque municipale de Lyon (service Le Guichet du Savoir)

Dans les services questions-réponses où les réponses détaillent la démarche effectuée (mots-clés, équation de recherche et outils de recherche utilisés), cela pourrait être une piste à envisager car « Les réponses des bibliothécaires peuvent même devenir des documents à part entière et être traités comme tels, la médiation documentaire devient objet documentaire. » (Nguyen 2012) Huit sites proposent une FAQ (foire aux questions). Elles rassemblent des questions pratiques ou portant sur un point technique précis, ce qui est positif mais ne remplit pas la même fonction.

Un service questions-réponses nous paraît pertinent pour répondre au cahier des charges de notre site car il constitue une plus-value non négligeable par rapport aux moteurs de recherche généralistes comme Google. Il devrait être mis en avant sur le site grâce à un widget mais aussi présenté explicitement aux utilisateurs. Les réponses présenteraient la démarche de recherche utilisée et seraient consignées dans une base de connaissances.

Les tutoriels

L'exploration des sites web des BU¹⁶ montre qu'ils mentionnent différentes modalités de formation. On trouve des formations accompagnées, en présentiel ou en distanciel, des autoformations et des tutoriels. Certains modules sont intégrés dans les cursus. Parfois ils sont simplement ajoutés à l'ENT.

18 des 20 BU présentent des formations intégrées aux études, ce qui témoigne de l'importance accordée aux compétences informationnelles dans les universités. 12 BU mentionnent des modules non obligatoires qui sont mis à disposition des étudiants sur leur ENT. Parmi ces 12 BU se trouvent les deux BU dont les universités n'intègrent pas la formation aux compétences informationnelles dans les cursus. Donc nous pouvons dire que toutes les universités des BU étudiées prennent en compte les compétences informationnelles, même si elles ne les intègrent pas toutes au sein des maquettes de formation. Conçu comme une branche d'un réseau, il paraît naturel pour le site web de faire référence aux propositions des autres bibliothèques.

Nous avons étudié les autoformations et tutoriels proposés aux étudiants librement (sans connexion) sur le portail des BU. Les résultats donnent donc une vision partielle de l'offre de formation aux compétences informationnelles proposée par les BU, mais qui correspond à notre terrain d'enquête qu'est le site web des BU.

¹⁶ Les résultats complets sont présentés en annexe 5.

Contenu

Les BU proposent leurs propres tutoriels et souvent des liens vers des tutoriels extérieurs.

Les tutoriels « maison »

Concernant les tutoriels « maison », seule la BU d'Angers n'en propose pas. Parmi les autres, les tutoriels sont variés. Ils abordent des sujets variés tels que l'accès à des ressources numériques (explorer Cairn, interroger PubMed), l'utilisation d'un logiciel de gestion de références bibliographiques (Zotero), ou de l'outil de découverte, le choix des mots-clés ou encore la fiabilité de l'information etc. Certains sont beaucoup plus conséquents comme « Biblio mémoire » à Bruxelles, « Le Tuto des BU » à Lyon 1, « Construire une recherche documentaire » à Paris Cité, Infotrack à Genève et le guide « Méthodologie de recherche d'information » à Montréal. Ils abordent la démarche de recherche documentaire de manière globale et accompagnent parfois même les étudiants jusqu'à la phase de rédaction de leur travail. Tandis que les premiers tutoriels évoqués ciblent une étape de cette démarche ou un outil utile lors de l'une de ses étapes. Il nous semble très important de bien différencier les deux.



Figure 17 - Les 3 modules de « Biblio mémoire » - Bruxelles - <https://bib.ulb.be/fr/bibliotheques/bst/aide-et-formations/biblio-memoire>



Figure 18 - Le tuto des BU - Lyon 1 - <https://foad.univ-lyon1.fr/course/view.php?id=40>

Les tutoriels extérieurs

13 BU fournissent aussi des liens vers des tutoriels qu'elles n'ont pas elles-mêmes produits. Ouverts à tous, ils peuvent concerner un domaine scientifique spécifique, comme Jurisguide ou PubMed, ou être généralistes. Parmi ces derniers, plusieurs reviennent à plusieurs reprises.

Le premier est Infosphère¹⁷. C'est un tutoriel de méthodologie de recherche documentaire proposé par la bibliothèque de l'UQAM (Université du Québec à

¹⁷ <https://infosphere.uqam.ca/>

Montréal) organisé en quatre modules : « Préparer la recherche », « Rechercher l'information », « Analyser l'information », « Rédiger un travail ». Il associe des écrits structurés à des schémas et des vidéos. Point intéressant, il décrit les différents types de documents et propose pour chacun une évaluation des outils les plus efficaces pour les trouver.

Le deuxième est InfoTrack¹⁸, déjà évoqué plus haut, le parcours de formation aux compétences informationnelles proposé par l'Université de Genève. Il est constitué de vidéos sympathiques et humoristiques accompagnées de quizz et de synthèse des informations à retenir, organisées en quatre modules : « le plan de recherche documentaire », « Comment trouver ? », « Trier », « Communication et rédaction » et « Plagiat ».

Le troisième est Cerise¹⁹, un tutoriel de méthodologie documentaire développé par l'URFIST de Paris. Il est organisé lui aussi en quatre modules : « Débuter sa recherche », « Rechercher l'information », « Analyser l'information », « Exploiter l'information ». Il explicite notamment les limites des moteurs de recherche.

Qu'ils soient produits au Canada, en Suisse ou en France, les modules de ces tutoriels correspondent tous étroitement aux quatre grandes compétences informationnelles du référentiel de l'ADBU.

Un autre tutoriel indiqué par plusieurs BU est Formadoct²⁰ qui est plus spécifiquement destiné aux doctorants. Il est proposé par les Ecoles doctorales en Pays de la Loire.

Qu'ils soient locaux ou produits par d'autres institutions, il nous paraît particulièrement pertinent d'orienter les étudiants vers ces tutoriels complets depuis le portail web des BU. Car « Enseigner à des apprenants à maîtriser des outils tels que des bases de données ou des moteurs de recherche demeure primordial, mais il faut s'assurer que ces compétences instrumentales soient jumelées à une meilleure compréhension de l'écosystème informationnel dans lequel ils vivent. » (Karsenti, Dumouchel, Komis 2014).

Une organisation cohérente des tutoriels

La présence conjointe de tutoriels maison parfois nombreux et de tutoriels extérieurs implique de faire des choix d'organisation. Nous avons vu que les tutoriels complets vers lesquels renvoient les sites des BU sont organisés selon les quatre grandes compétences informationnelles.

L'exploration nous a montré que pour les tutoriels maison, les choix sont variés. Ils peuvent être tous sur la même page, ce qui peut créer des longues listes peu lisibles si leur nombre est important et met tous les tutoriels sur le même plan alors que certains traitent de points spécifiques et d'autres de phases de travail plus larges. A Aix-Marseille où l'offre de tutoriels est particulièrement riche, il y a 79 vidéos réunies sur une même page. Si bien qu'il est très difficile de s'y retrouver. Un moteur de recherche est proposé mais cela ne donne pas une vue d'ensemble.

¹⁸ <https://infotrack.unige.ch/>

¹⁹ <https://callisto-formation.fr/course/view.php?id=263>

²⁰ <https://formadoct.doctorat-bretagne Loire.fr/>

Les tutoriels peuvent aussi être groupés par supports et l'on peut alors trouver des tutoriels sur des sujets identiques ou proches sur des pages différentes du site, comme à la Sorbonne nouvelle.

A Lyon 3, on trouve une organisation par sujets : les tutoriels généralistes sur la démarche documentaire, les tutoriels de l'outil de découverte, ceux spécifiques à une discipline et enfin ceux sur Zotero. Leur formation maison « Parcours d'accompagnement documentaire » destiné aux étudiants de master est placée à part, elle aurait pu rejoindre les outils généralistes mais l'ensemble reste cohérent et l'utilisation de titres de différents niveaux permet de parcourir la page très rapidement.

Quelques outils d'autoformation



Figure 19 - Organisation des tutoriels – Lyon 3 - <https://bu.univ-lyon3.fr/autoformation>

A Toulouse 3, c'est une organisation par onglets qui correspondent approximativement aux étapes de la recherche documentaire qui a été choisie. Chaque onglet renvoie vers des tutoriels en lien avec l'étape à laquelle il correspond, qu'ils soient maison ou extérieurs et quels que soit leurs supports.

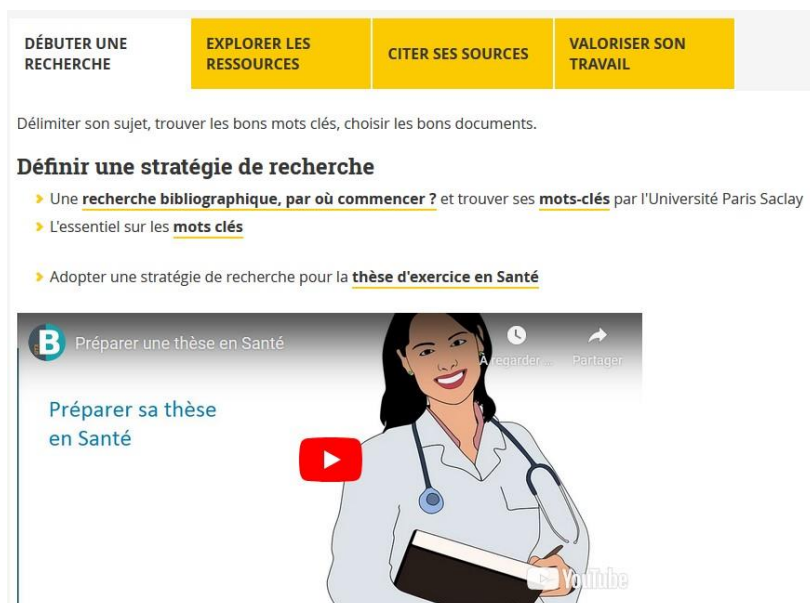


Figure 20 - Des tutoriels rangés dans des onglets-étapes à Toulouse 3 - <https://bibliotheques.univ-tlse3.fr/autoformation>

Bien que les intitulés pourraient se rapprocher davantage des compétences informationnelles, il nous semble que c'est là une bonne idée d'organisation pour éviter les longues listes ou les joyeux mélanges, mais aussi pour faire cohabiter des tutoriels complets comme Infosphère, InfoTrack ou Cerise avec des tutoriels locaux qui les complètent de contenus adaptés au contexte (consulter une base de données spécialisée en sciences juridiques, utiliser l'outil de découverte de la BU etc.).

Chaque onglet pourrait en effet présenter un lien vers la page du tutoriel extérieur correspondant à son étape et être lui-même organisé, par exemple avec des titres et des menus déroulants comme dans le « Parcours d'accompagnement documentaire » de Lyon 3.

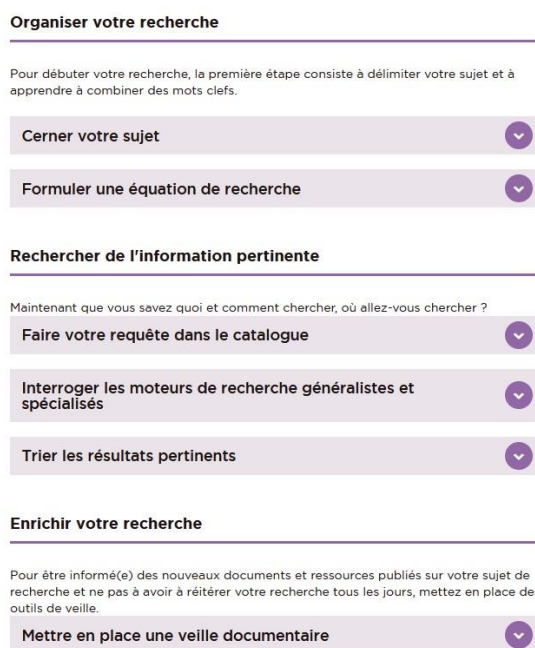


Figure 21 - Des menus dépliant permettent d'organiser le tutoriel tout en gardant une vue d'ensemble - Lyon3 - <https://bu.univ-lyon3.fr/formation-documentaire-master>

Organiser les contenus c'est donner une vue d'ensemble du panel de tutoriels disponibles aux étudiants. Grâce aux titres et sous-titres, grâce aux menus, les étudiants peuvent se repérer plus facilement et plus rapidement, ce qui impacte l'utilisabilité du site.

Organiser les contenus, c'est aussi une manière d'explicitier. Si un tutoriel expliquant comment interroger une base de données se trouve dans une partie consacrée à la recherche d'information, qui se trouve elle-même située après une partie sur la préparation de recherche, l'étudiant qui le consulte sera plus à même de comprendre qu'une recherche se prépare que si son tutoriel se trouve enfoui au milieu d'autres. Un étudiant qui visionne une vidéo sur le choix des mots-clés pourra prendre conscience qu'il est en train d'apprendre un élément de la préparation de la recherche, qui fait partie d'un tout plus grand.

Finalement, organiser les contenus c'est fournir une vision claire aux étudiants à la fois de l'offre disponible, des étapes de travail et techniques abordées dans les tutoriels et des relations qu'elles entretiennent entre elles.

Les supports utilisés dans les tutoriels

Intéressons-nous maintenant aux supports que les BU choisissent pour leurs tutoriels maison.

A Toulouse 3, on trouve quelques vidéos, à Nantes, des textes illustrés de vidéos. A Rennes 2, ce sont des textes agrémentés de schémas avec un menu de navigation (LibGuides).

A la BU de Sorbonne nouvelle, on trouve des vidéos et des didacticiels. Un didacticiel est un « Logiciel à fonction pédagogique » (Le Robert 2024) Les vidéos sont utilisées pour aider les étudiants à utiliser l'outil de découverte ou les différentes bases de données. Les didacticiels sont consacrés à la présentation des panels de bases de données et bibliographiques existantes dans une discipline et également pour le repérage dans ces bases. Par rapport à une vidéo, ils permettent d'apporter un peu d'interactivité. Ils proposent par exemple aux étudiants un petit quiz ou de cliquer eux-mêmes sur le bouton d'une interface, ce qui permet de le repérer. A Montpellier 3, les vidéos sont aussi utilisées pour la familiarisation avec les interfaces.

A Aix-Marseille, les vidéos sont utilisées pour ces mêmes contenus et aussi pour présenter les bibliothèques, les guides par disciplines, la sensibilisation au plagiat, pour des astuces informatiques etc. Les didacticiels sont consacrés à la formation aux compétences informationnelles. On trouve aussi des guides LibGuides associant textes et vidéos.

Ces deux supports permettent en quelques minutes de se familiariser avec les interfaces des différents outils grâce à une présentation dynamique et nous paraissent donc intéressants.

L'un des guides d'Aix-Marseille présente un sketchnote (également appelé croquinote). « Les sketchnotes sont des notes visuelles riches mêlant écriture manuscrite, dessins, calligraphie, formes et éléments visuels, tels que des flèches, des boîtes et des lignes. » (Rohde 2016) Ils permettent de donner clairement et simplement une vision d'ensemble et nous semblent à ce titre intéressants car ils

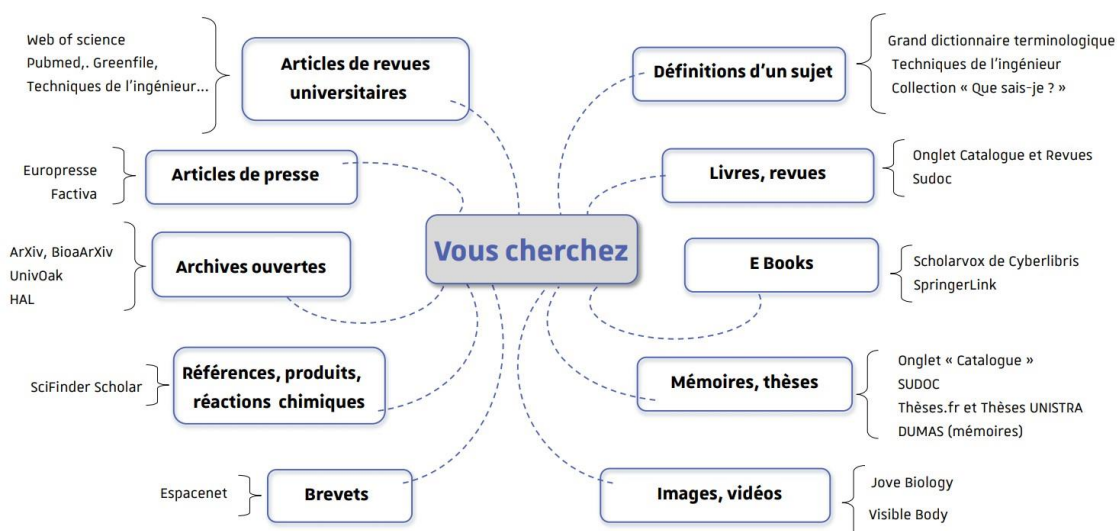
permettent que les détours effectués par les usagers soient plus rapides. Ils peuvent donc contribuer à l'utilisabilité du site.



Figure 22 - Sketchnote récapitulant les principales fonctions de Zotero – BU d'Aix-Marseille - <https://bu.univ-amu.libguides.com/c.php?g=511704&p=4654131>

A Bordeaux, des didacticiels sont proposés sur Cairn, l'outil de découverte et sur la recherche documentaire. Sur ces deux derniers sujets, un fichier texte est également proposé, ce qui permet à l'utilisateur de choisir son support ou de visionner la vidéo puis d'en conserver une trace avec le document pdf qui l'accompagne.

A Strasbourg, on trouve de nombreuses vidéos sur des sujets divers et des documents à télécharger au format pdf dont la majorité sont des textes. L'un d'eux est une carte mentale permettant d'associer les types de documents et les réservoirs dans lesquels les trouver. C'est là un autre support intéressant pour donner une vue d'ensemble.



La nécessité de télécharger représente cependant un frein dommageable à la navigation. Qallaf et Ridha ont d'ailleurs préconisé dans leur étude des « *Web-based tutorials* ». (2019)

A Toulouse 2, on trouve un didacticiel et des textes hiérarchisés agrémentés de schémas ainsi que des captures d'écrans annotées.

A Montréal, les tutoriels sont des textes hiérarchisés en titre et sous-titres agrémentés de vidéos. Les mots importants sont en gras et des menus de navigation dans le tutoriel permettent d'ouvrir la page souhaitée.

A l'université de Bourgogne, on trouve des didacticiels sur les bibliothèques et leurs services, des diaporamas de type Powerpoint et Prezi, un fichier texte en pdf sur la conduite d'une recherche documentaire et un tutoriel texte avec des blocs à déplier.

On retrouve ce type de blocs à Lyon 3, où le tutoriel maison sur la recherche documentaire, déjà évoqué plus haut, se présente sous forme d'un texte agrémenté de vidéos dont seuls les titres et sous-titres et quelques phrases de transition sont visibles. L'utilisateur déplie les parties qui l'intéressent. Cela permet de prendre connaissance rapidement de l'ensemble des contenus grâce à la structure du tutoriel.

A Paris Cité, le guide « Conduire une recherche documentaire » est un texte agrémenté d'infographies.

Une infographie est « un ensemble d'informations mises en scène graphiquement » dont le rôle est de « présenter et exposer des informations de façon didactique (et parfois ludique) ou montrer un processus. » et dans lequel « la mise en scène des éléments apporte une autre dimension et délivre visuellement un message, une information. » (Lagnel 2021)

Dans l'infographie ci-dessous, par exemple, la mise en scène choisie permet de comprendre rapidement que les trois outils présentés, le catalogue de la bibliothèque, les bases de données et Google, servent à collecter des informations et quels types de documents on peut trouver avec chacun. L'ensemble des tutoriels de

cette BU est constitué de textes structurés avec des titres de différents niveaux visuellement bien distincts du texte.

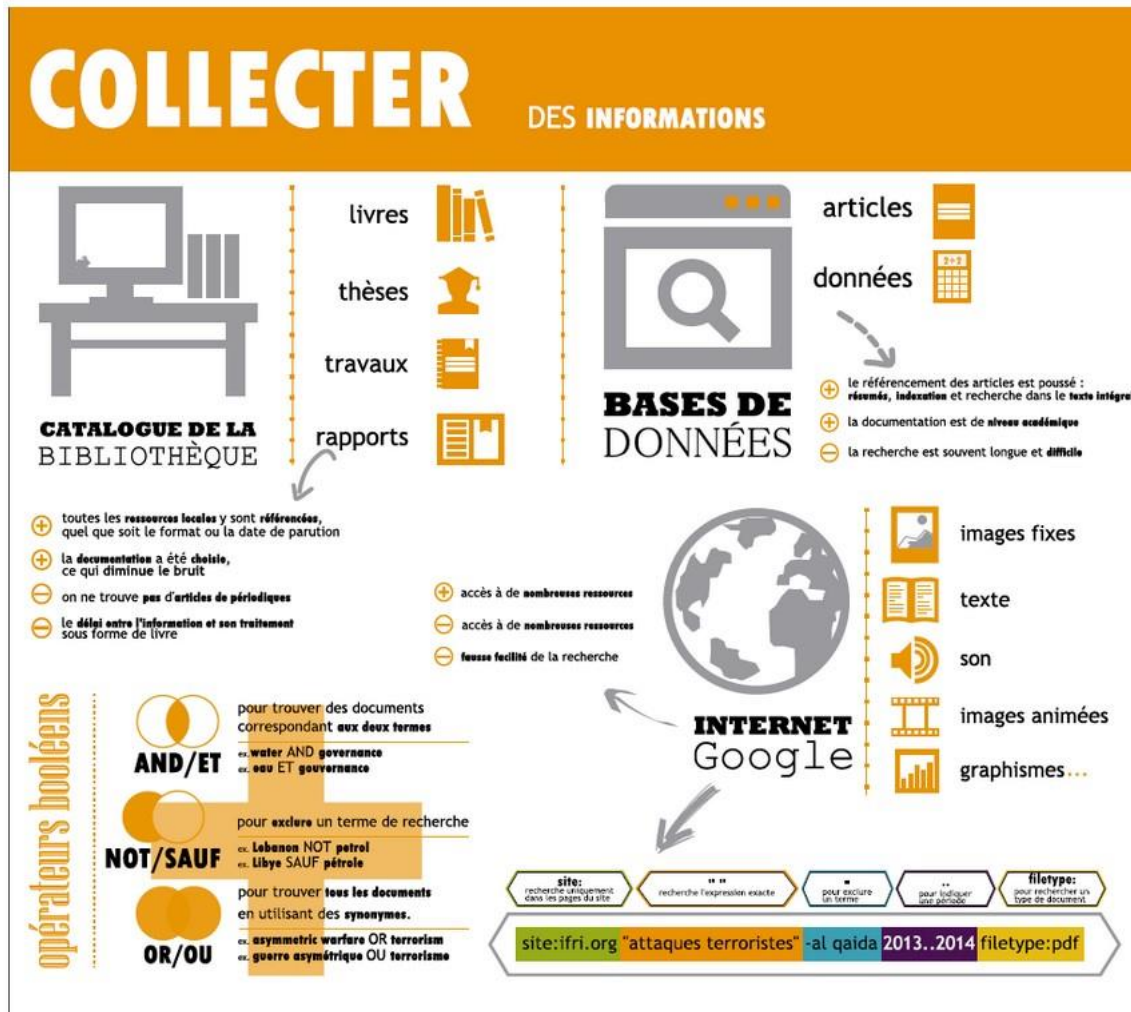


Figure 24 - Infographie sur les outils permettant de collecter de l'information – BU Paris Cité - <https://bu.univ-amu.libguides.com/c.php?g=663421&p=4971258>

Ainsi l'exploration a montré que les BU utilisent des supports variés pour leurs tutoriels maison : vidéos, présentations, didacticiels, infographies, sketchnotes, cartes mentales, captures d'écrans annotées, textes plus ou moins hiérarchisés, parfois dépliants ou accompagnés d'un menu. Ils sont utilisés seuls ou de manière combinée.

Les vidéos sont beaucoup utilisées pour présenter les interfaces des outils et cela nous paraît pertinent pour ce type de contenus. Les supports de pensée visuelle (sketchnotes, cartes mentales) et les textes hiérarchisés dépliés ou accompagnés d'un menu, en offrant une vue d'ensemble sur le contenu nous semblent particulièrement adaptés pour expliquer les étapes d'une démarche, comme celle de la recherche documentaire, ou pour décliner différents outils ou moyens de mener à bien une action. La vue d'ensemble constitue une aide supplémentaire par rapport au contenu du tutoriel lui-même et permet de gagner du temps. Certains supports peuvent constituer également de bons aide-mémoire. Tout cela améliore l'utilisabilité du site web.

Certains textes sont parfois très longs, et gagneraient à être réécrits selon les principes de l'écriture pour le web évoqué par Tony Faragasso dans l'ouvrage de Marielle de Miribel *Accueillir les publics. Comprendre et Agir* et détaillés par Etches et Schmidt.

L'écriture pour le web s'adapte au mode de lecture des internautes, qui consiste en un survol rapide des pages car ils les visitent avec un but précis et veulent aller vite. Il s'agit de produire des textes courts, de préférence avec des phrases simples et construits en pyramide inversée, c'est-à-dire avec les informations les plus importantes en haut de la page et les informations secondaires en bas. Les éléments des listes sont présentés avec un système de puces. Le ton de la conversation est adopté et pour cela la voie passive est évitée. Le jargon professionnel l'est aussi. Les titres sont repérables à la leur taille et/ou leur couleur différente du corps du texte et ils donnent une information « directement utile » qui permet de juger s'il est pertinent de lire la suite. Les liens sont explicites. (Etches, Schmidt 2017)

Gladys Diandoki, professionnelle du design de contenus, confirme que la lecture en ligne n'est pas linéaire : « On ne lit pas, on scanne. » (2022) L'internaute cherche des éléments clés comme les titres et les sous-titres pour s'assurer que le contenu correspond à ce qu'il cherche. Et il peut vite considérer qu'il se trouve face à un « mur de texte ». Scroller coûte moins d'efforts que cliquer nous apprend-elle aussi elle insiste sur le fait que l'utilisateur doit avant tout percevoir la pertinence du contenu, même si le contenu important n'est pas forcément en haut de la page. (Diandoki 2022)

Accès aux tutoriels sur le site web

Les chemins qui mènent aux tutoriels sur les sites de BU sont différents d'un établissement à l'autre.

A Aix-Marseille, Rennes 2, Montréal, Strasbourg et Toulouse 3, il n'y a pas d'onglet dédié à la formation.

A Montréal, il suffit de survoler les onglets « Chercher de l'information » et « Utiliser de l'information » de la barre de navigation pour voir apparaître les tutoriels. Dans les trois autres BU, la formation est accessible via l'onglet des services. A Aix-Marseille et Strasbourg, la page de la formation se trouve parmi 13 et 14 autres rubriques non regroupées en catégories. A Strasbourg, on arrive sur une page où le lien vers les tutoriels est également difficilement repérable dans le texte malgré sa couleur. A Aix-Marseille, la page de formation contient trois autres pages correspondant aux supports utilisés. Une fois que l'utilisateur en choisit une, il a un grand choix de tutoriels et peut aisément oublier la présence des tutoriels sur d'autres supports.

A Rennes 2, un menu en trois parties permet de localiser la rubrique formation rapidement. A Toulouse 3, le menu hiérarchisé de l'onglet permet de repérer non seulement la rubrique « Maîtriser l'information » mais aussi la page de l'autoformation.

Nous voyons que même si ces quatre BU ont le point commun de ne pas avoir d'onglet formation, leurs choix bien différents contribuent à enfouir ou au contraire à rendre bien visible la rubrique formation.

Dans les autres BU proposant de l'autoformation, elle est accessible en deux clics.

Ainsi les différents choix effectués par les BU sur la barre de navigation, la structure des menus, la catégorisation des tutoriels et la présentation des pages impactent tous la visibilité de l'offre. Le nombre de clics nécessaires pour accéder aux tutoriels change et le chemin pour y parvenir est plus ou moins intuitif. Les intitulés utilisés comptent aussi.

Ajoutons que la présence de tutoriels peu attrayants ou dont les informations semblent obsolètes (relatives au Covid 19 par exemple) peut nuire à l'ensemble de l'offre. En effet, un étudiant qui arrive sur une page trop touffue ou datée aura-t-il envie de poursuivre ? Prendra-t-il le temps ensuite de parcourir les autres tutoriels ou renoncera-t-il ? Il passera peut-être à côté de tutoriels très bien conçus et qui lui auraient été utiles. Finalement, le manque d'homogénéité crée un risque pour l'image globale du site.

Consulter les aides à la recherche sur le site c'est faire un détour, c'est accepter de s'éloigner de la route principale pour aller explorer les alentours. Alors autant faire en sorte que ces alentours soient les plus agréables et efficaces pour donner envie d'y revenir, pour contribuer à rendre le site utile et utilisable.

Bien conçus et présentés de manière organisée, les tutoriels ont toute leur place sur un site de BU et contribuent à démontrer et expérimenter son utilité aux utilisateurs. Suite à l'analyse effectuée, nous préconisons de proposer à la fois des tutoriels, extérieurs ou non, qui accompagnent les étudiants tout au long de leur travail, de la préparation de leur recherche documentaire à la rédaction de leur travail, agrémentés de supports visuels qui donnent une vue d'ensemble d'un aspect (définition du sujet, bases de données utiles dans une discipline etc.) et des tutoriels spécifiques à l'utilisation des interfaces.

Les tutoriels ne peuvent pas remplacer les formations à part entière dans lesquelles l'étudiant est amené à s'exercer, échanger, confronter ses représentations mais ils ont l'avantage d'être disponibles à tout moment et peuvent guider les étudiants tout au long de leurs travaux universitaires.

CONCLUSION

Nous sommes partis du fait que la recherche d'information est complexe et qu'il est important de s'y former d'une part, et du fait que les étudiants n'utilisent pas toujours le portail de leur bibliothèque universitaire pour mener leurs recherches d'autre part. Ils lui préfèrent souvent un moteur de recherche généraliste comme Google.

Or la recherche documentaire fait partie des compétences informationnelles dont l'acquisition revêt des enjeux de citoyenneté, d'équité, et de réussite étudiante, et il est possible de se former à ces compétences sur le portail des BU.

Par ailleurs, le questionnement sur l'avenir des bibliothèques met en avant le rôle de l'accueil pour leur pérennité. Celui-ci est également considéré comme la pierre angulaire du succès des médiations proposées.

Nous avons alors émis l'hypothèse qu'améliorer l'accueil sur le site web des BU pourrait amener les étudiants à davantage utiliser ce site pour leurs recherches. Le site web étant unique et les étudiants ayant des profils divers, nous nous sommes demandé comment concevoir le site web des bibliothèques universitaires et quelles médiations y proposer pour améliorer l'accueil et l'accompagnement des étudiants à la recherche documentaire au regard de leurs compétences informationnelles.

Nous avons interrogé la notion d'accueil. Il s'avère qu'elle a longtemps été un impensé, qualificatif qui semble désormais s'appliquer à l'accueil en ligne tant la littérature sur le sujet est rare. Les travaux nous ont tout de même permis d'établir qu'accueillir un usager en ligne consistait à répondre à ses attentes et à ses besoins sur un portail ergonomique et non intimidant, en le guidant s'il ne savait pas que chercher.

Concernant les compétences informationnelles des étudiants, les études montrent qu'elles sont faibles au début du cursus universitaire et que si certaines se développent, des aptitudes parmi celles qui interviennent tôt dans la démarche de recherche, choisir des mots-clés, identifier les outils de recherche et affiner les résultats, n'évoluent pas significativement. Il nous a alors semblé important d'orienter les choix sur le site web en fonction de cela.

Le travail d'Amy Paterson s'est révélé être une contribution majeure pour notre travail. Elle établit que le concept de site web de BU n'est pas le même pour tout le monde et que celui qui est le plus répandu – le site comme une représentation virtuelle de la bibliothèque – conduit à des portails exhaustifs dans lesquels l'information est enfouie. Elle préconise de considérer le portail comme une branche de la BU, comme une bibliothèque singulière au sein d'un réseau.

En considérant les fonctions les plus plébiscitées des sites (le catalogue, les collections en ligne, mais aussi dans une moindre mesure la formation et les services questions-réponses), les règles d'ergonomie – qui permettent à un site d'être utile et utilisable – et le cadre posé par la notion accueil et les connaissances sur les compétences informationnelles des étudiants, nous avons dressé les contours du portail qui serait comme une branche de la BU et en avons proposé un cahier des charges.

La littérature montre qu'acquérir des compétences informationnelles contribue à l'affiliation des étudiants, c'est-à-dire à les accompagner dans leur nouvel univers, et souligne l'importance de l'explicitation dans ce processus. Il ne faut pas considérer qu'ils savent déjà et bien dire les attendus et les démarches à suivre pour s'informer. L'explicitation a donc été un critère majeur dans notre cahier des charges.

« Tous ceux qui sont passés du lycée à l'université ou aux grandes écoles racontent la même chose : la sensation que les enseignant-es du cycle supérieur considèrent comme acquis les apprentissages infodocumentaires exigés à ce niveau de formation, et laissent tacites les compétences attendues dans ce domaine. » (Cordier 2018)

Pour tenter de « construire » un site web répondant à ce cahier des charges, nous avons exploré une vingtaine de portails web de bibliothèques universitaires françaises et francophones à la recherche d'éléments pertinents.

Les règles d'ergonomie indiquent que la page d'accueil doit permettre de comprendre très vite ce que l'on peut faire sur le site – là aussi, il faut donc être explicite – aussi nous avons orienté notre recherche vers un élément fondamental de cette page : la barre de navigation des sites. Puis notre recherche a porté sur trois éléments susceptibles d'aider à la recherche documentaire qui correspondaient bien aux contraintes de notre cahier des charges. Le premier est l'outil de découverte, intéressant à travailler à la fois parce qu'il est utile au début d'une recherche mais aussi parce que la littérature montre qu'il est mal identifié par les étudiants. Le deuxième est constitué des services questions-réponses, qui apportent de l'aide à la recherche et un côté humain au site. Le troisième est formé des tutoriels, parce qu'ils participent à la formation à la recherche documentaire.

Notre analyse nous a permis d'émettre plusieurs recommandations.

Nous préconisons de placer sur l'ensemble des pages du site une barre de navigation horizontale, constituée de maximum 5 onglets cohérents formulés en langage courant à partir de verbes à l'infinitif. Par exemple, ce pourrait-être « Chercher de l'information », « Utiliser l'information », « Venir, travailler, emprunter » et « En savoir plus sur la/les BU ».

Ces onglets devraient s'ouvrir par un simple survol et déployer un menu hiérarchisé, dont les parties et sous-parties seraient identifiables grâce à un système de titres et sous-titres, formulés également avec des verbes complétés de termes de langage courant.

Le premier onglet déploierait un menu divisé en quatre parties contenant respectivement la barre de recherche dans l'outil de découverte accompagné d'un schéma explicatif et des liens vers les bases de données, les rubriques d'exploration des disciplines (pour pouvoir chercher sans but précis), les tutoriels sur la recherche d'information (ainsi placés sur le chemin des étudiants en cours de recherche) et des services d'aide à la recherche documentaire. Le deuxième onglet serait dédié aux tutoriels sur l'utilisation de l'information. Le troisième onglet regrouperait les informations sur les lieux et services pour accéder à la bibliothèque, y travailler et y emprunter des ouvrages. Le dernier onglet présenterait les collections, l'équipe, et éventuellement ses projets.

L'outil de découverte devrait être présenté à l'aide d'un schéma et d'un court texte expliquant son principe et ses limites. Nous préconisons une seule barre accompagnée de deux boutons : « Rechercher dans le site » et « Rechercher des livres, articles, revues etc. ». Les pages de résultats pourraient décliner parmi les facettes les bases de données et revues moissonnées. Un élargissement via des termes de thésaurus associés aux mots-clés serait proposé à la double fin d'aider les étudiants à trouver des résultats pertinents dans leur recherche en cours et de leur faire potentiellement découvrir les vocabulaires contrôlés. Également des suggestions sur le périmètre de recherche pourraient apparaître. Les tutoriels seraient intégrés aux résultats et des tutoriels choisis seraient suggérés lorsqu'il n'y a aucun résultat.

Un service de questions-réponses serait proposé. Valorisé par un widget présent sur chaque page et présenté explicitement, il traiterait aussi bien des questions pratiques et techniques que des demandes d'aide à la recherche documentaire. Les réponses présenteraient la démarche suivie pour trouver les références (mots-clés utilisés, outils consultés) et seraient publiées dans une base de connaissances.

Le site proposerait des tutoriels pour former les étudiants à la démarche documentaire dans son ensemble et des tutoriels portant sur des aspects plus ciblés, des outils. La présentation de l'ensemble des tutoriels serait cohérente, donnerait une vue d'ensemble et permettrait de situer l'utilisation des outils dans la démarche globale. L'organisation pourrait être sous forme d'onglets correspondant aux différentes étapes de la recherche documentaire ou sous forme de texte dépliant. Finalement, on retrouverait ici aussi l'idée de hiérarchisation. Les tutoriels les plus complets pourraient être des tutoriels de référence réalisés par d'autres institutions (comme Infosphère) et les autres des tutoriels maison. Le support le plus adéquat au contenu serait choisi. Par exemple la vidéo pour la formation aux interfaces de l'outil de découverte et des différentes bases de données, les textes pour les étapes d'une démarche, les représentations visuelles tels que sketchnotes, cartes mentales et infographies pour synthétiser. Les textes seraient écrits selon les codes de l'écriture sur le web.

Tous ces éléments constituent des médiations qui devraient, nous l'espérons, contribuer à construire un site accueillant et aidant pour les étudiants. L'organisation du site et l'explicitation de ses fonctions et de ses différents éléments permettraient à un étudiant quelles que soient ses compétences informationnelles de mener une recherche documentaire. L'aide en cours de recherche lui laisserait entrevoir des chemins pour faire évoluer ses stratégies. Les différents tutoriels s'adresseraient à des étudiants de différents niveaux de compétences selon leurs sujets. Et le service questions-réponses s'adapterait au plus près de chaque demande.

Le site ainsi construit donne sa place à l'explicitation à tous les niveaux. Il dit à ses utilisateurs ce que l'on peut y faire. Il rend apparents les rapports entre les choses grâce à la hiérarchisation des menus. Il propose des médiations et présente ces médiations. Ainsi, il s'agit, pourrions-nous dire, d'un *explisite*.

Il devrait, espérons-nous, inciter les étudiants à y réaliser préférentiellement leurs recherches documentaires. Et par-là, aider à positionner la BU comme un acteur attentif aux besoins des étudiants, capable de les accompagner pour acquérir les codes de ce monde qu'est l'université, dans leur affiliation. Car même s'il n'est

pas conçu comme un moyen de communication, il contribue malgré tout à véhiculer une certaine image de la bibliothèque universitaire.

Finalement l'apport de ce mémoire est de fournir des préconisations concrètes sur la conception de sites internet de BU, en s'appuyant sur notre questionnement initial relatif à l'accompagnement à la recherche documentaire (le pourquoi), sur l'éclairage essentiel d'Amy McLay Paterson qui amène à questionner la nature du site internet (le quoi), sur les outils d'ergonomie de sites web, les médiations (le comment), sur le public visé (le pour qui ?), varié du point de vue de ses besoins, de ses compétences informationnelles, le tout avec la conscience que l'accueil, si important pour que les médiations fonctionnent, irrigue chaque élément et que l'explicitation est indispensable à tous les niveaux.

Bien sûr, les préconisations de ce travail peuvent constituer une base mais ne sauraient remplacer une démarche d'UX design, véritable processus itératif : « Plutôt que de chercher à faire bien du premier coup, il est préférable de réaliser rapidement une maquette et de la faire tester par les utilisateurs. » (Nogier 2020) Idéalement, il faudrait tester les préconisations de ce mémoire dans des tests d'usabilité.

Également, le site ne peut avoir pour ambition de remplacer les formations en présentiel ou même en distanciel, ni les échanges directs avec les bibliothécaires. Il ne peut se substituer à ce côté humain de la transmission. Mais il a son importance en tant que support de l'outil de recherche et parce qu'il est disponible à tout moment. Il peut être un outil quotidien précieux au cours du cursus universitaire d'un étudiant.

Nous aurions aimé dans ce travail aller plus loin sur les médiations à proposer aux étudiants qui ne savent pas que chercher, et interroger la présentation des bases de données, dont les longues listes peuvent être décourageantes.

Il serait intéressant de compléter également ce travail par des études similaires sur les sites anglophones, sur l'organisation du travail des personnels autour du site dans les bibliothèques universitaires, et sur le travail conjoint entre la bibliothèque et les professeurs autour des compétences informationnelles.

SOURCES

Liste des 20 sites web de bibliothèques universitaires analysés (classés par ordre alphabétique des villes).

Aix-Marseille Université (AMU)	https://bu.univ-amu.fr/
Université d'Angers (UA)	https://bu.univ-angers.fr/
Université de Bordeaux	https://bibliotheques.u-bordeaux.fr/
Université Libre de Bruxelles (ULB)	https://bib.ulb.be/
Université de Bourgogne (UB) (à Dijon)	https://bu.u-bourgogne.fr/EXPLOITATION/
Université de Genève (UNIGE)	https://www.unige.ch/biblio/fr/
Université de Lille	https://lilliad.univ-lille.fr/
Université Claude Bernard Lyon 1 (UCBL)	https://portaildoc.univ-lyon1.fr/
Université Jean Moulin Lyon 3	https://bu.univ-lyon3.fr/
Université Paul-Valéry Montpellier 3	https://bibliotheques.univ-montp3.fr/
Université de Montréal (UdeM)	https://bib.umontreal.ca/
Nantes Université	https://bu.univ-nantes.fr/
Université Côte d'Azur (à Nice)	https://bu.univ-cotedazur.fr/fr
Université d'Orléans	https://www.univ-orleans.fr/scd
Paris Cité	https://u-paris.fr/bibliotheques/
Université Sorbonne Nouvelle (à Paris)	https://www.dbu.univ-paris3.fr/accueil-dbu
Université Rennes 2	https://www.bu.univ-rennes2.fr/
Université de Strasbourg (UNISTRA)	https://bu.unistra.fr/opac/.do
Université Toulouse Jean Jaurès	https://bibliotheques.univ-tlse2.fr/
Université Toulouse III Paul Sabatier (UT3)	https://bibliotheques.univ-tlse3.fr/

Tous les sites ont été consultés le 23 août 2024.

BIBLIOGRAPHIE

ACCART, Jean-Philippe, 2008. *Les services de référence: du présentiel au virtuel*. Paris : Cercle de la librairie. Bibliothèques. ISBN 978-2-7654-0969-4.

ACCART, Jean-Philippe, 2021. *Les stratégies de transformation des bibliothèques*. Londres : Iste editions. Bibliothèques et collections numériques. ISBN 978-1-78405-699-5.

ADBU, 2021. *Référentiel de compétences informationnelles | ADBU* [en ligne]. 2021. [Consulté le 13 avril 2023]. Disponible à l'adresse : <https://referentiel.adbu.fr/referentiel>

AL-QALLAF, Charlene L. et RIDHA, Alaa, 2019. A Comprehensive Analysis of Academic Library Websites Design Navigation Content Services and Web 2.0 Tools. *International Information & Library Review* [en ligne]. 2019. Vol. 51, n° 2, pp. 93-106. [Consulté le 12 juin 2023]. DOI 10.1080/10572317.2018.1467166. Disponible à l'adresse : <https://doi.org/10.1080/10572317.2018.1467166>

BATS, Raphaëlle, 2021. Les bibliothèques en 2020 : quatre points de rupture. *Arabesques* [en ligne]. 2021. N° 101, pp. 4-5. [Consulté le 22 février 2022]. DOI 10.35562/arabesques.2520. Disponible à l'adresse : <http://publications-prairial.fr/arabesques/index.php?id=2520>

BELLANCE, Thierry, 2017. « Réussite » et pratiques informationnelles à l'université : entre enjeux et influences [en ligne]. These de doctorat. France : Université des Antilles. [Consulté le 26 août 2024]. Disponible à l'adresse : <https://theses.fr/2017ANTI0191>

BILODEAU, Robert Georges, 2024. Réflexion sur le rôle des métadonnées pour une meilleure découverte. L'utilisation du système ESAR dans la collection des jeux du laboratoire ludique de l'UQAM. *Documentation et bibliothèques* [en ligne]. 2024. Vol. 70, n° 2, pp. 42-51. [Consulté le 2 août 2024]. Disponible à l'adresse : <https://www.cairn.info/revue-documentation-et-bibliotheques-2024-2-page-42.htm>

BIZOS, Isabelle et QUILLET, Christelle, 2021. Enquêtes sur les étudiants et leur BU pendant la crise sanitaire. *ADBU* [en ligne]. 30 novembre 2021. [Consulté le 19 février 2022]. Disponible à l'adresse : <https://adbu.fr/actualites/enquetes-sur-les-etudiants-et-leur-bu-pendant-la-crise-sanitaire>

BOUCHER, Amélie, 2020. L'ergonomie web, qu'est-ce que c'est? In : *Ergonomie web et UX Design : Pour des sites web efficaces*. [en ligne]. 4e. Paris : Eyrolles. pp. 3-14. [Consulté le 19 avril 2024]. ISBN 978-2-212-13736-1. Disponible à l'adresse : <https://unr.ra.scholarvox.com/catalog/book/docid/88901295?searchterm=ergonomie>

BRAZ, Adelino, 2011. Pour une pédagogie rationnelle. In : *Bourdieu et la démocratisation de l'éducation* [en ligne]. Paris : Presses Universitaires de France. pp. 121-146. Philosophies. [Consulté le 23 juillet 2024]. ISBN 978-2-13-058394-3. Disponible à l'adresse : <https://www.cairn.info/bourdieu-et-la-democratisation-de-l-education--9782130583943-p-121.htm>

CALENGE, Bertrand, 1999. *Accueillir, orienter, informer*. Paris : Éd. du Cercle de la librairie. Collection Bibliothèques. ISBN 2-7654-0777-0.

CALENGE, Bertrand, 2008. *Bibliothèques et politiques documentaires à l'heure d'Internet*. Paris, France : Éditions du Cercle de la librairie. Bibliothèques. ISBN 978-2-7654-0962-5.

COLLET, Anne-Christine et MEYER, Anne, 1998. Renforcer la qualité de l'accueil : dans les bibliothèques de Lyon. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne]. 1998. N° 1, pp. 30-34. [Consulté le 16 février 2023]. Disponible à l'adresse : <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1998-01-0030-004>

COMEAX, David J., 2017. Web Design Trends in Academic Libraries—A Longitudinal Study. *Journal of web librarianship* [en ligne]. 2017. Vol. 11, n° 1, pp. 1-15. [Consulté le 14 février 2022]. DOI 10.1080/19322909.2016.1230031. Disponible à l'adresse : <http://dx.doi.org/10.1080/19322909.2016.1230031>

CORDIER, Anne, 2015. *Grandir connectés*. Caen : C&F éditions. Les enfants du numérique. ISBN 978-2-915825-49-7.

CORDIER, Anne, 2018. On ne naît pas étudiant-e, on le devient. *Revue française des sciences de l'information et de la communication* [en ligne]. 2018. N° 15. [Consulté le 20 février 2022]. DOI 10.4000/rfsic.5130. Disponible à l'adresse : <https://journals.openedition.org/rfsic/5130#tocto1n3>

CORDIER, Anne, 2020. Déconstruire le mythe des digital natives, et au-delà : Cheminements théoriques et méthodologiques. In : JEHEL, Sophie et SAEMMER, Alexandra (éd.), *Éducation critique aux médias et à l'information en contexte numérique* [en ligne]. Villeurbanne : Presses de l'enssib. Papiers. [Consulté le 12 août 2024]. ISBN 978-2-37546-128-0. Disponible à l'adresse : <https://books.openedition.org/pressesenssib/11283>

COURCELLES, Michel, PAPIN, Dominique, SÉGUIN, Catherine, LANGEVIN HARNOIS, Félix et RONDEAU, Eve-Lyne, 2020. Portrait des compétences informationnelles des étudiants du réseau de l'Université du Québec : Résultats d'enquête. *Documentation et bibliothèques* [en ligne]. 2020. Vol. 66, n° 3, pp. 5-15. [Consulté le 15 avril 2023]. DOI 10.7202/1071197ar. Disponible à l'adresse : <http://id.erudit.org/iderudit/1071197ar>

COURTY, Héloïse (éd.), 2017. *Développer l'accueil en bibliothèque : Un projet d'équipe* [en ligne]. Villeurbanne : Presses de l'enssib. [Consulté le 16 février 2022]. La Boîte à outils. ISBN 978-2-37546-095-5. Disponible à l'adresse : <http://books.openedition.org/pressesenssib/7787>

CREPUQ, 2005. *Norme sur les compétences informationnelles dans l'enseignement supérieur de l'Association of College and Research Libraries (ACRL)* [en ligne]. 2005. Montréal : CREPUQ. [Consulté le 26 août 2024]. Disponible à l'adresse : <https://numerique.banq.qc.ca/patrimoine/details/52327/1867847>

CRFCB, 2012a. Accueil | Glossaire CRFCB. [en ligne]. 11 juin 2012. [Consulté le 20 février 2022]. Disponible à l'adresse : <https://blogs.univ-poitiers.fr/glossaire-mco/2012/06/11/accueil/>

CRFCB, 2012b. Discovery tools | Glossaire CRFCB. [en ligne]. 24 novembre 2012. [Consulté le 19 avril 2024]. Disponible à l'adresse : <https://blogs.univ-poitiers.fr/glossaire-mco/2012/11/24/discovery-tools/>

DE BONNEFOND, Carole, 2017. *La formation des usagers en bibliothèque universitaire: comment mesurer son impact sur la réussite étudiante ?* [en ligne]. Mémoire de fin d'étude du diplôme de conservateur. Villeurbanne : Enssib. Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notices/67413-la-formation-des-usagers-en-bibliotheque-universitaire-comment-mesurer-son-impact-sur-la-reussite-etudiante>

DE BONNEFOND, Carole, 2018. Les transformations pédagogiques en BU. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne]. 2018. Vol. 16. [Consulté le 20 février 2022]. Disponible à l'adresse : <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2018-16-0082-011>

DE MIRIBEL, Marielle, 2013. *Accueillir les publics. Comprendre et agir* [en ligne]. Paris : Éditions du Cercle de la Librairie. Bibliothèques. ISBN 978-2-7654-1393-6. Disponible à l'adresse : <https://www.cairn.info/accueillir-les-publics-comprendre-et-agir--9782765413936.htm> Cairn.info

DE MIRIBEL, Marielle, 2019. Changer vers une nouvelle dimension ? La bibliothèque puzzle. *Documentation et bibliothèques* [en ligne]. 2019. Vol. 65, n° 1, pp. 17-24. [Consulté le 26 octobre 2021]. DOI 10.7202/1061816ar. Disponible à l'adresse : <http://www.erudit.org/fr/revues/documentation/2019-v65-n1-documentation04734/1061816ar/>

DIANDOKI, Gladys, 2022. Ecrire pour être lisible. In : *UX Writing : Quand le contenu transforme l'expérience* [en ligne]. 1e. Eyrolles. [Consulté le 19 avril 2024]. ISBN 978-2-212-67980-9. Disponible à l'adresse : <https://unr.ra.scholarvox.com/catalog/book/docid/88923232?searchterm=ux%20writing>

EQUIPE PROJET CIEL, 2019. L'agilité tombée du CIEL ! *Projet CIEL* [en ligne]. 18 septembre 2019. [Consulté le 21 avril 2024]. Disponible à l'adresse : <https://projetciel.hypotheses.org/233>

ETCHES, Amanda et SCHMIDT, Aaron, 2017. *Utile, utilisable, désirable : Redessiner les bibliothèques pour leurs utilisateurs* [en ligne]. Villeurbanne : Presses de l'Enssib. [Consulté le 5 mars 2022]. La Numérique. ISBN 978-2-37546-053-5. Disponible à l'adresse : <http://books.openedition.org/presseenssib/1537>

FRANCE. MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE ET DE LA JEUNESSE, 2023. *Numérique pour l'éducation 2023-2027 La vision stratégique d'une politique publique partagée* [en ligne]. Disponible à l'adresse : <https://www.education.gouv.fr/strategie-du-numerique-pour-l-education-2023-2027-344263>

FROCAUT, Bénédicte, 2014. *Bibliothécaire, un métier d'accueil ?* [en ligne]. Mémoire de fin d'étude du diplôme de conservateur. Villeurbanne : Enssib. Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notices/64171-bibliothecaire-un-metier-d-accueil>

GROUPE DE TRAVAIL DE LA PROMOTION DU DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES INFORMATIONNELLES, 2016. *Référentiel de compétences informationnelles en enseignement supérieur* [en ligne]. 2016. Université du Québec. Disponible à l'adresse : <https://www.ala.org/acrl/standards/ilframework>

GROUPE DE TRAVAIL DE LA PROMOTION DU DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES INFORMATIONNELLES, 2019. *Portrait des compétences informationnelles des étudiants du réseau de l'Université du Québec* [en ligne].

2019. Université du Québec. [Consulté le 15 avril 2023]. Disponible à l'adresse : <https://reseau.quebec.ca/fr/a-propos/memoires-rapports-et-lettres-opinion>

KARSENTI, Thierry, DUMOUCHEL, Gabriel et KOMIS, Vassilis, 2014. Les compétences informationnelles des étudiants à l'heure du Web 2.0 : proposition d'un modèle pour baliser les formations. *Documentation et bibliothèques* [en ligne]. 2014. Vol. 60, n° 1, pp. 20-30. [Consulté le 31 janvier 2022]. DOI 10.7202/1022859ar. Disponible à l'adresse : <https://www.erudit.org/fr/revues/documentation/2012-v58-n3-documentation01194/1022859ar/>

KINTZ, Salomé (éd.), 2020. *Décoder les fausses nouvelles et construire son information avec la bibliothèque* [en ligne]. Villeurbanne : Presses de l'Esssib. [Consulté le 19 février 2022]. La Boîte à outils. ISBN 978-2-37546-122-8. Disponible à l'adresse : <http://books.openedition.org/pressesenssib/10908>

LAGNEL, Jean-Marie, 2021. *Manuel de datavisualisation : méthodes, cas pratiques* [en ligne]. 2e. Dunod. [Consulté le 22 août 2024]. ISBN 978-2-10-080902-8. Disponible à l'adresse : <https://unr-ra-scholarvox-com.acces.bibliotheque-diderot.fr/book/88913228>

LANGÉVIN HARNOIS, Félix, 2017. Bulletin de veille : Impact des compétences informationnelles (CI) sur la réussite étudiante. *Tribune Compétences Informationnelles* [en ligne]. 12 décembre 2017. [Consulté le 20 février 2022]. Disponible à l'adresse : <https://tribuneci.wordpress.com/2017/12/12/bulletin-de-veille-impact-des-competences-informationnelles-ci-sur-la-reussite-etudiante/>

LAROUSSE, [sans date]. Définition: Congruence - Dictionnaire de français Larousse. *Larousse* [en ligne]. Larousse Editions. [Consulté le 20 avril 2022]. Disponible à l'adresse : <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/congruence/18217>

LE ROBERT, 2024. Didacticiel. *Le Petit Robert de la langue française* [en ligne]. Le Robert. [Consulté le 23 août 2024]. Disponible à l'adresse : <https://petitrobert-lerobert-com.docelec.enssib.fr/robert.asp>

LEBEL, Naomi, 2021. Un continuum des compétences informationnelles pour les bibliothèques scolaires québécoises. *Tribune Compétences Informationnelles* [en ligne]. 6 avril 2021. [Consulté le 19 janvier 2022]. Disponible à l'adresse : <https://tribuneci.wordpress.com/2021/04/06/un-continuum-des-competences-informationnelles-pour-les-bibliotheques-scolaires-quebecoises/>

LYON, Aurélie et SÉQUÉ-WEILL, Alice, 2021. Ubib : une fenêtre sur la situation des étudiants en période de confinement. *Arabesques* [en ligne]. 1 avril 2021. N° 101, pp. 12-13. [Consulté le 22 février 2022]. DOI 10.35562/arabesques.2573. Disponible à l'adresse : <http://publications-prairial.fr/arabesques/index.php?id=2573>

MAHMOUDI, Kaltoum, 2023. Esprit critique et processus de normalisation d'une culture critique de l'information : une analyse de discours instituants (1998-2019). *Études de communication* [en ligne]. 2023. Vol. 61, n° 2, pp. 169-186. [Consulté le 20 avril 2024]. DOI 10.4000/edc.16288. Disponible à l'adresse : <https://www.cairn.info/revue-etudes-de-communication-2023-2-page-169.htm>

MCLAY PATERSON, Amy, 2021. What is a Library Website, Anyway? Reconsidering Dominant Conceptual Models. *Partnership : revue canadienne de la pratique et de la recherche en bibliothéconomie et sciences de l'information* [en ligne]. 2021. Vol. 16, n° 1, pp. 1-22. [Consulté le 19 janvier 2022]. Disponible

à l'adresse : <https://www.erudit.org/en/journals/partnership/1900-v1-n1-partnership06139/1078563ar/>

MESGUICH, Véronique, 2017. De nouveaux chemins pour accéder aux ressources. In : *Bibliothèques : le Web est à vous* [en ligne]. Paris : Éditions du Cercle de la Librairie. pp. 105-143. Bibliothèques. [Consulté le 19 avril 2024]. ISBN 978-2-7654-1521-3. Disponible à l'adresse : <https://www.cairn.info/bibliotheques-le-web-est-a-vous--9782765415213-p-105.htm>

MESGUICH, Véronique, 2023. Usage des données d'usage et d'activité des bibliothèques. In : *Les bibliothèques face au monde des données* [en ligne]. Villeurbanne : Presses de l'enssib. pp. 61-74. Papiers. [Consulté le 19 avril 2024]. ISBN 978-2-37546-148-8. Disponible à l'adresse : <https://books.openedition.org/pressesenssib/17753>

MICHELOT, Florent et POELLHUBER, Bruno, 2019. Au-delà de l'utilitarisme : vers une refondation des modèles de compétences informationnelles. In : THIERRY, Karsenti et GRIIPTIC (éd.), *Le numérique en éducation. Pour développer des compétences* [en ligne]. Presses de l'Université du Québec. pp. 45-76. [Consulté le 26 août 2024]. Disponible à l'adresse : <https://hal.science/hal-02969925>

MIERZECKA, Anna et SUMINAS, Andrius, 2018. Academic library website functions in the context of users' information needs. *Journal of Librarianship and Information Science* [en ligne]. 1 juin 2018. Vol. 50, n° 2, pp. 157-167. [Consulté le 20 janvier 2022]. DOI 10.1177/0961000616664401. Disponible à l'adresse : <https://doi.org/10.1177/0961000616664401>

MIRIBEL, Marielle de, EVANO, Brigitte, LIZÉE, Benoît et FARAGASSO, Tony, 2013. *Accueillir les publics. Comprendre et agir* [en ligne]. Éditions du Cercle de la Librairie. [Consulté le 18 avril 2022]. ISBN 978-2-7654-1393-6. Disponible à l'adresse : <https://www-cairn-info.docelec.enssib.fr/accueillir-les-publics-comprendre-et-agir--9782765413936.htm>

MULLER, Catherine, 2016. Des services vraiment orientés usager ? : méthodes de Design UX en bibliothèque – Retour sur la journée d'étude du Congrès ADBU 2016. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne]. 2016. N° 10. [Consulté le 27 juillet 2024]. Disponible à l'adresse : https://bbf.enssib.fr/tour-d-horizon/des-services-vraiment-orientes-usager_67262

NGUYEN, Claire, 2012. Services de questions-réponses en ligne et médiation documentaire numérique : des outils de médiation documentaire à plusieurs facettes. In : GALAUP, Xavier (éd.), *Développer la médiation documentaire numérique* [en ligne]. Villeurbanne : Presses de l'Enssib. pp. 73-80. La Boîte à outils. [Consulté le 1 février 2022]. ISBN 978-2-37546-038-2. Disponible à l'adresse : <http://books.openedition.org/pressesenssib/698>

NOGIER, Jean-François, 2020. *UX Design et ergonomie des interfaces* [en ligne]. 7e. Malakoff : Dunod. [Consulté le 6 juin 2023]. ISBN 978-2-10-081405-3. Disponible à l'adresse : <https://unr-ra-scholarvox-com.docelec.enssib.fr/catalog/book/docid/88902774?searchterm=UX%20Design%20et%20ergonomie%20des%20interfaces>

PAPIN, Dominique et RONDEAU, Ève-Lyne, 2018. Bibliothèque et compétences informationnelles : un enjeu de formation à l'Université du Québec. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne]. 2018. Vol. 16.

[Consulté le 19 janvier 2022]. Disponible à l'adresse :
<https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2018-16-0076-010>

PERRUSO, Carol, 2016. Undergraduates' Use of Google vs. Library Resources: A Four-Year Cohort Study. *College & Research Libraries* [en ligne]. 1 septembre 2016. Vol. 77, n° 5, pp. 614-630. [Consulté le 25 août 2024]. DOI 10.5860/crl.77.5.614. Disponible à l'adresse :
<https://crl.acrl.org/index.php/crl/article/view/16540>

ROCHE, Florence et SABY, Frédéric (éd.), 2013. *L'avenir des bibliothèques : L'exemple des bibliothèques universitaires* [en ligne]. Villeurbanne : Presses de l'Enssib. [Consulté le 6 mars 2022]. Papiers. ISBN 978-2-37546-086-3. Disponible à l'adresse : <http://books.openedition.org/pressesenssib/1804>

ROHDE, Mike, 2016. *Initiation au sketchnote : Le guide illustré de la prise de notes visuelles* [en ligne]. 1e. Paris : Eyrolles. [Consulté le 23 août 2024]. ISBN 978-2-212-14420-8. Disponible à l'adresse :
<https://unr.ra.scholarvox.com/catalog/book/docid/88836608?searchterm=sketchnote>

SOUNG, Sereywathna, 2016. *Les compétences informationnelles des étudiantes et étudiants de 2e et 3e cycles en éducation dans des universités québécoises francophones en matière de recherche d'information, d'évaluation et d'utilisation de la documentation scientifique* [en ligne]. Thèse de doctorat. Canada : Université de Sherbrooke. Disponible à l'adresse :
<https://savoirs.usherbrooke.ca/handle/11143/8732>

TUGAULT, Thiphaine, 2010. *La pensée et l'organisation de l'accueil en bibliothèque universitaire* [en ligne]. Mémoire de fin d'étude du diplôme de conservateur. 2010. Villeurbanne : Enssib. [Consulté le 18 février 2022]. Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/48313-la-pensee-et-l-organisation-de-l-accueil-en-bibliotheque-universitaire.pdf>

VAISMAN, Jean-Baptiste, 2014. *Qu'est-ce qu'un portail de BU réussi ?* [en ligne]. Mémoire de fin d'étude du diplôme de conservateur. Villeurbanne : Bibliothèque numérique de l'Enssib. [Consulté le 20 janvier 2022]. Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/64153-qu-est-ce-qu-un-portail-de-bu-reussi.pdf>

VARGAS OCHOA, Isabel, 2020. Navigation Design and Library Terminology: Findings from a User-Centered Usability Study on a Library Website. *Information Technology & Libraries* [en ligne]. décembre 2020. Vol. 39, n° 4, pp. 1-15. [Consulté le 14 février 2022]. DOI 10.6017/ital.v39i4.12123. Disponible à l'adresse :
<http://docelec.enssib.fr/login?qurl=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=lls&AN=147752700&lang=fr&site=ehost-live&scope=site>

VIGOUROUX-ZUGASTI, Eloria, 2019. Repenser l'acquisition des compétences informationnelles en direction des « digital natives » : définitions, innovation pédagogique, écologie de l'attention et accès à l'environnement numérique. *2e journée d'étude du projet CIEL* [en ligne]. Diaporama. Bordeaux. 8 novembre 2019. [Consulté le 9 août 2024]. Disponible à l'adresse :
<https://projetciel.hypotheses.org/131>

ANNEXES

Table des annexes

1) REFERENCIEL DES COMPETENCES INFORMATIONNELLES DE L'ADBU	78
2) LES BARRES DE NAVIGATION	79
3) LES OUTILS DE DECOUVERTE	81
4) LES SERVICES QUESTIONS-REPOSES	85
5) LES TUTORIELS ET FORMATIONS	86

1) REFERENCIEL DES COMPETENCES INFORMATIONNELLES DE L'ADBU

	Commission Pédagogie et Documentation	Référentiel des compétences informationnelles
1 - Identifier un besoin d'information et les sources disponibles		
• 11 - Définir son besoin d'information		
◦ 111 - Questionner son sujet		
◦ 112 - Analyser son sujet en explorant des sources d'information générales (dictionnaire, encyclopédies, manuels...)		
◦ 113 - Identifier les mots-clés, synonymes et termes associés		
◦ 114 - Planifier les étapes de la recherche		
◦ 115 - Savoir demander de l'aide		
• 12 - Identifier les différentes sources en lien avec son besoin d'information		
◦ 121 - Mettre en œuvre une démarche itérative sur son sujet		
◦ 122 - Identifier la nature, les objectifs et le niveau d'expertise des sources		
◦ 123 - Identifier les sources spécialisées dans sa discipline		
◦ 124 - Hiérarchiser les sources		
◦ 125 - Utiliser une variété de sources pour comprendre les enjeux		
2 - Accéder aux informations nécessaires avec efficacité		
• 21 - Chercher l'information qui correspond à ses besoins		
◦ 211 - Connaître les différents outils de recherche		
◦ 212 - Se familiariser avec le fonctionnement du web		
◦ 213 - Faire une recherche simple et une recherche avancée		
◦ 214 - Se repérer dans les espaces pour accéder aux documents		
◦ 215 - Accéder aux documents à partir d'une référence		
◦ 216 - Mener une recherche efficace dans une base de données		
◦ 217 - Identifier et utiliser des bibliographies		
• 22 - Réaliser une veille documentaire		
◦ 221 - Connaître les différents outils de veille		
◦ 222 - Identifier les outils de veille les plus pertinents pour ses recherches		
◦ 223 - Identifier les sources d'actualité sur son sujet		
◦ 224 - Utiliser les principaux réseaux sociaux		
◦ 225 - Partager sa veille		
3 - Evaluer de façon critique l'information obtenue		
• 31 - Déterminer et analyser la pertinence des résultats en fonction de ses besoins		
◦ 311 - Evaluer la pertinence des résultats		
◦ 312 - Reformuler sa recherche		
◦ 313 - Utiliser les fonctionnalités de tri et affiner sa recherche		
• 32 - Estimer la fiabilité de l'information		
◦ 321 - Repérer les fausses informations		
◦ 322 - Croiser les différentes sources		
◦ 323 - Evaluer la fiabilité des informations trouvées sur le Web		
◦ 324 - Développer son esprit critique		
4 - Produire et communiquer le résultat de ses recherches		
• 41 - Ordonner, classer et stocker l'information collectée		
◦ 411 - Décrypter des références bibliographiques		
◦ 412 - Organiser les informations à conserver pour les retrouver facilement		
◦ 413 - Utiliser un outil de gestion de références bibliographiques		
• 42 - Connaître les enjeux liés à l'utilisation de l'information		
◦ 421 - Comprendre le principe du droit d'auteur		
◦ 422 - Citer et éviter le plagiat		
◦ 423 - Connaître les règles de l'institution en matière d'éthique		
◦ 424 - Utiliser un outil de détection du plagiat		
• 43 - Utiliser l'information pour créer une nouvelle information		
◦ 431 - Comparer ses connaissances antérieures avec les informations collectées		
◦ 432 - Synthétiser ses résultats		
◦ 433 - Etayer son raisonnement par des citations et une bibliographie		
◦ 434 - Rédiger une bibliographie ordonnée en suivant les règles de citation		
• 44 - Communiquer efficacement les résultats de sa recherche		
◦ 441 - Communiquer à l'oral		
◦ 442 - Communiquer à l'écrit		
◦ 443 - Adapter sa communication à son public		
◦ 444 - Maîtriser les méthodes de communication en fonction de son objectif		
◦ 445 - Maîtriser son identité numérique		
◦ 446 - Connaître les enjeux de la Science Ouverte		
◦ 447 - Déposer dans les Archives Ouvertes		

Mars 2022

2) LES BARRES DE NAVIGATION

2.1 INTITULES DES ONGLETS

Aix-Marseille	Vos bibliothèques	Vos ressources documentaires	Vos services	Appui aux chercheurs						
Angers	Ressources documentaires	Informations pratiques	Services	Formations & Recherche	Fonds d'archives					
Bordeaux	Les bibliothèques	Chercher/Trouver	Se former	Soutien à la recherche	Infos pratiques					
Bruxelles	Trouver des documents	bibliothèques	Services	Support	Editions					
Dijon	Bibliothèques	Ressources	Services	Formation	Culture	Patrimoine	Chercheurs			
Genève	Trouver des documents	Ressources par disciplines	Utiliser nos services	Aides et formations	Infos pratiques	Open Access	FAQ			
Lille	Accueil	Chercher	A votre service	se former	Accompagner chercheurs et doctorants	Partager les savoirs	Vivre l'innovation			
Lyon 1	Collections	Services	Se former	Bibliothèques	Culture	Accessibilité				
Lyon 3	Bibliothèques	Disciplines	Rechercher et trouver	Formation	Services	Chercheurs				
Montpellier 3	Handi-BU	Bibliothèques	Services	Collections	Formations	Chercheur.e.s				
Montréal	Chercher de l'information	Explorer par discipline	Utiliser l'information	Travailler en bibliothèque	A propos					
Nantes	Informations pratiques	Les services	Les formations	Journée des libertés numériques	Animations culturelles	Les bibliothèques	La documentation	Sciences ouverte et services aux chercheurs	A propos des BU	
Nice	Bibliothèques	Utiliser nos services	Rechercher et trouver	Se former	Actualités					
Orléans	Le réseau	Les catalogues	La formation des usagers	La Recherche	Les services					
Paris Cité	Bibliothèques	Informations pratiques	Venir et travailler	Explorer	Accompagnement et formation					
Sorbonne nouvelle	Accès/Prêts	Services	Collections	Formations	Recherche	Événements	Bibliothèques	Nous connaître		
Rennes 2	Nous connaître	Nos collections	Nos services	Info pratiques						
Strasbourg	Trouver un document	Découvrir les bibliothèques	Utiliser nos services	Nous connaître	Mon compte					
Toulouse 2	A votre service	Ressources numériques	Vos disciplines	Aide et formation	Bibliothèques	Actualités				
Toulouse 3	Bibliothèques	Services	Documentation	Appui à la recherche						

2.2 FORMULATION DES ONGLETS

Aix-Marseille	Vos bibliothèques	Vos ressources documentaires	Vos services	Appui aux chercheurs						
Angers	Ressources documentaires	Informations pratiques	Services	Formations & Recherche	Fonds d'archives					
Bordeaux	Les bibliothèques	Chercher/Trouver	Se former	Soutien à la recherche	Infos pratiques					
Bruxelles	Trouver des documents	bibliothèques	Services	Support	Editions					
Dijon	Bibliothèques	Ressources	Services	Formation	Culture	Patrimoine	Chercheurs			
Genève	Trouver des documents	Ressources par disciplines	Utiliser nos services	Aides et formations	Infos pratiques	Open Access	FAQ			
Lille	Accueil	Chercher	A votre service	se former	Accompagner chercheurs et doctorants	Partager les savoirs	Vivre l'innovation			
Lyon 1	Collections	Services	Se former	Bibliothèques	Culture	Accessibilité				
Lyon 3	Bibliothèques	Disciplines	Rechercher et trouver	Formation	Services	Chercheurs				
Montpellier 3	Handi-BU	Bibliothèques	Services	Collections	Formations	Chercheur.e.s				
Montréal	Chercher de l'information	Explorer par discipline	Utiliser l'information	Travailler en bibliothèque	A propos					
Nantes	Informations pratiques	Les services	Les formations	Journée des libertés numériques	Animations culturelles	Les bibliothèques	La documentation	Sciences ouverte et services aux chercheurs	A propos des BU	
Nice	Bibliothèques	Utiliser nos services	Rechercher et trouver	Se former	Actualités					
Orléans	Le réseau	Les catalogues	La formation des usagers	La Recherche	Les services					
Paris Cité	Bibliothèques	Informations pratiques	Venir et travailler	Explorer	Accompagnement et formation					
Sorbonne nouvelle	Accès/Prêts	Services	Collections	Formations	Recherche	Événements	Bibliothèques	Nous connaître		
Rennes 2	Nous connaître	Nos collections	Nos services	Info pratiques						
Strasbourg	Trouver un document	Découvrir les bibliothèques	Utiliser nos services	Nous connaître	Mon compte					
Toulouse 2	A votre service	Ressources numériques	Vos disciplines	Aide et formation	Bibliothèques	Actualités				
Toulouse 3	Bibliothèques	Services	Documentation	Appui à la recherche						

	Verbe à l'infinitif et vocabulaire courant
	Verbe à l'infinitif, vocabulaire courant, mais peu parlant ou ambiguë

2.3 FORMULATION DES ONGLETS ET EXPLORATION DES MENUS

site BU	Nombre d'onglets formulés		Pourcentage d'onglets formulés		L'onglet déroule un menu.	Menu dépliant par simple survol	Le menu est hiérarchisé
	sous forme de verbes à l'infinif. ▼	Nombre d'onglets total ▼	avec des verbes à l'infinif. ▼	▼			
Aix-Marseille	0	4	0	non	non	non	
Angers	0	5	0	oui	non	non	
Bordeaux	2	5	40	oui	non	non	
Bruxelles	1	5	20	oui	oui	non	
Dijon	0	7	0	oui	oui	non	
Genève	2	7	29	non	non	non	
Lille	5	7	71	oui	oui	non	
Lyon 1	1	6	17	oui	non	non	
Lyon 3	0	6	0	oui	non	non	
Montpellier 3	0	6	0	oui	oui	non	
Montréal	4	5	80	oui	oui	oui	
Nantes	0	9	0	oui	non	non	
Nice	3	5	60	oui	non	non	
Orléans	0	5	0	oui	oui	non	
Paris Cité	2	5	40	oui	oui	non	
Sorbonne nouvelle	1	8	13	oui	oui	non	
Rennes 2	1	4	25	non	non	non	
Strasbourg	4	5	80	oui	oui	non	
Toulouse 2	0	6	0	oui	non	oui	
Toulouse 3	0	4	0	oui	non	oui	

3) LES OUTILS DE DECOUVERTE

3.1 PRESENTATION DES OUTILS DE DECOUVERTE A L'UTILISATEUR

Site BU	Outil de découverte	Présentation de l'outil de découverte sur une page du site	Présentation de l'outil de découverte au moment s'en servir.
Aix-Marseille	oui	non*	non
Angers	non	non	non
Bordeaux	oui	OUI	oui
Bruxelles	oui	oui	oui**
Dijon	oui	non*	non
Genève	oui	oui	non
Lille	oui	non*	oui
Lyon 1	oui	non	non
Lyon 3	oui	oui	non
Montpellier 3	oui	non*	oui très brièvement
Montréal	oui	oui	non
Nantes	oui	oui	non
Nice	oui	non	non
Orléans	oui	non	non
Paris Cité	oui	oui	non
Sorbonne nouvelle	oui	non*	non
Rennes 2	oui	OUI	non
Strasbourg	oui	non	non
Toulouse 2	oui	non*	non
Toulouse 3	oui	oui	oui très brièvement
* Une page sur le site explique (texte ou vidéo) comment utiliser l'outil de découverte mais n'explique pas ce que c'est.			
**En passant par l'onglet "Trouver des documents" seulement. Pas en accès direct sur la page d'accueil.			

3.2 BARRES DE RECHERCHE DANS LE SITE ET DANS L'OUTIL DE DECOUVERTE

Site BU	Une barre de recherche uniquement pour l'outil de découverte	Une seule barre de recherche pour le site et l'outil de découverte	Deux barres de recherche	Barre de recherche dans le site au même endroit sur toutes' les pages	Place sur la page de la barre de recherche sur le site	Particularités de la barre de recherche dans le site
Aix-Marseille	x					
Angers	x					
Bordeaux			x	x	en haut à droite	
Bruxelles			x	x	en haut à droite	Recherche dans tout le site, ou seulement dans l'annuaire, ou seulement dans la formation.
Dijon	x					
Genève			x	x	en haut à droite	Juste au dessus de la barre de recherche de l'outil de découverte. Recherche dans le site de l'université.
Lille			x	x	en haut à droite	
Lyon 1			x	x	en haut à droite	
Lyon 3			x	x	en haut à droite	Donne le choix de chercher sur le site de la BU ou sur le portail des étudiants ou sur celui des personnels de l'université.
Montpellier 3	x					
Montréal			x	x	en haut à droite	Propose de chercher sur le site de la BU ou de toute l'université
Nantes			x	x	en haut à droite	
Nice		x				
Orléans			x	x	en haut au milieu	
Paris Cité	x					
Sorbonne nouvelle	x					
Rennes 2	x					
Strasbourg	x					
Toulouse 2			x	x	en haut à droite	
Toulouse 3		x **				
	8	2	10			

* sauf page de l'outil de découverte

** en plus de la barre de recherche partagée de la page d'accueil, une loupe située en haut à droite de toutes les pages permet de chercher soit dans l'outil de découverte soit dans le site.

3.3 INTEGRATION DES TUTORIELS ET BASES DE DONNEES AUX RESULTATS

Site BU	Tuto parmi ou au dessus des résultats	BDD au dessus ou parmi les résultats
Aix-Marseille	oui	oui
Angers	non*	oui*
Bordeaux	oui	oui
Bruxelles	non	oui
Dijon	non	oui
Genève	non	non
Lille	non	non
Lyon 1	non	oui
Lyon 3	non	oui mais pas en 1er
Montpellier 3	non	oui mais pas en 1er
Montréal	non	non
Nantes	non	non
Nice	non	non
Orléans	non	non
Paris Cité	oui	oui
Sorbonne nouvelle	oui	oui
Rennes 2	oui	oui
Strasbourg	non	non
Toulouse 2	non	oui
Toulouse 3	non	oui

* Bien qu'Angers n'ait pas d'outil de découverte, nous avons trouvé intéressant de chercher les points abordés ici.

3.4 VISIBILITE DE LA BARRE DE NAVIGATION ET DU LOGO DE LA BU DANS L'INTERFACE DE L'OUTIL DE DECOUVERTE

Site BU	Barre navigation visible dans l'outil de découverte	Retour sur le site de la BU via logo en haut à gauche
Aix-Marseille	non	oui
Angers	oui*	
Bordeaux	non	non mais via un autre lien en haut au milieu
Bruxelles	non	non
Dijon	non	non
Genève	non	oui
Lille	non	non, mène vers l'université
Lyon 1	non	oui
Lyon 3	non	oui
Montpellier 3	non	oui
Montréal	non	non, mène vers l'université, mais possible via le lien "Ressources"
Nantes	non	non
Nice	4/5 onglets sont présents sous une autre apparence	non mais via un autre lien en haut au milieu
Orléans	non	non mais via un autre lien en haut au milieu
Paris Cité	non	oui
Sorbonne nouvelle	non	oui
Rennes 2	2/4 onglets sont présents sous une autre apparence	oui
Strasbourg	oui	
Toulouse 2	non	oui
Toulouse 3	non	oui

* Bien qu'Angers n'ait pas d'outil de découverte, nous avons trouvé intéressant de chercher si une perte de repères se produisait ou non lors d'une recherche dans le catalogue.

4) LES SERVICES QUESTIONS-REPONSES

SITE BU	Service questions-réponses				
	Synchrone (chat)	Asynchrone	Service Q/R général	Service Q/R dédié exclusivement à l'aide à la recherche documentaire	Base de connaissances / FAQ
Aix-Marseille	oui	oui	oui	non	FAQ
Angers	oui	oui	oui	non	non
Bordeaux	oui	oui	oui+	non	non
Bruxelles	non	oui	oui	oui	FAQ
Dijon	non	non	non	non	non
Genève	non	oui	non	oui	FAQ
Lille	oui	oui	oui	non	non
Lyon 1	non	oui	oui	non*	non
Lyon 3	non	oui	oui	non	FAQ
Montpellier 3	oui	oui	oui	non	FAQ
Montréal	oui	oui	oui	non	non
Nantes	oui	oui	oui	non	FAQ
Nice	non	oui	oui+	non	FAQ
Orléans	non	oui	non	oui	non
Université Paris Cité	non	oui	oui+	non	non
Sorbonne nouvelle	non	non	non	non	non
Rennes 2	non	non	non	non	non
Strasbourg	non	non	non	non	FAQ
Toulouse 2	oui	oui	oui	non**	non
Toulouse 3	oui	oui	oui	non**	non

oui+ : Il est précisé que la recherche documentaire fait partie des questions traitées.

* Lyon 1: mais l'utilisateur est dirigé vers un formulaire spécifique si sa question porte sur la recherche documentaire

** Toulouse 2 et 3: mais l'utilisateur est invité à dire s'il pose une question rapide ou plus pointue.

5) LES TUTORIELS ET FORMATIONS

SITE BU	Liens vers des tutoriels extérieurs à la BU	Formations BU disponibles sur le site web de la BU	Formations intégrées au cursus	Formations en ligne sur authentification	Formations BU en présentiel
Aix-Marseille	oui	oui	oui	non	oui
Angers	non	non	oui	oui	oui
Bordeaux	non	oui	oui	non	oui
Bruxelles	oui Infosphère Cerise et autres	oui Bibliomémoire	oui	oui What'up Doc Docupole	oui
Dijon	oui Accrodoc Infosphère Cerise Formadoct Les urfist ...	oui	oui	non	oui
Genève	non	oui Infotrack	oui	non	oui
Lille	oui Jurisguide Diapason PubMed	oui	oui	oui	oui
Lyon 1	oui Formadoct DocToBib	oui Le Tuto de la BU	oui	oui	oui
Lyon 3	Cerise Jurisguide Infotrack Infosphère Accrodoc chaîne Youtube de Paris-Saclay	oui	oui	non	oui
Montpellier 3	non	oui	non	oui	oui
Montréal	oui Infosphère	oui complet	oui	Oui BONICI	oui
Nantes	Cerise Formadoct	oui	oui	non	oui
Nice	non	non	oui	Oui METODA	non
Orléans	non	oui	non	oui	oui
Université Paris Cité	Cerise Infosphère Infotrack	oui "Consigne une recherche documentaire"	oui	non	oui
Sorbonne nouvelle	non	oui	oui	oui	oui
Remes 2	oui	oui	oui Bloc d'apprentissage RESOUDRE	non	oui
Strasbourg	oui Infosphère Infotrack Cerise Jurisguide	oui	oui	oui	Oui Formations à la demande dans certaines bibliothèques
Toulouse 2	oui Infotrack	oui	oui	oui IRIS	oui
Toulouse 3	oui	oui	oui	non	oui

TABLE DES ILLUSTRATIONS

Figure 1 - Menu de l'onglet Services à Toulouse 3 - https://bibliotheques.univ-tlse3.fr/	36
Figure 2 - Menu déroulant de l'onglet "Chercher de l'information" du site web de la BU de l'Université de Montréal. - https://bib.umontreal.ca/	38
Figure 3 - Barre de navigation du SCD de Bordeaux - https://bibliotheques.u-bordeaux.fr/	39
Figure 4 - Barre de navigation du SCD de Paris Cité - https://u-paris.fr/bibliotheques/	39
Figure 5 - Barre de navigation du SCD de l'Université de Montréal - https://bib.umontreal.ca/	40
Figure 6 - Explication du périmètre de recherche par un schéma à Rennes 2. https://tutos.bu.univ-rennes2.fr/c.php?g=674956	44
Figure 7 - Explication de l'outil de découverte à Bordeaux. https://babordplus.hosted.exlibrisgroup.com/primo-explore/search?vid=33PUDB_UB_VU1&lang=fr_FR	45
Figure 8 - Explication de l'outil de découverte à l'ULB - https://bib.ulb.be/fr/documents/cible	46
Figure 9 - Une barre de recherche unique. BU de l'université de Côte d'Azur. https://bu.univ-cotedazur.fr/fr	47
Figure 10 - Une barre de recherche unique. BU de l'Université de Toulouse 3. https://bibliotheques.univ-tlse3.fr/	47
Figure 11 - Facettes de la page des résultats à Montréal et termes utilisés pour élargir la recherche.	49
Figure 12 - Page de résultats intégrant les tutoriels de la BU à Aix-Marseille.	50
Figure 13 - Suggestions à l'utilisateur dont la recherche ne donne aucun résultat - Lille	51
Figure 14 - Service de questions-réponses dédié à l'accompagnement à la recherche documentaire – Orléans - https://www.univ-orleans.fr/fr/scd/les-services/micado	53

Figure 15 - Présentation du service BU Tchat à Bordeaux - <https://bibliotheques.u-bordeaux.fr/Infos-pratiques/BU-Tchat> 54

Figure 16 - Charte du service de questions-réponses Ubib sur le site du service. <https://ubib.fr/index.php?page=> 54

Figure 17 - Les 3 modules de « Biblio mémoire » - Bruxelles - <https://bib.ulb.be/fr/bibliotheques/bst/aide-et-formations/biblio-memoire>..... 56

Figure 18 - Le tuto des BU - Lyon 1 - <https://foad.univ-lyon1.fr/course/view.php?id=40> 56

Figure 19 - Organisation des tutoriels – Lyon 3 - <https://bu.univ-lyon3.fr/autoformation>..... 58

Figure 20 - Des tutoriels rangés dans des onglets-étapes à Toulouse 3 - <https://bibliotheques.univ-tlse3.fr/autoformation> 59

Figure 21 - Des menus dépliants permettent d’organiser le tutoriel tout en gardant une vue d’ensemble - Lyon3 - <https://bu.univ-lyon3.fr/formation-documentaire-master> 59

Figure 22 - Sketchnote récapitulant les principales fonctions de Zotero – BU d’Aix-Marseille - <https://bu.univ-amu.libguides.com/c.php?g=511704&p=4654131> 61

Figure 23 - Carte mentale en sciences et techniques reliant les types de documents et les outils pour les trouver - BU de Strasbourg - https://bu.unistra.fr/opac/article/tutoriels/trouver_tutoriels#type..... 62

Figure 24 - Infographie sur les outils permettant de collecter de l’information – BU Paris Cité - <https://bu.univ-amu.libguides.com/c.php?g=663421&p=4971258> 63

TABLE DES MATIERES

SIGLES ET ABBREVIATIONS.....	7
INTRODUCTION.....	8
EXPLORATION DE LA LITTERATURE.....	12
L'accueil	12
<i>L'accueil – une possible définition ?</i>	<i>12</i>
<i>L'accueil sur le site internet des B.U.</i>	<i>13</i>
Les compétences informationnelles	14
<i>Distinguer littératie informationnelle, culture informationnelle et</i> <i>compétences informationnelles.....</i>	<i>15</i>
<i>Les référentiels de compétences informationnelles</i>	<i>16</i>
<i>L'importance des compétences informationnelles</i>	<i>17</i>
<i>Les compétences informationnelles des étudiants</i>	<i>19</i>
Les sites web des bibliothèques universitaires	22
<i>Les fonctions du site web d'une BU</i>	<i>23</i>
<i>Le concept de site web de BU</i>	<i>23</i>
<i>Ergonomie des sites web.....</i>	<i>25</i>
<i>Des obstacles nombreux</i>	<i>27</i>
VERS UN SITE WEB ACCUEILLANT ET ACCOMPAGNANT LES ETUDIANTS A LA RECHERCHE DOCUMENTAIRE AU REGARD DE LEURS COMPETENCES INFORMATIONNELLES.	29
« Cahier des charges » d'un site web de BU.....	29
Méthode d'enquête et concept de site retenu	31
Expliciter la vocation du site.....	32
<i>Le choix des onglets, une première approche.....</i>	<i>32</i>
<i>La formulation des onglets</i>	<i>34</i>
<i>Le nombre d'onglets</i>	<i>35</i>
<i>Les menus.....</i>	<i>35</i>
<i>Mode d'ouverture et organisation.....</i>	<i>35</i>
<i>Le langage employé</i>	<i>36</i>
<i>Le contenu de l'onglet consacré à la recherche documentaire.</i>	<i>37</i>
<i>Une barre de navigation cohérente avec le concept de site défini</i>	<i>39</i>
Aider à la recherche documentaire.....	42
<i>Les outils de découverte</i>	<i>42</i>
<i>Présenter l'outil de découverte</i>	<i>43</i>
<i>La barre de recherche de l'outil de découverte.</i>	<i>46</i>
<i>Les pages de résultats</i>	<i>48</i>

Les facettes	48
Le moissonnage des contenus créés par les bibliothécaires	49
Quand il n’y a aucun résultat	50
Eviter la perte des repères dans l’outil de découverte	51
<i>Les services de questions-réponses</i>	52
<i>Les tutoriels</i>	55
Contenu	56
Les tutoriels « maison »	56
Les tutoriels extérieurs	56
Une organisation cohérente des tutoriels	57
Les supports utilisés dans les tutoriels.....	60
Accès aux tutoriels sur le site web	64
CONCLUSION	66
SOURCES	70
BIBLIOGRAPHIE	71
ANNEXES	77
1) Référenciel des compétences informationnelles de l’ADBU	78
2) Les barres de navigation	79
2.1 <i>Intitulés des onglets</i>	79
2.2 <i>Formulation des onglets</i>	79
2.3 <i>Formulation des onglets et exploration des menus</i>	80
3) Les outils de découverte	81
3.1 <i>Présentation des outils de découverte à l’utilisateur</i>	81
3.2 <i>Barres de recherche dans le site et dans l’outil de découverte</i>	82
3.3 <i>Intégration des tutoriels et bases de données aux résultats</i>	83
3.4 <i>Visibilité de la barre de navigation et du logo de la BU dans l’interface de l’outil de découverte</i>	84
4) Les services questions-reponses	85
5) Les tutoriels et formations	86
TABLE DES ILLUSTRATIONS	87
TABLE DES MATIERES	89