

Accueil des étudiants de niveau licence :

→ **NOUVEAUX SERVICES, NOUVELLES MÉTHODES, NOUVEAUX ESPACES**

ALICE LEMESLE

Bibliothèque universitaire des langues et civilisations (Bulac)
alice.lemesle@bulac.sorbonne.fr

Titulaire d'un master de lettres modernes à l'École normale supérieure des lettres et sciences humaines de Lyon, **Alice Lemesle**, conservateur d'État des bibliothèques (DCB 17), est adjointe au chef de projet du service Conception et pilotage de la Bibliothèque universitaire des langues et civilisations (Bulac).

L'enseignement supérieur français est confronté à un paradoxe majeur. Comme l'explique Stéphane Beaud, les nouveaux étudiants, « *enfants de la démocratisation sont, du fait de leur cursus scolaire, les moins préparés à affronter les exigences propres aux études universitaires, ce qui explique en partie le taux élevé d'échec en premier cycle universitaire*¹ ».

La lutte contre l'échec universitaire concerne l'intégralité de l'université ; les équipements documentaires doivent participer à la résolution de ce problème. À ce titre, l'accessibilité d'une bibliothèque universitaire, considérée comme un facteur essentiel de la réussite étudiante, n'est pas seulement celle d'un bâtiment, de ses horaires d'ouverture ou de la documentation électronique proposée. Elle dépend étroitement de la manière de penser l'accueil et les services proposés au public universitaire : que fait-on pour rendre une BU pleinement accessible ?

Il est urgent de repenser l'accueil en bibliothèque des étudiants débutants pour tenter de répondre au problème d'échec répété en premier cycle. Ce problème s'inscrit au sein de la faille qui s'est ouverte entre, d'une part, les instances universitaires, fonctionnant comme si un changement de nature du public étudiant n'avait pas réellement eu lieu, et les nouveaux étudiants, d'autre part, dont les attentes et besoins ne trouvent pas de réponse. Les étudiants ayant avant tout

besoin de prise en charge et d'accompagnement – nous y reviendrons –, les BU peuvent et doivent renouveler leur conception de la relation au public. En tant que lieu plus neutre symboliquement que les salles de cours, où les étudiants sont notés, la BU peut apporter une aide et un accompagnement réels. Elle est à même d'offrir aux étudiants débutants des services efficaces, correspondant à leurs demandes et besoins, conçus spécifiquement pour un public qui n'est pas intrinsèquement usager de bibliothèque. Elles ont un rôle à jouer, en relation avec l'ensemble de l'université, pour la réussite des étudiants de licence. Cela ne peut cependant avoir lieu qu'en mettant en œuvre une conception renouvelée de la relation avec le public.

Les établissements documentaires se sont adaptés, au fil du temps, à ce nouveau public en ajoutant quelques services à la gamme des prestations existantes, en disposant un maximum de collections en libre accès, en profitant du tournant numérique pour individualiser les accès. Les méthodes, services et espaces n'ont cependant pas été pensés à la base pour les étudiants débutants. Les BU les plus récentes proposent de plus grands espaces de consultation et de travail, mais la plus grande part de leur budget documentaire reste consacrée, économie de l'information et de la documentation oblige, aux ressources électroniques, que les étudiants débutants utilisent peu.

Comment accueillir, dans ces conditions, les étudiants de niveau licence, alors qu'il serait aisé de se reposer sur les services existants ? Les

* Article extrait du mémoire d'étude (DCB 17) soutenu à l'Enssib en 2009, sous la direction de Michèle Gasc.

1. Stéphane Beaud, *80% de réussite au bac... et après ? Les enfants de la démocratisation scolaire*, Paris, Éd. la Découverte, 2002, p. 17.

étudiants débutants ont besoin d'une meilleure prise en considération, qui passe en premier lieu par l'amélioration de la connaissance de ce public.

Connaître pour savoir accueillir

Les actuels étudiants de premier cycle sont bien différents des «héritiers» décrits par Pierre Bourdieu et Jean-Claude Passeron². Ils sont accueillis au sein de l'université de masse, dont les forts effectifs sont un leurre en matière d'accès à l'enseignement supérieur : si 2 258 000 étudiants sont inscrits dans l'enseignement supérieur en 2007-2008³, soit 3,58 % de la population française prise dans son ensemble, en revanche beaucoup sont en situation d'échec répété. Ce dernier peut être défini comme une sortie de l'enseignement supérieur sans obtention de diplôme, mais recouvre également la non-obtention d'une année d'étude : d'après les chiffres officiels, le taux d'échec en première année de licence, toutes disciplines confondues, est de 52 %, soit 30 % de redoublements, 16 % de réorientations et 6 % d'abandons.

Les causes en sont variées : manque de locaux malgré de nombreuses constructions et créations d'établissements ; orientation par défaut à l'université de bacheliers n'ayant pas obtenu de place en IUT (institut universitaire de technologie) ou STS (section de technicien supérieur) ; découragement des instances universitaires face au déferlement étudiant en premier cycle ; cours magistraux inadaptés à des étudiants non préparés à la pédagogie universitaire ; dévalorisation des diplômes ; nécessité pour de nombreux étudiants de travailler pendant leurs études, etc. La démocratisation de l'enseignement supérieur a donc

“La démocratisation de l'enseignement supérieur a donc eu lieu quantitativement et non qualitativement : l'égalité des chances n'est toujours pas acquise”

eu lieu quantitativement et non qualitativement : l'égalité des chances n'est toujours pas acquise.

Qui sont ces nouveaux étudiants potentiellement en échec ? Il s'agit principalement de bacheliers technologiques et professionnels, issus de milieux modestes. Les études de l'Observatoire de la vie étudiante (OVE)⁴ démontrent que la position socioprofessionnelle des parents, en tant qu'elle assure les conditions de vie et de financement des études, ainsi qu'une familiarité ou non avec l'enseignement supérieur, est déterminante ; en découle la capacité ou non des étudiants à faire face aux exigences de l'université. Le capital scolaire est un autre élément clé, qui tend à déterminer le type d'étude choisi, l'acceptation ou le rejet dans la filière désirée et le niveau d'information possédé concernant l'orientation. Les étudiants les plus assidus, qui passent leurs examens et obtiennent les meilleurs résultats, sont ceux qui bénéficient du meilleur capital scolaire, ce qui n'est pas sans déstabiliser certains universitaires : les déterminismes scolaires, et donc sociaux, semblent posséder plus d'influence dans le parcours d'un étudiant que les enseignements.

Enfin, lors de leur arrivée à l'université, beaucoup d'étudiants sont

perdus face à la taille, à la complexité et aux nombreux codes qui régissent le monde universitaire : beaucoup se découragent, s'auto-éliminent par anticipation du risque d'échec. Si tous doivent apprendre leur «métier d'étudiant⁵», ils sont de plus en plus nombreux à ne pas parvenir à s'acculturer au monde universitaire.

Bibliothèques universitaires et échec en premier cycle

Les établissements documentaires sont tout aussi difficiles d'accès que le reste des équipements universitaires. Leur fonctionnement semble très peu explicite aux étudiants débutants : lieu hostile, inaccessible, inutile ou ne répondant pas à leurs besoins. De nombreuses expériences vécues par les étudiants de licence peuvent néanmoins être anticipées, simplifiées par les bibliothèques. Comme élément externe aux variables disciplinaires et aux tensions liées à la notation, le lieu bibliothèque représente un terrain neutre ; elle possède de grandes capacités d'action, ce dont elle doit parvenir à convaincre les instances universitaires.

Les bibliothèques universitaires peuvent aider et accélérer l'acculturation universitaire des étudiants.

2. Pierre Bourdieu, Jean-Claude Passeron, *Les héritiers : les étudiants et la culture*, Paris, Les éditions de Minuit, 1990, 187 p.

3. Ces chiffres, et les suivants, sont disponibles sur le site «Nouvelle université au service de l'égalité des chances» (consulté le 30 juin 2009) : www.nouvelleuniversite.gouv.fr/IMG/pdf/chiffres-clefs-rentree-2007.pdf www.nouvelleuniversite.gouv.fr/IMG/pdf/2-chiffres-reussite-en-licence.pdf

4. L'OVE réalise tous les trois ans une enquête sur les conditions de vie des étudiants, dont la dernière date de 2006. Les résultats sont disponibles sur : www.ove-national.education.fr (consulté le 30 juin 2009).

5. Alain Coulon, *Le métier d'étudiant : l'entrée dans la vie universitaire*, Paris, Économica, Anthropos, 2005.

En effet, elles ne s'adressent pas seulement à un étudiant, de manière ponctuelle, souhaitant réussir examen après examen afin de progresser socialement et professionnellement. Elles s'adressent également au sujet apprenant que l'étudiant sera toute sa vie. Elles interviennent dans le rapport au savoir, d'une autre manière que l'université. Dans la mesure où l'institution pédagogique ne peut pas, ou plus, assurer seule la construction du savoir, les BU peuvent, en permettant l'accès aux ressources et en améliorant les possibilités d'apprentissage, jouer un rôle déterminant.

Reste à se poser les bonnes questions face à un public qui n'est pas conforme à la représentation de l'usager scientifique et autonome, un public dont l'usage de la BU peut sembler frustrant aux professionnels de la documentation. En effet, les pratiques documentaires des étudiants débutants ont évolué en même temps que changeait leur profil socioculturel. Les méthodes utilisées par les bibliothécaires, les services proposés et les espaces mis à disposition des usagers sont désormais en décalage vis-à-vis des besoins, attentes et pratiques des étudiants de premier cycle. Les incompréhensions existant entre les bibliothécaires et les étudiants, qui peuvent aboutir à la non-fréquentation de la bibliothèque et à l'absence d'utilisation des services proposés, prennent racine dans des méthodes inadéquates, ou plutôt dépassées. Là où les étudiants ressentent un besoin de convivialité, là où la bibliothèque pourrait développer des tactiques d'accessibilité et de lisibilité, l'absence d'équipement dédié et l'utilisation de codes trop complexes prévalent.

Une bibliothèque accueillante

Rendre la bibliothèque accessible, c'est en premier lieu la rendre accueillante. Le bâtiment est la première émanation de la politique d'accueil d'un établissement : une construction visible, au moins partiellement séparée des autres bâtiments du campus, bénéficie d'une identité marquée et d'une bonne intégration dans l'université, alors qu'un accès plus complexe

décourage les étudiants les moins intégrés – selon l'OVE, 15,3 % d'étudiants de licence ne viennent jamais à la bibliothèque. L'accessibilité des bâtiments est liée aux horaires d'ouverture, sujet largement documenté

“Là où les étudiants ressentent un besoin de convivialité, là où la bibliothèque pourrait développer des tactiques d'accessibilité et de lisibilité, l'absence d'équipement dédié et l'utilisation de codes trop complexes prévalent”

ailleurs⁶. Les espaces physiques de la bibliothèque constituent également une offre de service, en termes d'accessibilité pour les usagers handicapés, mais aussi en imaginant un cadre général attirant pour les étudiants de licence, qui sont en quête de convivialité et de confort. L'acoustique doit cependant être prévue en conséquence.

Les possibilités d'accès aux collections, tant physiques que par le biais du catalogue en ligne et du site internet, sont, bien sûr, primordiales. Les étudiants de première année utilisant très peu le catalogue de la bibliothèque, seules les collections en libre

accès leur sont visibles. Si ce service semble désormais acquis, les proportions d'ouvrages en libre accès destinés aux étudiants de premier cycle doivent cependant toujours être réévaluées. En ce qui concerne le site internet de la bibliothèque,

son existence ne suffit pas à créer l'utilisation. Il projette une image de l'établissement, dont l'importance est d'autant plus grande que les étudiants utilisent de plus en plus internet et les services en ligne. Par conséquent, et même si cela peut sembler contrevenir à l'image qu'une BU française peut souhaiter projeter, un site internet illustré, coloré, dont les pages ont des chemins d'accès courts est beaucoup plus adéquat pour un public non familier. Il serait également intéressant de créer un accès par profil en fonction des cycles universitaires sur la page d'accueil du site de l'université, accès recensant les services physiques et en ligne susceptibles d'intéresser chaque public, émanant de l'intégralité des services de l'université, parmi lesquels les BU. Cela permettrait d'intégrer les offres de la BU à l'ensemble de la vie universitaire. De plus, les étudiants débutants ne feront pas a priori de recherche dans le site internet de la bibliothèque ; l'information qui les concerne doit donc être immédiatement accessible. Créer un guide de consultation du catalogue et le placer sur une autre page que celle du module de recherche documentaire n'a ainsi, en ce qui concerne le public de licence, aucun sens.

mettrait d'intégrer les offres de la BU à l'ensemble de la vie universitaire. De plus, les étudiants débutants ne feront pas a priori de recherche dans le site internet de la bibliothèque ; l'information qui les concerne doit donc être immédiatement accessible. Créer un guide de consultation du catalogue et le placer sur une autre page que celle du module de recherche documentaire n'a ainsi, en ce qui concerne le public de licence, aucun sens.

Une bibliothèque lisible

Les étudiants de première année sont débordés par le nombre et la complexité des codes auxquels ils sont confrontés. Souvent, ils n'osent pas

6. Voir, dans ce numéro, l'article de Georges Perrin, « Accueillir de nouveaux publics ? Oui ! Mais quand ? », p. 24-27 (Ndlr).

demander aide ou conseil au bureau de renseignement, la signalétique leur semble compliquée, leurs recherches sur le catalogue sont presque toujours infructueuses.

La BU peut simplifier ses codes afin d'aider les étudiants à se les approprier. En ce sens, accueillir un étudiant de première année, c'est lui proposer une signalétique aisément lisible, efficace. Le classement est tout aussi capital. Quelle que soit la classification utilisée, les étudiants débutants ne la décryptent pas. Comme la grande majorité des usagers, ils se servent des cotes comme d'indices géographiques d'implantation des documents. Pourquoi ne pas raccourcir ces indices ? Proposer des plans de classement sur le site internet ou à l'entrée des salles de lecture ? Projeter, sur le site internet ou sur une télé pour les bibliothèques équipées, un petit film expliquant le fonctionnement d'un indice et d'une cote⁷ ? Par ailleurs, le vocabulaire utilisé par les bibliothécaires, la signalétique et le lieu bibliothèque en général devraient toujours faire l'objet d'un glossaire (en ligne), comme le fait Metz par exemple⁸, afin d'aider les usagers au quotidien, mais également de servir de support de cours lors des formations à la recherche documentaire.

Le besoin de convivialité

Lorsqu'ils répondent à des enquêtes de satisfaction, les étudiants de premier cycle émettent régulièrement des suggestions. Elles concernent majoritairement des aspects pratiques de la bibliothèque comme le nombre d'ouvrages empruntables et des problèmes de convivialité et de confort. Reviennent régulièrement des demandes impossibles à réaliser : pouvoir manger dans la bibliothèque, fumer, etc.

7. Entre autres exemples, la BU de la Queensland University of Technology, à Brisbane, en Australie, propose une telle vidéo en ligne, réalisée par l'une des bibliothécaires : www.library.qut.edu.au/about/finding_an_item_on_the_shelf_fin.swf (consulté le 29 juin 2009).

8. Cf. le site du SCD de l'université de Metz : www.scd.univ-metz.fr/scd/haut/menu_principal/se_faire_aider/premiers_pas/glossaire__1 (consulté le 30 juin 2009).

Ces demandes, aussi incongrues soient-elles, ne doivent pas être ignorées : elles sont révélatrices d'un fort besoin de convivialité, mais aussi d'une conception de la bibliothèque comme d'un potentiel lieu de détente, en sus de son rôle premier de lieu de travail. Ces deux points sont probablement liés : pour des étudiants débutants éprouvant fréquemment des difficultés par rapport à l'écrit, se sentant en porte-à-faux avec la légitimité des bibliothèques, la quête de confort est synonyme de recherche de bonnes conditions de travail. Il s'agit donc d'un service attendu par les étudiants, qui n'a pas besoin d'être surdimensionné et qui pourrait fonctionner comme produit d'appel.

Pour une bibliothèque, développer la convivialité c'est, en premier lieu, devenir attrayante. Les BU ne jouissent pas d'une image attractive auprès des étudiants de premier cycle : elles sont souvent le seul lieu de travail de l'université, ils y passent beaucoup de temps et les transformant en lieu de vie, mais ils n'y trouvent pas toujours de valeur ajoutée. Contrer cette image permet d'acquérir un public réticent. Pour ce faire, il est possible de communiquer autour des services proposés : lors des visites et formations, par des plaquettes, sur le site internet... Des lieux consacrés à la détente doivent être prévus, qui prennent en compte la durée des séjours effectués à la bibliothèque et la nécessité de se restaurer, autant que son incontestable rôle de sociabilité.

Offrir de tels équipements augmenterait probablement la fréquentation des premiers cycles en simplifiant leur démarche : moins les obstacles sont nombreux, plus les étudiants fréquentent la BU. De plus en plus de BU proposent également une salle « Loisirs », « Détente » ou « Culture générale ». De tels équipements diversifient l'offre tout en participant à l'effort de réorientation des étudiants grâce à la documentation issue d'autres disciplines.

Par ailleurs, comme la durée du séjour en BU tend à augmenter, proposer des ouvrages orientés vers la détente ne signifie pas que les étudiants ne consulteront pas de la documentation scientifique et universitaire. Leurs

usages se diversifient de plus en plus ; la multiplication n'est plus synonyme de déperdition de chaque pratique, mais au contraire de leur renforcement.

Personnalisation des services

Accessibilité, lisibilité et convivialité sont les éléments constitutifs d'une politique de personnalisation des services.

Les étudiants de première année ont besoin d'accompagnement vers la culture universitaire, vers une orientation efficace, mais aussi vers les services qui leur sont dédiés et qu'ils n'osent pas utiliser, ou dont ils croient ne pas avoir besoin. La bibliothèque universitaire peut organiser cet accompagnement. Dans ce cas, il s'agit à la fois d'aider à découvrir la BU, mais aussi de proposer aux étudiants des interlocuteurs identifiés, qui comprennent leurs besoins. Souvent, les étudiants débutants n'osent pas demander conseil aux bibliothécaires postés à la banque de renseignements ; ils ne considèrent pas les personnels présents pour leur service comme des interlocuteurs potentiels, ou n'éprouvent jamais le besoin de demander de l'aide.

Plusieurs solutions peuvent être apportées en réponse à ce problème : identifier le personnel de la bibliothèque à l'aide d'un badge ni nominatif ni révélateur de la fonction, mais mentionnant « Bibliothèque universitaire » par exemple. Parfois considéré comme dégradant, le badge permet néanmoins de faire évoluer le rapport entre étudiants et bibliothécaires vers des relations de demande et d'aide, de créer de la familiarité. Les bibliothécaires doivent également s'adapter au niveau de connaissance de ce public : simplifier leur vocabulaire, ne pas utiliser le symboliquement obscur terme d'« Opac » par exemple⁹.

Les enquêtes de public et de satisfaction révèlent l'importance du rapport aux pairs : les jeunes étudiants

9. Voir : Noëlle Balley, « Le bibliothécais sans peine », *BBF*, 2007, n° 3, p. 78-81 (Ndlr).

préfèrent généralement demander des conseils aux autres étudiants qu'aux bibliothécaires. Des étudiants avancés peuvent être employés par la bibliothèque. Il ne s'agit pas de remplacer les bibliothécaires, mais de confier aux étudiants quelques tâches, ce qui participe de l'effort d'emploi étudiant prévu par la loi LRU (loi relative aux libertés et responsabilités des universités).

Les visites de début d'année peuvent être réalisées par ces étudiants, qui sauront cibler les informations importantes pour les nouveaux arrivés et utiliser un langage simple. Ils peuvent aussi participer à des formations de base à la recherche documentaire. Certaines BU les utilisent comme bibliothécaires-nomades, ou aides mobiles, proposant, en réponse à toute requête, des mini-formations¹⁰. En effet, l'expérience prouve que les bibliothécaires qui se déplacent dans les rayons sont plus facilement sollicités que ceux qui se trouvent aux bureaux d'accueil ou de renseignement. Ils peuvent donc plus facilement rencontrer les étudiants débutants, qui sont les usagers les plus perplexes face aux ressources qui leur sont proposées.

Dans le même esprit, les bibliothèques de la Queensland University of Technology, Queensland, Australie, ont des *pair advisers*¹¹, étudiants stationnés à des places de lecture dans la bibliothèque, qui répondent à toute question concernant la bibliothèque, la documentation, les études ou la rédaction d'un devoir.

Pour autant, le rôle plus habituel de la bibliothèque universitaire reste primordial : permettre l'accès à la culture scientifique et représenter symboliquement le rapport au savoir. Elle possède un rôle stratégique, réunissant accompagnement de l'utilisateur, individualisation de la relation, mais aussi discours symbolique fort participant de l'acculturation des étudiants débutants.

10. « Bibliothécaires-nomades » est utilisé par le SCD de l'université Lumière-Lyon 2 sur son site internet : www.univ-lyon2.fr/1142238332979/0/fiche_article (consulté le 30 juin 2009). Les « mini-formations » sont un concept du SCD de l'université Vincennes Saint-Denis.

11. Littéralement, conseillers pairs.

Le même métier, d'autres méthodes

Il semblerait que, concernant les méthodes, un changement profond s'annonce. Pour l'instant, les représentations que les professionnels se font du public sont souvent décalées par rapport à ce que révèle l'observation. Alors qu'ils pensent appliquer des méthodes adaptées, ils procèdent cependant de manière traditionnelle dans la majorité des cas. Les initiatives se multiplient néanmoins pour mieux répondre aux besoins des étudiants, pour adapter les méthodes, même si ces évolutions ne sont pas perçues comme telles par les bibliothécaires. Elles participent peut-être d'une mutation importante des conceptions de la profession, voire d'un changement de paradigme aboutissant à une conception renouvelée du fonctionnement des bibliothèques. Reste la nécessité d'insister encore sur le fait que les étudiants ont changé (ils ont, avant tout, besoin d'accompagnement) et que répondre à leurs attentes est moins une question de moyens qu'un problème de méthode.

Les nouvelles méthodes décrites précédemment sont des manières de mettre en place, de penser et d'animer les (nouveaux) services. Il n'est pas strictement nécessaire de créer des myriades de services innovants ; redynamiser et contextualiser l'offre existante est par contre incontournable si l'on veut s'adapter aux besoins spécifiques de nouveaux étudiants. Les propositions de services peuvent alors se décliner en plusieurs temps de rencontre avec les étudiants débutants, en gardant à l'esprit qu'ils utilisent surtout les services ne concernant pas, ou moins, les collections.

Décliner l'offre de services en temps de rencontre des étudiants débutants

En effet, au fur et à mesure qu'ils s'affilient, leurs besoins changent ainsi que leurs attentes. L'offre des services peut être pensée en fonction des rythmes de cette évolution.

Orchestrer une première rencontre avec la BU constitue un service indispensable : organiser des visites, proposer des guides du lecteur simples et efficaces. Une fois que l'accès à la BU a été assuré, le principal besoin des étudiants de licence consiste en tables, chaises, lampes et tout autre support de travail personnel. Toutes les enquêtes le confirment, la BU est avant tout un lieu de travail pour les étudiants de premier cycle. Un établissement souhaitant répondre efficacement aux besoins de ces derniers proposera donc des places de consultation nombreuses, mais également variées.

Selon la période de l'année ou le type de travail demandé aux étudiants, ils vont travailler individuellement ou (de plus en plus fréquemment) en groupe. La demande de silence est constante, dans toutes les bibliothèques ; en réaction à ce constat, des zones aux niveaux de tolérance sonore différents peuvent être instituées : silence, calme et conversation. Ces zones sont efficaces quand les limites en sont clairement dessinées : un étage est égal à une zone, par exemple. Ces visites, explications et mises à disposition ne sont pas un service nouveau, ce qui ne les empêche pas d'être innovantes, à partir du moment où elles sont conçues en fonction des étudiants de licence et sont proposées et préparées principalement pour eux.

L'offre de formation à la recherche documentaire vient ensuite répondre à l'inexpérience méthodologique des étudiants et au décalage entre les exigences de l'institution universitaire et les habitus de ces étudiants, en termes de contenus intellectuels et de méthode d'exposition du savoir. La formation leur permet également d'apprendre à mieux se servir de la bibliothèque et de ses offres de service. Cette question étant abondamment exposée ailleurs, il suffit ici de rappeler que, sans ces formations, les étudiants ne comprennent pas qu'une démarche documentaire, et même universitaire, doit être construite, que chaque injonction et chaque travail demandé appartient à un ensemble, qu'une recherche documentaire peut servir de nouveau. Leur caractère obligatoire est crucial : une formation passe-partout, déconnectée de la discipline, n'est pas

“Les bibliothécaires doivent débrider leur imagination pour proposer aux étudiants débutants des outils à la fois ludiques, ergonomiques et familiers. Sur ce point, leur expertise est indispensable”

souhaitable. Les insérer dans un module plus large de méthodologie du travail intellectuel permet de leur procurer du sens.

L'offre de services peut ensuite se décliner en lieux de rencontre avec les ressources offertes par la BU. Il s'agit, en termes de documentation, principalement de manuels et de lectures conseillés par les enseignants. S'y ajoute la bibliothèque en ligne, venant chercher les étudiants sur leur terrain de prédilection : internet. Ses possibilités en termes de services sont aussi nombreuses que variées, depuis un bon usage du catalogue informatique jusqu'aux collections numérisées, en passant par le site internet de la bibliothèque et les ressources documentaires en ligne. L'actuelle génération étudiante est notablement sensible à la personnalisation des interfaces et des accès, qui ne devrait constituer qu'une des facettes de la personnalisation des relations proposée aux étudiants de premier cycle. Ce sont, par exemple, des services de référence en ligne, la personnalisation de l'interface pour chaque usager, l'utilisation de fils RSS, les sessions de formation à distance, les expositions virtuelles, des modalités de recherche par nuages de mots.

Les bibliothécaires doivent alors débrider leur imagination pour proposer aux étudiants débutants des outils à la fois ludiques, ergonomiques et familiers. Sur ce point, leur expertise est indispensable, ils ont tout un champ à conquérir qui relève de leurs com-

pétences. Le défi consiste à créer des services intégrés et transparents pour l'utilisateur : des interfaces cohérentes et compatibles afin de ne pas avoir à ajuster stratégies et syntaxes à chaque utilisation d'une nouvelle ressource. Les bibliothèques peuvent alors offrir un service coercitif efficace. Ce sont les possibilités de recherche fédérée, mais encore les services de réponse à distance.

Organiser l'offre de service en insistant sur la cohérence

Il n'est possible d'offrir un réel service d'accueil et d'accompagnement que si la bibliothèque clarifie et unifie ses pratiques, modifie profondément ses méthodes et cesse d'être vue par l'université comme un système clos. Il peut s'agir d'une harmonisation générale des services et des présentations au sein du bâtiment, mais aussi d'un accord, voire d'une fusion, entre l'identité physique et l'identité virtuelle de la bibliothèque.

Il est surtout primordial de ne pas constituer un élément « bibliothèque » séparé du reste de la vie universitaire : intégrer la BU dans l'université, lui donner sa place au sein des espaces numériques de travail, créer un lien entre l'expérience universitaire générale de l'étudiant et les services de la bibliothèque. Par exemple, faire

correspondre ou, au moins, créer des relations entre le système de classement des collections physiques et les disciplines enseignées ; aider/inciter les étudiants à établir un lien entre une bibliographie distribuée en cours et l'organisation disciplinaire utilisée au sein des rayons en libre accès de la BU. Enfin, concevoir un site internet réellement orienté vers l'utilisateur et non issu d'une juxtaposition reflétant la structure fonctionnelle de l'université, mettant les ressources documentaires au cœur du processus d'apprentissage ; appuyer l'organisation de la bibliothèque sur les services à la communauté universitaire ; proposer une offre globale, non pensée selon une césure des supports ; intégrer davantage la bibliothèque au sein de l'université.

Pour conclure, les décalages existant entre ce que les étudiants attendent des bibliothèques et ce que ces dernières peuvent leur proposer ne sont pas issus d'une incapacité, ou d'un manque de moyens. Certes, les questions financières interviennent dans les possibilités de développement d'une bibliothèque. Cependant, le moteur principal d'action est d'un autre ordre : il s'agit de la connaissance du public auquel on s'adresse, non seulement de ses pratiques documentaires, mais aussi de son parcours universitaire global. De cette compréhension découle l'application de méthodes aussi adéquates qu'efficaces. Il ne s'agit pas de céder à toutes les demandes, légitimes ou non, des étudiants, mais de les aider à s'approprier un lieu qui leur appartient, à apprendre à utiliser une source de connaissance dont ils ne savent pas toujours qu'ils ont besoin et à intégrer la BU dans leur vie universitaire.

Reste donc à toujours revenir sur ses pratiques professionnelles afin de modifier profondément les méthodes d'accueil en BU. ●

Juillet 2009