

h e g

Haute école de gestion
Genève

Quels services d'information documentaire aujourd'hui ?

**Étude de l'offre de prestations de services de la
Bibliothèque de l'Institut suisse de droit comparé
et proposition de concepts innovants**



Institut suisse de droit comparé
Schweizerisches Institut für Rechtsvergleichung
Istituto svizzero di diritto comparato
Swiss Institute of Comparative Law

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

par :

Ewa Elzbieta SUROWSKA

Conseillère au travail de Bachelor :

**Élise PELLETIER, Assistance HES en accompagnement du Master en Sciences
de l'information**

Genève, le 13 août 2018

Haute École de Gestion de Genève (HEG-GE)

Filière Information documentaire

Déclaration

Ce travail de Bachelor est réalisé dans le cadre de l'examen final de la Haute école de gestion de Genève, en vue de l'obtention du titre de Spécialiste en information documentaire.

L'étudiante atteste que son travail a été vérifié par un logiciel de détection de plagiat.

L'étudiante accepte, le cas échéant, la clause de confidentialité. L'utilisation des conclusions et recommandations formulées dans le travail de Bachelor, sans préjuger de leur valeur, n'engage ni la responsabilité de l'auteur, ni celle de la conseillère au travail de Bachelor, du juré ou de la HEG.

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

Fait à Genève, le 13 août 2018

Ewa Elzbieta Surowska

Remerciements

Je tiens à remercier toutes les personnes qui m'ont accompagnée lors de la réalisation de ce travail, en particulier :

Madame Élise Pelletier, conseillère pédagogique, pour son encadrement méthodologique.

Monsieur Mostapha Najem, responsable du développement des collections et représentant de la Bibliothèque de l'Institut suisse de droit comparé (ISDC), pour ses conseils, son soutien et sa disponibilité.

Monsieur Pierre-André Fink, responsable adjoint de la Bibliothèque de l'Institut de hautes études internationales et du développement (IHEID) et juré de ce travail, pour avoir accepté de procéder à son évaluation.

Mes remerciements sont également destinés à toute l'équipe de l'ISDC, pour son aide et ses mots d'encouragement. En particulier, à Fanny Cornu et à Nicolas Buongiovanni, pour les corrections des questionnaires en version anglaise.

Ce travail étant l'aboutissement d'un projet tant professionnel que personnel, il a été possible avec le soutien de mes proches, Baptiste Forestier et sa famille m'étant chers à jamais.

Enfin, j'aimerais exprimer ma reconnaissance à madame Michèle Fornallaz, responsable de la Bibliothèque du Gymnase d'Yverdon, pour m'avoir fait confiance, m'avoir formée, m'avoir encouragée durant mon certificat fédéral de capacité d'agente d'information documentaire (CFC AID) et même après son obtention.

Résumé

La question « Quels services d'information documentaire aujourd'hui ? », par laquelle commence le présent travail, est une problématique récurrente dans le milieu des bibliothèques. L'adéquation de l'offre de prestations de services aux besoins des usagers a été et est toujours un enjeu central pour l'avenir des institutions du savoir et de l'apprentissage.

Les professionnels de l'information documentaire disposent de nombreux outils qui leur permettent d'évaluer efficacement les opportunités de développement et d'accompagner les évolutions prévisibles. Ce qui change aujourd'hui, c'est l'accent mis sur l'utilisateur en tant qu'un acteur à part entière ; il est celui qui demande, mais également celui qui apporte. Cette relation participative, nommée la co-construction de la bibliothèque avec l'utilisateur, est présente tout au long du travail.

L'étude porte sur l'offre de services de la Bibliothèque de l'Institut suisse de droit comparé à Dorigny-Lausanne et s'articule en cinq parties principales.

La première pose le contexte théorique qu'engendre la problématique et trace la ligne directrice du travail. La deuxième étape décrit l'environnement autant externe qu'interne de la bibliothèque mettant l'accent sur la pratique. La troisième propose une analyse de l'offre de services du mandant et de ses publics. La quatrième traite de l'innovation à la Bibliothèque de l'Institut suisse de droit comparé. Cette partie se veut comme une boîte à outils qui guidera à l'avenir les dirigeants de la bibliothèque. La cinquième et dernière partie est consacrée aux recommandations regroupées selon les axes : accueillir, orienter et informer à la bibliothèque et présentées sous forme de fiches descriptives.

Afin de proposer des recommandations adéquates au profil de la bibliothèque mandante, de nombreuses méthodes d'investigation sont employées. Les propositions d'actions se basent sur les résultats obtenus de l'étude et encouragent le développement de l'offre de prestations de services.

Mots clés : Services au public – Bibliothèque de droit – Innovation – Co-construction avec l'utilisateur

Table des matières

Déclaration	i
Remerciements	ii
Résumé	iii
Table des matières	iv
Liste des tableaux	viii
Liste des figures	viii
Sigles et abréviations	x
1. Introduction	1
1.1 Le mandant.....	1
1.2 Le contexte du mandat	1
1.3 La description du mandat et ses objectifs	1
1.4 La structure et la méthodologie du projet	3
2. Principaux concepts théoriques liés à l'évolution d'une offre de prestations de services	6
2.1 La notion de prestations de services	6
2.1.1 Les caractéristiques des services au public.....	6
2.1.2 La typologie des services	8
2.1.3 Les services documentaires et non documentaires	10
2.1.4 La démarche du développement de l'offre de services	11
2.2 L'innovation en bibliothèque.....	12
2.2.1 Les dénominations des services innovants.....	14
2.2.2 Les enjeux de l'innovation en bibliothèque	15
2.3 La relation entre bibliothèque et usagers.....	17
2.3.1 La servuction ou le marketing des services	17
2.3.2 La place du concept de la co-construction avec l'utilisateur dans une bibliothèque de recherche	19
2.4 La gouvernance de la bibliothèque.....	19
2.4.1 L'identité et la typologie des bibliothèques de droit.....	19
2.4.2 La politique documentaire à l'ère numérique	21
2.4.2.1 L'environnement de création de la politique documentaire.....	22
2.4.2.2 L'évolution de la politique documentaire	23
2.4.3 Le modèle des bibliothèques	25
3. Environnement de la Bibliothèque de l'Institut suisse de droit comparé	27
3.1 L'environnement externe.....	29
3.1.1 Le macroenvironnement : analyse de l'environnement global.....	29
3.1.1.1 L'analyse PESTEL.....	30
3.1.2 Le microenvironnement : analyse du secteur d'activité des bibliothèques de droit	32

3.1.2.1	L'étude de marché et le benchmarking des tendances dans le secteur d'activité.....	32
3.2	L'enquête internationale auprès des bibliothèques de droit	36
3.2.1	La méthodologie et les étapes de la réalisation	36
3.2.2	La récolte des résultats	36
3.2.3	L'analyse des résultats	37
3.3	L'enquête nationale auprès des bibliothèques de droit	41
3.3.1	L'analyse des résultats	42
3.4	L'environnement interne	44
3.4.1	L'Institut suisse de droit comparé	44
3.4.1.1	La mission et la vision de l'Institut suisse de droit comparé.....	45
3.4.1.2	Les objectifs stratégiques et fonctionnels	46
3.4.1.3	L'équipe de l'Institut suisse de droit comparé	46
3.4.1.4	Les prestations et les activités	47
3.4.2	La Bibliothèque de l'Institut suisse de droit comparé	48
3.4.2.1	La vocation de la Bibliothèque de l'ISDC	48
3.4.2.2	Le public cible de la Bibliothèque de l'ISDC.....	49
3.4.2.3	Le positionnement de la Bibliothèque de l'ISDC	49
3.4.2.4	Les activités de la Bibliothèque de l'ISDC	50
3.4.2.5	Les statistiques des activités de la Bibliothèque de l'ISDC.....	50
3.4.2.6	L'analyse SWOT de la Bibliothèque de l'ISDC	53
3.5	La conclusion des analyses externe et interne de la Bibliothèque de l'ISDC.....	54
4.	Étude de l'offre de prestations de services de la Bibliothèque de l'Institut suisse de droit comparé	55
4.1	Le recensement des prestations de services de la Bibliothèque de l'ISDC	56
4.2	L'analyse des prestations de services de la Bibliothèque de l'ISDC.....	60
4.2.1	La largeur et la profondeur de l'offre de services	60
4.2.2	Les niveaux de services	63
4.2.3	La proportionnalité des services par rapport aux axes Accueillir, Orienter et Informer.....	65
5.	Connaissance des besoins du public de la Bibliothèque de l'Institut suisse de droit comparé	67
5.1	L'enquête auprès des usagers de la Bibliothèque de l'ISDC	67
5.1.1	La méthodologie et les étapes de la réalisation	68
5.1.2	Les résultats	69
5.2	L'enquête auprès du personnel de l'ISDC	76
5.2.1	La méthodologie.....	76
5.2.2	Les résultats.....	76
5.2.2.1	L'enquête auprès du personnel de l'accueil de l'ISDC.....	76
5.2.2.2	Les entretiens avec les collaborateurs scientifiques de l'ISDC.....	77
5.3	Les méthodes innovantes d'investigation sur les usagers de la Bibliothèque de l'ISDC	78

5.3.1	La recherche des signaux faibles dans le comportement des usagers ...	79
5.3.2	La participation au programme événementiel de l'ISDC	80
5.4	La conclusion de l'analyse des besoins des usagers de la Bibliothèque de l'ISDC.....	81
6.	Innovation à la Bibliothèque de l'Institut suisse de droit comparé.....	84
6.1	Le processus de l'innovation et ses composants	85
6.2	Le retour des dirigeants de la Bibliothèque de l'ISDC.....	86
6.3	Le parcours client selon la méthode de Design Thinking	86
6.4	La boîte à outils pour une offre de services innovante	88
7.	Recommandations	92
7.1	La méthodologie des fiches descriptives.....	92
7.2	Les recommandations selon l'axe Accueillir	92
7.3	Les recommandations selon l'axe Orienter	97
7.4	Les recommandations selon l'axe Informer	101
7.5	Les étapes de la mise en œuvre des recommandations	103
8.	Conclusion	104
	Bibliographie	105
	Annexe 1 : Organigramme de l'ISDC	111
	Annexe 2 : Règlement de la Bibliothèque de l'ISDC	112
	Annexe 3 : Recensement des prestations de services de la Bibliothèque de l'ISDC.....	114
	Annexe 4 : Tendances et nouvelles technologies employées par des bibliothèques de droit	117
	Annexe 5 : Bibliothèques de droit les plus appréciées au niveau international.....	118
	Annexe 6 : Liste des bibliothèques de droit à l'étranger contactées lors de l'enquête.....	119
	Annexe 7 : Questions et objectifs à destination des bibliothèques de droit	121
	Annexe 8 : Questionnaire à destination des bibliothèques de droit (version française).....	123
	Annexe 9 : Questionnaire à destination des bibliothèques de droit (version anglaise).....	126
	Annexe 10 : Liste des bibliothèques de droit en Suisse contactées lors de l'enquête.....	129
	Annexe 11 : Courriel envoyé à destination des membres de l'Association des bibliothèques juridiques suisses	130
	Annexe 12 : Questions et synthèse des réponses des membres de l'Association des bibliothèques juridiques suisses.....	131

Annexe 13 : Questions et objectifs à destination des usagers de la Bibliothèque de l'ISDC	134
Annexe 14 : Questionnaire à destination des usagers de la Bibliothèque de l'ISDC (version française)	135
Annexe 15 : Questionnaire à destination des usagers de la Bibliothèque de l'ISDC (version anglaise)	141

Liste des tableaux

Tableau 1 : Modèle PESTEL.....	31
Tableau 2 : Exemples de services des bibliothèques de droit.....	35
Tableau 3 : Exemples de nouveautés dans l'offre de services des bibliothèques de droit à l'étranger	38
Tableau 4 : Orientation des futurs projets des bibliothèques de droit à l'étranger	39
Tableau 5 : Public cible de la Bibliothèque de l'ISDC	49
Tableau 6 : Structure institutionnelle de l'ISDC.....	50
Tableau 7 : Largeur des services de la Bibliothèque de l'ISDC	61
Tableau 8 : Profondeur des services de la Bibliothèque de l'ISDC	62
Tableau 9 : Types de services et public desservi à la Bibliothèque de l'ISDC.....	63
Tableau 10 : Caractéristiques des usagers de la B. ISDC	82
Tableau 11 : Expérimentation de nouvelles formes d'actions : une grille d'analyse	89
Tableau 12 : Quelles sont les demandes du public ?.....	90
Tableau 13 : Comment impliquer les équipes dans les projets ?	91
Tableau 14 : Fiche descriptive du concept innovant selon l'axe Accueillir	93
Tableau 15 : Proposition d'autres concepts innovants selon l'axe Accueillir	95
Tableau 16 : Fiche descriptive d'un concept innovant selon l'axe Orienter	97
Tableau 17 : Proposition d'autres concepts innovants selon l'axe Orienter	98
Tableau 18 : Fiche descriptive d'un concept innovant selon l'axe Informer.....	101
Tableau 19 : Proposition d'autres concepts innovants selon l'axe Informer	102

Liste des figures

Figure 1 : Structure du projet inspirée du modèle STD	5
Figure 2 : Caractéristiques des services au public.....	7
Figure 3 : Représentation graphique de l'axe Accueillir	8
Figure 4 : Représentation graphique de l'axe Orienter	9
Figure 5 : Représentation graphique de l'axe Informer	9
Figure 6 : Services documentaires et non documentaires	10
Figure 7 : Démarche du développement de l'offre de services de la B. ISDC	12
Figure 8 : Formes de l'innovation en bibliothèque.....	13
Figure 9 : Le système de servuction.....	18
Figure 10 : La typologie des bibliothèques de droit.....	20
Figure 11 : Missions des bibliothèques.....	21
Figure 12 : Environnement de création de la politique documentaire.....	23
Figure 13 : Modèles de bibliothèques.....	26
Figure 14 : Strates de l'environnement de la Bibliothèque de l'ISDC	28
Figure 15 : Organigramme du Département fédéral de justice et police	29
Figure 16 : Axes des plus grandes tendances des bibliothèques de droit.....	34
Figure 17 : Nuage de mots sur le concept d'innovation	37
Figure 18 : La signification actuelle de l'innovation pour les bibliothèques de droit à l'étranger	39
Figure 19 : Enjeux de l'innovation vus par les bibliothèques de droit à l'étranger	40
Figure 20 : Strates de l'environnement interne de la Bibliothèque de l'ISDC	44
Figure 21 : Équipe de l'Institut suisse de droit comparé.....	47
Figure 22 : Nombre de demandes traitées par le Service de référence de la B. ISDC.....	51
Figure 23 : Diminution des monographies de la B. ISDC (2013-2017).....	52
Figure 24 : Accroissement du nombre d'abonnement aux banques de données de la B. ISDC (2013-2017)	52
Figure 25 : Analyse SWOT de la Bibliothèque de l'ISDC	53

Figure 26 : Le fonds documentaire de la B. ISDC en bref.....	56
Figure 27 : Recensement des prestations de services de la B. ISDC	57
Figure 28 : Environnement physique de la Bibliothèque de l'ISDC	58
Figure 29 : Site internet de l'Institut suisse de droit comparé.....	59
Figure 30 : Catalogue RERO des Bibliothèques des Institutions fédérales.....	59
Figure 31 : Plateforme d'archivage des questions du service de référence	59
Figure 32 : Répartition du nombre de prestations de services de la B. ISDC.....	65
Figure 33 : Profil des usagers de la Bibliothèque de l'ISDC.....	69
Figure 34 : Proportion de genre des répondants au questionnaire	70
Figure 35 : Fréquentation de la Bibliothèque de l'ISDC	71
Figure 36 : Degré d'utilisation des services de la Bibliothèque de l'ISDC	72
Figure 37 : Les services les plus utilisés de la Bibliothèque de l'ISDC par son public..	72
Figure 38 : Nuage de mots établi par le public de la B. ISDC	74
Figure 39 : Pyramide de l'innovation selon A.T. Kearney.....	85
Figure 40 : Enjeux et motivations d'innover de la Bibliothèque de l'ISDC	86
Figure 41 : Étapes de Design Thinking.....	87
Figure 42 : Cycle de vie de l'innovation	88

Sigles et abréviations

ABJS	Association des Bibliothèques juridiques suisses
AiSDC	Association des Alumni et des Amis de l'Institut suisse de droit comparé
BIS	Association Bibliothèque Information Suisse
B. ISDC	Bibliothèque de l'Institut suisse de droit comparé (pour les titres de : sous-chapitres du travail, annexes, tableaux et figures)
Unil CDA	Centre de droit comparé, européen et international (CDCEI) de l'Université de Lausanne
DFJP	Département fédéral de justice et police
ISDC	Institut suisse de droit comparé
OCDE	Organisation de coopération et de développement économiques
OFJ	Office fédéral de la justice
SID	Services d'information et de documentation

Les lois et autres textes juridiques en lien avec l'Institut suisse de droit comparé

Art., al.	Article dans la loi ; l'alinéa
LERI	Loi fédérale sur l'encouragement de la recherche et de l'innovation du 14 décembre 2012 (État le 1 ^{er} janvier 2018) [correspond à RS 420.1]
LISDC	Loi fédérale sur l'Institut suisse de droit comparé du 6 octobre 1978 (État le 1 ^{er} janvier 2007) [correspond à RS 425.1] Ordonnance sur l'Institut suisse de droit comparé du 19 décembre 1979 (État le 1 ^{er} janvier 1980) [correspond à RS 425.11] Ordonnance sur les émoluments de l'Institut suisse de droit comparé du 4 octobre 1982 (État le 1 ^{er} janvier 2007) [correspond à RS 425.15]
Org DFJP	Ordonnance sur l'organisation du Département fédéral de justice et police du 17 novembre 1999 (État le 15 avril 2018) [correspond à RS 172.213.1]
RS	Recueil systématique du droit fédéral
LTrans	Transparence - L'information au public [correspond à RS 152.3]

1. Introduction

1.1 Le mandant

Le présent travail de Bachelor est dédié à la Bibliothèque de l'Institut suisse de droit comparé, ci-après l'ISDC, représentée par :

Monsieur Mostapha Najem, responsable du développement des collections.

1.2 Le contexte du mandat

Le milieu des bibliothèques évolue au fil du temps dans son contexte autant politique, technologique que sociologique. Ces aspects composent l'environnement des bibliothèques et influencent ainsi directement les services proposés. Pour ces raisons, une évaluation des services offerts demeure nécessaire afin de revoir leur adaptation à l'évolution des usages. Les publics de la bibliothèque deviennent aujourd'hui des acteurs à part entière : les usagers passifs se transforment en usagers dynamiques.

Les bibliothèques subissent des pressions provenant de cet environnement en perpétuelle évolution. Cela les oblige à renouveler leur offre de services d'information documentaire, à se repositionner envers leurs utilisateurs dont les exigences sont de plus en plus élevées, à diversifier leur documentation numérique ainsi qu'à repenser leur politique documentaire.

Dans cette optique, le renouvellement des prestations de services est la preuve de la volonté de la Bibliothèque de l'ISDC de répondre aux nouvelles aspirations de cet environnement, condition qui rend possible l'évolution de l'institut.

1.3 La description du mandat et ses objectifs

Le projet sur le développement de l'offre des prestations de services trouve ses origines dans les objectifs stratégiques de l'ISDC fixés pour les années 2015-2020 (Institut suisse de droit comparé 2018). Les axes spécifiques qui font l'objet de la stratégie actuelle correspondent aux :

- Matières de droit¹, à part le domaine clé du droit comparé
- Développement de la collaboration en Suisse et à l'étranger²

¹ Les matières de droit : le droit international privé, le droit de la procédure civile, le droit de la famille et des successions, le code des obligations, l'économie et les droits de l'homme, le droit et la communication, notamment électronique, le droit et la religion (Confédération suisse 2018a).

² Les partenaires de l'ISDC sont, entre autres : Facultés de droit des universités suisses, Conférence universitaire Suisse occidentale (CUSO) pour les programmes doctoraux, Société suisse de droit international (SSDI), Association suisse pour le droit européen

- Intégration du numérique dans l'offre de la Bibliothèque de l'ISDC

Différentes actions ont déjà été menées par l'Institut. Celles qui touchent directement l'offre de la bibliothèque sont par exemple : la mise en œuvre d'une e-collection des avis de droit, l'instauration d'une borne de prêt et des projets de collaboration.

Dans ce contexte, une étude formalisée sur l'offre de services d'information documentaire trouve pleinement sa légitimité. Dans ce sens, le présent projet vise à proposer une vision globale des prestations de services existantes afin d'en évaluer l'état actuel et d'explorer d'autres possibilités innovantes, notamment grâce à l'analyse comparative, nommée ci-après le benchmarking. La diversification de l'offre adaptée aux besoins du public et l'alignement sur la stratégie assignée par le Conseil fédéral (LISDC, Art. 20) restent les priorités majeures.

L'intérêt du présent mandat repose sur un questionnement de la Bibliothèque de l'ISDC en lien avec son offre de services d'information documentaire. Dans la perspective future d'un renouvellement des prestations, la bibliothèque souhaite renforcer la relation avec ses usagers. Car l'Institut suisse de droit comparé ne souhaite en aucun cas stagner ou manquer un tournant dans l'évolution des services d'information documentaire. De ce fait, il porte un intérêt particulier à l'exploration de nouvelles pistes et est même prêt à innover dans ce domaine.

En se reposant sur une analyse approfondie et un état des lieux des prestations de services d'information documentaire, des propositions d'évolution adaptées au profil d'une bibliothèque juridique pourront être développées. La notion d'innovation — comprenant à la fois un renouvellement des prestations existantes ainsi qu'un apport de nouveaux concepts (Muet 2009) — encourage la formulation de recommandations d'améliorations et d'enrichissements de l'offre de services d'information documentaire.

Le projet vise à analyser les pratiques qui prennent en compte les adaptations au monde numérique et le développement des nouvelles tendances. Dans cette optique, le présent mandat vise les objectifs suivants :

Objectifs généraux :

- Examen des pistes d'amélioration de l'offre des services d'information documentaire de l'Institut suisse de droit comparé
- Proposition de nouveaux services d'information documentaire

(ASDC), Comité national de l'Académie internationale de droit comparé, les instituts de recherche, des universités étrangères pour faciliter l'organisation des séjours de recherche pour leurs chercheurs et des institutions étrangères du domaine du droit comparé. (Institut suisse de droit comparé 2018a).

Objectifs spécifiques :

- Établir le panorama des services d'information documentaire actuels de l'Institut
- Examiner les prestations de services dans le milieu des bibliothèques de droit
- Analyser les besoins du public de la Bibliothèque de l'ISDC
- Sélectionner de nouveaux services et planifier leur intégration de manière globale

1.4 La structure et la méthodologie du projet

Le cadre général du projet s'avère complexe, toutefois sa structure est bâtie de manière à accompagner au mieux le lecteur.

En effet, dans le présent travail, chacune des thématiques spécifiques rassemblera des parties théoriques et des analyses pratiques. Traitant du sujet de l'innovation dans le milieu des bibliothèques, il semble tout à fait judicieux d'employer une démarche qui se veut également innovante.

Le présent travail est composé de cinq grandes parties. Le point de départ est la contextualisation du sujet traité en allant du général au particulier. Par la suite, plusieurs notions sont abordées :

- La notion de service en bibliothèque
- Les concepts de servuction et d'innovation
- La gouvernance des bibliothèques et l'approche usager

La méthodologie appliquée est la revue de la littérature professionnelle et le retour d'expériences du personnel de la Bibliothèque de l'ISDC. En outre, la formation continue « L'innovation en bibliothèque » organisée par Bibliothèque Information Suisse (BIS) en mai dernier, a pu élargir les perspectives de recherche. Cette expérience a été particulièrement enrichissante grâce à l'intervention du professionnel du domaine Thomas Chaimbault-Petitjean, de l'École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques (Enssib).

La deuxième partie du travail retrace le contexte environnemental de la Bibliothèque de l'ISDC dans ses influences autant externes qu'internes. L'objectif est d'analyser des perspectives et les contraintes.

- Le contexte environnemental composé d'influences externes et internes
- Les pratiques et les tendances du milieu des bibliothèques de droit en Suisse et à l'étranger
- L'étude sur l'offre de prestations de services actuellement proposée par la Bibliothèque de l'ISDC
- Les besoins et les attentes du public de la Bibliothèque de l'ISDC

La méthodologie de cette partie est constituée de nombreux outils économiques tels que : strates de l'environnement, modèle PESTEL, analyse SWOT. Ensuite, l'analyse concerne le positionnement de la Bibliothèque de l'ISDC envers sa tutelle et ses publics. Pour ces derniers, un questionnaire à destination des usagers de la Bibliothèque de l'ISDC nous apprend leur degré de satisfaction et leur opinion sur l'innovation en bibliothèque. De plus, le benchmarking comme le questionnaire dédié aux bibliothèques de droit complètent la vision sur l'évolution du secteur étudié. Pour terminer, la participation au congrès tenu par l'Association des bibliothèques juridiques suisses (ABJS) en juin dernier a été une expérience enrichissante et a permis de mieux connaître l'actualité des bibliothèques de droit en Suisse.

La troisième partie du travail concerne la recherche sur le terrain – à la Bibliothèque de l'ISDC – fondée sur des concepts innovants d'investigation. En effet, l'objectif est de disposer d'un complément qualitatif aux résultats du questionnaire, lequel représente majoritairement des données quantitatives.

- Les concepts innovants de recherche en vue du renouvellement de l'offre de services

Pour ce faire, les méthodes employées sont : l'expérience utilisateur (UX), soit la recherche des signaux faibles, et le Design Thinking.

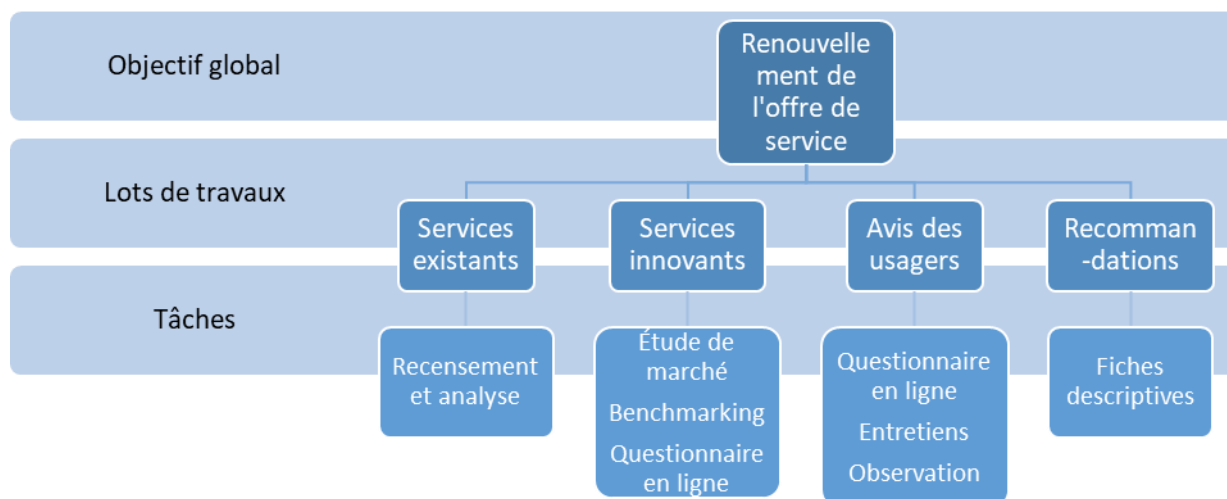
La dernière partie est la résultante de toutes les parties décrites ci-dessus. En effet, l'essence du mémoire est de proposer des exemples de prestations de services, suite à cette ample analyse de la problématique. Les propositions se présentent sous forme de fiches descriptives.

Comme nous pouvons le constater, le mandat porte non seulement sur le sujet du service au sens strict, mais également sur la problématique de la gestion de bibliothèque et de sa relation avec les usagers. En effet, la tendance transforme le modèle traditionnel de production-distribution en un modèle interactif avec le public. Ce repositionnement

actualise la stratégie d'une bibliothèque qui s'oriente davantage vers ses usagers. De ce fait, sa gestion devient proactive en situant l'utilisateur au centre de ses préoccupations. Ainsi, elle est en mesure d'adapter l'offre de services aux besoins évolutifs du public.

La figure ci-dessous découpe le projet afin de clarifier la problématique³.

Figure 1 : Structure du projet inspirée du modèle STD



(Adapté de Marguerat 2015)

³ Le modèle SDT porte en anglais le nom de Work Breakdown Structure (WBS).

2. Principaux concepts théoriques liés à l'évolution d'une offre de prestations de services

2.1 La notion de prestations de services

Les prestations de services trouvent leur développement dans l'histoire des pensées économiques. Basé sur l'économie naturelle, le service évoqué par Platon prend une forme d'échange⁴. La signification d'origine du terme – l'esclavage, du latin *servitium* – n'est plus d'actualité, car il a perdu sa connotation péjorative. Toutefois, l'histoire démontre que la notion de service a traversé de nombreuses étapes avant d'arriver au contexte des bibliothèques.

La définition du service proposée par Bertrand Calenge précise que les prestations proposées par des bibliothèques correspondent à la formulation suivante :

« Un service de bibliothèque est une prestation, une organisation fonctionnelle ou un outil conçus spécifiquement dans l'objectif final de satisfaire les besoins d'information d'un public préalablement défini, et utilisés directement par ce public. »

(Calenge 1999a, p. 338)

En outre, l'auteur précise que l'institution publique est un intermédiaire entre le savoir et le public desservi. Par conséquent, l'offre de services est en réalité une raison d'être exprimée à travers différentes actions de transmission du savoir :

« [...] est service tout ce qui, dans l'existence et l'activité de la bibliothèque, est rencontré entre un des éléments de l'organisation et le public. »

(Calenge 1999a, p. 411)

Ce point de contact entre le public et les différents éléments d'une bibliothèque est davantage commenté dans une partie distincte du présent mémoire⁵.

2.1.1 Les caractéristiques des services au public

Il existe deux expressions qui rassemblent les différents sens donnés au service.

Premièrement, c'est la formulation de « service public », qui fait référence à un devoir vis-à-vis d'un mandant public. La définition telle que proposée par un dictionnaire de langue française reflète l'action de servir un supérieur. Pour les institutions du savoir, cela correspond à leurs autorités et tutelles.

⁴ Dans la Cité idéale selon Platon, les athlètes guerriers trouvent la récompense de leurs services par la nourriture offerte par les concitoyens (Platon cité dans Boncoeur, Thouément 2010, pp. 416-417).

⁵ Cf. Chap. n° 2.3.1 : *La servuction, autrement dit le marketing des services.*

« Ensemble des devoirs que les citoyens ont envers l'État, la société, et des activités qui en résultent. »

(Le Petit Robert 2002)

Pour le monde des bibliothèques, cela fait référence à un positionnement administratif vis-à-vis des autorités publiques. Ces pouvoirs sont à l'origine de l'existence du service autant du point de vue décisionnel que financier et déterminent ses objectifs stratégiques.

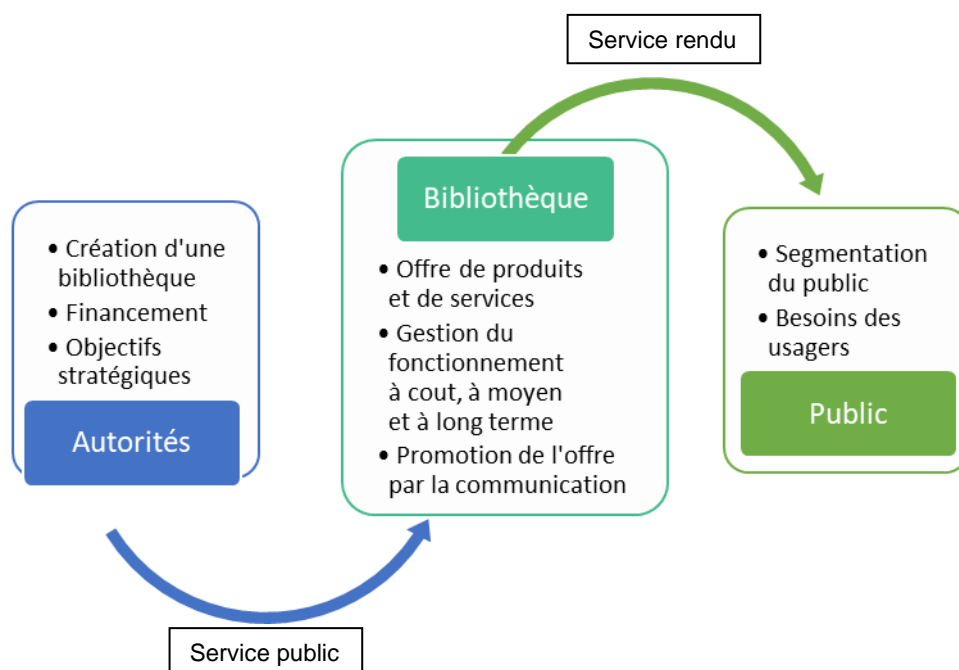
Deuxièmement, l'autre expression de « service rendu » recouvre les actions déployées pour fournir le service à un public défini. Par conséquent, l'élément mis en lumière, ce sont les usagers de la bibliothèque. Une citation de Sophocle exprime bien cet aspect humain, ne se limitant pas uniquement au rôle social des bibliothèques :

« Rendre service de tout son pouvoir, de toutes ses forces, il n'est pas de plus noble tâche sur terre. »

(Sophocle cité dans Lovelock 2011, p. 3)

En guise d'illustration, voici un graphique qui rassemble tous les éléments mentionnés :

Figure 2 : Caractéristiques des services au public



2.1.2 La typologie des services

Sur la base des trois aspects d'une politique d'offre mentionnés ci-dessous (Bertrand 1998, p. 65), nous nous concentrons sur les prestations de services relatives au meilleur emploi des collections. En effet, pour les bibliothèques de recherche, c'est bien le fonds documentaire qui génère une offre à destination du public.

- Offre de documents
- Offre de services
- Offre de locaux

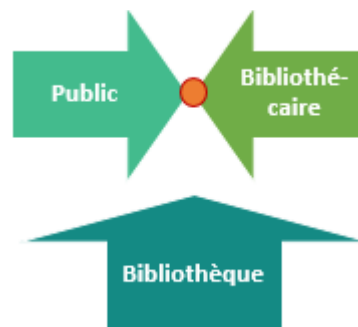
Dans ce contexte, nous souhaitons passer en revue une typologie de services qui correspondrait au mieux à la présente étude. C'est le concept de Bertrand Calenge que nous choisirons pour notre étude des services. Ce classement des services est une division en trois axes : accueillir, orienter et informer.

Premièrement, l'axe d'accueil illustre le rôle initial d'une bibliothèque, qui consiste à offrir un accueil formalisé à son public. Selon Bertrand Calenge, il se définit comme suit :

« Accueillir une personne dans la bibliothèque, c'est être attentif à son bien-être et à ses demandes, c'est l'écouter. »

(Calenge 1999a, p. 82)

Figure 3 : Représentation graphique de l'axe Accueillir



(Inspiré de Calenge 1999a, p.82)

La bibliothèque remplit la fonction d'aide à l'utilisateur par le premier contact avec le bureau d'accueil et la mise à disposition du matériel nécessaire à la satisfaction de ses besoins. Les mots clés qui caractérisent cet axe : l'observation et l'écoute de l'utilisateur, l'aménagement de l'espace.

Le deuxième axe, celui de l'orientation, renvoie à la fonction prescriptive de la bibliothèque dans sa relation avec l'utilisateur. Elle guide l'utilisateur à l'intérieur de la bibliothèque et de son contenu comme à l'extérieur, selon les ressources documentaires

cherchées. Bertrand Calenge le décrit d'une manière sommaire, néanmoins très explicite :

« [...] l'orientation offre un double regard sur sa fonction : on oriente, mais on s'oriente également. Le verbe est toujours ambivalent : orienter quelqu'un, c'est lui permettre de s'orienter, et la bonne orientation est celle qui autorise une appropriation de l'itinéraire et du pays par la personne ainsi orientée. »

(Calenge 1999a, p. 131)

Les mots clés qui caractérisent cet axe sont : la valorisation, l'assistance, l'autoformation.

Figure 4 : Représentation graphique de l'axe Orienter



(Inspiré de Calenge 1999a, p.177)

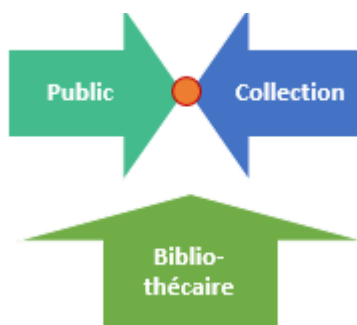
Dans le troisième axe, l'information, la bibliothèque renvoie à sa fonction de médiation entre le public et la collection. Informer est une action de traitement personnalisé du besoin informationnel qui a un double sens : documentaire – fournir une collection, et général – faire découvrir une information (s'informer). L'auteur la formule comme suit :

« L'activité des bibliothèques vis-à-vis de leurs publics consiste souvent moins à les informer qu'à leur permettre de s'informer [...]. »

(Calenge 1999a, p. 177)

Les mots clés correspondants sont : la médiation documentaire.

Figure 5 : Représentation graphique de l'axe Informer



(Inspiré de Calenge 1999a, p.177)

Dans la littérature professionnelle, nous retrouvons un vaste choix de typologies de services. Souhaitant étudier une classification qui correspondrait à notre contexte, nous choisirons une typologie qui adopte le point de vue des usagers. Pour y parvenir, l'étude a privilégié la typologie proposée par Bertrand Calenge (Calenge 1999a).

Parmi les typologies examinées et déclinées, nombre d'entre elles proposent les distinctions ci-après :

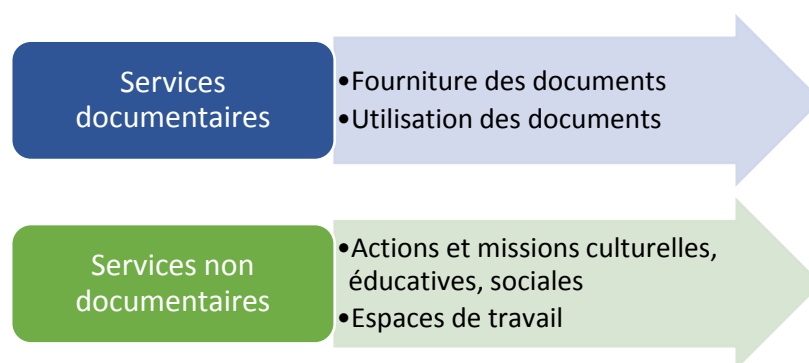
- Les services de base et les services complémentaires (Calenge 1999a)
- Les services physiques et les services numériques (Gilbert 2010, pp. 89-91)
- Les services documentaires et les services non documentaires (Galaup 2007, p. 11)
- Les services rendus directement par le personnel ou auto-administrés (Gilbert 2010, pp. 94-95)
- Les services génériques, les services spécialisés, les services personnalisés et les services individualisés (Gilbert 2010, pp. 96-99)
- Typologie par objet ; typologie en fonction du support physique ; typologie liée à la présence du personnel ; typologie selon le degré de participation de l'utilisateur et typologie selon la personnalisation du service

2.1.3 Les services documentaires et non documentaires

Dans ce travail, nous examinons les opportunités de développement des services d'information documentaire. Afin que nous puissions partir sur de bonnes bases, la différenciation des services documentaire et non documentaire semble nécessaire.

Pour ce faire, voici un schéma qui démontre les divergences entre ces deux notions. Nous allons encore revenir sur cet aspect lors de l'exploration théorique des différents modèles de bibliothèques⁶.

Figure 6 : Services documentaires et non documentaires



(Inspiré de Galaup 2007, p. 11)

⁶ Cf. Chap. n° 2.4.3 : *Le modèle des bibliothèques*.

2.1.4 La démarche du développement de l'offre de services

Dans le contexte d'une évolution des prestations de services, nous nous référons à la conception commerciale qui parle d'un véritable processus faisant l'objet d'une étude marketing. En effet, l'existence d'une entreprise de services – dans notre cas, d'une bibliothèque – dépend de l'intérêt du public pour ses prestations. La définition ci-après devient le point de départ de l'analyse des prestations de services. Elle s'avère la plus complète et reste valable pour l'ensemble de l'étude menée dans le cadre de ce travail.

« Un service est une action ou une prestation offerte par une partie à une autre. Bien que le processus puisse être lié à un produit physique, la prestation est transitoire, souvent intangible par nature et ne résulte pas normalement de la possession de l'un des facteurs de production. »

(Lovelock, Wirtz, Lapert 2017, p. 18)

Nous retenons que le processus de création et l'évolution d'une prestation de service font référence à une recherche constante de l'équilibre des moyens employés afin de satisfaire les besoins du public. En outre, la nature intangible du service se distingue d'autres produits par la formulation proposée ci-dessous :

« [...] le produit fini est immatériel, non stockable et le processus de production suppose une proximité et une interaction étroites entre le prestataire et les usagers celles-ci pouvant aller jusqu'à la coproduction du résultat. ».

(Gadrey 2003, p.123)

Cette citation – à part les deux critères qui définissent un service : immatériel, non stockable – introduit un dernier aspect essentiel pour le présent travail. En effet, il s'agit de la relation avec les usagers⁷. Cette dernière met en évidence la différenciation de la bibliothèque par la création d'une valeur ajoutée à son offre de services.

Afin de déterminer si l'environnement de création des services est favorable pour la Bibliothèque de l'ISDC, une analyse approfondie devient indispensable. Par conséquent, ces aspects font au fur et à mesure l'objet des parties du présent travail⁸.

Au préalable, le développement de l'offre des prestations exige une réflexion sur les questions suivantes :

- Qu'est-ce qu'une bibliothèque de droit ? Quelles sont ses caractéristiques ?
- De quels besoins du public parlons-nous pour une bibliothèque de droit ? Est-ce que ces besoins se différencient selon la typologie des usagers ?
- Comment répondre aux attentes du public du milieu juridique ? Quel est son degré d'autonomisation ? Et comment renseigner son public ? Ce dernier

⁷ Cf. Chap. n° 2.4 : *La gouvernance de la bibliothèque.*

⁸ Cf. Chap. n° 3 : *Environnement de la Bibliothèque de l'Institut suisse de droit comparé ;* chap. n° 4 : *Connaissance des besoins du public de la Bibliothèque de l'ISDC.*

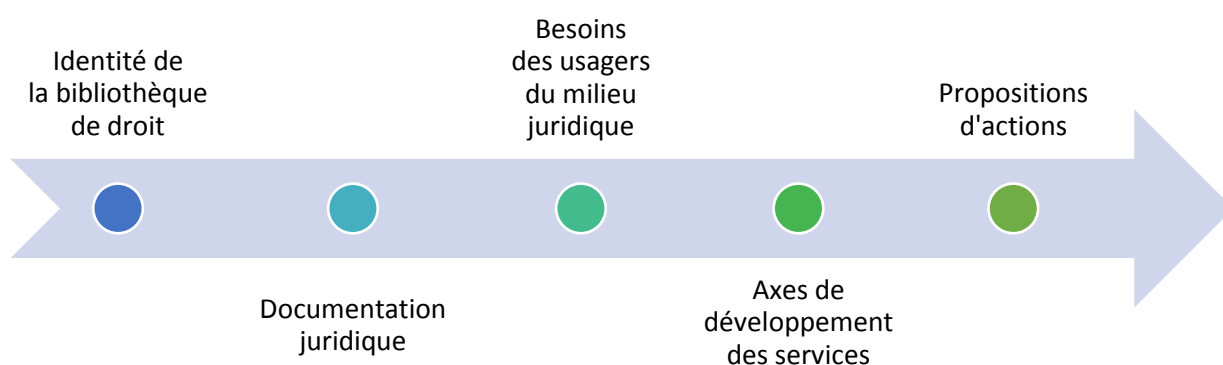
questionnement évoque la problématique de la formation continue des bibliothécaires sur la recherche juridique.

- Comment gérer au mieux l'offre de services d'une bibliothèque de droit ? Autrement dit, quelle politique d'innovation engager s'agissant des services proposés ?

D'une manière schématique, les actions en lien avec le renouvellement de l'offre de services doivent s'inspirer d'une meilleure compréhension des caractéristiques de la Bibliothèque de l'ISDC. Selon son profil, ses collections et ses publics, la bibliothèque décide de l'orientation de l'évolution des services. Et, réalise des concepts proposés par la présente étude.

L'articulation de cette démarche est illustrée grâce à la figure ci-après :

Figure 7 : Démarche du développement de l'offre de services de la B. ISDC



2.2 L'innovation en bibliothèque

À l'heure actuelle, les bibliothèques sont confrontées à des exigences venant de leur environnement autant externe qu'interne. Afin de répondre à ces nécessités, les institutions sont amenées à la délivrance de meilleurs services selon leurs possibilités ou moyens.

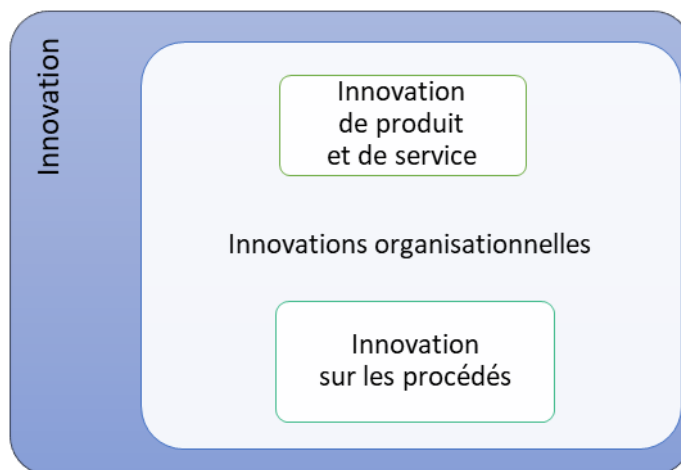
Qu'est-ce qu'une innovation ? Pour répondre à cette question, nous nous référons à la définition de référence formulée par l'Organisation de coopération et de développement économiques qui se présente de manière suivante :

« Une innovation est la mise en œuvre d'un produit (bien ou service) ou d'un procédé nouveau ou sensiblement amélioré, d'une nouvelle méthode organisationnelle dans les pratiques de l'entreprise, l'organisation du lieu de travail ou les relations extérieures. »

(Organisation de coopération et de développement économiques 2005, p. 54)

Dans le contexte des bibliothèques, l'appréhension de l'innovation diverge selon l'aspect de leur évolution. Pour rappel, la typologie de l'innovation – représentée par le graphique ci-dessous – est issue de la formation continue réalisée dans le cadre des activités de BIS⁹. L'intervenant, Thomas Chaimbault-Petitjean de l'Enssib¹⁰, précise les formes de l'innovations existantes, telles que :

Figure 8 : Formes de l'innovation en bibliothèque



(Adapté de Chaimbault 2018, slide 6)

D'après la figure ci-dessus, le premier élément à relever, c'est que l'innovation organisationnelle est la plus ample des composantes des formes de l'innovation. Elle englobe les autres parties et symbolise la gouvernance d'une bibliothèque. De fait, c'est la politique d'une bibliothèque qui est à l'origine de la recherche de concepts nouveaux.

Les deux distinctions suivantes font référence aux autres types d'innovation. Premièrement, l'innovation de produit et de service, qui vise une réflexion sur l'offre globale des prestations. De ce fait, le questionnement pourrait concerner autant l'élargissement de l'offre que l'approfondissement des prestations. Deuxièmement, l'innovation sur les procédés, qui renvoie à la structure interne d'une institution et concerne plus précisément les pratiques du travail – i.e. le processus métier – majoritairement liées aux activités de catalogage. Par ailleurs, la refonte de l'organigramme peut refléter des projets transversaux ou une diversification des tâches attribuées aux collaborateurs. De plus, il s'agit également de la relation avec les publics

⁹ Bibliothèque Information Suisse est « l'association professionnelle faitière du domaine des bibliothèques et des centres de documentation et d'information ». Source : <http://www.bis.ch/fr/association/a-propos-de-bis.html> (consulté le 14.07.2018).

¹⁰ L'École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques (Villeurbanne, France).

et les partenaires d'une bibliothèque, sans oublier les dispositifs de motivation mis en place pour le personnel.

2.2.1 Les dénominations des services innovants

Dans cette partie, nous souhaitons apporter une précision à la terminologie employée, car il s'avère que l'expression de « service innovant » peut avoir plusieurs significations (Jeanson 2013). En effet, la typologie proposée lors du 71^e Congrès de l'IFLA (Poll 2005) est la suivante :

- Services convertis, services renouvelés

Il s'agit de services traditionnels remaniés selon les nouvelles possibilités technologiques. Par exemple : l'accès à l'information à distance par le biais de la collection numérique, la réservation et la prolongation de documents depuis le compte personnel ou l'automate de prêt. Dans ce cas, ce n'est que la forme de l'accès qui a été modifiée. De plus, cet usage de la technologie rend l'utilisateur plus autonome.

- Services nouveaux

C'est encore à la technologie que l'on doit l'apparition de « services révolutionnaires » qui n'existaient pas auparavant. Dans ce cas, c'est bien la nature même du service qui change. Par exemple, le répertoire des signets ne se limite plus désormais à fournir la description de la ressource mais donne l'accès à son contenu, à l'opposé des bibliographies traditionnelles sur papier.

Le constat général durant la journée d'études consacrée aux services d'information documentaire à la HEG Genève (Muet 2009) confirme la manière d'aborder la notion de l'innovation :

« [...] il ne s'agit pas toujours forcément d'innovation au sens de création de services qui n'existaient pas avant, mais plus globalement d'une vision totalement renouvelée de la fonction documentaire, qui amène à mettre en œuvre différemment des services assurés [...]. »

(Muet 2009)

Introduire de l'innovation dans le milieu des bibliothèques relève de la responsabilité de ces dernières, sur le plan international comme sur le plan local. La conscience de cette nécessité a été acquise peu après l'apparition du web, en 1989 (O'Lunaigh 2014).

« Elle [la bibliothèque] doit recourir, pour les collections qu'elle constitue et les services qu'elle assure, à tous les types de médias appropriés et à toutes les technologies modernes aussi bien qu'aux supports traditionnels. Il est essentiel qu'elle satisfasse aux plus hautes exigences de qualité et soit adaptée aux besoins et au contexte locaux. »

(UNESCO, 1994, p. 1)

L'innovation s'invite dès lors dans le domaine de bibliothéconomie et devient un impératif catégorique afin de défendre l'existence des bibliothèques et de promouvoir leurs activités auprès des autorités et du public.

La principale source d'information sur les activités innovantes est le Manuel d'Oslo. Pour tout organisme à but lucratif ou non lucratif, c'est le point de départ permettant de déterminer les indicateurs les plus appropriés à un contexte institutionnel particulier. En effet, ce document formule des principes directeurs sur l'innovation et propose un choix d'indicateurs adéquats. Il est le résultat d'une collaboration internationale – où la Suisse est partie prenante depuis 1961 – et mentionne entre autres l'innovation dans les services liés à l'information. La formulation qui nous intéresse est la suivante :

« L'activité d'innovation dans les services est généralement un processus continu, consistant en une série de changements apportés progressivement aux produits et aux procédés. Cela peut, de temps à autre, compliquer l'identification d'une innovation en tant qu'un événement spécifique, par exemple la mise en œuvre d'une modification majeure dans des produits, des procédés ou d'autres méthodes. »

(Organisation de coopération et de développement économiques 2005, p. 45)

Les éléments clés à retenir sont : le processus et le changement progressif. De fait, une recherche marketing – issue initialement du monde économique – permet également aux bibliothèques de mieux appréhender les notions économiques et apporte une aide inestimable pour évaluer son réel impact économique et son taux de pénétration, autrement dit l'impact de la bibliothèque sur son public.

2.2.2 Les enjeux de l'innovation en bibliothèque

En conclusion de cette partie théorique, nous nous référons au postulat de la journée d'études¹¹ consacrée à la thématique de l'innovation en bibliothèque :

« [...] la réponse que doivent donner les services d'information documentaire à cette nécessité de confirmer leur place dans le nouvel ordre documentaire est celle de l'innovation dans les prestations proposées et du développement de nouveaux concepts de services. »

(Muet, 2009)

Ainsi, l'innovation est un enjeu décisif dans l'affirmation de l'existence des bibliothèques et dans la reconnaissance de l'importance des services proposés à leurs publics. En d'autres termes, c'est une opportunité que le milieu bibliothéconomique a déjà bien retenue et qu'il compte exploiter.

¹¹ La journée d'études « Services d'information documentaire : adaptations, innovations, nouveaux concepts » du 25 septembre 2008 à Lausanne, organisée par le département Information documentaire de la HEG Genève.

Les principales raisons pour lesquelles il est nécessaire de cultiver l'innovation dans le milieu des bibliothèques sont les suivantes :

- Meilleures performances et gain de temps en matière de recherche et de transmission de l'information.
- Appréhension de nouvelles ressources et technologies
- Développement continu des compétences du personnel
- Diminution des coûts de livraison des services. L'objectif est de les fournir d'une manière rapide et efficace.

(Inspiré de Poll 2005)

C'est pourquoi les mots de Ghislaine Chartron, lors de la journée d'études tenue à la HEG Genève en 2008 (Muet 2008), mentionnent l'importance de la revue de l'offre de services des bibliothèques et la nécessité de l'adapter aux diverses tendances, face auxquelles les institutions doivent « innover pour se réinventer » (Tornato 2013).

Pour y arriver, la clé du succès est la recherche de prestations de services à haute valeur ajoutée. En effet, les bibliothécaires cherchent désormais à repositionner leur offre lors de réflexions stratégiques sur le développement d'une bibliothèque. La question : « Quelle valeur peut-on ajouter aux informations ou aux contenus déjà disponibles ou accessibles par ailleurs ? » est la ligne directrice de l'ouvrage *Documentalistes, ajoutez de la valeur à vos services* de Jacques Chaumier et Éric Sutter, une source précieuse pour les pistes méthodologiques qu'elle propose. Car :

« À l'ère de l'accès universel à des ressources informationnelles ou documentaires via la « Toile mondiale » et à celle de leur traitement « automatique » par des logiciels aux fonctionnalités de plus en plus élaborées, que peut apporter de plus un « intermédiaire » de l'information ? »

(Chartron 2008, p. 6)

En conclusion, une dernière citation, sorte d'appel aux bibliothèques formulé pendant une autre journée d'échanges¹² entre professionnels : « Si nous voulons être encore là dans 15 ou 20 ans il faut innover » (Médiathèque départementale d'Isère 2018).

¹² La journée d'études, organisée par la Médiathèque départementale de l'Isère, le 23 mars 2018, à l'intention de l'ensemble des bibliothèques de l'Isère.

Source : <http://www.bdp38.fr/3700-innover-une-necessite-pour-les-bibliotheques-.htm> (consulté le 15.06.2018).

2.3 La relation entre bibliothèque et usagers

Cette partie met en valeur les concepts qui déterminent la relation que maintient une bibliothèque avec ses usagers.

Le modèle de bibliothèque du type traditionnel, de production-distribution, définit un comportement plutôt statique envers le public, tandis que le modèle plus moderne se tourne vers les usagers afin de leur proposer une participation à la composition de l'offre de services¹³. L'exploration des deux premiers points nous amène à la notion de la co-construction avec l'utilisateur, symbole de l'ambition de renforcement des relations entre la bibliothèque et son public.

La notion de co-construction fait référence à une gestion participative avec le public dont le périmètre d'action va bien au-delà de la simple suggestion d'achat d'ouvrages.

2.3.1 La servuction ou le marketing des services

L'expression *système de servuction* se réfère à la fabrication du service dans une organisation. À l'image de la production de biens tangibles, il est nécessaire de prendre en compte tous les composants afin d'obtenir un résultat. Pour le monde industriel, cela concerne la main-d'œuvre, les machines et les matières premières (Eiglier, Langeard 1996, p.14), tandis que pour une institution qui propose des services, la servuction intègre des éléments comme le personnel, le support physique et le client. La différence entre ces deux domaines tient à la place de l'utilisateur pour les bibliothèques, qui « fait partie intégrante du système de servuction » (Eiglier, Langeard 1996, p.14).

Afin de mesurer l'importance de l'étude sur la servuction, nous appliquons directement cette notion au contexte de la Bibliothèque de l'ISDC.

- Le personnel en contact

La réception de l'ISDC est le premier contact avec le public ; les bibliothécaires travaillent en front office pour assister les usagers ou lors des visites guidées de groupes. De même, le personnel de back office entre en ligne de compte pour la qualité de son travail en amont et la mise à disposition des services.

- Le support physique

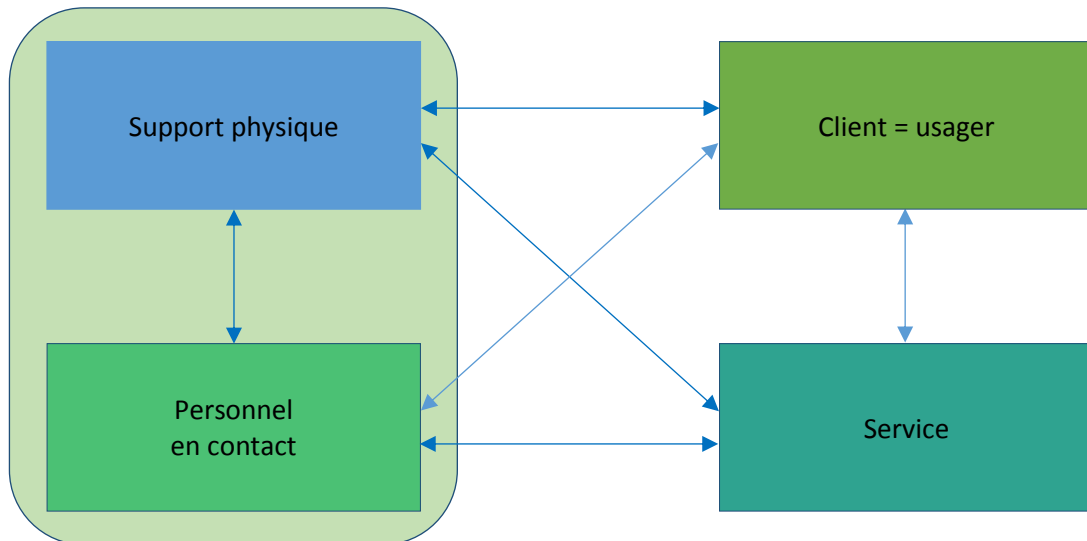
Pour la Bibliothèque de l'ISDC, il est constitué de dispositifs autant matériels que virtuels. Par exemple, la borne d'orientation et de localisation d'ouvrage ou le catalogue en ligne.

¹³ À noter que l'étude englobe l'identité des bibliothèques de droit afin de définir leur différenciation par rapport aux autres types de bibliothèques.

- Le client

Correspond au large panel du public qui, dans son ensemble, se caractérise par l'intérêt pour le droit.

Figure 9 : Le système de servuction



(Inspiré de Eiglier, Langeard 1996, p.15)

La corrélation des trois éléments de la servuction, à savoir : support, personnel et usager, conditionne à la fois la mise en œuvre du service et la livraison d'une prestation. Cette dernière se réfère à la qualité du service offert et nous conduit naturellement à l'appréciation de l'utilisateur, à l'évaluation de son degré de satisfaction.

Une telle évaluation de la qualité des prestations est inscrite dans la définition de la servuction :

« c'est l'organisation systématique et cohérente de tous les éléments physiques et humains de l'interface client-entreprise nécessaire à la réalisation d'une prestation de service dont les caractéristiques commerciales et les niveaux de qualité ont été déterminés. »

(Eiglier, Langeard 1996, p.15)

Par conséquent, le développement de nouveaux services dépend étroitement :

- Des moyens financiers et techniques à octroyer
- Des ressources humaines et de leur bienveillance envers le public
- Du public cible de la bibliothèque, demandeur des services proposés

2.3.2 La place du concept de la co-construction avec l'utilisateur dans une bibliothèque de recherche

À parcourir la littérature professionnelle, nous constatons que la notion de co-construction est bien connue dans le milieu des bibliothèques. C'est un des sujets phares, et il s'avère aussi que c'est une « ancienne idée neuve » (Breton 2014, p. 15).

C'est une idée ancienne, parce que la place de l'utilisateur dans le contexte de la gestion d'une bibliothèque a déjà été évoquée dans les années 80 :

« La bibliothéconomie, dans ce cas, doit être plus que jamais un ensemble de techniques, sans doute, mais articulées sur un savoir-faire professionnel qui évolue vers un ensemble de services qui placent le lecteur (ou l'utilisateur), et non plus le seul document, au centre du processus d'accès à l'information. »

(Saby 1998, p. 23)

C'est une idée nouvelle, car la co-construction – de par son nom – indique la collaboration avec le personnel d'une bibliothèque. Cela veut dire que la relation verticale devient horizontale, que l'opinion et les idées du public sont recherchées.

Dans ce cadre, l'arrivée du concept de co-construction n'était qu'une question de temps. On repère les signes annonciateurs de cette tendance, sur un mode plutôt instinctif, dans la possibilité de suggérer l'achat d'un ouvrage ou de réserver une place de travail.

En ce qui concerne les bibliothèques spécialisées, le questionnement est le suivant :

- Pourquoi parler de la co-construction dans le contexte d'une bibliothèque de recherche ?

Nous allons tenter de répondre afin d'envisager un enrichissement de l'offre de services, si possible avec et grâce à cette notion. En pratique, nous examinerons premièrement l'appréhension de la co-construction dans le milieu des bibliothèques de droit pour, enfin, proposer les axes de développement de nouveaux services.

2.4 La gouvernance de la bibliothèque

2.4.1 L'identité et la typologie des bibliothèques de droit

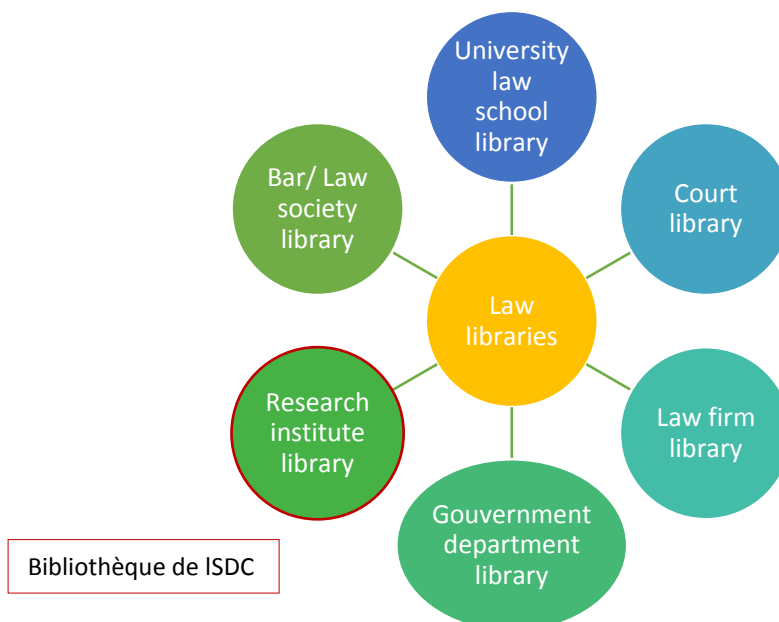
« [...] le droit est vivant ; parce qu'il est fragile, il est indispensable de le protéger. Il a donc une histoire et, depuis des siècles, il s'inscrit dans le temps qui, tout ensemble destructeur et constructeur, fait de lui le lieu d'excellence du changement et de la nouveauté. »

(Ripert 1994 cité dans Goyard-Fabre 2014, p. 311)

La Bibliothèque de l'ISDC appartient au domaine de droit. La terminologie en lien avec les bibliothèques en question doit être précisée quant à leur différenciation. En effet, parmi les bibliothèques de droit, nous trouvons des regroupements parmi lesquels nous souhaitons situer la Bibliothèque de l'ISDC, en ce qu'elle est plus précisément une bibliothèque juridique de recherche.

David Gee, l'auteur de l'enquête intitulée « A survey of major law libraries around the world » effectuée en 2013, précise la typologie présentée par le biais de la figure ci-dessous. Les termes sont repris dans leur version originale anglaise afin d'éviter une éventuelle confusion. L'illustration ne prend pas en compte les bibliothèques publiques trop généralistes.

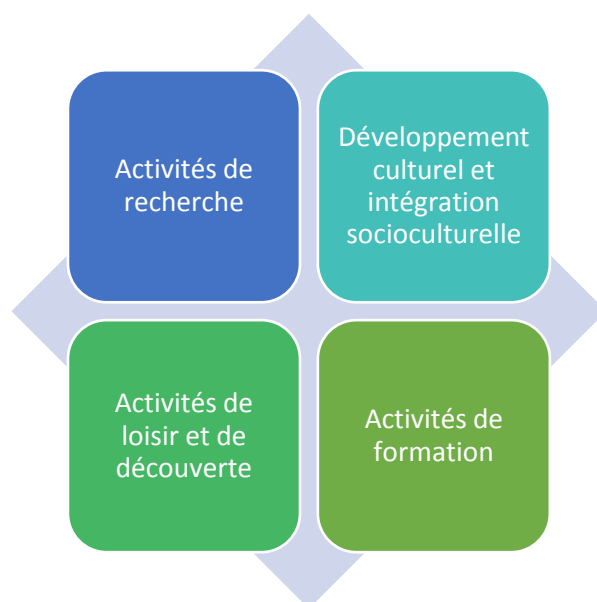
Figure 10 : La typologie des bibliothèques de droit



(Source : Gee 2013, p. 2)

En outre, les missions qui caractérisent une bibliothèque de recherche juridique sont également prises en compte afin d'étudier de plus près sa vocation. Cette démarche vise à dresser le panorama des orientations du développement des services. Dans l'illustration suivante, nous apercevons les quatre axes qui regroupent les vocations des bibliothèques.

Figure 11 : Missions des bibliothèques



(Source Jovignot 2018, slide 11)

Une fois les missions de la Bibliothèque de l'ISDC énumérées, leur analyse sert à dessiner les principaux axes du futur développement des services et à garantir leur conformité avec le profil de l'institution.

2.4.2 La politique documentaire à l'ère numérique

Le dernier chapitre sur les concepts dans le présent travail est consacré à la politique documentaire, dernier « maillon » de la démarche théorique.

La littérature professionnelle évoque deux dimensions de la politique documentaire : le contexte particulier qui se concentre sur la gestion de la collection elle-même, et le contexte global axé sur l'alignement de la collection à la stratégie de la bibliothèque.

De ce fait, nous distinguons les aspects liés à la collection, tels que : la politique de sélection, soit l'adéquation du fonds documentaire au public visé et le degré de spécialisation de la collection ; la politique d'acquisition gouvernant l'accroissement de la collection ; la politique de désherbage comprenant la gestion spatiale et financière ; enfin, la politique de communication, i.e. la valorisation par la consultation sur place, le prêt ou la médiation auprès des usagers (Pouchol 2018). D'autres outils de la politique documentaires sont le plan de développement des collections et la charte des collections (Jovignot 2018, slide 5). Voici une citation qui correspond à la dimension spécifique de la politique documentaire visant directement la gestion des collections :

« [...] les choix et les priorités de la bibliothèque en matière de développement et de la gestion des collections. Ces choix et priorités sont traduits dans des outils. »

(Jovignot 2018)

Deuxièmement, la dimension plus globale est celle en lien avec la gouvernance de la bibliothèque, et nous nous basons ici sur la définition emblématique de Bertrand Calenge :

« [...] la conception et l'utilisation d'outils et de méthodes permettant de concrétiser et de contrôler le développement de la collection et leur adéquation aux projets de la bibliothèque. »

(Calenge 1999, p.10)

Cette définition touche à la substance de la politique documentaire, qui est la cohérence entre les missions d'une bibliothèque et les actions entreprises en conformité avec les objectifs stratégiques, lesquels permettent de faire des choix raisonnés lors de la constitution et de la gestion de l'ensemble du fonds documentaire.

2.4.2.1 L'environnement de création de la politique documentaire

L'élément crucial du processus managérial d'un tel organisme est le public et ses besoins spécifiques. En effet, ce dernier constitue la justification de l'existence d'une bibliothèque qui – par l'intermédiaire des services proposés – crée une relation entre l'utilisateur, la documentation et l'information fournie par l'institution.

La figure ci-après illustre la relation entre ces thèmes et débouche sur les constats suivants :

- La raison d'être d'une bibliothèque découle de ses missions et objectifs
- Le diagnostic des besoins du public en information documentaire permet de fixer des priorités, de décider de créer ou de modifier des services, de diversifier les collections de la bibliothèque et de développer une offre de services.
- Dans ce sens, la bibliothéconomie :

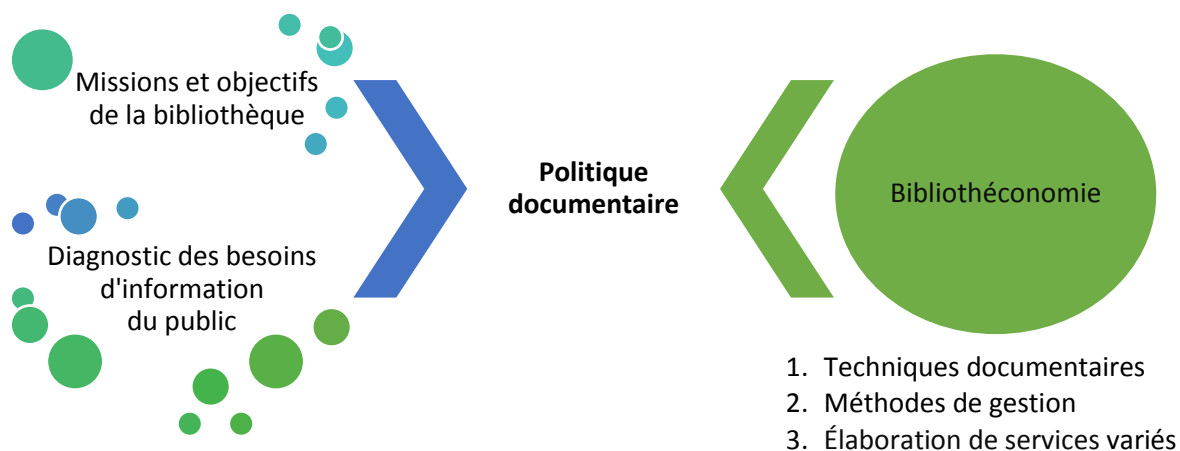
« [...] doit être plus que jamais un ensemble de techniques, sans doute, mais articulées sur un savoir-faire professionnel qui évolue vers un ensemble de services qui placent le lecteur (ou l'utilisateur), et non plus le seul document, au centre du processus d'accès à l'information. »

(Saby 1998, 25 p.)

- La gouvernance d'une bibliothèque doit prendre en considération les changements d'usages et des pratiques de travail des usagers. C'est pourquoi elle tend à refléter les besoins réels du public. En d'autres termes :

« La politique documentaire fonde la politique de la bibliothèque vis-à-vis de l'ensemble des publics [...]. » (Calenge 1999a, p. 24)

Figure 12 : Environnement de création de la politique documentaire



(Inspiré de Calenge 1999a, p.24)

2.4.2.2 L'évolution de la politique documentaire

Depuis des années, nous observons l'évolution de la politique documentaire qui tente de refléter les changements de l'environnement dans lequel est située une bibliothèque.

En une seule phrase, Bertrand Calenge formule la règle de constitution du fonds documentaire :

« Il faut passer des contenus possédés aux contenus accessibles. »

(Calenge cité dans Rives, 2009)

Selon Mostapha Najem, l'évolution de la politique documentaire passe par plusieurs étapes :

- La sensibilisation des bibliothèques à l'importance d'une politique documentaire
- La mise en œuvre d'une politique documentaire, autrement dit sa construction et sa formalisation
- L'adaptation de la politique documentaire aux nouvelles technologies de l'information, à l'infobésité et au changement de pratiques du public.

(Source : Najem 2018)

À l'image des phases de l'évolution de la politique documentaire, l'offre de prestations doit toujours accompagner les changements en cours. La question est encore d'actualité, car la récente publication d'Yves Desrichard souligne l'importance de :

« [...] *l'appropriation par les bibliothèques de la technique informatique, puis numérique, pour aider les professionnels à remplir leurs missions de toujours et pour en inventer d'autres.* »

(Desrichard 2017, p. 11)

Premièrement, c'est dans le cadre de la constitution des collections dans une bibliothèque (Calenge 1994) que la notion de politique documentaire a pris de l'ampleur. En effet, le développement des collections nous amène à réfléchir plus globalement sur l'ensemble des pratiques au sein d'une bibliothèque. L'objectif est de rendre les activités cohérentes avec les missions et de repenser l'organisation interne par rapport aux objectifs à atteindre.

Deuxièmement, à la fin des années 90, la tendance est de mettre en pratique les théories constituées auparavant. La formalisation des pratiques se réfère aux outils de base de la politique documentaire, tels que : la politique de sélection, la politique d'acquisition, la politique de désherbage, le plan de développement des collections et la charte des collections (Jovignot 2018, slide 5).

Troisièmement, l'ère du numérique a apporté diverses modernisations. Du point de vue des bibliothèques, ce sont : l'informatisation et l'automatisation des outils, le développement de nouveaux types de supports, les réseaux de bibliothèques avec la création des catalogues collectifs. À l'époque, les innovations marquantes dans le milieu des bibliothèques ont été le Minitel et le CD-Rom (inspiré de Desrichard 2017).

Aujourd'hui, nous exigeons des systèmes intégrés de gestion de bibliothèque performants et *user-friendly*, qui répondent aux exigences de conduite de la bibliothèque et, du point de vue des usagers, favorisent l'accessibilité au contenu des documents. De plus, la notion de Web 2.0 a soulevé la question de la communication directe et de la collaboration avec le public. En effet, de multiples outils sont actuellement en vogue, comme les réseaux sociaux, la folksonomie, autrement dit le *tagging*, le commentaire en ligne, etc., tous éléments qui rythment le développement d'une offre de services à distance. Désormais, l'utilisateur est au centre des préoccupations, car les bibliothèques ont perdu avec le temps leur caractère de conservatrices du savoir. Elles cherchent à confirmer leur place dans le contexte de l'Internet, avec l'accès facilité à l'information, voire l'infobésité, ainsi que face aux nouvelles technologies. Cependant, les bibliothèques ont toujours l'avantage quant à la pertinence du contenu et à son authenticité. Il ne leur reste que de savoir comment communiquer leur valeur ajoutée au grand public (Chaumier, Sutter 2007).

2.4.3 Le modèle des bibliothèques

Actuellement, nous observons une tendance où l'évolution des services a imposé un nouveau modèle de bibliothèque, plus proche de l'utilisateur. La transition d'un système traditionnel à un système renouvelé a été évoquée par Bertrand Calenge dans les années 90 et formulée comme suit :

- Le modèle axé sur la collection

C'est le modèle traditionnel de production-distribution qui met au centre le fonds documentaire. Dans ce cas, le rôle de l'institution est celui de la conservation du patrimoine.

- Le modèle axé sur l'utilisateur

La modernisation du modèle correspond à un élargissement des fonctions des bibliothèques. En effet, avec le temps, ces institutions sont devenues plus proches de leur public en assumant leur nouveau rôle éducatif, social et culturel, dans l'optique de créer une communauté de lecteurs.

Dans le cadre de ce modèle, les pratiques participatives font écho à la gouvernance des bibliothèques d'aujourd'hui, où :

« L'objectif n'est évidemment pas de remplacer les bibliothécaires, mais de croiser les compétences et de faire appel à l'expertise des utilisateurs. »

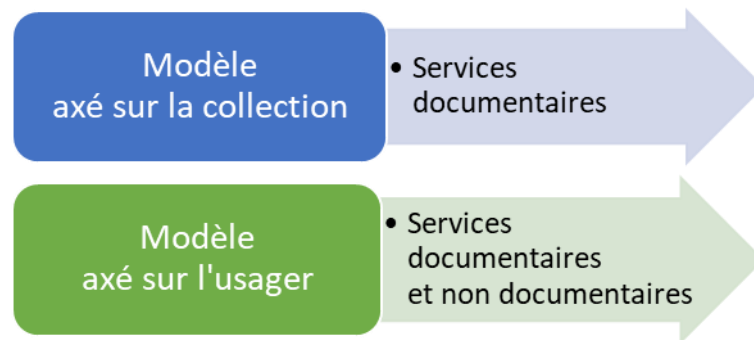
(Mesguisch 2017, p 143)

La tentation de différencier ces deux modèles de bibliothèque est possible au travers des services proposés. En effet, le modèle traditionnel est construit uniquement sur la base des collections et d'une certaine représentativité des matières. De ce fait, le type de bibliothèques le plus connu est celui des bibliothèques publiques au caractère à la fois généraliste et encyclopédique. Quant aux bibliothèques spécialisées, elles ont pour objectif de mettre leurs collections en adéquation avec les domaines concernés, d'assurer que leur profondeur soit conforme au niveau de professionnalisation de leurs publics.

Afin de distinguer les modèles de bibliothèques, nous superposons ces derniers avec les services qui y correspondent.

Le résultat obtenu est présenté grâce au graphique ci-dessous, déterminant le développement des prestations courantes en lien avec le modèle précis de bibliothèque.

Figure 13 : Modèles de bibliothèques



(Inspiré de Galaup 2007, p. 10-11)

En guise de clarification, la différence entre les services documentaires et non documentaires se base sur les éléments suivants :

- Les services documentaires sont « liés à la fourniture et à l'utilisation des documents » (Galaup 2007, p. 11).
- Les services non documentaires sont par exemple « l'action culturelle, l'aide aux devoirs ou des espaces de travail » (Galaup 2007, p. 11).

3. Environnement de la Bibliothèque de l'Institut suisse de droit comparé

Dans cette introduction, deux éléments sont à prendre en compte afin de pouvoir ensuite passer à une analyse approfondie de l'environnement de la bibliothèque en question. Premièrement, il s'agit de comprendre le contexte global dans lequel évolue l'institution. Cela concerne des facteurs tels que « [...] le progrès des technologies numériques, l'évolution politique et économique [...] » (Johnson *et al.* 2017, p. 37). Lesdits facteurs ayant un impact sur l'environnement d'un organisme, leur meilleure connaissance permet d'anticiper les changements et de diriger les évolutions possibles.

Deuxièmement, il est question du fonctionnement de la bibliothèque dans le cadre de la création de nouveaux services. À cet égard, nous partons de la base théorique suivante :

« L'entreprise (et tout SID¹⁴ peut être compris comme une entreprise) ne vit pas en vase clos. Elle est entourée par un ensemble d'actions dont l'existence conditionne sa survie et influence ses décisions stratégiques. »

(Gorin, Cevey 2018, slide 2)

Grâce à ce cadre définitionnel, nous sommes en mesure d'imaginer l'entourage de l'institution qui se compose de différentes couches. Ces dernières portent le nom de strates de l'environnement (Johnson *et al.* 2017, p. 38), comme le montre la figure de la page suivante. Ces composants de l'environnement interagissent entre eux et influencent la condition de l'institution. De ce fait, leur analyse permet de concevoir les enjeux stratégiques de la bibliothèque concernée.

Les strates de l'environnement de la Bibliothèque de l'ISDC appartiennent aux domaines du macroenvironnement et du microenvironnement, domaines présentés successivement dans la suite de ce travail. Et la différenciation de ses composants est la suivante :

- Environnement global – la conjoncture économique, politique et sociale au niveau tant national qu'international.
- Secteur d'activité – le domaine bibliothéconomique propre à de nombreuses bibliothèques suisses. Leur typologie amène à distinguer les bibliothèques de droit correspondant le mieux au cadre de la présente étude. Le détail sur la typologie des bibliothèques de droit est traité dans un chapitre distinct¹⁵.
- Bibliothèques juridiques de recherche – cette dénomination décrit les bibliothèques les plus proches de la Bibliothèque de l'ISDC.

¹⁴ Le SID, Service d'information et de documentation, doit être compris en tant qu'institution d'information dédiée au service public.

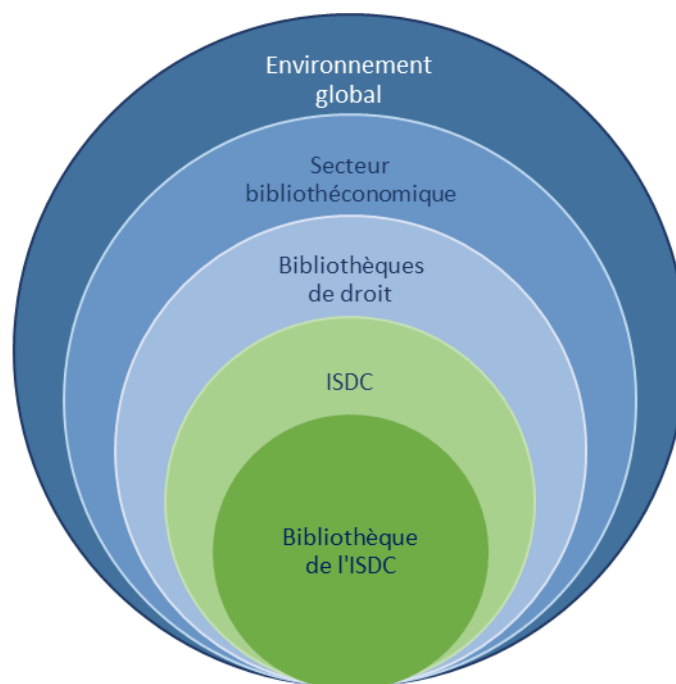
¹⁵ Cf. Chap. n° 2.4.1 : *L'identité et la typologie des bibliothèques de droit.*

L'environnement interne de la Bibliothèque de l'ISDC est constitué de deux volets :

- L'Institut suisse de droit comparé, qui est le cadre institutionnel de la Bibliothèque de l'ISDC.
- La Bibliothèque de l'ISDC – le mandant de la présente étude.

L'ensemble des strates de l'environnement de la Bibliothèque de l'ISDC est représenté par la figure ci-dessous. Dans ce graphique, nous remarquons cinq couches dont chacune peut avoir un impact sur le développement de l'offre de services de la bibliothèque.

Figure 14 : Strates de l'environnement de la Bibliothèque de l'ISDC



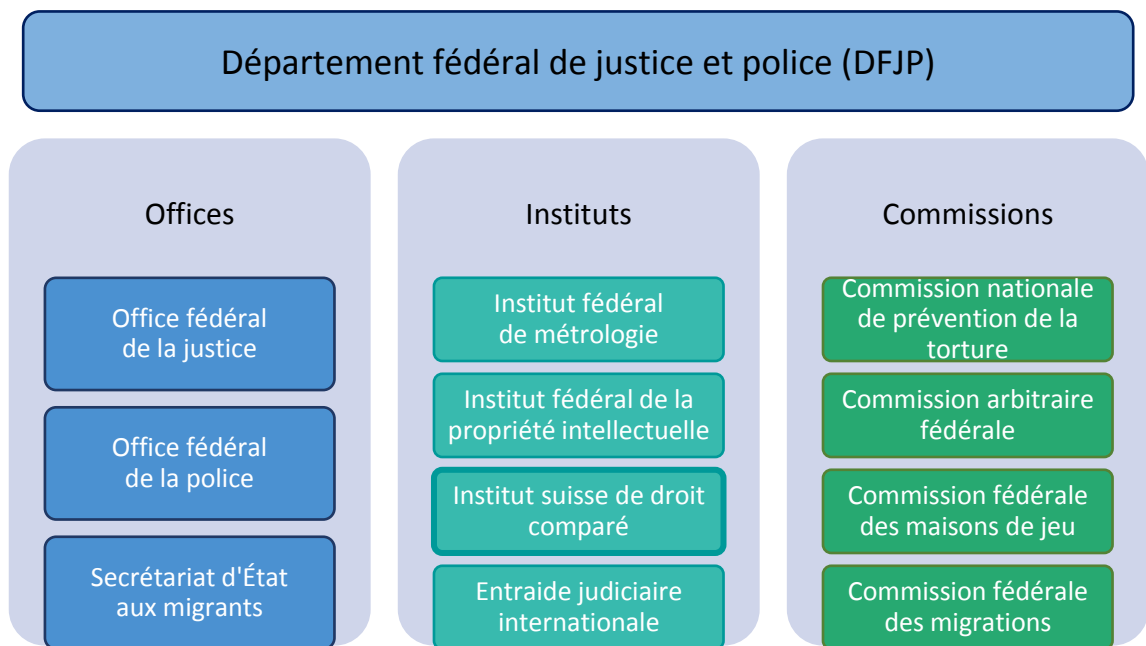
(Adapté de Johnson 2017, p. 38)

3.1 L'environnement externe

3.1.1 Le macroenvironnement : analyse de l'environnement global

L'Institut suisse de droit comparé est un établissement fédéral autonome de droit public. Doté de la personnalité juridique, il se veut indépendant dans ses recherches scientifiques. Toutefois, le financement de l'exploitation de l'institut revient à la Confédération¹⁶. En tant qu'unité administrative décentralisée, il est rattaché au Département fédéral de justice et police (Org DFJP, Art. 28).

Figure 15 : Organigramme du Département fédéral de justice et police



(Adapté de Confédération suisse 2018a)

Les tâches de l'institut découlent de l'art. 3 de la Loi fédérale sur l'Institut suisse de droit comparé du 6 octobre 1978 et sont réalisées par ses collaborateurs scientifiques et administratifs (Org DFJP, Art. 9). Les activités de recherche, d'expertise et de publication de l'ISDC englobent la matière du droit comparé, du droit étranger et du droit international (Confédération suisse 2018a). Le public de l'institut est composé aussi bien de personnes morales que de personnes physiques, cela tant au niveau national qu'international¹⁷.

¹⁶ Le financement de l'exploitation : « Les frais d'exploitation de l'institut sont à la charge de la Confédération » (LISDC, Art. 10, al. 1).

¹⁷ Les exemples de public cible sont les suivants : autorités et administrations fédérales, autorités cantonales, institutions (bibliothèques, hautes écoles, universités et organisations), cabinets d'avocats, juristes, avocats, enseignants, étudiants, chercheurs, assistants et autres personnes intéressées (LISDC, Art. 3 ; Org DFJP, Art. 8).

3.1.1.1 L'analyse PESTEL

Dans cette partie, nous allons déterminer les diverses tendances résultant de l'environnement global. Regroupées en six grandes catégories, elles se présentent de manière suivante : les influences politiques, économiques, sociales, technologiques, écologiques et légales (Johnson et al. 2017, p. 39).

Le contexte environnemental dans lequel évolue la Bibliothèque de l'ISDC relève à la fois du domaine de recherche et de celui de la bibliothéconomie. En effet, la situation étudiée est aussi particulière que rare, car les instituts de recherche ne disposent pas toujours de leur propre bibliothèque. C'est pourquoi l'analyse PESTEL ci-jointe énumère les tendances qui prennent en compte les aspects de ces deux domaines.

Au final, l'ensemble de ces tendances conditionne le développement de l'offre de services de la Bibliothèque de l'ISDC.

Tableau 1 : Modèle PESTEL

Politique	<ul style="list-style-type: none"> • La Confédération suisse - le bailleur de fonds de l'ISDC • Le nouveau système intégré de gestion de bibliothèque (SIGB) : le choix entre la solution open source et propriétaire, la coopération nationale et internationale • Soutien du Fonds national suisse de la recherche scientifique (FNS) : Open access et base de données juridique ouverte et gratuite (Source : https://bit.ly/2NLIUrl) • Le Conseil de l'Institution décide de l'offre de services [LISDC, Art. 7, al. 2] • Bibliothèque de recherche - pas de prêt direct [RS 425.11, Art. 8, al. 3.]
Économique	<ul style="list-style-type: none"> • Budget stable [LISDC, Art. 7, al. 2 ; Confédération suisse 2018a, p. 233] • Postes à pourvoir - "Il est prévu de repourvoir en 2018 les postes restés vacants en 2017" [Confédération suisse 2018] • Consortium des bibliothèques suisses • Stockage des données dans le cloud [Institut suisse de droit comparé 2018c, p. 34]
Social	<ul style="list-style-type: none"> • Transparence - L'information au public [LTrans ; RS 152.3] • Concurrence des ressources gratuites en ligne - Travail à distance des usagers • Transformation des usagers passifs en usagers dynamiques - Réseaux sociaux • Collaboration avec d'autres organismes - Développement de projets communs
Technologique	<ul style="list-style-type: none"> • Assistance informatique assurée par l'Université de Lausanne, pour certains systèmes par RERO ou par des prestataires internes de la Confédération • Usage du numérique (support, diffusion d'information) - Bibliothèque 2.0 • Numérisation • Marché de l'édition juridique électronique • Équipement mobile - Services multi-écrans (smartphone, tablette, borne de prêt, etc.)
Écologique	<ul style="list-style-type: none"> • Politique d'écologie au travail - la consommation de papier (Unité de développement durable, canton de Vaud) • Recyclage des déchets • Mobilité douce (réseau de vélos en libre service - campus de l'Unil et de l'EPFL) • Convention du 23 mai 1979 entre la Confédération et le Canton de Vaud et protocole additionnel du 15 août 1979 concernant le financement et l'entretien du bâtiment de l'Institut
Légal	<ul style="list-style-type: none"> • Révision totale de la Loi fédérale sur l'Institut suisse de droit comparé du 6 octobre 1978 - projet en cours • Loi fédérale sur l'Institut suisse de droit comparé du 6 octobre 1978 [LISDC ; RS 425.1] • Loi fédérale sur le droit d'auteur et les droits voisins du 9 octobre 1992 [LDA ; RS 233.1] et Loi fédérale sur la protection des données (contexte de l'offre numérique) [LPD ; RS 235.1] • Open Access en Suisse : restructuration du modèle de publication • Tantième des bibliothèques, taxe sur abonnement

3.1.2 Le microenvironnement : analyse du secteur d'activité des bibliothèques de droit

Le microenvironnement fait référence au monde des bibliothèques de droit, soit :

« [...] l'environnement immédiat de l'organisation au travers des évolutions des forces concurrentielles qui façonnent son industrie. »

(Johnson et al. 2017, p. 69)

Dans le contexte des bibliothèques, les notions de concurrence et d'industrie gagnent une nouvelle signification, loin des définitions purement commerciales. Les méthodes et outils d'analyse permettent à ces établissements publics de valoriser leur fonction d'information et de défendre leur existence. Avec, en ligne de mire, la validation de leurs futurs projets auprès des autorités dont elles dépendent, afin de faire évoluer l'offre de prestations proposée à leur public.

Les concurrents sont les « [...] autres acteurs institutionnels, par rapport auxquels elle [la bibliothèque] ou il se situent. » (Muet, Salaün 2001, p. 69). De fait, le secteur d'activité correspondant est celui du domaine bibliothéconomique et ses contributeurs sont les bibliothèques de droit. Par conséquent, l'intérêt de l'analyse du microenvironnement porte sur l'examen des offres de prestations d'autres institutions, afin d'observer la diversité de l'offre de services. Cette démarche sert à établir une source supplémentaire d'innovations et d'inspiration pour une éventuelle évolution.

En outre, l'étude de l'environnement du service d'information renvoie également à un « [...] jeu de relations, d'appuis et d'alliances ou de concurrences et d'hostilités [...] » (Muet, Salaün 2001, p. 69). Pour la Bibliothèque de l'ISDC, cela correspond à ses rapports avec l'autorité de tutelle, les fournisseurs, les partenaires et les autres bibliothèques par le biais des réseaux relationnels.

3.1.2.1 L'étude de marché et le benchmarking des tendances dans le secteur d'activité

Dans cette partie, nous souhaitons distinguer les deux étapes de recherche marketing visant à différencier la Bibliothèque de l'ISDC d'autres bibliothèques de droit.

Tout d'abord, l'expression d'*étude de marché* correspond à une étude globale de l'environnement de l'institution et peut être définie comme suit :

« L'étude de marché est une méthode moderne et dynamique pour comprendre et agir sur l'évolution des marchés. C'est une discipline à la fois théorique et pratique pour cerner les besoins et les comportements des multiples publics d'un marché. »

(Gauthy-Sinéchal, Vandercammen 2011, p. 10)

Ou, dans une formulation définitionnelle simplifiée :

« Une étude de marché est un travail de collecte et d'analyse d'informations ayant pour but d'identifier les caractéristiques d'un marché [...]. »

(Bathelot 2018, le terme de l'étude de marché)

Partant du principe de la rareté des institutions du même type – la bibliothèque juridique de recherche –, l'étude sera élargie au niveau international afin d'identifier les grandes tendances dans ce milieu.

Ensuite, le terme de *benchmarking* renvoie à une étude comparative des pratiques d'autres acteurs du même secteur d'activité. Dans les faits, cette « pêche aux bonnes idées » se nomme le benchmark et sa définition est présente ci-dessous :

« Le benchmark est, dans un contexte marketing, une démarche d'observation et d'analyse des pratiques marketing utilisées et des performances atteintes par d'autres entreprises. »

(Bathelot 2018, le terme benchmark)

À ce sujet, Vincent Jean-Louis, l'auteur du blog « Ma vie en main », mentionne que :

« Le benchmarking, plus simplement appelé étude de la concurrence, est l'autre face importante de l'étude de marché. »

(Vincent 2017)

Voilà qui nous rapproche de l'analyse de l'offre de prestations des bibliothèques, laquelle peut se faire de la manière proposée par l'auteur en mettant l'accent sur les deux points suivants :

- « Listez vos concurrents ! »

Cela correspond à un recensement des bibliothèques de droit qui peuvent être des sources d'inspiration pour le développement de l'offre de services.

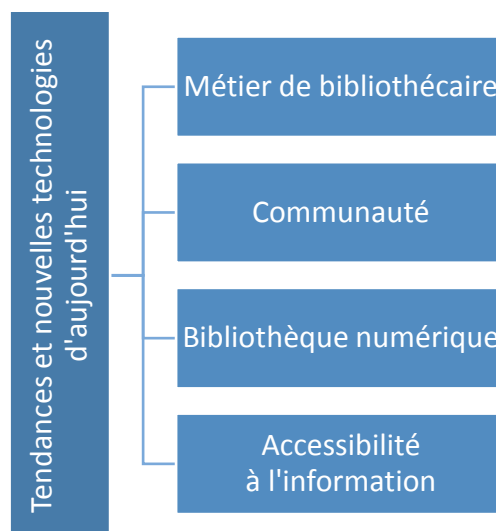
- « Consultez le site Internet de vos concurrents ! »

Cette étape se différencie d'une veille concurrentielle car elle ne s'intéresse pas à l'état de santé des institutions, mais se concentre sur une problématique spécifique qui est pour nous l'étude des tendances dans le milieu des bibliothèques de droit. L'objectif est de recenser les services autres que ceux proposés par la Bibliothèque de l'ISDC.

La source la plus pertinente semble être le rapport sur le benchmarking international des bibliothèques de droit, effectué entre 2016 et 2017. Établi par le groupe Primary Research, il compare ces dernières en utilisant des indicateurs quantitatifs et qualitatifs. Ce qui nous concerne au premier chef, ce sont les résultats sur les tendances existantes et l'évaluation des nouvelles tendances suivies par les institutions.

Le retour des bibliothèques faisant partie de cette étude comparative peut être modélisé par la figure ci-après :

Figure 16 : Axes des plus grandes tendances des bibliothèques de droit



(Adapté de Primary Research Group 2016, pp. 128-129)

Ces regroupements font référence à l'extrait du rapport de Primary Research placé dans l'Annexe n° 4 du présent travail : *Tendances et nouvelles technologies employées par les bibliothèques de droit*.

Leur synthèse se conforme aux aspects ci-dessous :

- « Métier de bibliothécaire » et « Communauté »


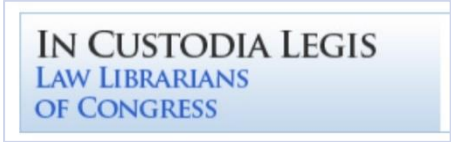

Le rôle des bibliothécaires change avec le temps et les amène à renforcer les relations avec les usagers afin de satisfaire leurs besoins. Il leur est demandé d'être plus performants, d'être plus rapides et de rendre l'accès aux informations plus facile. De plus, le bibliothécaire-formateur est indispensable à l'accompagnement des usagers pour leur recherches pointues.

- « Bibliothèque numérique » et « Accessibilité à l'information »

L'offre numérique augmente considérablement afin de garantir un accès élargi auprès du public. Cet aspect concerne plus précisément les bases de données, les eBooks, les dispositifs mobiles, les applications ainsi que d'autres types de ressources, notamment les vidéos ou l'Open Acces. Pareille multiplication de l'offre demande un système de gestion des bibliothèques efficace. En outre, les nouvelles technologies doivent être adaptées aux besoins du public défavorisé ou en situation de handicap. Pour finir, cet accroissement des vecteurs d'information doit rester dans les limites budgétaires.

Le recensement de l'offre des prestations de services fait l'objet du tableau ci-dessous. Son objectif est de fournir des exemples qui pourraient être intéressants aux yeux de la Bibliothèque de l'ISDC.

Tableau 2 : Exemples de services des bibliothèques de droit

Institution	Services	Commentaire
IALS Library, Institute of Advanced Legal Studies (Londres, Great Britain)	Documentation dédiée à la recherche juridique	<p>La bibliothèque a mis en œuvre une série de guides sur les bases de données proposées à ses lecteurs.</p>  <p>Source : https://bit.ly/2mDqclX</p>
Law Library of Congress (Washington, United States)	In Custodia Legis, le blog de la bibliothèque	<p>L'équipe de blogueurs poste des billets sur les actualités du monde juridique et sur les améliorations des services de l'institution. L'outil semble permettre une communication très efficace avec ses utilisateurs.</p>  <p>Source : https://blogs.loc.gov/law/</p>
Max Plank Institute for comparative public law and international law (Heidelberg, Germany)	<p>Base de données de travaux des chercheurs ayant séjourné à l'institut</p> <p>Heures d'ouvertures élargies : lu-ven, 8h30-21h ; sam 10h-19h30</p>	<p>L'institut rassemble l'ensemble de travaux de recherche tels que thèses, mémoires ou articles. Le base de données concernant ces publications contient des références bibliographiques ainsi que leur version électronique.</p> <p>La valorisation des travaux de chercheurs est considérée comme une fidélisation du public.</p>  <p>Source : https://bit.ly/2Lgt07c</p>

À noter que les nouvelles technologies employées par d'autres bibliothèques au niveau international sont énumérées dans un autre résultat du benchmarking effectué par le Primary Research Groupe (Annexe n° 5, *Bibliothèques de droit les plus appréciées au niveau international*).

3.2 L'enquête internationale auprès des bibliothèques de droit

L'enquête à destination des représentants des bibliothèques reflète l'intérêt que porte cette étude à la connaissance de leur vision de l'innovation. L'investigation a été effectuée au niveau international sur les bibliothèques de droit, soit les bibliothèques juridiques et celles abritant une collection de droit.

3.2.1 La méthodologie et les étapes de la réalisation

Afin de recevoir un retour complet autorisant d'utiles comparaisons, l'enquête – composée de 12 questions fermées et ouvertes – a été réalisée sous forme d'un questionnaire en ligne en versions française et anglaise. La durée du questionnaire a été estimée à environ 10 minutes. L'échéance de l'accès au formulaire a été fixée à deux semaines. En outre, l'enquête a été réalisée de manière anonyme pour garantir la libre expression. Il est vrai que l'anonymat du questionnaire ne permet pas de déterminer la provenance des bibliothèques interrogées, cependant la liste des institutions contactées se trouve dans l'Annexe n° 6 : *Liste des bibliothèques de droit à l'étranger contactées lors de l'enquête*. Le questionnaire se composait de questions obligatoires et d'autres facultatives ; il peut être consulté en fin de document, dans les Annexes n° 8-9 : *Questionnaire à destination des bibliothèques de droit* (versions en français et en anglais).

Quant à l'outil, le choix s'est porté sur le logiciel open source LimeSurvey, recommandé par la Haute École de gestion de Genève.

Le projet du questionnaire a été vérifié par la conseillère pédagogique ainsi que par le mandant. Leurs conseils ont permis d'établir la version finale qui, par la suite, a été traduite en anglais, la traduction ayant été contrôlée par des personnes qui maîtrisent bien la langue anglaise. Après le mailing contenant le lien vers le questionnaire, un rappel a été effectué une semaine avant l'échéance.

3.2.2 La récolte des résultats

La clôture de l'accès au questionnaire révèle que :

- Les destinataires du questionnaire, à savoir les dirigeants des bibliothèques de droit à l'étranger, se sont montrés très collaboratifs.

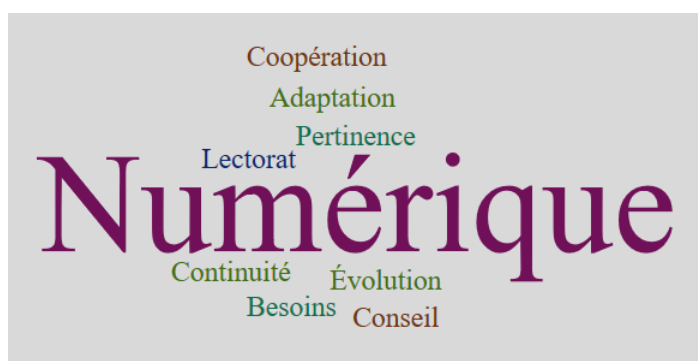
- L'envoi à destination de 31 bibliothèques étrangères a débouché sur 19 retours. Par conséquent, cela représente un taux de réponse de près de 61%, un résultat plus que satisfaisant. Les retours se divisent en 5 questionnaires remplis dans leur ensemble et 14 de manière partielle.
- La proportion de la langue utilisée est de 3 réponses en anglais contre 16 en français.

3.2.3 L'analyse des résultats

Plusieurs enseignements sont issus de l'analyse des résultats. Ils sont listés dans cette partie dans l'ordre des questions (Annexe n° 7 : *Questions et objectifs à destination des bibliothèques de droit*)

- La typologie des bibliothèques de droit est contrastée du point de vue institutionnel et documentaire. En effet, leur attachement à une tutelle peut dépendre des instances du pouvoir (tribunaux, parlement), des centres documentaires (cabinet d'avocats) ou de recherche (institut, universités).
- Les retours des dirigeants des bibliothèques démontrent une difficulté à se positionner entre le modèle traditionnel de production-distribution et celui orienté vers les usagers.
- Les mots clés sur l'innovation évoqués par les bibliothèques de droit gravitent autour d'expressions qui ont une certaine cohérence. Ainsi, le numérique prend une place prépondérante afin de décrire l'innovation, puis viennent des mots comme le lectorat et l'adéquation du choix des services pour combler ses besoins. En outre, la coopération et le conseil font également partie des retours des bibliothèques.

Figure 17 : Nuage de mots sur le concept d'innovation



(Source : Outil en ligne WorldItOut)

- Les nouvelles prestations instaurées récemment correspondent à des services complémentaires à l'offre de base des bibliothèques. Les retours des répondants sont rassemblés dans le tableau ci-après, avec des commentaires sur les exemples de nouveautés évoqués par les dirigeants des institutions.

Tableau 3 : Exemples de nouveautés dans l'offre de services des bibliothèques de droit à l'étranger

Répondant	Action entreprise	Signification et tendance
N°1	« Site de ressources numériques produites en interne »	À l'image des signets de la Bibliothèque nationale de France, cette action est basée sur le même principe du service de <i>Pearltrees</i> (service web de sélection, d'édition et de partage de contenus numériques). L'initiative représente un travail collaboratif qui met en lumière la démarche de recherche documentaire, donc la valeur ajoutée des bibliothécaires.
N°2	« Bornes de prêt ; Bases de données ; Revues en ligne »	L'action est concentrée sur la modernisation de la bibliothèque et l'autonomisation de son public. L'aspect numérique est concrétisé par des moyens adéquats.
N°3	« Service de veille de l'information sur mesure »	Assurément à la suite d'une requête sur les besoins, la bibliothèque a pris en charge la mise en œuvre de la veille informationnelle. Les aspects organisationnels comme la connaissance en termes d'outils sont à valoriser.
N°4	« Bornes de prêt »	La tendance est de rendre l'utilisateur plus autonome. En outre, le personnel gagne du temps afin de se consacrer au développement des services périphériques.

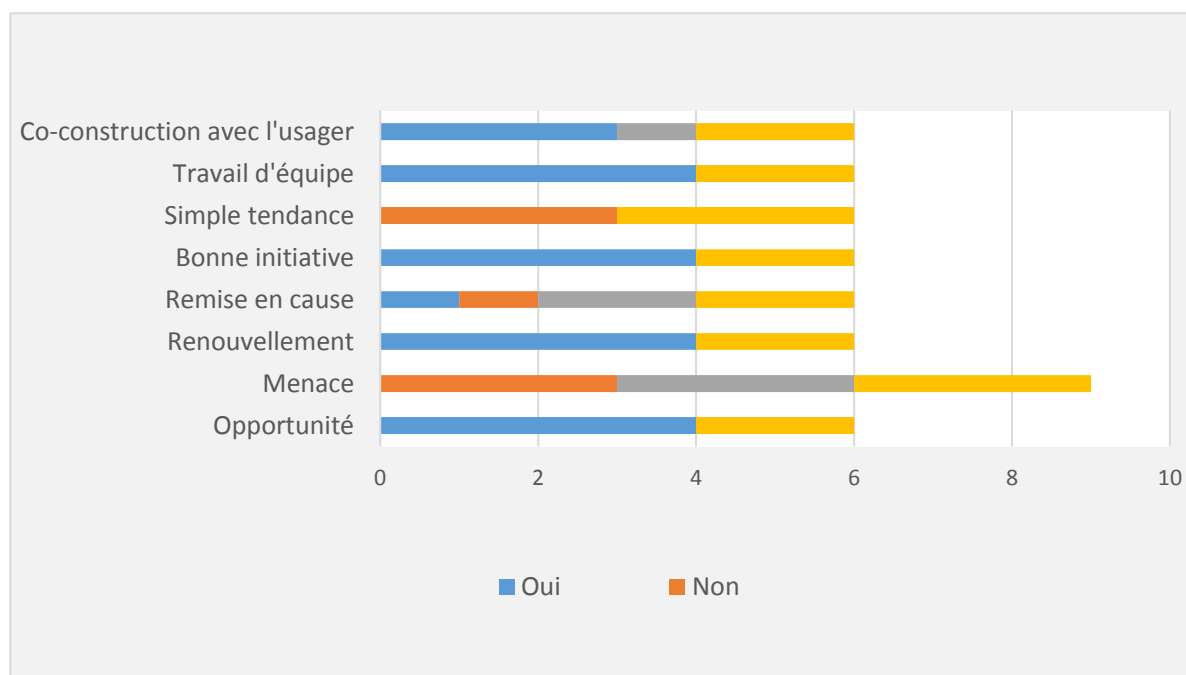
- La totalité des répondants est favorable au développement de l'offre des prestations. Le type d'innovation basé sur le renouvellement des produits et des services a emporté le plus grand nombre de réponses. En outre, il semble que l'innovation dans les procédés comme au niveau organisationnel ont également rencontré l'intérêt des bibliothèques.
- La majeure partie des projets tourne autour du numérique par de nouvelles ressources, y compris les banques de données. Un autre pôle de projets concerne directement le public, à travers le lancement d'une enquête de satisfaction et l'accent mis sur l'accueil.

Tableau 4 : Orientation des futurs projets des bibliothèques de droit à l'étranger

Orientation du développement	Réponse
L'offre numérique	« Enrichissement ressources numériques » « Enrichissement de l'offre numérique » « Nouveaux abonnements à des banques de données »
La meilleure connaissance des besoins et des attentes du public L'accueil et l'accompagnement des usagers	« Enquête de satisfaction » « Renseignement des usagers »

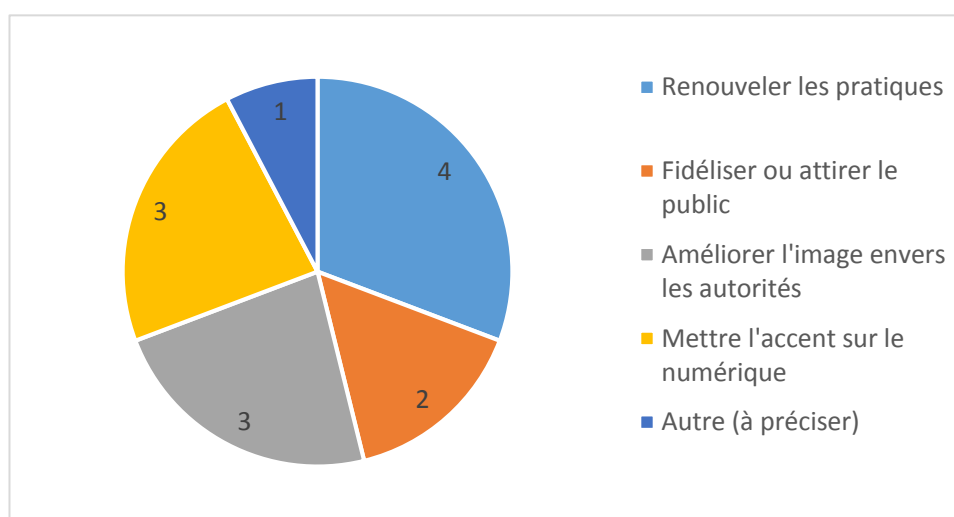
- Le fait de mener une enquête auprès des usagers signale un fort intérêt de la part des bibliothèques pour le suivi de l'évolution des attentes du public. Pour certaines institutions, une enquête est privilégiée, tandis que pour d'autres cette démarche ne fait pas partie des pratiques habituelles.
- La cause de la non-régularité du lancement des enquêtes – constat valable également pour les « sans réponse » – pourrait relever de l'approche managériale. En effet, une enquête est une démarche chronophage qui nécessite de formuler des questions ayant un but précis, tout en disposant des moyens pour subvenir aux nouveaux besoins du public. Cependant, cette récolte perpétuelle des avis sert à repérer les attentes sur lesquelles l'institution devrait aligner son offre de services.
- La notion de l'innovation reste assez large comme le montre le tableau suivant :

Figure 18 : La signification actuelle de l'innovation pour les bibliothèques de droit à l'étranger



- Les bibliothèques de droit à l'étranger se prononcent généralement d'une manière très positive sur l'innovation. Cela reflète leur positionnement par rapport à la conception de l'innovation.
- L'innovation n'est pas considérée comme une simple tendance.
- Le risque que peut charrier ce concept concerne l'éventuel échec d'une nouvelle proposition, par exemple le manque d'approbation des autorités ou du public. Pour cette raison, la remise en cause est à prendre en considération dans le contexte environnemental de chaque bibliothèque.
- La valorisation de l'information est nécessaire auprès des autorités afin d'obtenir les moyens nécessaires à l'élargissement des perspectives.

Figure 19 : Enjeux de l'innovation vus par les bibliothèques de droit à l'étranger



- L'orientation principale des bibliothèques de droit en termes d'innovation concerne le soin apporté à une offre de bases de données. En effet, avec la digitalisation mondiale, les juridictions des différents pays publient de plus en plus sous forme électronique. Avec l'avènement des nouvelles technologies et la multitude d'outils y relatifs, un accompagnement des usagers s'avère nécessaire. De ce fait, des formations en lien avec l'utilisation des ressources électroniques sont indispensables.
- La notion de co-construction semble peu connue ou mal maîtrisée par les bibliothèques de droit.

3.3 L'enquête nationale auprès des bibliothèques de droit

L'enquête à destination des représentants des bibliothèques suisses, notamment les institutions membres¹⁸ de l'Association des bibliothèques juridiques suisses, ci-après ABJS, complète le questionnaire adressé aux institutions à l'étranger.

L'objectif fixé correspond à l'obtention de renseignements sur le contexte suisse afin de connaître l'opinion actuelle sur deux aspects précis, la notion de l'identité des bibliothèques de droit et le concept de « co-construction avec les usagers ».

Les objectifs des questions :

- Question n°1 : déterminer la typologie des institutions relevant du domaine de la documentation juridique.
- Question n°2 : connaître le degré d'appréhension de la notion de « co-construction avec les usagers » dans le milieu des bibliothèques

Le temps de réponse a été fixé à deux semaines. Les réponses ont été anonymisées, cependant la liste des institutions contactées se trouve dans l'Annexe n° 10 : *Liste des bibliothèques de droit en Suisse contactées lors de l'enquête*. Ces dernières ont eu toute liberté de répondre d'une manière complète ou partielle comme de ne pas fournir de retour. Dans le cadre de l'e-mailing, l'envoi d'un rappel n'a pas été considéré comme convenable. C'est pourquoi la probabilité de réponse dépendait de l'intérêt pour la thématique, de la disponibilité de la personne en charge du mail ainsi que de la notoriété de la Bibliothèque de l'ISDC pour laquelle le présent travail est effectué.

Sous forme de mail (Annexe n° 11 : *Courriel envoyé à destination des membres de l'Association des bibliothèques juridiques suisses*), l'enquête a été lancée directement après le retour des bibliothèques de droit à l'étranger.

Le nombre de réponses est satisfaisant, malgré la petite quantité de messages reçus. De fait, le choix de la période entre la fin de l'année académique et le début des vacances estivales a probablement été cause de la rareté des réponses.

L'envoi à destination de 29 membres de l'ABJS a débouché sur 5 retours. Par conséquent, cela représente un taux de réponses de près de 17%, ce qui n'est pas un résultat très considérable. Toutefois, l'objectif du mailing a été largement atteint grâce à ces quelques retours tout à fait authentiques et souvent complets. Ainsi, pour un apport d'informations supplémentaires, ce n'est pas la quantité mais bien la qualité qui compte.

¹⁸ Les destinataires du mail sont les membres collectifs de l'ABJS, i.e. les représentant des institutions du milieu des bibliothèques juridiques.

3.3.1 L'analyse des résultats

Les questions et la synthèse des réponses se trouvent dans l'Annexe n° 12 : *Questions et synthèse des réponses des membres de l'Association des bibliothèques juridiques suisses*.

L'analyse des résultats permet de faire ressortir plusieurs aspects :

- L'environnement global – au niveau international – paraît semblable, autant pour les bibliothèques de droit que pour celles du milieu universitaire. De ce fait, l'offre de services s'adapte adéquatement à l'évolution universelle des pratiques des usagers qui divergent selon leur profil. Quant au contenu proposé par ces bibliothèques, il correspond au profil précis de l'institution. De plus, pour les bibliothèques de droit, la notion de communauté peut être décrite par l'aptitude à développer des services personnalisés, comme celui de la formation.

En outre, l'enquête a permis de dégager d'autres spécificités :

- Missions/mandat

Une des distinctions évoquées est la comparaison avec des bibliothèques universitaires, plus précisément avec celle de la Faculté de droit. En effet, le fonctionnement semble complètement différent, néanmoins le mandat reste le même. Il s'agit d'offrir une documentation de qualité, ce qui sous-entend une documentation aux critères de sélection spécifiques. Cela fait référence aux différents niveaux du contenu des documents (Najem 2009, p. 16) dans le cas des bibliothèques de droit.

- Fonctionnement

En écho à la typologie des bibliothèques de droit, il s'avère que les bibliothèques non attachées à des établissements universitaires ont une vocation interne, sans prêt externe, avec cependant l'ajustement des heures d'ouverture au rythme de travail du public desservi.

- Orientations de développement

Le public des bibliothèques de droit est majoritairement autonome. Afin de répondre à ses attentes, les institutions disposent d'outils qui aspirent à fédérer les énergies, grâce notamment à l'interface du catalogue RERO dédiée aux institutions juridiques ou à l'aide de la classification juridique romande.

- Modèle de bibliothèque

Le défi qui se présente aux bibliothèques de droit est celui de la recherche de l'équilibre entre les deux modèles. Bien que le concept du placement des usagers au centre des préoccupations des bibliothèques ne soit pas novateur, la notion de co-construction renouvelle et dynamise la réflexion sur la question.

Toutefois, les retours nous apprennent que le modèle traditionnel axé sur les collections a toujours une très grande importance dans ce milieu, tant du point de vue de la gestion de la bibliothèque sous l'aspect de la conservation des ouvrages spécifiques que du côté des usagers, par une forte utilisation des ressources imprimées lors de leurs études comparatives. Tout dépend des besoins des usagers et du degré de proactivité des institutions.

En ce qui concerne la vision de la co-construction par les bibliothèques de droit, plusieurs points peuvent être relevés :

- Appréhension de la notion

La connaissance des avantages que peut apporter le concept de la co-construction se révèle assez faible. Lors de l'évocation du terme, c'est l'aspect des acquisitions qui est le mieux identifié à cette tendance. De plus, l'aide précieuse de la part des usagers concerne la sélection des références en droit étranger. En outre, les répondants portent un intérêt particulier aux méthodes employées dans le cadre de la co-construction.

D'autre part, ce concept soulève un questionnement quant à la place de l'utilisateur dans la gestion des institutions et aux limites qu'il faudra poser au préalable, surtout dans le milieu des bibliothèques de droit, des lieux aux missions exigeantes de recherche et de formation.

- Exemples de services

Les possibilités de développement des services grâce au concept de la co-construction avec les usagers s'avèrent ambitieuses. Chaque prestation pourrait d'une certaine manière être imaginée, discutée ou mise en œuvre avec la participation du public. Il nous reste à garder à l'esprit leur adéquation avec les missions de l'institution.

3.4 L'environnement interne

Dans cette partie nous analysons l'environnement interne de la Bibliothèque de l'Institut suisse de droit comparé, à savoir l'institut lui-même, puis les aspects plus proches de la bibliothèque.

Figure 20 : Strates de l'environnement interne de la Bibliothèque de l'ISDC



(Adapté de Johnson 2017, p. 38)

3.4.1 L'Institut suisse de droit comparé

L'Institut suisse de droit comparé (ISDC) est « un centre de documentation et de recherche en matière de droit comparé, de droit étranger et de droit international »¹⁹. De plus, l'ISDC assoit son statut d'institution de référence nationale par le fait de représenter l'ensemble des institutions juridiques suisses en matière de documentation juridique²⁰.

Partenaire de multiples collaborations nationales et internationales, l'institut est une référence dans le domaine. Par ailleurs, la situation géographique de l'ISDC – situé à Lausanne-Dorigny – est favorable aux activités scientifiques, vu la proximité des sites de l'Université de Lausanne.

Pour la Bibliothèque de l'ISDC, ce contexte institutionnel stable – aussi du point de vue politique – est propice au futur développement.

¹⁹ Loi fédérale sur l'Institut suisse de droit comparé du 6 octobre 1978, Art. 2.

²⁰ La Bibliothèque de l'ISDC, avec d'autres institutions fédérales – Office fédéral de la justice (OFJ), Tribunal fédéral (TF) et Tribunal pénal fédéral (TPF) – fait partie du catalogue des Bibliothèques des institutions fédérales (IF) dans le réseau RERO.

3.4.1.1 La mission et la vision de l'Institut suisse de droit comparé

La raison d'être de l'ISDC est assurée et régie par la Loi fédérale du 6 octobre 1978²¹ sur l'ISDC et deux ordonnances : Ordonnance du 19 décembre 1979 sur l'Institut de droit comparé²² et Ordonnance du 4 octobre 1982 sur les émoluments de l'ISDC²³.

Dans l'exercice de ses missions, l'ISDC se fie au plan stratégique défini par le Conseil fédéral. Ce dernier fixe tous les quatre ans des objectifs stratégiques à l'institut²⁴. L'ensemble des activités menées par l'institut découle des tâches qui lui sont dévolues. En tant que centre de recherche et de formation d'une renommée prestigieuse, sa vocation est inscrite dans la loi fédérale idoïne²⁵ et peut se résumer comme suit :

- Mettre à disposition des autorités et de l'administration fédérales les documents et les études nécessaires pour les lois et les conventions internationales.
- Participer aux efforts internationaux de rapprochement ou d'unification du droit.
- Donner des renseignements et des avis de droit aux tribunaux, aux organes administratifs, aux avocats et à d'autres instances intéressées.
- Mener ses propres recherches scientifiques, promouvoir et coordonner des études dans les hautes écoles suisses et offrir aux chercheurs en Suisse un centre de recherches approprié.

La mission de l'institut par rapport au public est la suivante :

- Fournir notamment à l'administration et aux tribunaux, mais également au milieu académique, aux avocats, aux notaires ainsi qu'aux particuliers un accès indépendant et objectif au droit étranger.
- Promouvoir le droit comparé et international en Suisse et participer à l'harmonisation du droit au niveau international.

La vision de l'institut se présente ainsi :

« L'Institut suisse de droit comparé est reconnu au niveau international en tant que centre de compétence innovateur, à l'interface du droit comparé académique et du droit comparé dans la pratique. En Suisse, il est le partenaire incontournable de l'administration et des tribunaux pour toute question sur le droit étranger. »

(Institut suisse de droit comparé 2018a)

²¹ Loi fédérale sur l'Institut suisse de droit comparé du 6 octobre 1978, Art. 2.

²² Ordonnance sur l'Institut suisse de droit comparé du 19 décembre 1979.

²³ Ordonnance sur les émoluments de l'Institut suisse de droit comparé du 4 octobre 1982.

²⁴ Révision totale de la Loi fédérale sur l'Institut suisse de droit comparé du 29 juin 2016.

²⁵ Loi fédérale sur l'Institut suisse de droit comparé, Art. 3, al.1

3.4.1.2 Les objectifs stratégiques et fonctionnels

L'ensemble des objectifs stratégiques pour la période 2015-2020 figure dans l'énumération ci-dessous :

- Augmenter l'efficacité, la qualité et la cohésion à l'interne par la création d'axes thématiques, tout en maintenant la polyvalence et les spécialisations individuelles des collaborateurs. Les axes essentiels pour la période 2015-2020 sont les suivants : droit comparé (théorie générale et méthode), droit international privé, droit de la famille et droit des successions, droit et religion, droit et communication en entreprises et droits de l'homme. L'institut veillera à la création et à l'utilisation des synergies entre les différentes activités et à ce qu'une approche systématique de la gestion et de la transmission du savoir soit mise en place.
- Augmenter la visibilité externe par l'accent mis sur l'élaboration et la diffusion des publications.
- Maintenir et assurer le soutien politique par une augmentation de l'offre des prestations d'intérêt public, comprenant notamment le soutien aux jeunes chercheurs et la mise à disposition systématique des informations pour la pratique, notamment en matière de reconnaissance de partenariats enregistrés, de transferts de sièges, de certificats d'héritiers étrangers et de droit pénal étranger.
- Étendre les collaborations et les partenariats et établir un réseau dans le domaine du droit comparé.

(Source : Institut suisse de droit comparé 2018)

Tandis que les objectifs fonctionnels se formulent de la manière suivante :

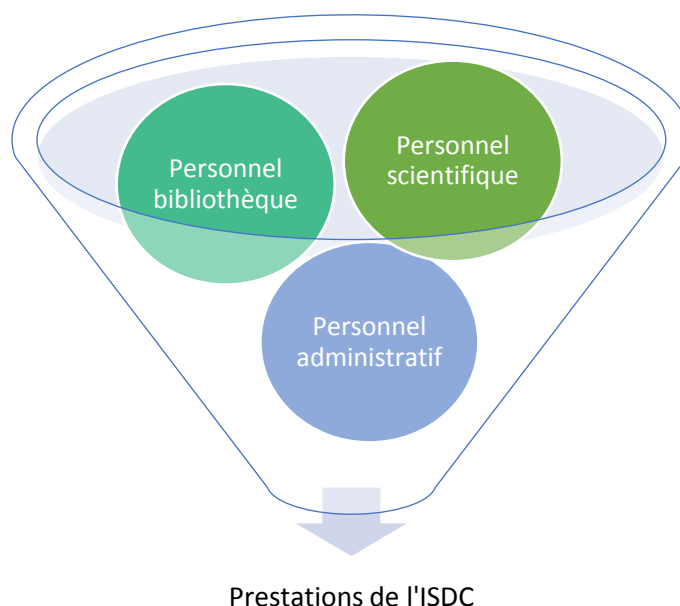
- Projet de recherche dans le domaine « Économie et droits de l'homme ».
- Publication d'un ouvrage dans le domaine de la méthode du droit comparé (actes colloque).
- Faciliter l'accès en ligne à des avis de droit.
- Mise en valeur des collections.
- Mise en place du prêt direct pour les chercheurs.

(Source : Institut suisse de droit comparé 2018)

3.4.1.3 L'équipe de l'Institut suisse de droit comparé

Le personnel – à l'image des activités de l'institut – est divisé selon ses fonctions opérationnelles. D'un côté, nous avons les collaborateurs scientifiques, et de l'autre les bibliothécaires assurant la gestion de la documentation juridique. Afin de garantir la bonne cohésion de ces activités et d'offrir un accueil efficace au public, c'est le personnel administratif qui joue le rôle d'intermédiaire entre ces deux corps de professionnels.

Figure 21 : Équipe de l'Institut suisse de droit comparé



3.4.1.4 Les prestations et les activités

L'institut, devenu une référence du domaine au niveau international, reste très actif en matière de services proposés et d'événements organisés.

En premier lieu, les prestations de l'ISDC sont nombreuses et concernent, du côté des juristes, l'établissement des avis de droit issus de recherches avancées, et du côté de la bibliothèque le service de référence²⁶, de PEB²⁷ comme la fourniture de documents²⁸. De plus, le service du Welcome Center mérite un intérêt tout particulier, en ce qu'il propose un accompagnement personnalisé.

L'Institut vise avant tout le soutien à la recherche et à la formation. Pour ce faire, les activités se présentent sous diverses formes, ponctuelles ou régulières, à savoir : conférences, colloques ou symposiums (p. ex. : Journées de droit international privé, Jeudis de l'ISDC), séances de formation (p. ex. : Ateliers pratiques sur les bases de données) ou d'échanges (p. ex. : Lecture-lunches, Tea time, Four Seasons Cocktail, etc.), mais également participation au programme doctoral en droit de la CUSO et proposition de stages pour les étudiants ayant obtenu leur Master en droit.

²⁶ Le service de questions-réponses de l'ISDC est proposé sous trois formes, à savoir : sur place, en ligne et par mail. Il est disponible à l'adresse : <https://www.isdc.ch/fr/bibliotheque/services-au-public-et-aux-bibliotheques>.

²⁷ PEB signifie le prêt entre bibliothèques.

²⁸ L'envoi de photocopies est de plus en plus remplacé par la numérisation des ouvrages et le transfert via la messagerie électronique.

L'institut publie les résultats de ses propres travaux menés dans le cadre de recherches juridiques. Les nouveautés sont communiquées – à la Une – sur le site internet de l'ISDC. En outre, une plateforme dédiée recense l'ensemble des travaux, à savoir les avis de droit, les études suisses de droit comparé, les publications de l'ISDC, les actes de colloques et le Yearbook sur le droit international privé. La série des publications de l'ISDC est également disponible auprès des Éditions Schulthess situées à Zurich.

La lettre d'information nommée « EU News : click & read » est générée par l'ISDC une fois par mois. Son contenu est voué à proposer une sélection des documents officiels de l'Union européenne. Toujours en termes de newsletter, il en existe une autre, l'« ISDC Letter », qui reflète les activités des collaborateurs scientifiques de l'institut. Sa périodicité est fixée à deux, voire trois numéros par an.

L'ensemble des ressources proposées par l'institut, toujours enrichies par le travail des juristes, garantissent une excellente réputation scientifique à l'institut. En outre, l'indépendance de l'ISDC est garantie par le Conseil fédéral et a même fait l'objet d'une interpellation de Luc Recordon traitée en 2014. L'avis du Conseil fédéral confirme l'importance de la liberté scientifique à long terme²⁹.

3.4.2 La Bibliothèque de l'Institut suisse de droit comparé

La Bibliothèque de l'ISDC fait partie du centre documentaire et de recherche. Spécialisée dans le domaine du droit comparé, du droit étranger et international, elle propose une vaste offre documentaire de références et d'actualités qui ont marqué l'histoire du droit.

3.4.2.1 La vocation de la Bibliothèque de l'ISDC

La vocation de la bibliothèque implique une responsabilité considérable envers ses publics en Suisse et à l'étranger. Plus précisément (Institut suisse de droit comparé 2018b) :

- La vocation interne correspond au soutien étroit à l'ISDC dans ses activités de recherche, d'étude et de conseil. De plus, la bibliothèque fournit des documents aux autorités et à l'administration fédérales en vue de l'élaboration de la législation suisse, des conventions internationales³⁰. En outre, la bibliothèque est le coordinateur local pour les institutions fédérales telles que le Tribunal fédéral, le Tribunal pénal fédéral, le Tribunal administratif fédéral, et gère la collection de la bibliothèque de l'Office fédéral de la justice (OFJ).
- La vocation internationale fait référence au soutien octroyé par l'institut à la recherche, grâce à un programme de bourses et à des séjours de recherche.

²⁹ Les nouveautés quant aux publications de l'ISDC : <https://www.isdc.ch/fr/publications/nouveautes> (consulté le 17.06.2018).

³⁰ Ordonnance sur l'Institut suisse de droit comparé, Art. 2.

Pour ce faire, la bibliothèque accompagne le public concerné par le biais de services personnalisés.

3.4.2.2 Le public cible de la Bibliothèque de l'ISDC

La diversification du public de la Bibliothèque de l'ISDC est grande et englobe de multiples usagers dans le domaine du droit. Étant une institution spécialisée, elle regroupe à la fois le cadre professionnel, universitaire et privé. Les profils du public sont regroupés dans le tableau ci-dessous :

Tableau 5 : Public cible de la Bibliothèque de l'ISDC

Public externe	Public interne	Public potentiel
<ul style="list-style-type: none">• Professeurs, doctorants et étudiants en droit• Bibliothécaires et services de documentation• Autres universités suisses et étrangères• Visiteurs, intervenants, toute personne intéressée par le domaine juridique (recherche à titre privé)	<ul style="list-style-type: none">• Collaborateurs scientifiques de l'ISDC• Boursiers et chercheurs dans le cadre des séjours de recherche• Autorités fédérales et cantonales• Cadre universitaire (p. ex. : provenant du site UNIL-EPFL)	<ul style="list-style-type: none">• Futurs professeurs et étudiants en droit• Toute personne susceptible d'être intéressée un jour par le domaine juridique

(Adapté de l'Annexe n° 2 : Règlement de la Bibliothèque de l'ISDC ; Institut suisse de droit comparé 2018c)

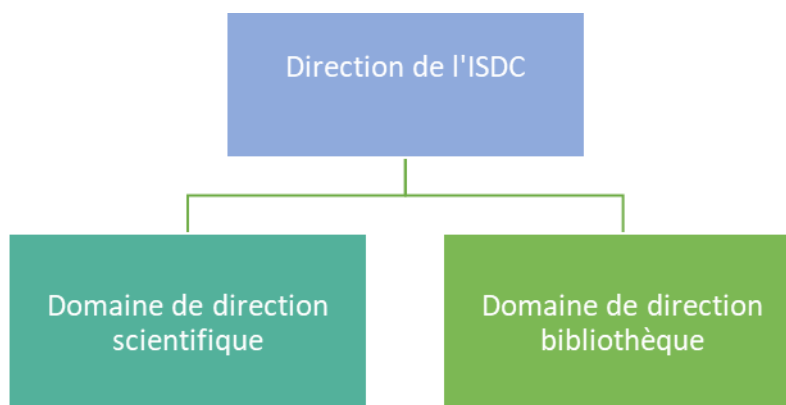
3.4.2.3 Le positionnement de la Bibliothèque de l'ISDC

Pour la réalisation de ses missions, l'institut dispose d'une bibliothèque spécialisée qui se charge de la gestion de la documentation. La position de cette dernière dans son contexte institutionnel est illustrée par l'organigramme détaillé de l'ISDC (voir Annexe n°1 : *Organigramme de l'ISDC*).

Grâce à la figure ci-après, nous notons que la position de la Bibliothèque de l'ISDC est primordiale dans l'accueil du public. En effet, ayant en mémoire la structure de l'institut, composée de deux équipes, nous constatons que la bibliothèque représente le front office de l'ISDC parce qu'elle est en contact direct avec son public, tandis que le corps scientifique de l'institut est son back office, en ce qu'il n'est pas voué à être en contact direct avec les usagers (hormis les boursiers). Ces termes ne doivent cependant pas être confondus avec le back et le front office qui décrivent l'organisation interne de la bibliothèque.

En conclusion, nous affirmons que du point de vue de la structure organisationnelle, la bibliothèque se situe au cœur de l'institut.

Tableau 6 : Structure institutionnelle de l'ISDC



(Adapté de l'Annexe n° 1 : *Organigramme de l'ISDC*)

De plus, une fois que nous arrivons à l'ISDC, c'est la bibliothèque qui occupe la majeure partie de son édifice. Composée de trois niveaux, elle abrite toute la richesse de la documentation spécialisée, dans des conditions de travail s'approchant de l'excellence.

Sa situation géographique l'inscrit dans « la cité du savoir » – le campus universitaire de Dorigny-Lausanne. Le lieu est propice aux échanges entre étudiants et entre praticiens du domaine.

3.4.2.4 Les activités de la Bibliothèque de l'ISDC

Les départements principaux pour la gestion de la bibliothèque sont les suivants :

- Les acquisitions : l'augmentation de l'offre documentaire suit un processus allant de la commande jusqu'à la mise à disposition des ressources.
- Le catalogage, avec un traitement est multilingue.
- Les ressources continues : la gestion des périodiques (journaux officiels, revues scientifiques), des mises à jour et des banques de données. Ce département est également en charge du PEB et du Service de référence de la bibliothèque.

3.4.2.5 Les statistiques des activités de la Bibliothèque de l'ISDC

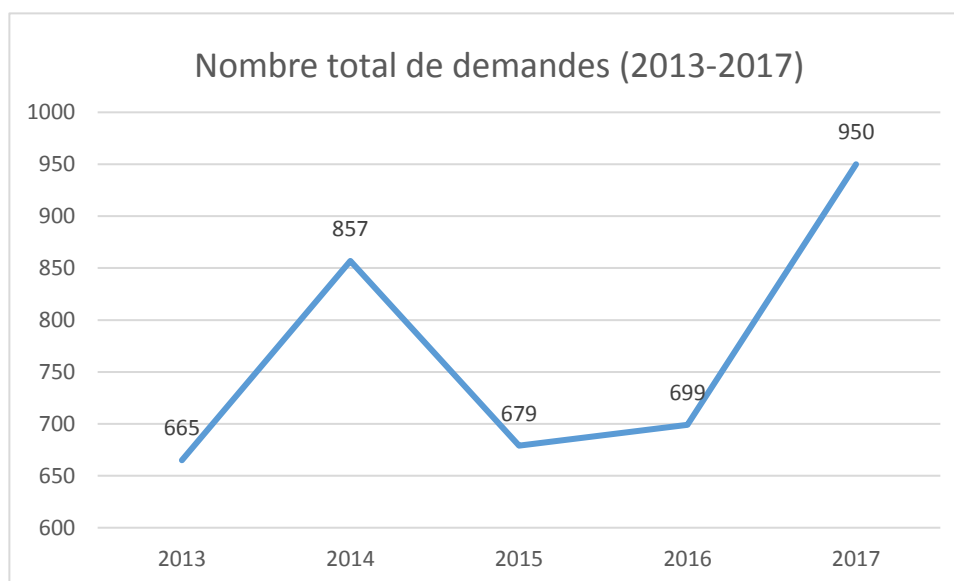
La mention de quelques statistiques relatives aux activités de la Bibliothèque de l'ISDC a pour but de retracer, de façon tangible, l'évolution actuelle de ses activités.

Nous nous référons au rapport annuel de l'Institut suisse de droit comparé pour l'année 2017. Ce document met parfaitement en lumière les analyses effectuées sur la base de quelques années consécutives, ce qui donne une idée de l'utilisation de ses services par le public.

En premier lieu, la fréquentation de la bibliothèque montre une hausse par rapport aux années précédentes : alors qu'en 2013 le nombre d'utilisateurs se montait à 11'167, il est passé en 2017 à 14'809 personnes.

Un autre élément intéressant sur les activités chiffrées de la bibliothèque est la hausse des demandes traitées par le Service de référence, passant de 665 demandes en 2013 à 950 en 2017. Le tableau ci-dessous représente le nombre de demandes traitées par le Service de référence (en présentiel et à distance) :

Figure 22 : Nombre de demandes traitées par le Service de référence de la B. ISDC

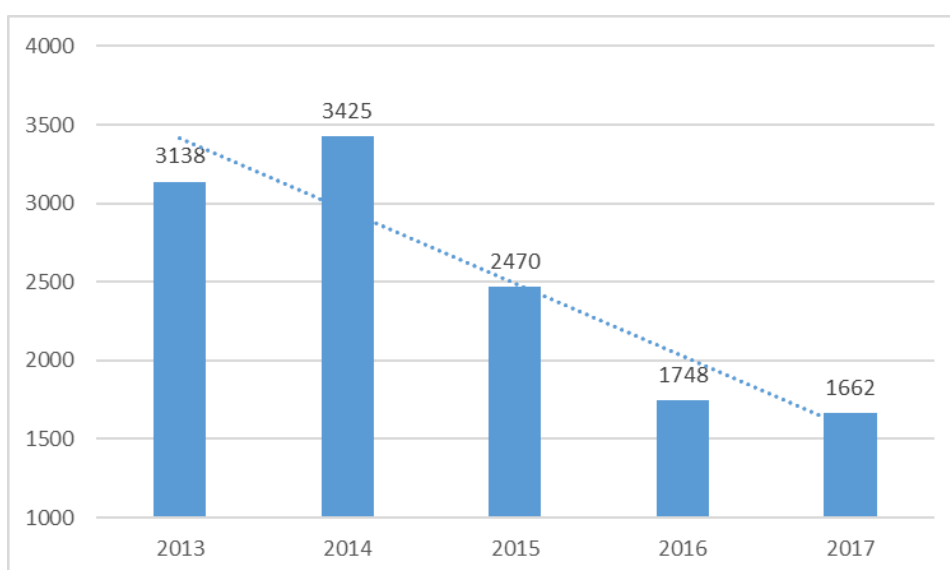


(Institut suisse de droit comparé 2018c)

En outre, les chiffres correspondant aux collections démontrent la baisse des achats de monographies. La cause principale peut être identifiée dans leur compensation par le nombre d'abonnement aux bases de données, passé de 107 en 2013 à 152 en 2017. Voilà pourquoi d'autres ressources telles que les revues scientifiques, les publications à feuillets mobiles ou les CD-ROM n'ont cessé de diminuer, voire ont été supprimées³¹ entre 2013 et 2017.

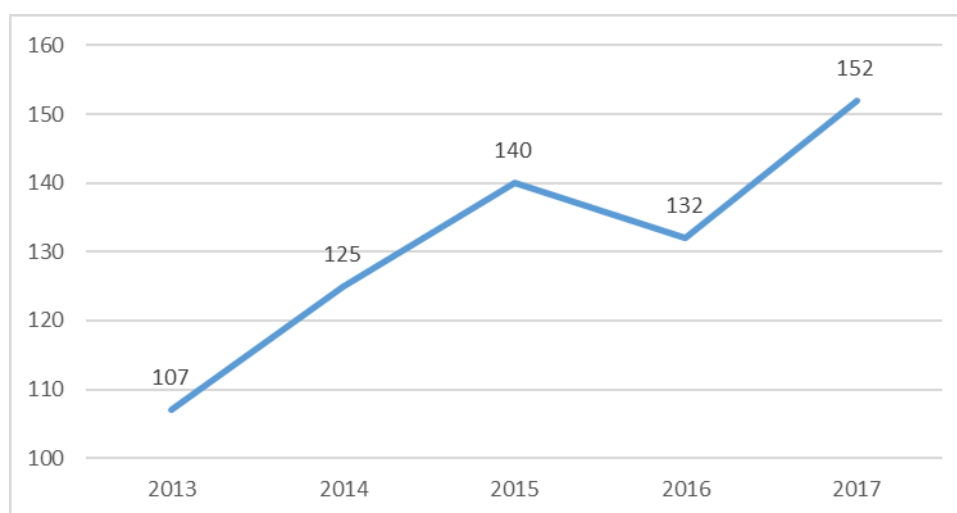
³¹ Le rapport annuel de l'Institut suisse de droit comparé de 2017 démontre la diminution progressive des CD-ROM. En 2017, il n'y en a plus aucun dans l'offre de la bibliothèque.

Figure 23 : Diminution des monographies de la B. ISDC (2013-2017)



(Institut suisse de droit comparé 2018c)

Figure 24 : Accroissement du nombre d'abonnement aux banques de données de la B. ISDC (2013-2017)



(Institut suisse de droit comparé 2018c)

D'autre part, le programme des ateliers pratiques à destination des usagers de la bibliothèque a compté en 2017 45 ateliers réunissant près de 300 participants.

Quant à l'emprunt d'ouvrages, il ne cesse d'augmenter depuis 2013, passant de 14'968 transactions enregistrées sur place à 52'847 en 2017.

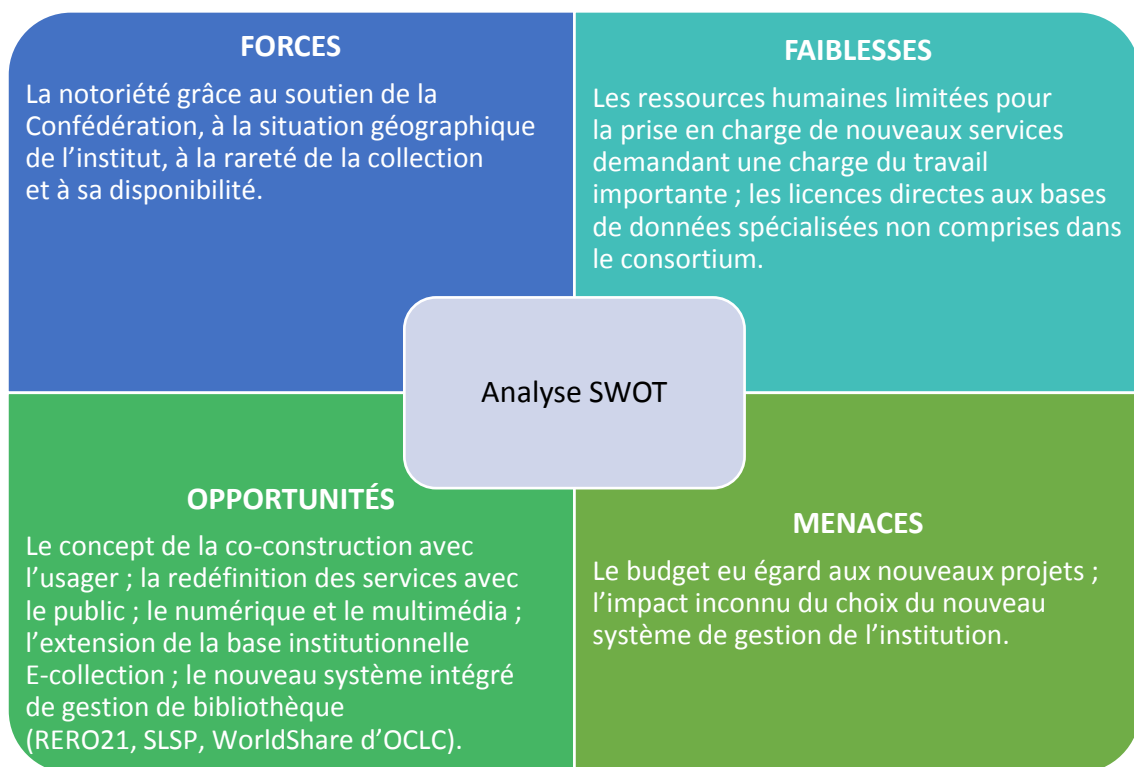
Enfin, le nombre de demandes de photocopies – en lien avec le service de transfert des articles de périodiques – diminue d'une année à l'autre, tandis que le service de PEB augmente considérablement.

3.4.2.6 L'analyse SWOT de la Bibliothèque de l'ISDC

Selon le modèle SWOT³², nous déterminons la capacité stratégique de la bibliothèque à répondre aux évolutions de son environnement (Johnson *et al.* 2017, p. 141). Dans le cas de la Bibliothèque de l'ISDC, ce sont tous les facteurs internes et externes qui caractérisent le succès de la mise en œuvre de nouveaux services. Les éléments identifiés ci-dessous se divisent en :

- Analyse interne (forces et faiblesses) qui présente les spécificités de la bibliothèque afin de la différencier de ses « concurrentes ».
- Analyse externe (opportunités et menaces) pouvant indiquer des points communs avec d'autres bibliothèques.

Figure 25 : Analyse SWOT de la Bibliothèque de l'ISDC



³² L'acronyme SWOT est composé des éléments *strengths*, *weaknesses*, *opportunities* et *threats*, soit forces, faiblesses, opportunités et menaces (adapté de Johnson 2017, p. 140).

3.5 La conclusion des analyses externe et interne de la Bibliothèque de l'ISDC

La bibliothèque étant une institution de droit public, elle est amenée à accomplir ses devoirs envers une collectivité. Financée par les autorités, elle a pour mission d'employer ses moyens d'une manière aussi efficace qu'efficiente. À l'image des entreprises, un tel organisme est astreint à rendre son fonctionnement performant et à connaître son impact sur le public desservi.

À l'ère des changements technologiques et sociétaux, la place des bibliothèques est contestée, ce qui peut même aboutir à leur fermeture définitive³³. Dans cette optique, une offre de prestations pourrait devenir un moyen sûr de défense de la bibliothèque, à condition que ladite offre soit précieuse aux yeux des utilisateurs.

Actuellement, nous observons une réelle dynamisation basée sur l'intégration des usagers au projet qu'est une bibliothèque. La relation entre les bibliothécaires et le public devient plus étroite afin de permettre le développement des prestations vouées à satisfaire les besoins précis des usagers. De même, les professionnels souhaitent communiquer davantage sur la valeur ajoutée des services qu'offre une bibliothèque au sein d'une société et entendent rester un bon investissement pour leurs autorités de tutelle.

À la suite de l'analyse des particularités de l'environnement autant externe qu'interne de la Bibliothèque de l'ISDC, nous pouvons faire les constats suivants :

S'agissant de l'environnement externe :

- Le macroenvironnement permet d'identifier les menaces et les opportunités qui influencent la Bibliothèque de l'ISDC sur les plans politique, technologique et social.
- Le microenvironnement vise à démontrer les tendances du milieu des bibliothèques de droit en Suisse et à l'étranger.

S'agissant de l'environnement interne :

- Le positionnement de la Bibliothèque de l'ISDC est favorable à l'évolution attendue de ses projets et, de même, à la satisfaction de ses usagers.
- La Bibliothèque de l'ISDC est un centre de référence de renommée internationale qui attire les chercheurs du monde entier.

³³ La fermeture des bibliothèques britanniques reste toujours d'actualité. Leur liquidation est due aux coupes budgétaires de l'État (Texier 2016). La situation concerne les bibliothèques généralistes, néanmoins un tel danger doit également être pris en compte par une bibliothèque spécialisée.

4. Étude de l'offre de prestations de services de la Bibliothèque de l'Institut suisse de droit comparé

La Bibliothèque de l'ISDC propose un vaste choix de services autour de son offre documentaire. Dans le cas d'une bibliothèque juridique de recherche, c'est en effet la documentation juridique qui est à la source du développement des prestations. Le rôle principal de la bibliothèque se concentre sur ses activités de recherche et de formation³⁴.

Pour le public de la Bibliothèque de l'ISDC, la qualité du fonds documentaire comme son accessibilité sont des facteurs indispensables à leur épanouissement professionnel. Du côté de la bibliothèque, les besoins variés des usagers conditionnent la composition et l'évolution de son offre de services. C'est pourquoi une attention particulière est mise sur la veille des pratiques dans le milieu juridique et sur les solutions disponibles en bibliothéconomie.

L'ensemble des éléments en lien avec le fonds documentaire est présenté d'une manière synthétique dans le tableau figurant sur la page suivante.

³⁴ Les activités de la bibliothèque résultent de ses missions et sont au nombre de 4 : recherche, formation, loisir et découverte, développement culturel et intégration socioculturelle. Cette distinction fait objet de la formation en « Gestion stratégique des collections » à la Haute école de gestion de Genève (Jovignot 2018, slide 11).

Figure 26 : Le fonds documentaire de la B. ISDC en bref



4.1 Le recensement des prestations de services de la Bibliothèque de l'ISDC

Le recensement des prestations de services de la Bibliothèque de l'ISDC est présenté de manière à refléter la conception de Bertrand Calenge, notamment les trois principes d'organisation des services.

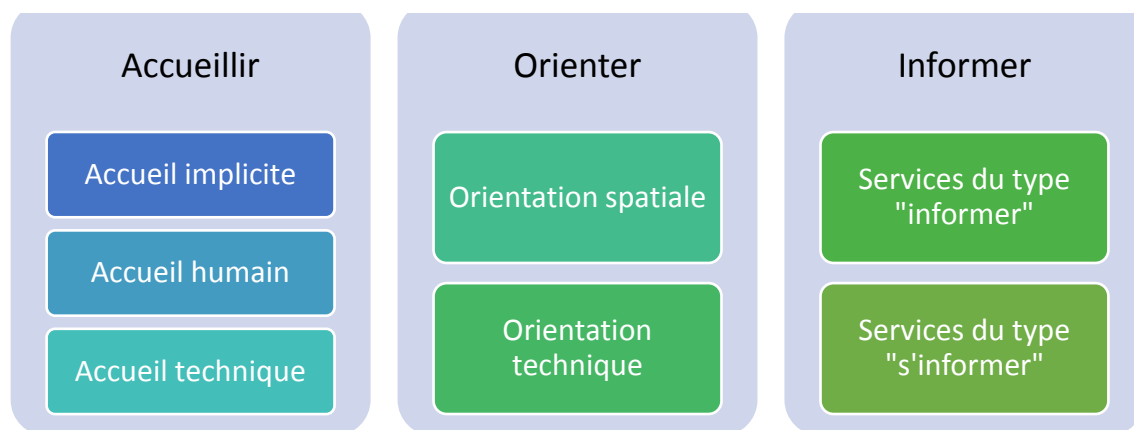
La structure de l'énumération a pour objectif de mettre en valeur la relation entre l'institution et son public. De ce fait, les services sont regroupés du point de vue de l'utilisateur en services d'accueil, d'orientation et d'information. Dans ce sens, la méthode employée facilite la revue de l'offre de prestations « en vue de repenser et repositionner les services de bibliothèque » (Bouthillier 1998).

La figure ci-après représente la structure des services adaptée au contexte de la Bibliothèque de l'ISDC. Son inventaire complet se trouve dans l'Annexe n° 3 : *Recensement des prestations de services de la Bibliothèque de l'ISDC*, qui contient les

prestations de la bibliothèque étudiée, suivies par l'offre de l'institut. Ce procédé a pour but d'établir le périmètre de certains services transversaux, notamment l'accueil personnalisé du Welcome Center qui concerne à la fois l'Institut suisse de droit comparé et sa bibliothèque.

Selon la conception de B. Calenge, l'organisation des services se divise en trois axes : accueillir, orienter et informer.

Figure 27 : Recensement des prestations de services de la B. ISDC



(Inspiré de Calenge 1999a)

Chacun des axes se compose d'éléments associés :

- Accueillir

Le service d'accueil est divisé en trois parties. Son aspect implicite concerne l'accessibilité à la bibliothèque (sa situation dans l'institut et ses heures d'ouverture). L'accueil humain est associé quant à lui au personnel de la réception qui symbolise le premier contact avec le public (le renseignement général). Et l'accueil technique est lié aux espaces destinés à recevoir les usagers de la bibliothèque et à leur aménagement (les indications des espaces).

- Orienter

Le service d'orientation concerne le personnel de la bibliothèque (communication de renseignements précis) et tous les outils mis en place afin de rendre le public plus autonome. Les dispositifs sont autant spatiaux (la signalétique et la classification en différentes langues sous forme d'affiches) que techniques (le catalogue de la bibliothèque ou la borne de prêt interne).

- Informer

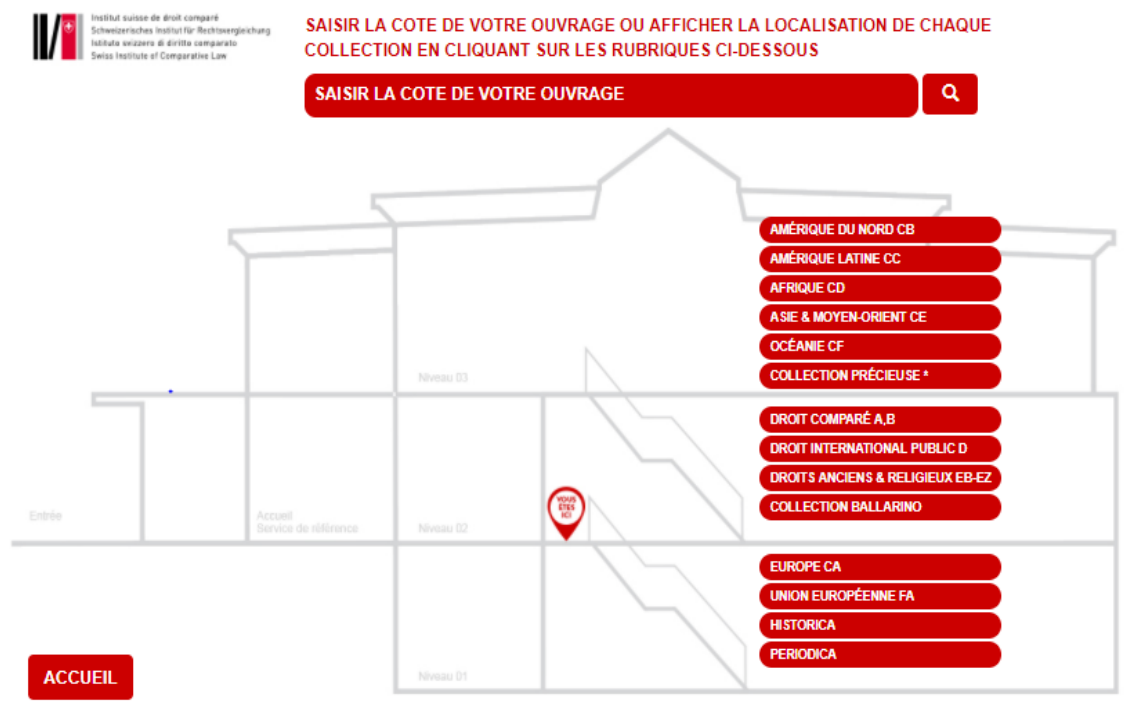
Le service d'information, comme son nom l'indique, fournit l'information d'une manière directe et met à disposition le fonds documentaire. Les services qui permettent aux usagers de s'informer par eux-mêmes sont liés au service de référence, autrement dit le service de « Question-Réponse », où ils obtiennent les résultats des recherches des bibliothécaires.

En guise d'illustration, quelques exemples ci-dessous se réfèrent à chacun des axes décrits auparavant.

- Axe d'accueil : environnement physique de la Bibliothèque de l'ISDC offrant l'accès libre à ses collections durant les heures d'ouverture élargies.

Les espaces physiques qui abritent les collections et les lieux de travail sur place sont symbolisés par l'image ci-dessous. En outre, grâce à l'agrandissement du bâtiment – initialement de deux étages –, l'institut offre un espace adéquat aux besoins des usagers. C'est depuis 1995 que l'ISDC a connu le rajout d'un niveau. L'ensemble de l'édifice abrite des espaces dédiés aux publics, aux ressources ainsi que des bureaux appartenant aux bibliothécaires, aux juristes et à l'administration

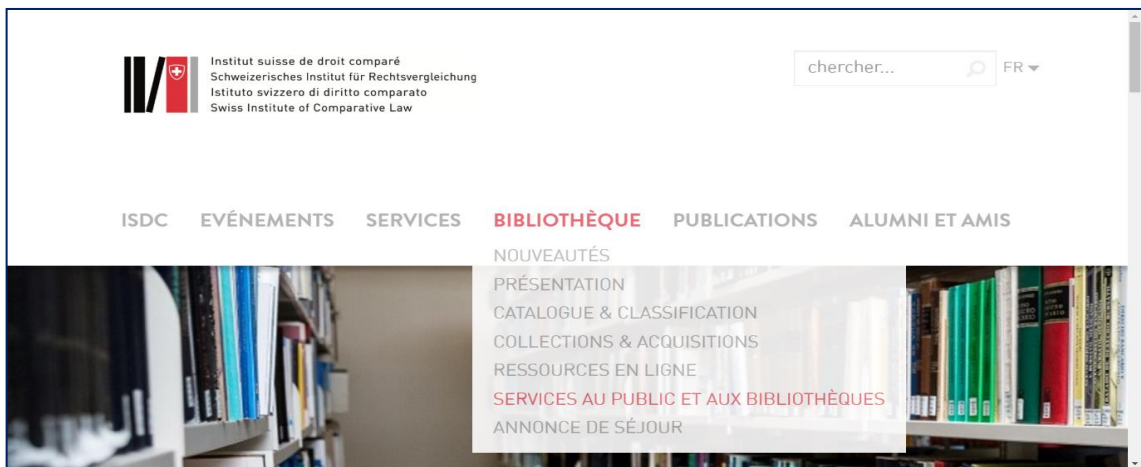
Figure 28 : Environnement physique de la Bibliothèque de l'ISDC



(Document interne à l'Institut suisse de droit comparé)

- Axe d'orientation : par le biais de sa page internet, la Bibliothèque de l'ISDC oriente son visiteur à consulter, entre autres, le catalogue en ligne.

Figure 29 : Site internet de l'Institut suisse de droit comparé



(Institut suisse de droit comparé 2018b)

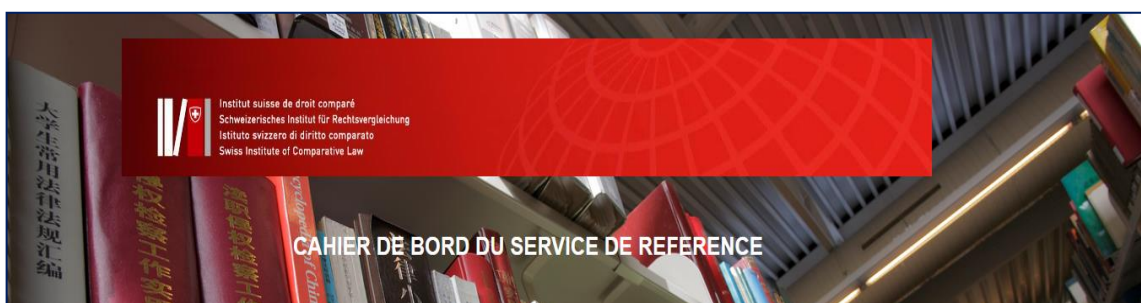
- Axe d'information : le service de référence de la Bibliothèque de l'ISDC.

Figure 30 : Catalogue RERO des Bibliothèques des Institutions fédérales



(Source : https://explore.rero.ch/fr_CH/lf)

Figure 31 : Plateforme d'archivage des questions du service de référence



(Institut suisse de droit comparé 2018d)

4.2 L'analyse des prestations de services de la Bibliothèque de l'ISDC

L'analyse des prestations de la Bibliothèque de l'ISDC a pour but de démontrer la stratégie actuelle des services de l'institution.

C'est grâce aux quelques outils de l'analyse du système d'offre que nous examinons ces aspects, à savoir :

- La largeur et la profondeur de l'offre de services
- Les niveaux de services
- La proportionnalité des services par rapport aux axes de l'accueil, de l'orientation et de l'information (Calenge 1999a)

4.2.1 La largeur et la profondeur de l'offre de services

Une évolution de l'offre de services doit porter sur les prestations que la bibliothèque juge pertinentes. C'est pourquoi l'élargissement ou l'approfondissement de l'offre sont des sujets à méditer pour les dirigeants de la Bibliothèque de l'ISDC.

Dans le cadre de ce travail, les deux options font l'objet de recommandations. Toutefois, vu le niveau de développement de la bibliothèque de l'institut ainsi que son profil de bibliothèque juridique de recherche, l'orientation de l'évolution opportune est celle de l'approfondissement des services.

La largeur et la profondeur de l'offre de services nous apprennent la nature de l'offre globale proposée aux publics de la bibliothèque. Les formulations suivantes indiquent ce que ces deux notions recouvrent :

- La largeur du service

« Décider de développer une offre large signifie que l'on répond en même temps à plusieurs besoins différents. [...] on privilégie le nombre de services de base différents proposés au public. »

(Muet, Salaün 2001, p. 126)

L'expression à retenir est : services de base.

- La profondeur du service

« Décliner l'offre en profondeur suppose que l'on satisfait un besoin de façon diversifiée et approfondie. [...] on se spécialise sur un type de service. »

(Muet, Salaün 2001, p. 126)

Les expressions à retenir sont : la diversification des modalités de réalisation du service de base ; services périphériques.

Afin d'établir une analyse initiale, nous nous référons directement au recensement des services de la Bibliothèque de l'ISDC (Annexe n° 3 : *Recensement des prestations de services de la Bibliothèque de l'ISDC*). Nous présentons les résultats obtenus sous forme de tableaux ci-dessous.

Tableau 7 : Largeur des services de la Bibliothèque de l'ISDC

Nom du service	Largeur de l'offre de services
Axe : Accueillir	
Environnement physique	Ouverture à un large public – Horaires d'ouverture – Signalétique des espaces (l'autonomisation du public)
Documentation	Mise à disposition des documents en libre accès – Consultation sur place – Carte de lecteur pour la consultation prolongée
Renseignement	Service de renseignement du public / la réception de l'ISDC
Conditions de travail	Accès Internet – Mobilier adapté
Axe : Orienter	
Renseignement	Service de renseignement sur des questions précises / le personnel de la bibliothèque
Appréhension des lieux et des collections	Catalogue en ligne – Borne de prêt interne – E-collection : plateforme des publications de l'ISDC
Assistance	Conseil ponctuel des bibliothécaires – PEB : prêt entre bibliothèques nationales et internationales
Formation	Ateliers pratiques
Axe : Informer	
Information diffusée	Page internet de la bibliothèque avec des informations organisationnelles – Service de type « Rent a librarian » (à destination d'un type de public privilégié*) – Propositions d'achat
S'informer	Compte utilisateur en ligne (avec les fonctionnalités du catalogue) – Suivi des réseaux sociaux

Tableau 8 : Profondeur des services de la Bibliothèque de l'ISDC

Nom du service	Profondeur de l'offre de services
Axe : Accueillir	
Environnement physique	Accès hors des heures d'ouverture (public privilégié*)
Documentation	Reproduction des documents gratuitement sur place
Conditions de travail	Service de reprographie avec le scanner pour la numérisation gratuite de documents – Possibilité de réservation de tables
Axe : Orienter	
Renseignement	Disponibilité pour un suivi des recherches juridiques / le personnel de la bibliothèque (public privilégié*)
Appréhension des lieux et des collections	Visites guidée individuelles – Connexion VPN (public privilégié*)
Assistance	Conseil continu des bibliothécaires (public privilégié*)
Formation	Pratiques de recherche dans les ressources juridiques (public privilégié*)
Axe : Informer	
Information diffusée	Service de référence (par mail, Live Chat, par téléphone ou sur place) – Service de livraison des articles de périodiques
S'informer	Historique des enregistrements d'ouvrage (borne de prêt interne) – Abonnement aux flux RSS, à la Newsletter et à la Liste mensuelle des acquisitions de la bibliothèque
<p><i>* Le type de public privilégié correspond selon les cas aux usagers ayant manifesté un besoin particulier. Dans cette situation, le service mentionné est réalisé à la demande. Ce sont également les boursiers et les chercheurs de l'ISDC qui séjournent à l'institut pour leurs recherches, ou encore le public interne de la bibliothèque, celui des collaborateurs scientifiques.</i></p>	

Le tableau suivant est une mise en commun – toujours selon les axes Accueillir, Orienter et Informer – des types de services et du public desservi. Cette visualisation de la totalité des services de la Bibliothèque de l'ISDC facilite la réflexion sur leur développement à venir.

Tableau 9 : Types de services et public desservi à la Bibliothèque de l'ISDC

Axes (Calenge 1999a)	Type de service	Public desservi
Axe Accueillir	Service de base	Tout public de la bibliothèque
Axe Orienter	Service de base Service complémentaire : spécialisé (public catégorisé) ; individualisé	Un groupe d'utilisateurs – segmentation du public de la bibliothèque
Axe Informer	Service de base Service complémentaire : personnalisé ; individualisé	L'utilisateur en tant qu'individu qui connaît ses besoins et s'empare des documents de manière autonome

4.2.2 Les niveaux de services

Les niveaux de services font référence aux conditions de mise à disposition des ressources de la Bibliothèque de l'ISDC, dans la perspective de satisfaire pleinement le public. Quelques critères précis (Muet, Salaün, 2001, p. 128-129) nous permettront d'éclairer la situation étudiée :

- Les délais d'accès à l'information et aux ressources documentaires

Ce point dépend de l'accessibilité et de la disponibilité des bibliothécaires. Sollicités directement à la bibliothèque, contactés par téléphone, par mail ou par chat, ils sont joignables durant chaque jour ouvrable de la semaine.

- Le niveau de traitement de l'information

Les notices bibliographiques établies par la Bibliothèque de l'ISDC représentent un traitement approfondi de l'information. Complétées par des tables des matières, une riche indexation et la translittération des langues non latines, elles dépassent largement le niveau élémentaire du traitement de l'information.

- Le degré d'assistance à l'utilisateur

L'équilibre est maintenu entre les services du type « self-service » et ceux issus de l'assistance du personnel. Ces derniers offrent un éventail de possibilités pour interpeller les bibliothécaires, autant sur place qu'à distance, par une demande d'aide à la réception

de l'ISDC ou par le service de référence. Par le degré d'engagement des professionnels, ce service atteint un niveau supérieur aux services de base.

- Le degré de personnalisation de la relation

Cet aspect est complémentaire au point précédent. Il approfondit le degré d'assistance des bibliothécaires pour un segment spécifique du public : les boursiers et les chercheurs qui viennent à l'institut dans le cadre de leurs séjours de recherche. De ce fait, la relation créée est bien entendu plus forte qu'avec des usagers ponctuels de la bibliothèque. Nous constatons que la personnalisation du service est possible uniquement avec un nombre limité d'utilisateurs.

- L'accessibilité du service

Le niveau de services varie ici selon les usagers de la Bibliothèque de l'ISDC. Par exemple, les horaires d'ouverture de la bibliothèque sont fixés pour le public externe. Le public interne, lui, a le privilège de disposer d'un accès illimité. Pour les ressources documentaires, seule une partie du public peut y accéder depuis les postes informatiques via un accès VPN. En outre, le service de réservation de table est ouvert à tous, tandis que la réservation d'ouvrages pour leur consultation prolongée est destinée au public disposant de la carte de lecteur.

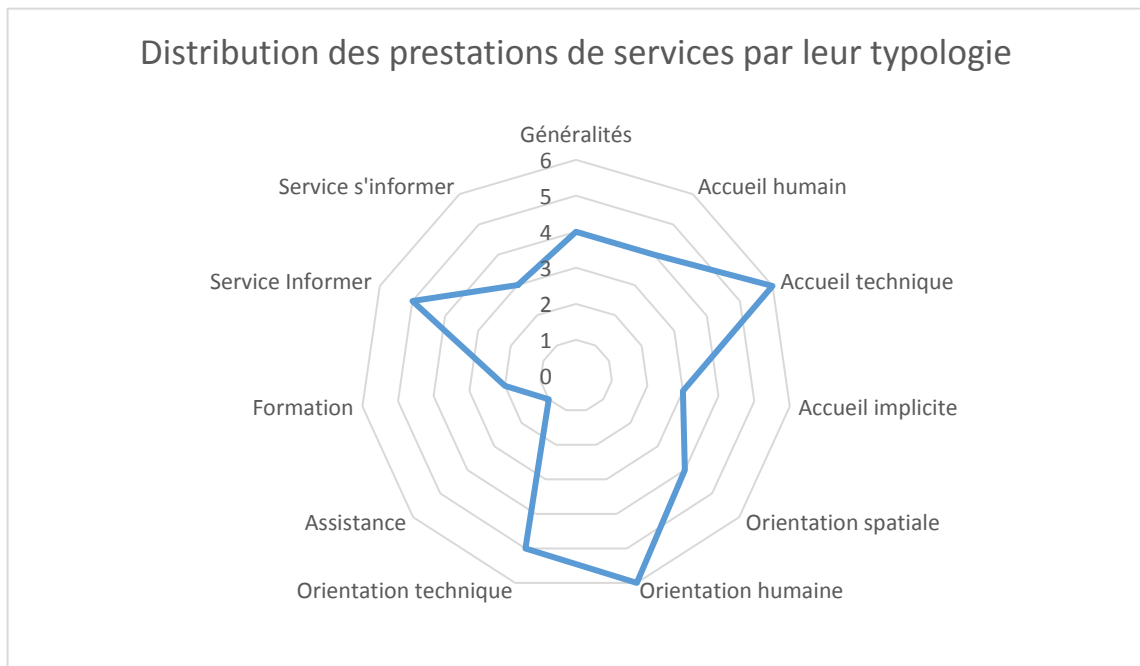
- La formalisation de la prestation

Le niveau de réponses formelles est en lien avec les retours du service de référence de la Bibliothèque de l'ISDC. Chaque demande est analysée afin de fournir les informations les plus pertinentes et adéquates au type de question et à la catégorie de lecteurs. L'ensemble des échanges entre le public et la bibliothèque est administré dans le cahier de bord du service de référence.

4.2.3 La proportionnalité des services par rapport aux axes Accueillir, Orienter et Informer

Cette partie analyse l'offre de services de la Bibliothèque de l'ISDC selon leur nombre dans chacun des trois axes qui nous accompagnent dans le présent chapitre. La répartition des prestations vise à observer les tendances suivies par la bibliothèque afin de disposer d'une vue générale sur la constitution de l'offre jusqu'à présent.

Figure 32 : Répartition du nombre de prestations de services de la B. ISDC



(Inspiré de Schüpbach-Brönnimann 2010, pp.129-131)

D'après ce graphique, nous notons que les services les plus développés se trouvent successivement dans les différents regroupements énumérés ci-dessous :

- « Accueillir » : couvre en particulier l'accueil technique

Les exemples y relatifs sont : la signalétique des espaces physiques, l'accès internet, le mobilier adapté pour le travail sur place, la possibilité de réservation des tables de travail, ainsi que l'équipement technique moderne du service de reprographie (scanneur, imprimante).

- « Orienter » : les services d'orientation humaine

Les exemples y relatifs sont : le service de renseignement sur des questions précises, les visites guidées individuelles, l'assistance ponctuelle des bibliothécaires lors des recherches juridiques, la formation des usagers (ateliers pratiques du service de référence) et également le soutien à la formation professionnelle (offre de stages et de places d'apprentissage).

- « Informer » : la mise à disposition de l'information

Les exemples y relatifs sont : la page internet de la bibliothèque, le service de référence, le service « Rent a librarian », les propositions d'achat, le service de livraison des articles de périodiques.

L'approfondissement de cette analyse sur les prestations de services de la Bibliothèque de l'ISDC fait l'objet de l'enquête menée auprès des usagers de l'institution, dans la partie suivante du présent travail. À part l'aspect général du retour sur la satisfaction et du repérage des besoins à combler, le public a également la possibilité d'exprimer sa vision des concepts innovants dans le milieu des bibliothèques. En outre, le point important est de connaître le degré d'utilisation des services proposés actuellement par la Bibliothèque de l'ISDC – point de départ idéal pour explorer d'autres possibilités de développement de l'offre des prestations du mandant.

5. Connaissance des besoins du public de la Bibliothèque de l'Institut suisse de droit comparé

La Bibliothèque de l'ISDC est une institution spécialisée dont les usagers ont des profils très précis. En outre, l'exigence de la qualité dans le milieu de la recherche scientifique est connue. C'est pourquoi, une fois le public cible déterminé et l'offre de services actuelle de la bibliothèque connue, nous procédons à l'investigation sur les besoins du public en question.

Pour ce faire, nous travaillons par étapes et recherchons des retours basés sur :

- L'avis des usagers, afin de récolter des informations concernant leurs pratiques de travail, leur usage de la bibliothèque comme leur vision de nouveaux concepts de services. Ainsi, les pistes de réflexion se basent sur leurs besoins fondamentaux et leurs nouvelles attentes exprimées lors de l'enquête.
- L'opinion du personnel de l'ISDC sur deux aspects. Premièrement, la prise en compte du quotidien à la bibliothèque en tant qu'utilisateur, ce qui est le cas du personnel scientifique de l'institut. Deuxièmement, l'appréhension du comportement des usagers par le personnel de la réception de l'institut.
- L'observation personnelle et la participation à la vie de l'Institut suisse de droit comparé en guise d'immersion dans l'environnement étudié.

5.1 L'enquête auprès des usagers de la Bibliothèque de l'ISDC

L'enquête sur la meilleure connaissance des usagers de la Bibliothèque de l'ISDC a eu pour objectif de déterminer leur degré d'appréciation des services offerts, la possibilité d'expression de leurs besoins et attentes ainsi que leur vision de l'innovation en bibliothèque.

Pour ce faire, l'enquête a ciblé le public de la Bibliothèque de l'ISDC et a cherché à obtenir des réponses d'utilisateurs qui connaissent bien l'institution. Toutefois, elle témoigne aussi des retours d'autres types de public. En effet, les profils d'utilisateurs visés ont été :

- Les contacts enregistrés dans la base de données du Welcome Center de l'ISDC.
- L'ensemble des collaborateurs scientifiques de l'ISDC, soit le public interne de la Bibliothèque de l'ISDC.

Ces deux segments du public semblent les plus pertinents pour cette enquête, car ils correspondent aux utilisateurs réguliers de la bibliothèque, ceux-là mêmes qui s'avèrent le plus exigeant et pointu dans les réponses fournies. Leur temps passé à la bibliothèque

leur a permis de bien appréhender le lieu et son fonctionnement et d'amener les renseignements les plus précis.

En outre, un autre type du public se réfère à :

- Toute personne concernée grâce à la diffusion du questionnaire sur la page Facebook de l'institut.

Chaque avis d'utilisateur compte pour l'enquête sur l'introduction de nouveaux concepts dans l'offre des prestations de la bibliothèque. Une fois que leur appréciation sur les services actuels de la Bibliothèque de l'ISDC et leurs besoins ont pu être exprimés, les réponses constituent des sources d'inspiration pour les recommandations à venir.

5.1.1 La méthodologie et les étapes de la réalisation

À l'image de l'enquête réalisée sur les bibliothèques internationales de droit, la présente investigation auprès des usagers de la Bibliothèque de l'ISDC a également pris la forme d'un questionnaire en ligne. Les éléments communs avec l'enquête à destination des bibliothèques internationales sont les suivants :

- Les deux versions linguistiques du formulaire en français et en anglais.
- Le choix de l'outil, le logiciel open source LimeSurvey étant recommandé par la Haute École de gestion de Genève.
- La garantie de l'anonymat.

De plus, ce projet de questionnaire a été également revu par la conseillère pédagogique de la HEG Genève et par le mandant. Une fois les modifications suggérées prises en compte, c'est la version anglaise qui a constitué l'étape suivante. La diffusion de l'enquête visait au minimum 150 personnes (139 envois d'e-mail et le blog sur la page Facebook de l'ISDC). Une semaine avant l'échéance, un rappel a été effectué afin d'encourager les usagers pouvant être toujours intéressés à participer à l'enquête.

Quant aux autres aspects :

- Le questionnaire est composé de 30 questions fermées ou ouvertes.
- Le temps estimé de réponse a été de 15-20 min.
- L'accès au questionnaire a duré 30 jours.

5.1.2 Les résultats

La fin de l'enquête a abouti à l'obtention des informations suivantes :

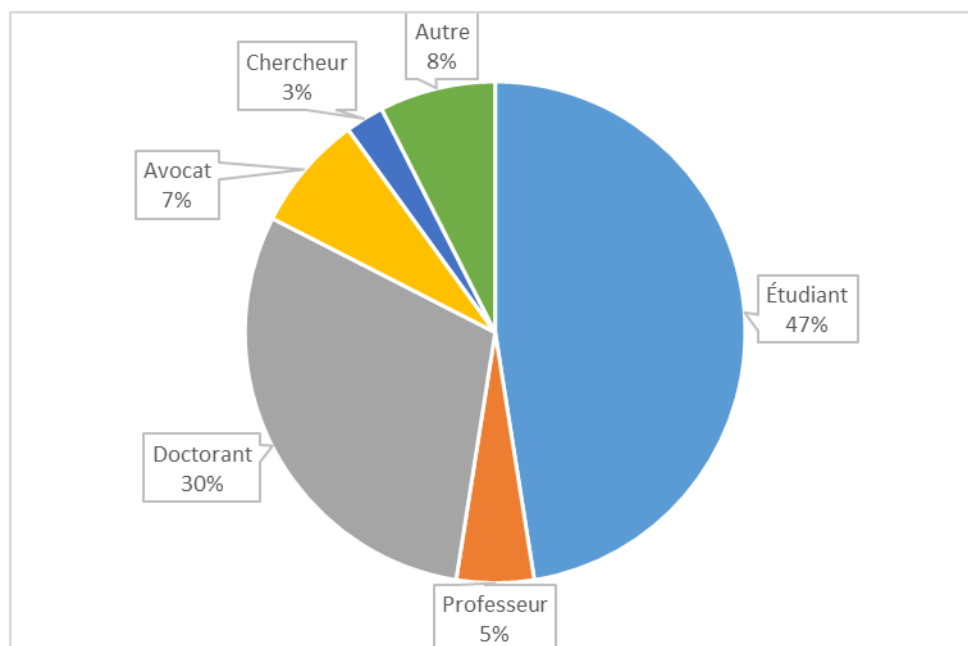
- Les 50 questionnaires retournés ont été remplis par 29 répondants de manière partielle et par 21 de manière complète.
- L'enquête a été adressée aux 139 contacts enregistrés dans la base de données du Welcome Center se composant de boursiers et de chercheurs ayant séjourné à l'institut, aux collaborateurs scientifiques de l'ISDC (le public interne de la bibliothèque), ainsi qu'à toute personne de la communauté Facebook de l'ISDC. Le taux de réponses s'élève à près de 33%.
- Le questionnaire ayant été élaboré en deux langues différentes, le français et l'anglais, 13 usagers ont répondu en anglais et 37 en français.

Le détail des questions se trouve dans l'Annexe n° 14-15 : *Questionnaire à destination des usagers de la Bibliothèque de l'ISDC* (versions française et anglaise), qui présente la forme et l'ensemble du contenu du questionnaire.

- La majeure partie de répondants correspond aux personnes en formation : 47% d'étudiants en master et 30% de doctorants. Ensuite, selon un ordre décroissant, ce sont les avocats, les professeurs et les chercheurs qui ont participé à l'enquête. La catégorie « Autre » précise les statuts de l'assistant-étudiant pour l'enseignement et la recherche et des collaborateurs de l'ISDC.

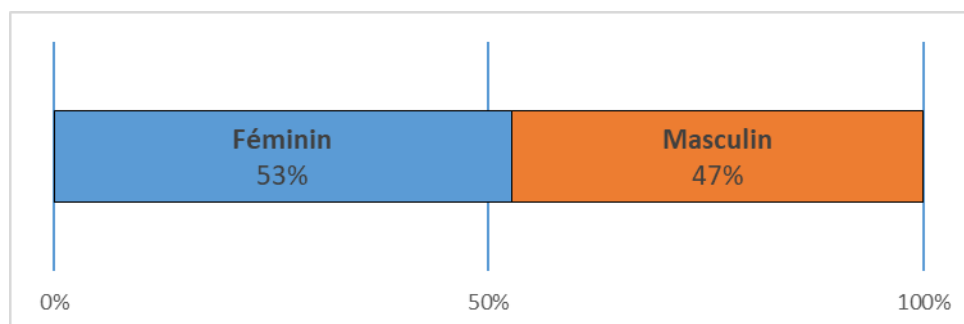
Le retour de ces types d'usagers confirme leur fort intérêt porté à l'avenir de la bibliothèque, un outil indispensable de travail et de perfectionnement à leurs yeux.

Figure 33 : Profil des usagers de la Bibliothèque de l'ISDC



- À deux personnes près, les femmes sont plus nombreuses à avoir répondu au questionnaire : 20 femmes contre 18 hommes.

Figure 34 : Proportion de genre des répondants au questionnaire



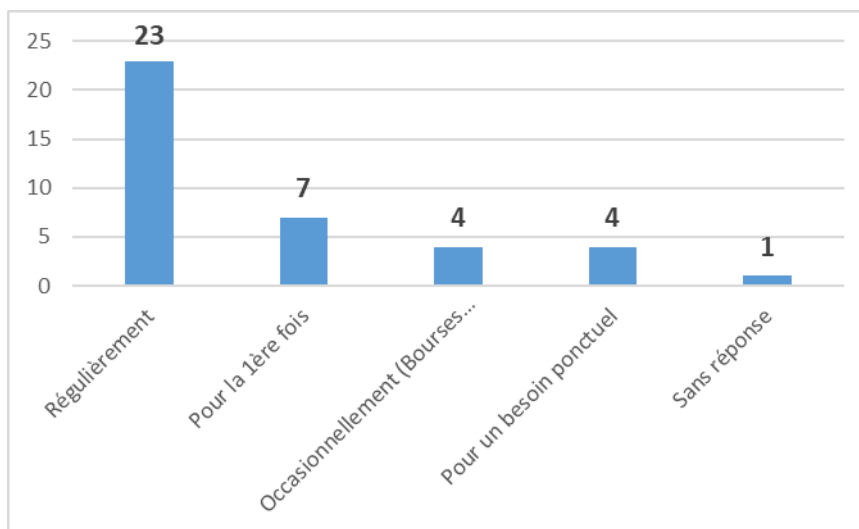
- Le résultat est fort intéressant et caractérise un domaine légèrement masculinisé. En effet, d'après les statistiques fédérales suisses, le nombre de juristes hommes est plus grand que le nombre de juristes femmes : pour l'année 2016, les résultats comptent 56% d'hommes contre 47% de femmes travaillant dans le domaine juridique (Office fédéral de la statistique 2018).
- La majeure partie des répondants correspond à la tranche d'âge entre 21 et 30 ans (14 réponses), ce qui reflète parfaitement le profil plus fréquent des personnes en formation. La deuxième catégorie de personnes est composée des 31-40 ans (12 réponses). Ainsi, le public majoritaire de la Bibliothèque de l'ISDC est constitué de la population active entre 21 et 40 ans. Ces tranches d'âge couvrent autant la génération des « digital natives » que celle ayant tendance à travailler de façon plus traditionnelle, avec le réflexe d'aller vers le rayonnage de la bibliothèque plutôt que de passer directement par le catalogue.
- 25 répondants sont affiliés à l'Université de Lausanne, 8 autres personnes à d'autres universités suisses (Fribourg, Genève, Neuchâtel et Zurich). Les usagers venant de l'étranger ont mentionné : Université de Corse Pascal Paoli a Corte (France), Université d'État de Voronej (Russie), Università degli Studi dell'Insubria Como (Italie), Università di Bergamo (Italie), Faculty of Law, Alexandria University (Égypte).

L'élément à souligner est la renommée de l'ISDC au niveau international, notamment grâce à l'encouragement à la recherche – les programmes de bourses et de séjours à l'institut. Le compte rendu de l'entretien avec madame Marie-Laure Lauria, collaboratrice relations publiques, responsable du « Welcome Center » et secrétaire générale de l'AiSDC, est consacré à cet aspect des choses.

- Les résultats démontrent la profusion des langues pratiquées dans le milieu juridique, ce que reflète d'ailleurs le profil de la Bibliothèque de l'ISDC, spécialisée dans les domaines du droit comparé, national et international.
- La majorité des répondants a un usage régulier de la bibliothèque. Arrivent ensuite les visiteurs venant pour la première fois, également fortement représentés. Puis les réponses sont liées aux boursiers et à des besoins ponctuels. Nous pouvons en conclure que la Bibliothèque de l'ISDC est un

lieu de référence pour des recherches précises, autant pour les habitués venant fréquemment que pour des visiteurs occasionnels. L'élément qui ressort est aussi celui d'un agrandissement du cercle des lecteurs par de nouveaux arrivants.

Figure 35 : Fréquentation de la Bibliothèque de l'ISDC



- Il s'avère que le meilleur moyen d'étendre la popularité de l'ISDC est le moyen le plus traditionnel, celui du bouche à oreille. En outre, une autre partie importante des usagers a connu l'ISDC par le biais de son site internet, ce qui confirme que la visibilité sur Internet revêt un poids considérable. Les commentaires mentionnent également d'autres sources : « initiation à la recherche en droit comparé en master », « sur place », « présence sur campus », « chaire de droit allemand » (CDA UNIL³⁵) à trois reprises, « professor », « ancien étudiant UNIL ». Ces réponses prouvent que l'emplacement à Dorigny-Lausanne, sur le campus de l'UNIL, représente un très grand avantage pour l'institut.
- L'Association est bien perçue par une partie des répondants qui souhaitent participer à ses activités, mais il serait recommandé de valoriser les avantages de devenir membre auprès des personnes moins intéressées.

Le groupe de questions intitulé « Votre retour » constitue l'essence de cette enquête.

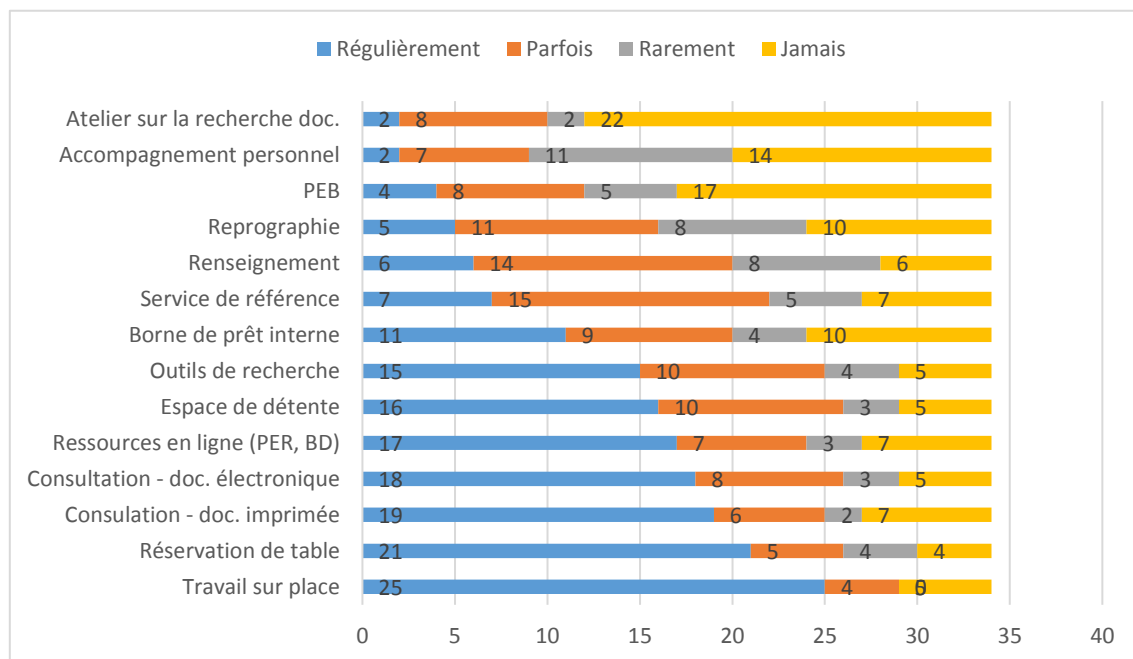
- Selon l'axe d'accueil : renseignement auprès de la réception (bureau d'accueil), travail sur place, réservation de table, espace de détente (coin café et repas), reprographie, consultation de la documentation imprimée, consultation des ressources électroniques.
- Selon l'axe d'orientation : outils de recherche (signalétique, catalogue en ligne, borne de localisation), service de référence (question-réponse).
- Selon l'axe d'information : borne de prêt interne, PEB – prêt entre bibliothèques, accompagnement du personnel lors des recherches

³⁵ CDA UNIL correspond à l'une des sections du Centre de droit comparé, européen et international (CDCEI) de l'Université de Lausanne. Source : <https://www.unil.ch/cda/de/home.html> (consulté le 11.07.2018).

documentaires, atelier sur la recherche documentaire (ex. : bases de données).

Selon le nombre de réponses fournies, voici la fréquence d'utilisation des prestations :

Figure 36 : Degré d'utilisation des services de la Bibliothèque de l'ISDC



- La connaissance du degré d'utilisation des services a pour but d'établir une liste des prestations qui sont à l'heure actuelle incontournables afin de satisfaire les besoins des usagers de la Bibliothèque de l'ISDC. L'analyse présente tout le spectre de popularité des services, des offres rencontrant le plus grand succès aux services ayant un moindre intérêt.

Figure 37 : Les services les plus utilisés de la Bibliothèque de l'ISDC par son public



Afin de mieux appréhender les raisons pour lesquelles certains usagers ne trouvent pas utiles quelques services de l'offre de la Bibliothèque de l'ISDC, voici la revue plus pointue des causes trouvées lors de l'enquête.

De fait, analyser de plus près les usagers qui manifestent des avis extrêmes demande une étude plus précise. Nous pouvons affirmer que ce type de public appartient à une nouvelle génération d'usagers, de ceux qui participent déjà à la proposition d'achat de livres, qui aimeraient disposer d'une documentation ad hoc pour la recherche documentaire et avoir accès aux travaux de recherche des chercheurs affiliés aux programmes de soutien de l'ISDC. D'autre part, nous avons l'exemple de trois personnes qui – selon leurs réponses moins nombreuses – souhaitent manifestement bénéficier des espaces de travail, car aucune mention de l'utilisation de services précis n'a été effectuée.

Les résultats de l'enquête ont été fortement influencés par quatre répondants ayant marqué « jamais » pour l'utilisation des services mentionnés dans la question. L'analyse de leurs profils aboutit aux constats suivants :

- Les usagers sont venus à la bibliothèque de l'ISDC pour la première fois. Par conséquent, les services n'ont pas encore été employés lors de cette « reconnaissance des lieux ».
- Plus précisément, les réponses concernent quatre femmes provenant de l'Université de Lausanne. Leurs questionnaires ont été remplis partiellement, toutefois dans les réponses nous trouvons les informations suivantes : c'est un jeune public correspondant à la tranche d'âge des moins de 20 ans, leur découverte de la Bibliothèque s'est faite à distance, par le biais du site internet de l'institut.
- Parmi ces répondantes, une personne a exprimé le souhait de devenir membre de l'Association de l'ISDC. Deux autres personnes ont évoqué le besoin d'un espace de travail collaboratif et interactif (avec dispositifs de communications) comme de l'espace de repos. De plus, ce public trouve l'organisation de la bibliothèque claire, ce que confirme l'une d'entre elles, qui témoigne de l'aisance à trouver les documents recherchés d'une manière autonome.
- La valorisation des services actuellement offerts par la Bibliothèque de l'ISDC serait une priorité, avant la mise en œuvre d'autres prestations. Une des répondantes a laissé le commentaire suivant : « Je connais mal les formations mais je dois avouer que je ne m'y suis pas du tout intéressée par manque du temps. »
- Les points forts de la bibliothèque de l'ISDC sont synthétisés par trois mots : efficacité, rapidité et accessibilité. En effet, les avis se rejoignent autour de divers services tels que : l'accueil, avec un espace calme, un personnel aimable et serviable ; la documentation à jour, disponible et riche du point de vue des domaines couverts comme de son multilinguisme ; la possibilité de réserver une table de travail. En outre, les retours sont laudatifs quant à l'accompagnement du personnel, le service de référence, le PEB et la proposition d'achat.
- Les points à améliorer sont les suivants : l'accès aux ressources électroniques depuis les portables privés des utilisateurs ; les conditions du travail et d'accueil comprenant la régularisation de la luminosité (pas assez de lumière le soir et en journée un ensoleillement trop fort venant de

l'extérieur), la climatisation (surtout de l'étage supérieur) et la multiplication des prises électriques. De plus, l'espace de détente (coins café et repas) pourrait être amélioré selon le goût des répondants par un micro-ondes et une machine à boissons à l'étage. Et pour finir, les heures d'ouverture de l'institut, qui sont jugées insuffisamment élargies pour les visiteurs ponctuels.

- La description de l'innovation par le public est majoritairement concentrée sur la notion de bibliothèque numérique. Les descripteurs tels que : numérique, digital, accès à distance, reflètent la tendance de l'accessibilité et la richesse des ressources électroniques. Par ailleurs, le travail en groupe a été mentionné, tout comme l'amélioration des outils de recherche, tel le catalogue de la bibliothèque. Enfin, un élément fortement souligné est aussi la collaboration entre les chercheurs et les bibliothécaires, une dynamique déjà prisée à l'heure actuelle.

Figure 38 : Nuage de mots établi par le public de la B. ISDC



(Source : Outil en ligne WorldItOut)

Les questions consacrées à l'infrastructure (n°14-22) de la bibliothèque et à ses ressources imprimées. Le questionnaire interpelle sur les conditions du travail d'une manière détaillée ainsi que sur le repérage des documents au sein de la bibliothèque.

- Les résultats relèvent la grande satisfaction des usagers quant à l'accessibilité de la documentation en libre accès (aucune réponse négative obtenue) et à la signalétique compréhensible de la bibliothèque. Toutefois, un commentaire semble très intéressant : « Le catalogue en ligne n'est pas très clair. Pourquoi pas un catalogue interne ISDC, pour pousser un peu plus loin le service de localisation des ouvrages ».
- D'autres composants de l'infrastructure appréciés sont les places de travail et le calme du lieu. Certains éléments ne font pas l'objet d'un jugement idéal : la lumière et la climatisation – déjà évoquées dans les points à améliorer de la bibliothèque – ainsi que la régularisation de la température. De plus, les répondants estiment que les espaces de travail collaboratif ne sont pas un besoin primordial. Même si : « Ça pourrait être un atout », « Je suis juste étudiante donc je n'élabore pas de projets professionnels à l'ISDC » ou « Je travaille seul ». En écho, les besoins en espaces de travail munis de fonctions de collaboration à distance ont reçu une légère majorité de réponses « oui », les autres répondants ayant choisi « Ne sait pas ». Cela démontre que l'utilisation des dispositifs de communication lors de leur travail n'est très fréquente, donc pas indispensable. Les espaces de repos ont déjà été mentionnés parmi les points à améliorer de la bibliothèque. S'agissant des

ajouts souhaités, les commentaires indiquent l'augmentation de places assises et la mise à disposition d'une bouilloire dans le coin repas.

La question « Vous renseignez-vous sur l'actualité du fonds documentaire (catalogue en ligne, liste d'acquisition) ? » nous fournit une réponse plutôt négative. En effet, la majorité des usagers (13 « non » contre 10 « oui ») n'utilise pas ces outils lors de recherches ponctuelles sur le contenu des collections.

En outre, la question de la version linguistique des ouvrages consultés donne une réponse quasi univoque. Selon les retours, 23 répondants utilisent la version originale, tandis qu'une personne recherche des traductions en français. Un commentaire lié à cet aspect : « Pour les langues que je maîtrise mais sinon, j'apprécie les traductions en anglais (pour le néerlandais) ». Enfin, les propositions d'achat de livres ne sont pas pratiquées par la majorité du public (13 « oui » contre 17 « non »).

La série des questions sur l'usage des ressources (n°23-28) nous informe sur les pratiques de travail des usagers et sur l'importance des types de documents utilisés. La documentation imprimée est préférée notamment pour la lecture (22 voix contre 6) et l'étude comparative (17 voix contre 9). Concernant les ressources électroniques, elles rencontrent un grand intérêt dans la pratique de la recherche (17 voix contre 8) et de la citation (15 contre 13).

- La question de la satisfaction de l'offre actuelle en documentation électronique a suscité un fort retour positif de la part des répondants (26 « oui » contre 4 « non »). Les commentaires laissés sont les suivants : « Ça peut toujours s'améliorer », « L'accès n'est pas complet pour certains chercheurs étrangers », « Parfois difficile de trouver des revues anciennes ou alors seulement des aperçus » et « Parce qu'il y a des documents qu'on aimerait avoir en ligne quand ils sont prêtés ». De plus, les usagers ont tendance à effectuer des recherches ponctuelles sur Internet afin de se tenir au courant des thématiques qui les intéressent (20 voix). Seuls 3 répondants requièrent la mise en place de flux RSS. Par conséquent, nous notons que la pratique d'une veille informationnelle n'est pas automatisée pour la majorité du public de la bibliothèque. Par ailleurs, un usager explique qu'il consulte régulièrement des revues juridiques de son choix.
- Le besoin de formation sur les ressources électroniques est considérablement souligné, car les 16 répondants affirment que l'utilisation de ces sources d'information requiert une aide supplémentaire, contre 8 qui n'en ressentent pas le besoin. Les notes laissées par le public sont : « Mais ça peut aider » et « C'est compliqué, mais le personnel très disponible et bienveillant nous donne les formations sur mesure nécessaires ». En conclusion, nous posons un fort besoin du public quant à l'accompagnement lors de l'utilisation des ressources en ligne, accompagnement qui pourrait prendre la forme d'une documentation ad hoc, puisque 21 répondants ont exprimé leur intérêt pour cette question, contre 5 « non » et 4 « Ne sait pas ».
- L'élément primordial qui ressort, en ce qui concerne les ressources électroniques, est le souhait de pouvoir accéder aux travaux des chercheurs

qui ont travaillé au sein de la Bibliothèque de l'ISDC. En effet, le résultat est incontestable, avec 25 « oui » contre 1 « non » et 4 « Ne sait pas ».

Et pour finir... **les deux dernières questions** donnent libre cours à l'expression des plaintes ou autres remarques du public.

- Il s'avère que seulement 5 personnes ont déjà communiqué leur mécontentement, par exemple : « Pourquoi l'interdiction des ascenseurs aux étudiants ? ». Les 22 autres répondants ne l'ont jamais fait. D'autre part, les services proposés par le public restent toujours en lien avec les ressources numériques (« Accès au travail de recherche des précédents utilisateurs de l'ISDC est une bonne piste ») et avec l'espace de détente (« Microwave ! » et « Cafétéria pour le confort des étudiants/chercheurs »).

5.2 L'enquête auprès du personnel de l'ISDC

5.2.1 La méthodologie

Grâce à l'entretien semi-directif d'une durée d'environ 20-30 min, nous obtenons la vision du personnel de l'ISDC sur les besoins et le comportement des usagers de la Bibliothèque de l'ISDC, à la fois du point de vue interne – grâce au dialogue avec le public interne, celui du corps scientifique de l'ISDC, et du point de vue externe – à l'aide des retours du personnel de l'accueil de l'institut. Dans l'ensemble, 4 personnes ont été interviewées et 3 autres ont pu rendre leur retour par e-mail. Les questions ouvertes ont été adaptées à leur rôle au sein de l'ISDC.

5.2.2 Les résultats

5.2.2.1 L'enquête auprès du personnel de l'accueil de l'ISDC

Cette démarche a eu pour objectif de connaître la vision du personnel en première ligne avec le public fréquentant la bibliothèque, une position privilégiée car offrant la possibilité d'observer le comportement des usagers et de formuler leurs besoins implicites.

Le retour du personnel de la réception de l'ISDC est composé de quelques constats, notamment :

- Dans leur ensemble, les usagers s'avèrent plutôt autonomes, car ils savent en majeure partie exactement ce qu'ils cherchent et savent formuler leurs demandes.

La réception est surtout sollicitée lors des toutes premières visites du public. Dans ces situations, les questions concernent surtout le fonctionnement général de la bibliothèque. Toutefois, les interrogations peuvent être très précises et de type factuel : Où se trouve un ouvrage ? Comment faire pour accéder aux bases de données ? Êtes-vous ouvert les samedis et dimanches ? La question récurrente concerne la manière de faire des recherches à la bibliothèque. Avec ces exemples, nous notons une forte

variation des questions, certaines étant générales et d'autres plus spécifiques. Les usagers apprécient la rapidité des réponses et la façon de les traiter. En effet, selon la spécificité de la question, un des bibliothécaires est appelé pour l'accompagnement ponctuel de l'utilisateur.

- Le retour des usagers sur l'appréciation de la bibliothèque est fortement positif.

En effet, la richesse de la documentation juridique semble très précieuse aux yeux du public. De plus, les conditions du travail sont très valorisées : les espaces, le calme et la possibilité de réservation de tables. En somme, ces opinions concernent le personnel, les infrastructures et le traitement rapide des questionnements des usagers.

- Les inconvénients évoqués par les usagers sont peu nombreux.

Citons l'absence de prêt direct, un livre introuvable, la fermeture à 19h durant les jours ouvrables, un horaire pas assez élargi pour le public externe, ou alors la fermeture le dimanche.

- Les propositions des services qui pourront être développés.

L'amélioration des espaces de repos est importante aux yeux du public. Cet aspect met en lumière l'importance de l'accueil de la bibliothèque dans le sens le plus large, en lien avec les conditions du travail prolongé sur place. Un intérêt moindre est exprimé pour des salles de travail en groupe ou l'accès aux thèses des doctorants et aux mémoires des chercheurs en droit. En outre, les usagers apprécient l'accompagnement du personnel de la Bibliothèque de l'ISDC pour des renseignements rapides (par exemple : les moyens de trouver un ouvrage recherché qui ne se trouve momentanément pas en rayonnage) comme pour l'utilisation des bases de données. Une remarque notable évoque l'accès à la bibliothèque hors des heures d'ouverture.

5.2.2.2 Les entretiens avec les collaborateurs scientifiques de l'ISDC

Les collaborateurs scientifiques font partie du public interne de la bibliothèque. Ce public est très autonome, dû naturellement à leur niveau de professionnalisation élevé. Leur usage quotidien des services de la Bibliothèques de l'ISDC apporte des informations précieuses sur les prestations de la bibliothèque.

Les éléments qui peuvent intéresser la présente étude sont :

- La collaboration étroite avec les bibliothécaires.

Cet aspect reste indispensable pour l'efficacité du travail au quotidien, surtout pour la question des acquisitions, la localisation d'ouvrages et le prêt entre bibliothèques. Le

moteur du soutien est basé sur la rapidité de réaction des bibliothécaires et l'ouverture aux propositions de nouvelles ressources électroniques.

- Le partage du savoir sur les méthodes du travail.

Il s'avère que, au regard de la masse d'informations issue des recherches, les collaborateurs scientifiques seraient intéressés par le conseil sur l'organisation des données, notamment les références bibliographiques et les documents stockés sur leurs ordinateurs. La piste de réflexion qui s'ouvre aux bibliothécaires est en premier lieu la normalisation du nommage des fichiers et des répertoires. Dans un deuxième temps, le partage de connaissances sur les agrégateurs de flux RSS peut faire partie des services personnalisés offerts à ce public. En troisième lieu, citons le développement d'une gestion collaborative entre les bibliothécaires et les collaborateurs scientifiques. Ce dernier thème évoque la mise en œuvre du *Record management* au sein de l'ISDC. Un tel projet transversal nécessite une projection à long terme. C'est pourquoi l'idée est intéressante uniquement si elle est approuvée par l'ensemble des collaborateurs et que les nouvelles tâches en découlant sont acceptées : par le corps scientifique – fournir des documents en vue de leur archivage pérenne ; par les bibliothécaires – gérer l'architecture informationnelle et contrôler le format des fichiers.

5.3 Les méthodes innovantes d'investigation sur les usagers de la Bibliothèque de l'ISDC

En réalité, l'ensemble de méthodes ayant pour but de mettre l'utilisateur au cœur de la bibliothèque est une réunion de pratiques traditionnelles et de démarches plus innovantes : le *Design thinking* et l'*UX Users*. En effet, ces dernières s'appuient sur la connaissance déjà acquise par l'analyse des besoins du public. Les démarches comme l'observation, le questionnaire et l'entretien sont bel et bien le point de départ de méthodes plus modernes.

De ce fait, l'innovation dans les enquêtes sur l'utilisateur correspond à un enrichissement des méthodes traditionnelles et trouve de nouveaux outils dans le monde du marketing.

Selon David Kelley, l'un des fondateurs de l'agence de design IDEO, la méthodologie centrée sur l'humain et sur la pensée créative donne des résultats durables et applicables à toute organisation (IDEO 2017).

5.3.1 La recherche des signaux faibles dans le comportement des usagers

La méthode d'investigation basée sur l'observation personnelle est la plus subtile et la plus délicate à la fois. Premièrement, parce qu'elle ne nécessite pas la collaboration du public. Et, deuxièmement, car elle demande la plus grande objectivité possible de la part de l'enquêteur.

Pour ce faire, nous devenons un utilisateur lambda qui occupe un espace de travail avec d'autres utilisateurs. Passer une journée à la bibliothèque revient à être assis à l'une des places disponibles – dans notre cas, avec la meilleure visibilité possible –, à parcourir les longueurs des rayonnages, à poser une question au voisin concernant l'accès wi-fi, à côtoyer d'autres visiteurs au coin café... mais surtout à rester patient et vigilant aux « signaux faibles ». La cible devient le comportement du public, autrement dit la manière dont il appréhende le lieu et son contenu.

Le rôle d'un observateur est avant tout de repérer les éléments parfois subtils. Durant une période d'un mois, l'objectif de cette démarche a été d'ouvrir les yeux et les oreilles à la recherche des « signaux faibles », des petites aperceptions sur le public. Pour la Bibliothèque de l'ISDC, les constats sont les suivants :

- Nécessité d'un espace de travail non silencieux qui permettrait l'utilisation des dispositifs de communication à distance.

Lors des observations, trois personnes ont été aperçues assises sur les rebords de la fenêtre à l'entrée du bâtiment, face au coin café, près des casiers. Munies d'un téléphone à l'oreille ou d'écouteurs, elles conversaient toutes en tenant sur leurs genoux un ordinateur portable ou une liasse de documents qu'elles étaient en train de consulter en même temps.

- Fort intérêt du public pour des espaces de travail libres d'accès.

Selon les différents moments de la journée, le nombre d'usagers s'accroît. Par contre, leur venue – d'après le règlement de la bibliothèque³⁶ – doit être motivée par une réelle utilisation du fonds documentaire. Dans le cas contraire, le risque est de ne plus pouvoir offrir des places de consultation à ceux qui en ont besoin. Le refus d'accès est possible, mais il est néanmoins rare dans la pratique.

- Espace de rencontre à proximité de l'institut en plein air.

Les pauses sont souvent prises hors du bâtiment afin de profiter du cadre et de l'air frais. Le rassemblement fréquent du public devant l'entrée incite d'autres utilisateurs

³⁶ Art. 1 du Règlement de la Bibliothèque de l'ISDC (Annexe n°1 : *Organigramme de l'ISDC*).

potentiels à y venir. Alors pourquoi les usagers ne pourraient-ils pas disposer éventuellement d'un espace externe dédié ? À l'heure actuelle, à quelques mètres de là en contournant le bâtiment, il se trouve un espace externe disponible, dont l'utilisation est toutefois limitée à cause d'un fort ensoleillement.

L'ensemble de ces observations sont désormais examinées afin de formuler des recommandations en vue de repenser les services actuellement proposés au public de la Bibliothèque de l'ISDC. De plus, elles élargissent le champ de recherche par la proposition de services non documentaires, touchant au bien-être des usagers.

5.3.2 La participation au programme événementiel de l'ISDC

En guise de prolongement de l'expérience d'observation du public, la participation à l'un des événements organisés par l'ISDC semble un bon moyen pour appréhender l'usage réel de l'offre de la bibliothèque.

L'événement en question est celui des rencontres informelles. Ce sont des présentations données par des boursiers de l'ISDC faisant partie du programme de Bourse van Calker. L'intérêt d'avoir assisté à cette conférence a surtout été de se renseigner sur des résultats de recherche obtenus sur la base de la documentation juridique proposée par la Bibliothèque de l'ISDC.

La rencontre informelle du 17 mai dernier portait le titre de « The Mechanisms of Mutual Legal Assistance between Egypt and Switzerland » et était conduite par Marwa Youssef Elbesiky, PhD student, University of Alexandria³⁷. Sa présentation a illustré la manière dont travaillent les chercheurs et l'apport que le fonds de la bibliothèque peut leur offrir.

Cette méthode a apporté de nombreuses informations sur l'épanouissement professionnel des participants à ces événements. En effet, parmi une quinzaine de personnes assistant à la présentation, la majeure partie était composée de juristes de l'ISDC, à part la responsable du « Welcome Center ». En tant qu'animateur, l'un des collaborateurs scientifiques a pris en charge le déroulement de la rencontre, ce qui semblait être une pratique traditionnelle.

La présentation elle-même a permis de saisir la méthodologie employée dans ce genre de recherches juridiques : synthétique, structurée et pertinente, tous ces éléments dont nous n'avons pas toujours conscience. En effet, la documentation, l'analyse et le diagnostic sont les étapes d'un travail minutieux et surtout individuel. D'ailleurs, c'est une belle opportunité pour les bibliothécaires des bibliothèques juridiques de connaître le

³⁷ Source : <https://www.isdc.ch/fr/evenements/rencontres-informelles> (consulté le 10.07.2018).

cheminement des recherches documentaires qui aboutissent à de tels résultats tangibles. Voilà qui souligne l'importance du travail accompli en back office de mise à disposition des ressources.

En outre, l'encouragement des bibliothécaires de la Bibliothèque de l'ISDC à la participation ponctuelle aux rencontres informelles valorise leur travail effectué en amont, dans les sections d'acquisitions, de catalogage et autres. L'enjeu est de démontrer la valeur de leur travail quotidien et de souligner combien ils rendent possibles les recherches juridiques, et cela au niveau international. Afin de les encourager, le temps de ces participations devrait être compté en tant qu'heures de perfectionnement professionnel.

5.4 La conclusion de l'analyse des besoins des usagers de la Bibliothèque de l'ISDC

L'enquête sur la meilleure connaissance des usagers de la Bibliothèque de l'ISDC a été composée de nombreuses étapes et a pu apporter des renseignements authentiques sur le public, tout en repérant des pistes de réflexion sur les recommandations de nouveaux services de la bibliothèque.

En effet, l'objectif a été d'élargir les possibilités d'investigation. C'est pourquoi l'identification des besoins du public en matière de services a pris en compte les éléments suivants :

- Expression explicite des besoins des usagers par des méthodes comme le questionnaire en ligne ou l'entretien avec le public interne de la Bibliothèque de l'ISDC.
- Expression implicite des besoins des usagers grâce à l'entretien avec le personnel de la réception, l'observation personnelle et la participation au programme événementiel de l'ISDC.

Les informations récoltées lors de cette vaste étude sont désormais rassemblées et présentées selon une seule structure. De ce fait, l'ensemble de réponses et de témoignages est organisé de manière à correspondre à un regroupement précis des attentes du public. L'organisation des retours est inspirée des *Champs d'intervention à développer*, proposés par Françoise Armand dans son article sur le développement de nouveaux services et prestations en fonction de l'évolution des demandes de nos usagers (Armand 2009).

En premier lieu, la synthèse sur le profil de public le plus fréquent dans les enquêtes est présentée dans le tableau ci-joint. Le commentaire sur l'ensemble est fourni par la suite, selon les champs mentionnés.

Tableau 10 : Caractéristiques des usagers de la B. ISDC

Types de public	Types de travail	Caractéristiques	Besoins	Champs d'intervention à développer
Étudiants en droit	Travaux en droit étranger et comparé	Public le plus nombreux Semi-autonomie	Accès à distance Numérique Multilinguisme Conseil Accompagnement	Formation Diffusion et valorisation Évaluation de la recherche
Chercheurs et enseignants	Recherche pour des fins professionnelles	Communauté Forte autonomie Automatisation du travail	Multilinguisme Collaboration	Organisation Diffusion et valorisation

En vue du renouvellement de l'offre de services, les retours sur le public de la Bibliothèque de l'ISDC se structurent selon les quatre champs d'intervention à développer (Armand 2009) :

- La formation

Malgré la mise en œuvre du programme des ateliers pratiques du service de référence, les usagers³⁸ expriment leur fort intérêt pour une documentation ad hoc d'aide à la recherche dans les bases de données. Voilà qui confirme le souhait d'autonomisation du public et l'appréciation des outils de recherche, même de type traditionnel.

Du côté de la Bibliothèque de l'ISDC, c'est une occasion de valoriser son offre de ressources électroniques, tout autant que le travail d'élaboration des fiches synthétiques par les bibliothécaires.

- L'organisation

En tant que public interne de la bibliothèque, le corps scientifique de l'ISDC voit une grande utilité dans la structuration des informations trouvées lors de ses recherches. Ce point purement organisationnel se réfère au savoir des bibliothécaires lié à la gestion d'une masse d'informations. De plus, ce type de public cherche également à autonomiser les demandes d'achat afin de rendre les acquisitions plus fluides.

- La diffusion et la valorisation

³⁸ Les répondants au questionnaire à destination des usagers de la B. ISDC

La méconnaissance de l'offre complète de services est le point primordial qui ressort de l'ensemble des retours. Les ressources électroniques rencontrent une forte demande, cependant que l'attrait pour les nouvelles acquisitions est moindre. C'est pourquoi une médiation documentaire pourrait apporter des solutions pertinentes, comme des dossiers thématiques ou des expositions thématiques en ligne.

- L'évaluation de la recherche

L'enquête auprès des usagers démontre un intérêt particulier pour le repérage de la documentation recommandée par les collaborateurs scientifiques. En effet, la qualité des ouvrages de référence est précieuse aux yeux de jeunes professionnels. C'est pourquoi, les signaler dans le catalogue en ligne serait intéressant, tout comme un enrichissement de la plateforme *E-collection* qui pourrait davantage mettre en lumière les bibliographies établies par les juristes et disposer d'autres produits documentaires³⁹

³⁹ À part les publications de l'ISDC, la plateforme pourrait également contenir les travaux de recherche des boursiers.

6. Innovation à la Bibliothèque de l'Institut suisse de droit comparé

Le présent travail de Bachelor a pour vocation d'amener des concepts innovants à l'offre des prestations de services existantes. Toutefois, les démarches concernant l'introduction de l'innovation en bibliothèque sont d'ores et déjà la préoccupation majeure des dirigeants de l'institution.

En effet, la politique d'innovation formulée dans le rapport annuel 2017 de l'ISDC se base sur les trois axes mentionnés ci-dessous. Leur formulation a été inspirée par la citation suivante : « Parfois, l'innovation implique de recouvrer ce qui a été perdu » (Isacson 2015, p. 12, cité dans ISDC 2018c, p. 14).

Voici les actions réalisées au cours de l'année 2017 par la Bibliothèque de l'ISDC (Rapport annuel 2017 de l'ISDC, p. 14) :

- Axe d'appropriation des espaces.

Pour la bibliothèque, cela a conduit à la réalisation du projet « Des espaces pour tout et par tous » visant l'élargissement de l'accès à ses collections afin de renforcer la relation entre la bibliothèque et ses usagers.

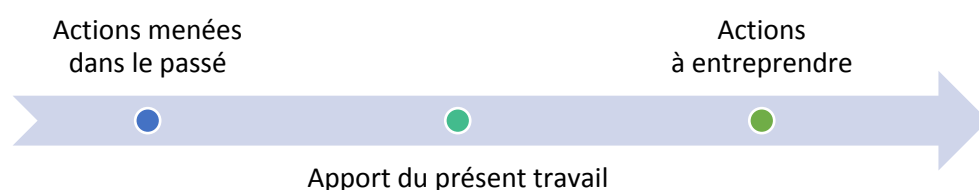
- Axe de la pédagogie active.

Ici, l'action intitulée « Se former... activement » a consisté à mettre en place des ateliers hebdomadaires à des fins de formation et d'interaction entre les publics de la bibliothèque.

- Axe d'apport des usagers.

Ce dernier point signifie pour l'institution « la participation des usagers », un facteur devenu prioritaire dans le développement des collections de la bibliothèque. Il se définit par les termes de proximité, de convivialité des espaces, et par le développement de nouveaux services.

De ce fait, l'étude menée dans le cadre du présent travail représente un prolongement de la démarche innovante adoptée par la Bibliothèque de l'ISDC.

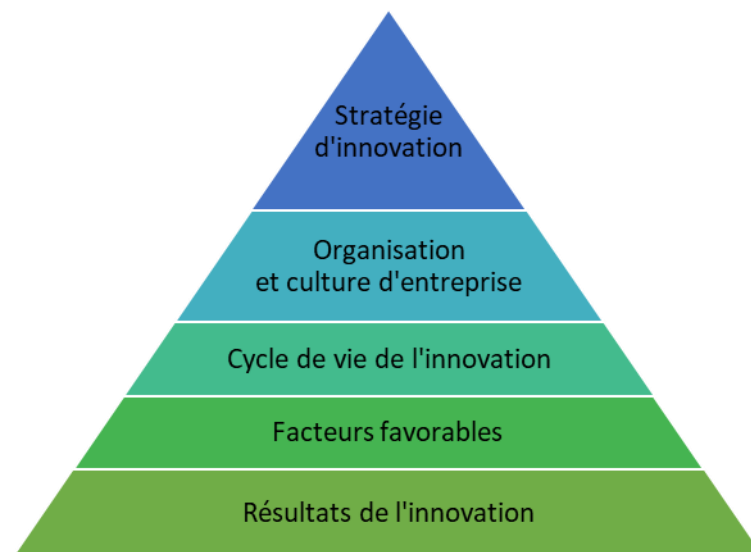


6.1 Le processus de l'innovation et ses composants

Le développement de services est un processus qui engage une institution du point de vue de sa stratégie, donc de sa politique de gestion, et nécessite une planification à long terme. Ainsi, nous pouvons parler d'un processus d'innovation qui s'inscrit dans un véritable *Business Model Innovation* (Rousselot 2009).

La figure ci-dessous porte le nom de « *House of Innovation* » et nous aide à identifier chacune des étapes.

Figure 39 : Pyramide de l'innovation selon A.T. Kearney



(Adapté de Engel, Diedrichs cité dans Griebel *et al.* 2016, p. 700)

Pour la Bibliothèque de l'ISDC, chaque niveau de cette structure pyramidale est déterminé comme suit :

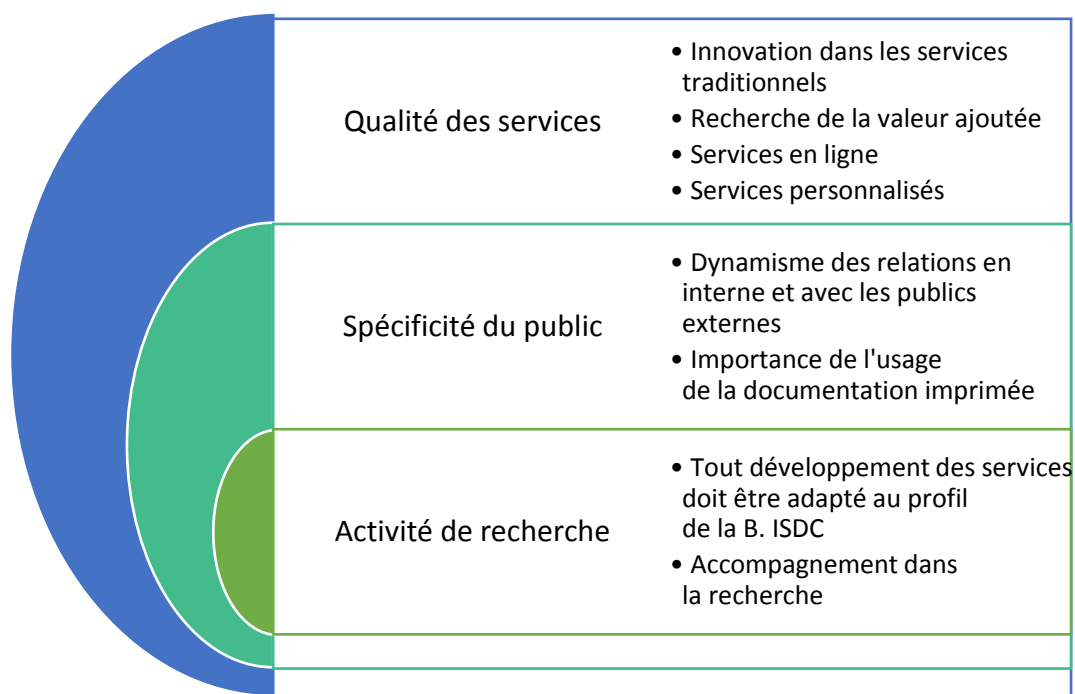
- La stratégie d'innovation gouverne les orientations du développement. Pour l'institution étudiée, les éléments primordiaux sont la valorisation du fonds documentaire spécialisé, qui est l'essence d'une bibliothèque de recherche, ainsi que le renforcement de la relation avec ses publics.
- Le facteur favorable est que la stratégie de la bibliothèque soit orientée vers l'innovation.
- Le cycle de vie de l'innovation fait le lien avec la démarche de lancement d'un nouveau service, sa communication comme le contrôle périodique par le biais des statistiques de son utilisation par les usagers.
- L'organisation et la culture d'entreprise correspondent à l'équipe de la bibliothèque, son ouverture d'esprit et les compétences mobilisées pour mener à bien les projets entrepris.
- La stratégie d'innovation rejoint directement la notion de gestion de projet, sa planification comme son pilotage à long terme.

6.2 Le retour des dirigeants de la Bibliothèque de l'ISDC

Les entretiens menés avec les dirigeants de la Bibliothèque de l'ISDC, respectivement Sadri Saieb, chef du domaine de direction bibliothèque et Mostapha Najem, responsable du développement des collections, sont d'excellentes sources pour déterminer l'ambition d'innover propre à l'institution.

D'après les comptes rendus de ces entrevues présentant les enjeux comme les motivations de la bibliothèque, on peut déterminer les points clés du futur développement des services. Ces points peuvent être présentés par le biais d'une illustration graphique qui met en valeur les priorités d'aujourd'hui.

Figure 40 : Enjeux et motivations d'innover de la Bibliothèque de l'ISDC



6.3 Le parcours client selon la méthode de Design Thinking

Le Design Thinking (ou pensée design) est une approche « centrée sur l'humain ». Cette méthode apporte du dynamisme aux enquêtes sur les usagers. S'inscrivant dans la démarche de la co-construction avec l'utilisateur, elle permet d'identifier des besoins pas exprimés par les sondages habituels (Mesguich 2017, pp. 17-18).

Cette conduite de projets innovants basée sur un brainstorming n'a pas pu être réalisée dans le cadre du présent mandat. Néanmoins, à la suite de la réalisation de l'enquête auprès des usagers, un approfondissement de la récolte d'informations a été effectué afin de pouvoir mieux cerner leurs besoins implicites.

Pour de plus amples informations sur le Design Thinking, nous nous référons à un manuel sous forme de kit à télécharger signé IDEO, une société de design connue dans le milieu des bibliothèques : « Le Design Thinking en un clin d’œil : transformer votre bibliothèque en une journée ».

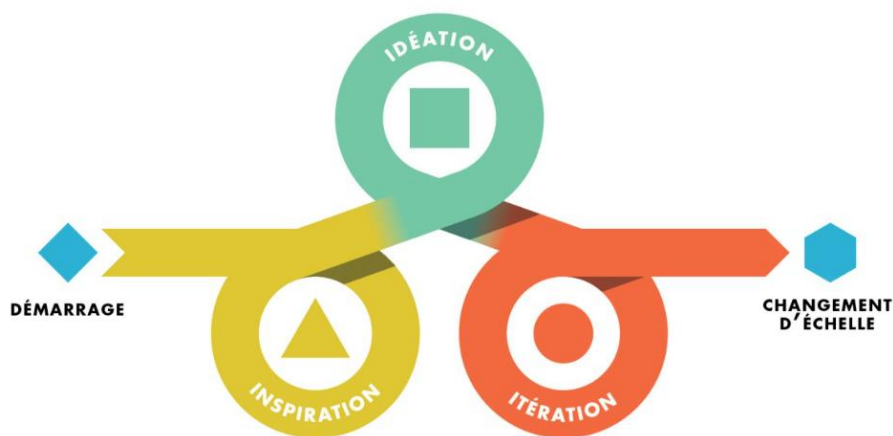
Cette démarche peut être intéressante à effectuer ultérieurement, tout en se basant sur les résultats du présent travail et en recourant à d’autres possibilités de renouvellement de l’offre de services de la Bibliothèques de l’ISDC.

Les étapes de Design Thinking se présentent comme suit :

- La **phase d’inspiration** vise une meilleure compréhension des besoins des usagers par l’observation, le dialogue et les pratiques d’autres bibliothèques dans le domaine du développement des services. Les idées sont à noter, toutes, sans critique. Ensuite vient le choix des propositions les plus pertinentes.
- La **phase d’idéation** est une reformulation des idées sélectionnées afin de trouver la représentation la plus adéquate (par exemple un espace réaménagé grâce aux outils graphiques).
- La **phase d’itération** intervient quand le moment est venu de tester la proposition et de récolter les retours des usagers.

(Inspiré de IDEO 2014a)

Figure 41 : Étapes de Design Thinking



(IDEO 2014b)

6.4 La boîte à outils pour une offre de services innovante

Le choix d'une solution d'innovation pour l'offre de services requiert une réflexion à long terme, car la vie d'une nouveauté n'est pas éternelle. Par conséquent, le lancement d'un nouveau service doit impérativement entrer dans le cadre de la gestion d'un projet.

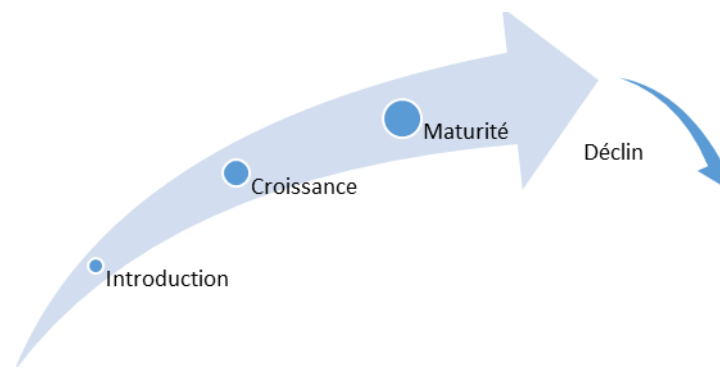
Selon la définition de la norme ISO 10006 « Management de la qualité », cela renvoie à un :

« Processus unique, qui consiste en un ensemble d'activités coordonnées et maîtrisées comportant des dates de début et de fin, entrepris dans le but d'atteindre un objectif conforme à des exigences spécifiques telles que les contraintes de délais, de coûts et de ressources. »

(ISO 10006 cité dans Gaudet 2017, slide 20)

Le point de départ est l'image correspondant au cycle de vie d'une innovation. Cette visualisation de l'ensemble du processus a pour but de répondre à un questionnement sur les possibilités d'anticipation afin de mener le projet à bien.

Figure 42 : Cycle de vie de l'innovation



(Gaudet 2017, slide 46)

Les questions que nous nous posons sont les suivantes :

- Où situons-nous notre institution par rapport aux aspects de sa condition actuelle ? Est-elle prête à innover ?
- Dans quelle direction souhaitons-nous développer l'innovation ?
- Comment arriver à la réalisation d'un projet sur l'innovation de l'offre de services ?

Toutes ces interrogations trouvent leurs réponses en examinant les outils adéquats. Ces derniers ont pour mission de proposer une boîte à outils pour le choix d'une des propositions d'actions faisant l'objet des recommandations du présent travail.

- Réponse à la première question : les perspectives possibles d'innovations

Tableau 11 : Expérimentation de nouvelles formes d'actions :
une grille d'analyse

Variations possibles			
[Cases à cocher]			
Quel degré de personnalisation du service ?			
Générique (tous)	Spécifique (public catégorisé)	Personnalisé (petit groupe)	Individualisé (à la demande)
Quel degré de participation des usagers ?			
Simple présence (conférence)	Active (échanges)	Dynamique (ateliers)	Co-construction (café littéraire)
Quelle(s) forme(s) ?			
Exposition	Rencontre	Atelier	Coproduction du contenu
Médiation quotidienne ou événementielle ?			
Médiation courante	Rdv réguliers	Événements	À distance
Quels espaces ?			
Salle dédiée	Au cœur des espaces	Hors les murs	Espace virtuel
Quelle dimension ?			
Dimension matérielle		Dimension numérique (diffusion en ligne)	
Quel budget ?			
0.00 CHF	Budget faible	Budget moyen	Budget important

(Adapté de Jacquinet 2011, p. 41)

- Réponse à la deuxième question : l'adéquation entre l'offre et les publics

Tableau 12 : Quelles sont les demandes du public ?

	Services traditionnels	Nouveaux services
Public actuel	Stratégie de fidélisation	Innovation
	Facteurs du succès : - Valorisation des publics fidèles - Communication régulière	Facteurs du succès : - Capacité d'investissement dans le nouveau service - Différenciation technique ou d'usage du nouveau service - Communication événementielle auprès des publics actuels
Nouveau public	Développement d'information documentaire	Diversification
	Facteurs du succès : - Capacité à développer une médiation documentaire active - Moyens humains forts - Partenariats nombreux - Communication soutenue	Facteurs du succès : - Capacité d'investissement dans le nouveau service - Capacité à développer une médiation documentaire active - Moyens humains forts - Partenariats nombreux - Communication soutenue

(Adapté de Jacquinet 2011, p.55)

- Réponse à la troisième question : les moyens d'y parvenir

Tableau 13 : Comment impliquer les équipes dans les projets ?

Degré de maturité du projet	Exemples d'outils/de techniques favorisant l'implication et la participation des usagers
Le projet est au stade de l'idée	Brainstorming Méthode des groupes nominaux Outils de développement de la créativité (le management participatif)
Le projet est une amélioration du service existant	Outils de management de la qualité Évaluation participative
Le projet est finalisé, il gagne l'adhésion des équipes	Formation / actions Expérimentation du projet et mise en situation (pré-test) Communication auprès des équipes
... et quel que soit le degré de maturité du projet	Groupe de travail Agenda et point régulier sur le projet Objectifs de production assignés Formalisation du projet (ses objectifs, les actions prévues, le rôle de chacun, etc.)

(Adapté de Jacquinet 2011, p.116)

7. Recommandations

La présente partie sur les propositions d'actions est la résultante de toute la démarche entreprise lors de ce travail. Les longs développements théoriques et pratiques ont permis d'explorer entièrement le sujet pour aboutir à des résultats concrets. Les recommandations en vue du développement de l'offre de services de la Bibliothèque de l'ISDC révèlent des conclusions des enquêtes et sont cohérentes avec le profil spécifique de l'institution. C'est pourquoi les présentes recommandations se veulent authentiques et tangibles, à l'image des retours de l'entourage de la Bibliothèque de l'ISDC.

L'étude se termine au mois d'août 2018. Ayant conscience que les pratiques professionnelles du lectorat comme les tendances du milieu bibliothéconomique risquent encore de changer, nous posons que l'utilité de la présente étude commence dès maintenant, afin de mesurer sans attendre les solutions qui trouveraient le plus grand intérêt pour leur pertinence et leur faisabilité.

7.1 La méthodologie des fiches descriptives

L'ambition de ce travail de Bachelor est de proposer de nouveaux concepts innovants de services. Afin de garder la cohérence entre le contenu de l'écrit et la structure des recommandations, les axes qui nous accompagnent tout au long de la lecture ont également pour but de structurer les recommandations.

Pour ce faire, des propositions d'actions sont premièrement regroupées selon les axes Accueillir, Orienter ou Informer, pour ensuite être présentées sous forme de fiches descriptives. Ainsi, chaque recommandation porte la même organisation des différents libellés afin de gagner en lisibilité et en uniformité. Conjointement, la structure des fiches rend ces propositions comparables entre elles. Cette méthode de présentation semble la plus efficace, puisque l'essentiel des renseignements y est inclus. Les fiches mentionnées ont été partiellement inspirées d'un modèle de création d'une offre de services proposé par un blog professionnel dans le domaine du consulting (Mériguet 2018).

7.2 Les recommandations selon l'axe Accueillir

Le premier des axes qui structure les recommandations est en lien avec la valorisation de la Bibliothèque de l'ISDC dans le sens le plus global, à la fois de son existence et de ses services. Pareille visibilité est attendue tant par le grand public que par les usagers actuels de la bibliothèque.

En effet, l'étude a démontré que :

- L'identité de la bibliothèque est mieux appréhendée si les missions découlant de son profil sont bien identifiées par le public.
- L'action à entreprendre est l'amélioration de la communication de la bibliothèque en interne et à l'externe.
- Parmi les usagers réguliers de la bibliothèque, l'ensemble des activités ne sont pas connues.
- Selon les signaux faibles, des espaces mieux adaptés sont à prévoir.

Les propositions d'actions se composent d'un projet complet, suivi par d'autres concepts innovants.

Tableau 14 : Fiche descriptive du concept innovant selon l'axe Accueillir

Recommandation n°1	
Titre	Vidéo promotionnelle des services de la B. ISDC
Objectif	Valorisation des ressources de la B. ISDC tout en utilisant un outil efficace de communication Augmenter la visibilité de la B. ISDC Améliorer la communication sur la B. ISDC
Base de proposition	Résultat de l'enquête auprès des usagers sur la méconnaissance de certains services Compte rendu de l'entretien avec les conseillers juridiques
Description⁴⁰	Un projet tel qu'une réalisation de vidéo ne requiert pas l'établissement d'un cahier des charges, car le résultat final dépend des capacités des professionnels et de leurs apports subjectifs. Toutefois, chaque production d'une vidéo suit le procédé ci-dessous, qui peut être appliqué par une seule personne : Travail de documentation (de recherche d'information) ; storytelling, autrement dit la narration ; prise de contacts et repérages sur place ; puis, le tournage. Le dernier aspect concerne le montage accompagné d'un étalonnage des couleurs et le mixage sonore (la musique de fond). L'objectif est d'attirer l'attention du public par la présentation de quelques chiffres clés tirés du plus récent rapport annuel de la bibliothèque.
Moyens	Le temps nécessaire à la réalisation dépend du type de vidéo. Selon l'exemple d'une vidéo promotionnelle, la durée est estimée à 4-5 jours. Cependant, la bibliothèque doit également prendre en compte

⁴⁰ La description de la réalisation du projet se base sur un échange avec le professionnel du domaine Simon Gabioud, responsable adjoint vidéo, journaliste RP – Ringier Axel Springer Suisse, Digital Factory, *Le Temps*, *L'Illustré*, *PME Magazine*, *Bolero*, *TV8*, *Gault&Millau*. Renseignement reçu le 17.07.2018.

	<p>le travail préparatoire de la part du personnel, à savoir la vision de la présentation et les informations à évoquer.</p> <p>L'enveloppe budgétaire est située entre 2500 et 4500 CHF.</p> <p>Afin de diminuer les coûts engagés, le projet peut faire l'objet d'un mandat à destination des écoles d'audiovisuel⁴¹ de niveau supérieur, comme l'ECAL à Lausanne, l'ECAV à Sierre, la HEAD à Genève, ou des centres de formation tels le CFMS à Lausanne ou le CPNV à Sainte-Croix.</p>	
Sources d'inspiration	Vidéos sur la Bibliothèque de l'EPFL (Lausanne)	<p>Lien vers les vidéos à caractère factuel sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> Les services de la Bibliothèque de l'EPFL La vidéo intitulée « ERACOM – Time Lapse à la Bibliothèque de l'EPFL ». <p>(Source : https://bit.ly/2uzWmC7. Consulté le 14.07.2018)</p> <ul style="list-style-type: none"> Les résultats du rapport annuel de la Bibliothèque de l'EPFL La vidéo intitulée « EPFL Library 2017 annual report ». <p>(Source : https://bit.ly/2uzWmC7. Consulté le 14.07.2018)</p>
	Vidéo sur la Fondation Jan Michalski pour l'écriture et la littérature (Montricher)	<p>Lien vers la vidéo à caractère promotionnel sur sa mission d'accueil des résidents.</p> <ul style="list-style-type: none"> La vidéo intitulée « À la Fondation Jan Michalski, des écrivains entre ciel et terre », réalisée par Simon Gabioud - <i>Le Temps</i> et diffusée le 14 mai 2018 sur la chaîne YouTube. <p>(Source : https://www.youtube.com/watch?v=xPmSivSdYTA. Consulté le 15.05.2018)</p>

⁴¹ Plus d'informations sur les écoles d'audiovisuel en Suisse : <https://focal.ch/fr/formation-audiovisuel-en-Suisse> (consulté le 28.07.2018).

D'autres idées qui ont surgi lors de l'étude correspondent aux propositions d'actions suivantes :

Tableau 15 : Proposition d'autres concepts innovants selon l'axe Accueillir

Idée n°1		
Proposition de concepts divers	Méthode	Description
Réservation de place et des ouvrages à distance	Pour les usagers inscrits : par le biais du compte lecteur. Pour les visiteurs ponctuels : par le formulaire en ligne disponible depuis le site internet de l'institution ou par une application, par téléphone ou par mail.	<p>Le service est pertinent pour une bibliothèque de recherche où la consultation de ressources se fait sur place.</p> <p>À l'exemple de la Bibliothèque nationale de France, les modalités de réservation sont également étendues aux ouvrages.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>Réservation de place et de documents - Site François-Mitterrand Bibliothèque de recherche (niveau Rez-de-jardin)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Réservation de place <ul style="list-style-type: none"> – Types de place – Modalités de réservation – Réservation d'une place pour l'Ina THEQUE (salle P) ▶ Réservation de documents </div> <p style="text-align: right; font-size: small;">(Source : https://bit.ly/2K5znVq. Consulté le 27.07.2018)</p>

Le service de réservation de place existe déjà pour le public privilégié, tel que les boursiers et les chercheurs venant à l'institut pour des séjours de recherche prolongés. C'est pourquoi la proposition offre une possibilité supplémentaire aux visiteurs ponctuels de pouvoir garantir leur arrivée à la bibliothèque.

Idée n°2		
Proposition de concepts divers	Méthode	Description
La communication du taux d'occupation des places de travail en temps réel	Le site internet de l'ISDC muni d'une application montrant le nombre de places de travail libres.	<p>La proposition d'un service de pointe est inspirée par l'offre de services de la Bibliothèque de l'EFFL (Learning Center). Cette proposition répond au taux d'occupation élevé de la bibliothèque.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px 0; text-align: center;"> <p>TAUX D'OCCUPATION</p> <hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> <p>Bibliothèque EPFL</p> </div> <p style="text-align: right; font-size: small;">(Source : https://library.epfl.ch/. Consulté le 25.07.2018)</p>

Le concept nécessite la mise en place d'un système de comptage qui pourrait être traditionnel – le comptage manuel des inscrits par tranches horaires, basé sur la fiche de décompte des visiteurs de la Bibliothèque de l'ISDC.

Idée n°3		
Proposition de concepts divers	Méthode	Description
Espace individuel de travail – la ruche –, muni de dispositifs de communication	Aménagement d'un espace pour l'accueil, d'une sorte de bulle de travail.	Le service rencontre l'intérêt des usagers qui souhaitent travailler en mode collaboratif à distance. Les exemples d'un tel espace sont issus de l'article « La ruche : nouvel espace innovant en BU » d'Anne-Sophie Guilbert (Guilbert 2018) et de l'article sur la Bibliothèque de l'Université de Tokyo (Cuzon 2016).

Idée n°4		
Proposition de concepts divers	Méthode	Description
Réaménagement de l'espace de repos	Mise à disposition d'un aménagement moderne.	La réflexion concerne la question des repas chauffés et de la mise à disposition d'une bouilloire. Ces changements nécessiteraient une réorganisation du lieu et la prise en considération de la proximité d'autres espaces à Dorigny. Coin repas : aménagement (une bouilloire, un micro-ondes, une armoire à tasses). Coin café : mobilier de style cosy. Extérieur, avec l'approbation du service des aménagements extérieurs du campus de l'Université de Lausanne : meuble de jardin : un gazébo qui protège du soleil et peut accueillir plusieurs personnes à la fois.

Cette dernière proposition diffère de l'ensemble des propositions d'action du présent mémoire parce qu'elle se rapproche du concept de la « Bibliothèque troisième lieu » et n'entre pas dans le cadre des services de nature documentaire. Dans l'enquête menée auprès des usagers, la mention des services non documentaires s'est avérée indispensable afin que les retours couvrent l'ensemble des conditions de travail. Quant au questionnaire en ligne, il a permis de relever un besoin particulier en ce qui concerne un nouvel aménagement de l'espace de repos (le coin café / repas). De plus, à la suite

des observations personnelles lors de la recherche des « signaux faibles », on peut y ajouter la nécessité d'espaces externes repensés.

7.3 Les recommandations selon l'axe Orienter

Le deuxième axe consacré aux recommandations se réfère au rôle de la bibliothèque dans l'accompagnement des usagers. En effet, l'accessibilité à l'information et la rapidité d'obtention de résultats pertinents sont des tendances privilégiées par les usagers. De fait, la bibliothèque a de nombreuses possibilités de satisfaire ces besoins personnalisés selon chaque groupe spécifique du public.

Les éléments repérés lors des enquêtes sont les suivants :

- Le rôle des bibliothécaires au sein de la Bibliothèque de l'ISDC en tant que conseillers, accompagnateurs ou formateurs est considérablement apprécié.
- La majeure partie du public affiche le profil de personnes en formation qui nécessitent une aide lors de leurs recherches juridiques.
- La version numérique des documents est un outil incontournable pour des recherches comparatives.
- Le partage de la documentation ou l'indication de nouveaux outils de recherche suscitent un intérêt éminent.
- L'axe d'Orienter semble le plus favorable à l'application du concept de la co-construction avec les usagers.

Tableau 16 : Fiche descriptive d'un concept innovant selon l'axe Orienter

Recommandation n°2	
Titre	Base institutionnelle de publication des travaux de chercheurs
Objectif	Valorisation des produits documentaires issus des ressources de la B. ISDC Augmenter la visibilité des activités du public de la B. ISDC Renforcer la relation entre la bibliothèque et le public Offrir un service participatif
Base de proposition	Résultat de l'enquête auprès des usagers (25 « oui » contre 1 « non » et seulement 4 « Ne sait pas »)
Description	Le projet s'inscrit dans le soutien de la bibliothèque à la professionnalisation des usagers dans le domaine du droit. L'initiative de la récolte et de la mise à disposition des travaux de boursiers et de chercheurs ayant effectué leurs séjours de recherche à l'ISDC est promise à un succès certain. À l'issue de la collaboration, la bibliothèque met en évidence la qualité de la documentation mise à disposition de son public. En même temps, par la démarche collaborative, elle augmente les ressources documentaires qui peuvent servir à d'autres usagers.

Moyens	<p>Le projet est basé sur la participation des usagers. La valeur de l'action n'est donc estimée que par le biais de la valeur ajoutée des produits documentaires (études, mémoires, thèses, etc.) mis à disposition. La valorisation des usagers contributeurs passe par l'indexation de leur nom dans une base informationnelle.</p> <p>L'administration de ces travaux peut être envisagée à l'image de la plateforme existante au sein de la B. ISDC, l'<i>E-collection</i>, dédiée aux publications de l'ISDC.</p>	
Source d'inspiration	<p>Centre de droit comparé, européen et international (CDCEI), Université de Lausanne</p>	<p>Base institutionnelle de publications de mémoires et de thèses (accès via MyUnil)</p> <ul style="list-style-type: none"> « SERVAL : serveur académique lausannois ». <p>(Source : https://serval.unil.ch/. Consulté le 16.07.2018)</p>

D'autres idées qui ont surgi lors de l'étude correspondent aux propositions d'actions suivantes :

Tableau 17 : Proposition d'autres concepts innovants selon l'axe Orienter

Idée n°1		
Proposition de concepts divers	Méthode	Description
Documentation ad hoc en ligne dédiée à la recherche juridique	Établissement de fiches descriptives respectant la même structure et la charte graphique de l'ISDC.	<p>La page internet « Guide de recherche en bibliothèque » signée par la Bibliothèque nationale de France.</p> <p>(Source : https://bit.ly/2LoCZTK. Consulté le 16.07.2018)</p> <p>L'exemple des fiches ad hoc sur la recherche dans les bases de données de l'Infothèque de la HEG Genève : « e-Norm : accès aux normes ISO : guide d'utilisation ».</p> <p>(Source : https://bit.ly/2upJrng. Consulté le 16.07.2018)</p> <p>L'exemple des tutoriels de l'Infothèque de la HEG Genève.</p> <p>(Source : https://bit.ly/2uDnLDp. Consulté le 16.07.2018)</p> <p>L'exemple de la documentation mise en ligne par l'Institut de droit européen à Fribourg.</p> <p>(Source : https://bit.ly/2zJePSB. Consulté le 16.07.2018)</p>

La proposition peut être élargie par l'élaboration d'une boîte à outils comprenant différents guides (sur la citation, sur la méthodologie de recherche juridique).

Les fiches ad hoc sous forme de documents pdf sont illustrées par de nombreuses captures d'écran afin de mieux accompagner le lecteur. L'explication fournie mentionne le langage d'interrogation de la BD. Deux versions linguistiques (en français et en anglais) sont à envisager.

Cette proposition pourrait à terme devenir collaborative pour les bibliothèques juridiques suisses. Par exemple, l'Institut de droit européen dispose d'un Centre de documentation européenne (EUi) qui est associé à la Bibliothèque de la Faculté de droit (BFD) de l'Université de Fribourg. En outre, ce nouvel outil de recherche pour la Bibliothèque de l'ISDC peut encore être enrichi par des tutoriels vidéo.

Idée n°2		
Proposition de concepts divers	Méthode	Description
Médiathèque de l'ISDC	Enregistrement des conférences et leur mise à disposition selon le périmètre défini (sur place depuis des postes informatiques ou diffusé sur la toile – page Facebook, YouTube, etc.)	Bibliothèque de l'Institut de droit international (IDI), Belgique – Médiathèque de droit international donnant accès à des conférences du domaine. (Source : https://bit.ly/2upmS1M . Consulté le 17.07.2018)

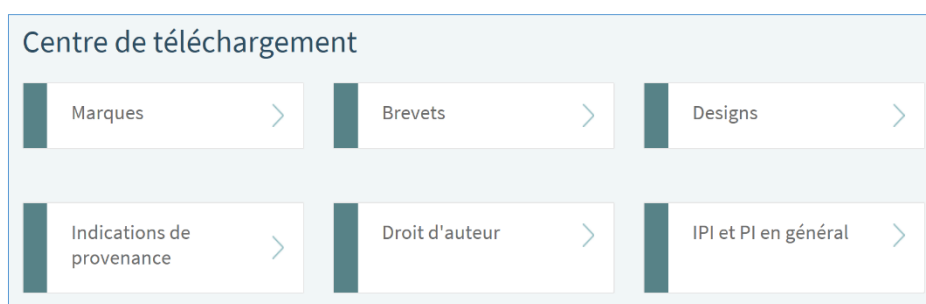
La proposition différencie le type de documents proposés dans l'offre documentaire de la Bibliothèque de l'ISDC et, de même, augmente la visibilité de l'institut (si diffusion à un large public).

Idée n°3		
Proposition de concepts divers	Méthode	Description
Centre de téléchargement des textes de loi en traduction	Collecte des documents grâce à la participation des usagers de la B. ISDC	Proposition d'une interface qui servirait de réservoir de documents spécifiques. Source d'inspiration : Institut fédéral de la propriété intellectuelle (IGE-IPI), Berne, Suisse, qui propose le téléchargement par catégories correspondant à son domaine d'expertise (voir l'image ci-après).

L'idée provient des questions fréquentes à destination du Service de référence de la Bibliothèque de l'ISDC. Sur Internet, il est certes possible de trouver des traductions diffusées librement. Toutefois, cela nécessite un temps de recherche sur la Toile et un examen qualitatif de la traduction. Sachant que c'est la version originale qui fait foi, les

traductions peuvent servir d'une aide à la meilleure compréhension de l'original. C'est également l'occasion de développer un service participatif où le public de la bibliothèque pourrait proposer les documents dénichés lors de ses recherches. Ainsi, c'est un moyen de réunir la documentation en un seul endroit et de faire profiter le public de textes rarement disponibles.

À l'image de la capture d'écran ci-dessous, nous imaginons l'accès aux textes de loi en différentes versions linguistiques. Chaque catégorie correspondrait à un pays particulier.



(Source : <https://bit.ly/2uFiUBL>. Consulté le 16.07.2018)

Idée n°4		
Proposition de concepts divers	Méthode	Description
Accueil de nouveaux collaborateurs scientifiques	Formation individualisée par rapport au domaine du droit étudié	<p>L'accompagnement du public interne depuis ses premiers moments d'engagement à l'institut se veut primordial pour la collaboration à venir avec la bibliothèque. C'est pourquoi un accueil individualisé – à l'image du Welcome Center pour les boursiers – permet dès le départ d'instaurer un lien de partenariat.</p> <p>Les outils à disposition peuvent prendre la forme de dossiers thématiques selon le domaine du droit étudié par le nouveau collaborateur scientifique. S'immerger dans l'univers de la B. ISDC passe également par la mise en place d'une veille informationnelle sur l'actualité du droit : la mise en place d'un agrégateur de flux RSS, la prise de connaissance d'une gestion efficace de l'arborescence des fichiers personnels pour l'archivage de la documentation issue des recherches juridiques.</p>

7.4 Les recommandations selon l'axe Informer

Les perspectives éclairantes dégagées par l'ouvrage de référence de Bertrand Calenge (Calenge 1999a) nous conduisent au troisième axe pour présenter la dernière partie des recommandations. Ici, nous retrouvons des propositions de prestations qui accentuent l'individualisation des services. Nous avons relevé que :

- La meilleure collaboration entre le public et la bibliothèque augmente la performance du travail.
- Les solutions techniques prennent de l'importance pour la qualité des services proposés, comme par exemple le choix du système intégré de gestion de bibliothèque.
- Les moyens à mettre en œuvre semblent plus importants dans l'axe Informer qui requiert des dispositifs informatiques.

Tableau 18 : Fiche descriptive d'un concept innovant selon l'axe Informer

Recommandation n°3	
Titre	Automatisation des propositions d'achat
Objectif	Augmentation de la performance du service d'acquisition de la B. ISDC Temps de traitement raccourci
Base de proposition	Résultats de l'enquête avec les collaborateurs scientifiques de l'ISDC
Description	Le service existe sous forme d'un courrier électronique disponible depuis la page internet de la bibliothèque. Toutefois, un formulaire prédéfini avec les champs adéquats permet de structurer l'information d'une manière automatique et de disposer de l'ensemble des informations nécessaires à l'acquisition d'un document. Selon le type de demande, le formulaire peut distinguer autant un document imprimé qu'électronique.
Moyens	La création d'un formulaire en ligne
Sources d'inspiration	Bibliothèque Am Guisanplatz, Services d'information et de documentation à Berne Le lien vers le formulaire en ligne, structuré par des champs obligatoires et facultatifs. (Source : https://bit.ly/2Ly2pm3 . Consulté le 11.06.2018)
	Médiathèque Valais La page de la bibliothèque encourage à proposer des nouveautés. <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Toute proposition est la bienvenue et sera prise en compte selon la politique d'acquisitions de la Médiathèque Valais</div>

		<p>Le formulaire invite en plus à exprimer une éventuelle préférence pour le document sous forme numérique :</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> <p>Si disponible, préférez-vous la version ebook ? <input type="checkbox"/></p> </div> <p style="text-align: right; font-size: small;">(Source : https://bit.ly/2v1E65l. Consulté le 12.06.2018)</p>
--	--	--

D'autres idées qui ont surgi lors de l'étude correspondent aux propositions d'actions suivantes :

Tableau 19 : Proposition d'autres concepts innovants selon l'axe Informer

Idée n°1		
Proposition de concepts divers	Méthode	Description
Génération de la liste de références bibliographiques par la borne de prêt interne	Enregistrement des prêts des documents selon les normes de référencement, p.ex. : la norme internationale ISO 690 (Organisation internationale de normalisation 2010).	La génération d'une telle liste au format électronique peut être utile lors de la création de la bibliographie des travaux de chercheurs.

Idée n°2		
Proposition de concepts divers	Méthode	Commentaire
Visite audio de la B. ISDC	Application à télécharger adaptée aux dispositifs mobiles, mise à disposition des fichiers audio sur YouTube ou depuis le site internet de l'institution.	<p>La préparation de la visite commentée implique l'enregistrement de voix qui accompagneraient l'utilisateur. Deux versions linguistiques (français, anglais) sont à envisager.</p> <p>La source d'inspiration : la visite autonome au sein de la Bibliothèque de l'EPFL.</p> <p style="text-align: right; font-size: small;">(Source : https://bit.ly/2LvBkA2. Consulté le 19.06.2018)</p>

La proposition est issue du milieu muséal et s'inspire des vidéos de présentation des bibliothèques en ligne.

Idée n°3		
Proposition de concepts divers	Méthode	Commentaire
Veille juridique	Mise en œuvre de la veille thématique selon les domaines du droit.	<p>Avec l'aide des bibliothécaires, la proposition permet aux collaborateurs scientifiques de se tenir au courant des actualités juridiques dans leur domaine. Une fois la méthode mise en œuvre, elle facilite et enrichit leur travail.</p> <p>La source d'inspiration : la Bibliothèque interuniversitaire Cujas propose une marche à suivre en ligne pour la mise en place d'une veille juridique.</p> <p style="text-align: right;">(Source : https://bit.ly/2Al3qst. Consulté le 19.06.2018)</p>

7.5 Les étapes de la mise en œuvre des recommandations

Les impératifs garantissant le meilleur usage de ce travail peuvent être résumés en quelques points, à savoir :

- Se positionner lors de la consultation de la Boîte à outils (Cf. Chap. 6.4 *La boîte à outils pour le choix d'innovation pour l'offre de services*) afin d'appréhender au mieux les enjeux du changement.
- Choisir la priorisation des recommandations par rapport aux axes du développement : accueillir, orienter ou informer.
- Discuter en équipe des réalisations possibles ; obtenir l'appui des responsables de sections ; choisir les moyens les plus adaptés pour y parvenir ; établir le calendrier du projet choisi.
- Obtenir l'accord de la Direction et la couverture budgétaire.
- Motiver le personnel à collaborer lors des projets transversaux ; mettre en valeur de nouvelles compétences.

8. Conclusion

L'objet de la présente étude a été d'explorer les possibilités de renouvellement des prestations de services de la Bibliothèque de l'Institut suisse de droit comparé.

Inspiré par le concept de la co-construction de l'offre de services de la bibliothèque avec ses usagers, l'élément primordial de l'enquête a été la prise de connaissance des usagers de la bibliothèque, de leurs pratiques, besoins et comportements. À l'issue de nombreuses investigations, leurs retours ont contribué à la recherche de nouveaux concepts de services.

Dans le contexte de l'innovation, l'exhaustivité n'existe pas. C'est pourquoi le travail effectué ne prétend pas épuiser le sujet. Cependant, la méthodologie employée se veut modestement complète dans le périmètre d'investigation fixé. L'extension de l'étude reste toujours possible avec la méthode mentionnée du Design Thinking, qui met en relation directe le personnel de la bibliothèque et les usagers souhaitant participer à un atelier d'exploration de nouvelles perspectives d'évolution.

Afin de garantir la pertinence de l'examen effectué, ce travail a repris des méthodes d'analyse provenant du milieu économique, car une bibliothèque, malgré son profil non lucratif, est également soumise aux règles du marché dont elle dépend. C'est pourquoi, une grande partie de l'étude est consacrée à la meilleure compréhension de son environnement.

Les résultats obtenus sont satisfaisants parce qu'ils relèvent d'une pratique authentique de la recherche de solutions. Leur formulation est pensée pour être compréhensible, à la fois dans leur structure et dans la visualisation de leur réalisation. Le rôle des bibliothécaires est à ce titre plus qu'important afin de pondérer l'intérêt des recommandations, d'unir l'équipe pour en discuter, de travailler sur un mode collaboratif. Enfin, les résultats permettent d'apercevoir les possibilités d'évolution de leur métier, le gain en qualifications, l'épanouissement professionnel comme le dynamisme dans le milieu du travail.

Les recommandations établies selon les axes Accueillir, Orienter et Informer relèvent de la mission particulière de la présente étude, à savoir la recherche de la valeur ajoutée des compétences des professionnels de l'information documentaire. En effet, valoriser les services proposés par l'institution est une chose qui ne changera jamais. Par contre, l'investissement durable dans la profession de bibliothécaire est en réalité la vraie réflexion à long terme.

Bibliographie

Institut suisse de droit comparé

CONFÉDÉRATION SUISSE, 2018. Institut suisse de droit comparé. In : *Budget 2018 avec PITF 2019 2021. Tome 2A avec plan intégré des tâches et des finances 2019-2021 des unités administratives* [en ligne]. 30.08.2017, pp. 229-231. [Consulté le 06.03.2018].

Disponible à l'adresse :

<https://www.efv.admin.ch/efv/fr/home/finanzberichterstattung/finanzberichte/budget.htm#896038038>

INSTITUT SUISSE DE DROIT COMPARÉ, 2018a. *Institut suisse de droit comparé* [en ligne]. [Consulté le 30.08.2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.isdc.ch/>

INSTITUT SUISSE DE DROIT COMPARÉ, 2018b. Bibliothèque. *Institut suisse de droit comparé* [en ligne]. [Consulté le 30.08.2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.isdc.ch/>

INSTITUT SUISSE DE DROIT COMPARÉ, 2018c. *Rapport annuel 2017*.

Document interne à l'institution au 19.07.2018

INSTITUT SUISSE DE DROIT COMPARÉ, 2018d. Cahier de bord du Service de références. Institut suisse de droit comparé. *Institut suisse de droit comparé* [en ligne]. [Consulté le 14.06.2018]. Disponible à l'adresse : <http://prdfmp2.unil.ch/fmi/iwp/cgi?-db=Cahierdebord&-loadframes> [Accès limité à distance. Disponible depuis les postes informatiques de la Bibliothèque de l'ISDC]

Les lois et autres textes juridiques en lien avec l'Institut suisse de droit comparé

Loi fédérale sur l'encouragement de la recherche et de l'innovation du 14 décembre 2012 (LERI ; RS 420.1). *Les autorités fédérales de la Confédération suisse* [en ligne]. État le 1er janvier 2018. [Consulté le 06.03.2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.admin.ch/opc/fr/classified-compilation/20091419/201801010000/420.1.pdf>

Loi fédérale sur l'Institut suisse de droit comparé du 6 octobre 1978 (LISDC ; RS 425.1). *Les autorités fédérales de la Confédération suisse* [en ligne]. État le 1er janvier 2007. [Consulté le 03.03.2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.admin.ch/opc/fr/classified-compilation/19780210/200701010000/425.1.pdf>

Ordonnance sur l'Institut suisse de droit comparé du 19 décembre 1979 (RS 425.11). *Les autorités fédérales de la Confédération suisse* [en ligne]. État le 1er janvier 1990. [Consulté le 06.03.2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.admin.ch/opc/fr/classified-compilation/19790380/198001010000/425.11.pdf>

Développement de l'offre de prestations de services des bibliothèques

ASSOCIATION DES BIBLIOTHÉCAIRES FRANÇAIS, 2003. *Le métier de bibliothécaire*. Paris : Éd. du Cercle de la librairie. ISBN 2-7654-0866-1

ARMAND, Françoise, 2009. Développer de nouveaux services et prestations en fonction de l'évolution des demandes de nos usagers. *Documentaliste : science de l'information* [en ligne]. Janvier 2009. Vol. 46, n° 3, pp. 52-53. [Consulté le 12.05.2018]. Disponible à l'adresse :

https://www.researchgate.net/publication/233833732_Developper_de_nouveaux_services_et_prestations_en_fonction_de_l%27evolution_des_demandes_de_nos_usagers [accès par abonnement]

BALLESTE, Roy, LUNA-LAMAS, Sonia, SMITH-BUTLER, Lisa, 2007. *Law librarianship on the Twenty-first century*. Lanham [etc.] : The Scarecrow Press. ISBN 978-0-8108-5881-7

BATHELOT, Benjamin, 2018. *Définitions marketing : l'encyclopédie illustrée du marketing* [en ligne]. [Consulté le 15.07.2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.definitions-marketing.com/definition/benchmark/>

BERTRAND, Anne-Marie, 1998. *Les bibliothèques*. Nouvelle édition. Paris : La Découverte. Repères ; 170. ISBN 2-7071-2845-7

BONCOEUR, Jean, THOUÉMENT, Hervé, 2010. *Histoire des idées économiques de Platon à Marx*. 3e éd. Paris : Armand Colin. Circa. ISBN 978-2-200-34017-9

BONDOLFI, Théo, 2011. *Citoyens du Net : visite guidée dans le monde numérique au travail, à l'école, en famille*. Carouge (Genève) : Fondation Yinternet.org. Version 0.98, octobre 2011. Collection eCulture. ISSN 1664-2376

BOUTHILLIER, France, 1998. Calenge, Bertrand. *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques [...]. Documentation et bibliothèque* [en ligne]. Janvier 1998. [Consulté le 15.05.2018]. Disponible à l'adresse : https://www.researchgate.net/profile/Bouthillier_France [accès par abonnement]

CALENGE, Bertrand, 1994. *Les politiques d'acquisition : constituer une collection dans une bibliothèque*. Paris : Éd. du Cercle librairie. (Bibliothèque). ISBN 2-7654-0554-9

CALENGE, Bertrand, 1999a. *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*. 2e édition revue et mise à jour. Paris : Éd. du Cercle librairie. (Bibliothèque). ISBN 2-7654-0777-0

CALENGE, Bertrand, 1999b. *Conduire une politique documentaire*. Paris : Éd. du Cercle librairie. (Bibliothèque). ISBN 2-7654-0717-7

CHAIMBAULT, Thomas, 2018. *Les services innovants en bibliothèques* [document Power Point].

Formation continue « Innovation en bibliothèques », Bibliothèque Information Suisse. Lausanne, le 3 mai 2018.

CHAUMIER, Jacques, SUTTER. Éric, 2007. *Documentalistes, ajoutez de la valeur à vos services !* Paris : Association des professionnels de l'information et de la documentation. Collection L'essentiel sur... ISBN 978-2-84365-095-6

CUNINGHAME, Keith, 2019. *Guidelines for legislative libraries*. 2nd, completely updated and enlarged edition. Berlin : De Gruyter Saur. IFLA Publications ; 140. ISBN 978-3-598-22045-6

CUZON, Vincent, 2016. *Au Japon, une bibliothèque propose de lire dans des bulles*. *SeLoger.com* [en ligne]. 8 avril 2016. [Consulté le 16.05.2018]. Disponible à l'adresse : <https://edito.seloger.com/lifestyle/insolite/au-japon-une-bibliotheque-propose-de-lire-dans-des-bulles-article-9811.html>

EIGILIER, Pierre, LANGEARD, Eric, 1996. *Servuction : le marketing des services*. Paris : Ediscience international. (Stratégie et management). ISBN 2-8407-4033-8

GADREY, Jean. 2003. *Socio-économie des services*. 3e éd. Paris : La Découverte. (Repères ; 369). ISBN 2-7071-3951-3

GALAUP, Xavier, 2007. *L'utilisateur co-créateur des services en bibliothèque publique : l'exemple des services non-documentaires* [en ligne]. Villeurbanne : École nationale supérieure des sciences et des bibliothèques (ENSSIB). Travail de mémoire. Janvier 2007. [Consulté le 15.03.2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/1040-l-usager-co-createur-des-services-en-bibliotheque-publique.pdf>

- GAUDET, Pascale, 2017. *Cours en gestion de projets : introduction* [document PDF]. Support de cours : Cours « Gestion de projet », Haute école de gestion de Genève, filière Information documentaire, année académique 2017-2018
- GAUTHY-SINÉCHAL, Martine, VANDERCAMMEN, Marc, 2011. *Études de marchés : méthodes et outils*. 3^e édition. Bruxelles : De Boeck. ISBN 978-2-8041-5986-3
- GEE, David, 2013. *A survey of major law libraries around the world* [document PDF]. 13.05.2013. [Consulté le 16.07.2018]. Disponible à l'adresse : http://ials.sas.ac.uk/sites/default/files/files/Library/Services/Docs/David_Gee_Article_survey_of_major_law_libraries_around_the_world_2013.pdf
- GIAPPICONI, Thierry, CARBONE, Pierre, 1997a. *Management des bibliothèques : programmer, organiser, conduire et évaluer la politique documentaire et les services des bibliothèques de service public*. Paris : Édition du Cercle de la Librairie. (Bibliothèques). ISBN 2-7654-0669-3
- GIAPPICONI, Thierry, CARBONE, Pierre, 1997b. *Management des bibliothèques*. Bulletin des bibliothèques de France (BBF) [en ligne]. N° 6, pp. 111-112. [Consulté le 18.03.2018]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1997-06-0111-005>
- GILBERT, Raphaëlle, 2010. *Services innovants en bibliothèque : construire de nouvelles relations avec les usagers* [en ligne]. Villeurbanne : École nationale supérieure des sciences et des bibliothèques (ENSSIB). Travail de mémoire. Janvier 2010. [Consulté le 26.02.2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/48197-services-innovants-en-bibliotheque-construire-de-nouvelles-relations-avec-les-usagers.pdf>
- GORIN, Michel, CEVEY, Matthieu, 2018. *Enjeux stratégiques et environnement des SID : cours 1* [document PDF]. Support de cours : Cours « Enjeux stratégiques et environnement des SID » et « Éthique et déontologie professionnelle », Haute école de gestion de Genève, filière Information documentaire, année académique 2017-2018.
- GOYARD-FABRE, Simone, 2014. *L'innovation dans le champ juridique ou le passé recomposé*. *Revue de métaphysique et de morale* [en ligne]. Juillet 2014. N° 3, pp. 311-326. [Consulté le 18.07.2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.cairn.info/revue-de-metaphysique-et-de-morale-2014-3-page-311.htm>
- GRIEBEL, Rolf et al., 2016. *Praxishandbuch Bibliotheksmanagement*. Berlin : de Gruyter. De Gruyter Reference. Bd. 2. ISBN 978-3-11-030293-6
- GUILBERT, Anne-Sophie, 2018. *La ruche : nouvel espace innovant en BU. C'est pas demain la veille : la vie pro de la BU Lille, droit et santé* [en ligne]. 24 février 2018. [Consulté le 16.05.2018]. Disponible à l'adresse : <https://cestpasdemainlaveille.com/2016/02/24/la-ruche-nouvel-espace-innovant-en-bu/#respond>
- HOLLÄNDER, Stephan, 2012. *Le web social : davantage qu'un effet de mode ? ARBIDO*. 6 Dezember 2012. Ausgabe 4, pp. 9-11. ISSN 1420-102Xs
- IDEO, 2014a. *Le design thinking en un clin d'œil : transformer votre bibliothèque en une journée* [document PDF]. [Consulté le 16.07.2018]. Disponible à l'adresse : <http://lrf-blog.com/wp-content/uploads/2015/12/Design-Thinking-en-un-clin-doeil.pdf>
- IDEO, 2014b. *Le design thinking en bibliothèque* [en ligne]. [Consulté le 16.07.2018]. Disponible à l'adresse : <http://lrf-blog.com/design/>
- IDEO, 2017. *IDEO* [en ligne]. [Consulté le 18.07.2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.ideo.com/eu>

ISAACSON, Walter, 2015. Les innovateurs : comment un groupe de génies, hackers et geeks a fait la révolution numérique. Paris : JC Lattès. ISBN 978-2-7096-4870-7

JACQUINET, Marie-Christine, 2011. *Créer des services innovants : stratégies et répertoire d'actions pour les bibliothèques*. Villeurbanne : Presses de l'enssib. La boîte à outils ; 23. ISBN 978-2-910227-84-5

JEANSON, Anne, 2013. Les services innovants liés au numérique : l'exemple des bibliothèques universitaires. Quels services pour quels publics à l'heure des technologies numériques de l'information et de la documentation ? [en ligne]. Janvier 2013. Lyon : Université de Lyon. Travail de mémoire. [Consulté le 26.02.2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/60394-les-services-innovants-lies-au-numerique-l-exemple-des-bibliotheques-universitaires.pdf>

JENSON, Jane, GAZIBO, Mamoudou, 2015. L'approche historique. In : La politique comparée : fondements enjeux et approches théoriques [en ligne]. Montréal : Presses de l'Université de Montréal, pp. 203-224. Consulté le 03.04.2018. Disponible à l'adresse : <http://books.openedition.org/pum/2972?lang=fr>

JOHNSON, Gerry, 2017. Stratégique. 11e éd. Montreuil : Pearson. ISBN 978-2-7440-7276-5

JOVIGNOT, Lara, 2018. *Gestion stratégique des collections : les politiques documentaires en bibliothèques publiques* [document PDF]

Support de cours : Cours « Gestion stratégique des collections », Haute école de gestion de Genève, filière Information documentaire, année académique 2017-2018.

KROSKI, Ellyssa, 2014. *Law librarianship in the digital age*. Lanham [etc.] : The Scarecrow Press. ISBN 978-0-8108-8806-7

LOVELOCK, Christopher et al., 2014. Marketing des services. 7e éd. Montreuil : Pearson. ISBN 978-2-7440-7663-3

MCMENEMY, David, BUCHANAN, Steven, ROONEY-BROWNE, Christine, 2010. L'évaluation des services d'information des bibliothèques publiques : une approche holistique. Bulletin des bibliothèques de France (BBF) [en ligne]. Juillet 2010, n° 4, p. 30-35. [Consulté le 26.02.2018]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-04-0030-011>

MÉRIGUET, Yannick. 2018. Le modèle d'offre de service. *Le Blog du Consultant : développez votre activité de conseil & service* [document PDF]. [Consulté le 22.06.2018]. Disponible à l'adresse : <http://blog-du-consultant.fr/wp-content/uploads/2013/06/Modele-offre-de-service.pdf>

MESGUICH, Véronique, 2017. *Bibliothèques : le web est à vous*. Paris : Éditions du Cercle de la Librairie. (Bibliothèques). ISBN 978-2-7654-1521-3

MUET, Florence, 2008. Quels services d'information documentaire aujourd'hui ? Pistes de réflexions issues d'une Journée d'étude organisée récemment par le département Information documentaire de la HEG Genève. *Ressi* [en ligne]. 9 décembre 2008. N° 8. Dernière modification le 23.06.2009. [Consulté le 28.01.2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.ressi.ch/node/105>

Dans le cadre de : La Journée d'étude « Services d'information documentaire : adaptations, innovations, nouveaux concepts » du 25 septembre 2008 à Lausanne, organisée par le département Information documentaire de la HEG Genève.

NAJEM, Mostapha, 2009. *Évaluation de la collection arabe au sein de l'ISDC : proposition d'élaboration d'un plan de développement de la collection* [en ligne]. Fribourg : Université de Fribourg. Septembre 2009. Mémoire de Certificate of Advanced

Studies (CAS). [Consulté le 21.07.2018]. Disponible à l'adresse : <http://doc.rero.ch/record/17553>

NAJEM, Mostapha, 2018. *Proposition* [message électronique]. 15 décembre 2018. [Précision : Évolution de la politique documentaire]

OFFICE FÉDÉRAL DE LA STATISTIQUE, 2018. *Statistiques OFS : Personnes actives occupées de 15 ans ou plus selon la profession exercée (nomenclature : CITP1) 08), le sexe et la nationalité, 2016* [fichier Excel]. La dernière modification : 25 janvier 2018. Document obtenu à la demande auprès de l'OFS.

O'LUANAIGH, Cian, 2014. World Wide Web born at CERN 25 years ago. CERN [en ligne]. 12 March 2014. Last updated 8 April 2014. [Consulté le 26.02.2018]. Disponible à l'adresse : <https://home.cern/about/updates/2014/03/world-wide-web-born-cern-25-years-ago>

ORGANISATION INTERNATIONALE DE NORMALISATION, 2010. *Information et documentation : principes directeurs pour la rédaction des références bibliographiques et des citations des ressources d'information = Information and documentation : guidelines for bibliographic references and citations to information resources*. 3^e éd. 15 juin 2010. Genève : ISO. Norme internationale ISO, ISO 690 :2010

PALLIER, Denis, 1961, *Les bibliothèques*. Paris : Presses universitaires de France. Collection encyclopédique. ISBN 2-13-052932-1

PICARD, David-Georges, 2008. Un modèle "anglo-saxon" ? In : BERTRAND, Anne-Marie et al. *Quel modèle de bibliothèque ?* Villeurbanne : Presses de l'enssib, pp. 25-41. Collection Papiers ; série généalogies. ISBN 978-2-910927-73-9

POLL, Roswitha, 2005. Mesurer l'impact des nouveaux services dans les bibliothèques. World Library and Information Congress : 71th IFLA General Conference and Council – Libraries : a voyage of discovery, Oslo, August 14th-18th 2005 [en ligne]. [Consulté le 26.02.2018]. Disponible à l'adresse : https://archive.ifla.org/IV/ifla71/papers/081f_trans-Poll.pdf

POUCHOL, Jérôme, 2018. *Bambou : politique documentaire de la Médiathèque intercommunale Ouest Provence* [en ligne]. [Consulté le 14.06.2018]. Disponible à l'adresse : <https://docmiop.wordpress.com/la-poldoc-de-la-miop/>

PRIMACY RESEARCH GROUP, 2016. Law library benchmarks, 2016-2017 edition [document PDF]. ISBN 978-157440-405-0

RIVES, Caroline, 2009. Calenge, Bertrand, « Bibliothèques et politiques documentaires à l'heure d'internet ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne]. Mai 2009, n° 3. [Consulté le 15.04.2018]. Disponible en ligne : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-03-0102-002>

ROCHE, Florence, SABY, Frédéric, 2013. L'avenir des bibliothèques : l'exemple des bibliothèques universitaires. Lyon : Presses de l'ENSSIB. (Papiers). ISBN 979-10-91281-13-3

ROUSSELOT, Philippe, 2009. Comment transmettre le gène de l'innovation ? *Business Model Innovation : When the Game Gets Tough, Change the Game* [en ligne]. 26 juin 2009. [Consulté le 30.06.2018]. Disponible à l'adresse : <http://management-innovator.blogspot.com/2009/06/comment-transmettre-le-gene-de.html>

SABY, Frédéric, 1998. Faut-il refonder la bibliothéconomie ? *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne]. Mars 1998, n° 2, pp. 21-24. [Consulté le 18.03.2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/33157-faut-il-refonder-la-bibliotheconomie.pdf>

SCHÜPBACH-BRÖNNIMANN, Caroline, 2010. *Einflussfaktoren der Implementierung und die Kunst ihrer Berücksichtigung: eine qualitative Studie zur leistungsorientierten Entlohnung in öffentlichen Verwaltung der Schweiz*. München: R. Hampp. ISBN 978-3-8661-8434-3

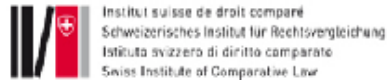
TORNATO, Laurence, 2014. Services innovants en bibliothèque : retours d'expériences, épisode 3 : Journée d'étude ABF PACA, 25 novembre 2013. *BBF Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. 27 février 2014. [Consulté le 18.07.2018]. Disponible à l'adresse : http://bbf.enssib.fr/tour-d-horizon/services-innovants-en-bibliotheque-retours-d-experiences-episode-3_64137

UNESCO, 1994. *Manifeste de l'UNESCO sur la bibliothèque publique* [en ligne]. Novembre 1994. [Consulté le 26.02.2018]. Disponible à l'adresse : <http://unesdoc.unesco.org/images/0011/001121/112122fo.pdf>

VINCENT, Jean-Louis, 2017. Benchmarking, étude de la concurrence. *Ma vie en main* [en ligne]. [Consulté le 15.07.2018]. Disponible à l'adresse : <https://mavieenmains.com/benchmarking>

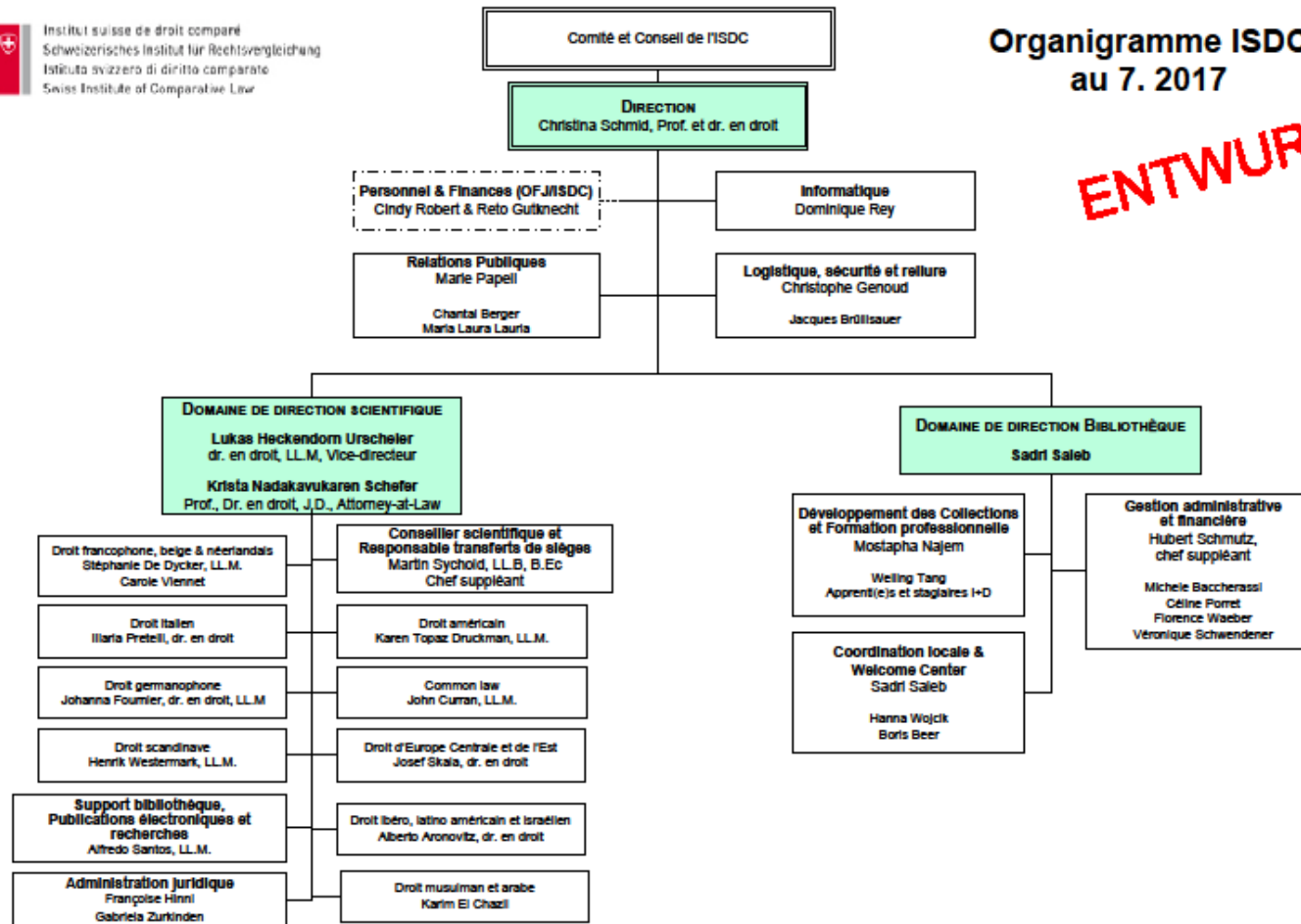
WILD, Pascal, 2018. Introduction à la stratégie [fichier Power Point]. 23 février 2018. Support de cours : Cours « Stratégie et information dans les organisations », Haute école de gestion de Genève, filière Information documentaire, année académique 2017-2018

Annexe 1 : Organigramme de l'ISDC



Organigramme ISDC
au 7. 2017

ENTWURF

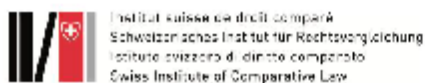


Membres RADI

Note: malgré la validation de l'organigramme, les domaines d'occupation peuvent changer selon les besoins de l'ISDC.
19.6.2017/HC, RH ISDC

La Directrice: Christina Schmid, Prof. et dr en droit

Annexe 2 : Règlement de la Bibliothèque de l'ISDC



REGLEMENT DE LA BIBLIOTHEQUE

Art. 1 Admission et réservation des places de travail

- a. La bibliothèque est accessible à toute personne désirant consulter des documents de droit comparé, étranger et international, notamment aux :
 - Etudiants réalisant des travaux en droit étranger et comparé ;
 - Chercheurs et enseignants en droit, praticiens, magistrats et juristes pour des besoins académiques ou professionnels ;
 - Particuliers effectuant des recherches personnelles dans le domaine juridique.
- b. Tous les utilisateurs sont priés de s'annoncer auprès de la réception.
- c. En cas de besoins prolongés et réguliers, les lecteurs ont la possibilité d'obtenir une place de travail personnelle après avoir rempli le formulaire « Annonce de séjour à la bibliothèque ». Ils doivent indiquer de manière précise le travail ou la recherche qu'ils désirent effectuer, ainsi que la durée prévue d'utilisation de la bibliothèque.
- d. Les chercheurs disposant d'une place de travail ont également la possibilité d'accéder à la bibliothèque en dehors des heures d'ouverture. Cette demande doit être motivée et signée par un professeur et validée par la Direction de l'ISDC.

Art. 2 Du bon usage des livres et des moyens informatiques

- a. Tout volume sorti des rayons doit être reposé après utilisation sur les chariots « Livres à ranger » placés à chaque étage. Si le lecteur souhaite le conserver sur sa place de travail, il doit au préalable et impérativement le faire enregistrer.
- b. Il est interdit d'annoter le contenu des ouvrages de remarques et commentaires personnels, d'en arracher des pages ou de les abîmer. En cas de dommages, des frais peuvent être demandés pour la réparation ou le remplacement du document.
- c. L'usage des postes de consultation mis à disposition dans la bibliothèque est soumis aux « Directives sur l'utilisation des moyens informatiques de l'Institut suisse de droit comparé » (cf. annexe). Ils ne doivent pas être investis comme des places de travail pour des périodes prolongées, ceci afin de permettre l'accès aux ordinateurs à un maximum d'utilisateurs.

Art. 3 Ordre et propreté

- a. L'Institut décline toute responsabilité en cas de vol.
- b. Les places de travail sont mises à la disposition des lecteurs pour faciliter leurs recherches, et non pas comme bureau pour la rédaction de leurs travaux. Ils sont priés de veiller à y maintenir de l'ordre et à éviter l'accumulation d'effets personnels.

Institut suisse de droit comparé – Dorigny – CH-1015 Lausanne



- c. Des casiers sont mis à la disposition des lecteurs. Une carte d'identité est demandée en échange de la remise d'une clé. Les casiers doivent être vidés et leur clé restituée tous les jours, à moins d'être au bénéfice d'une autorisation particulière.
- d. Les bouteilles fermées sont autorisées à l'intérieur de la bibliothèque ; les utilisateurs sont cependant priés d'éviter l'introduction de toute nourriture et de s'abstenir d'y fumer.
- e. Les animaux ne sont pas admis dans la bibliothèque.

Art. 4 Comportement dans la bibliothèque et les locaux de l'Institut

- a. Par égard pour les autres utilisateurs, les lecteurs sont priés d'adopter un comportement respectueux et adapté au sein de la bibliothèque.
- b. Les personnes désirant échanger et travailler en groupe sont priées d'utiliser les salles prévues à cet effet.
- c. L'usage des téléphones portables et de la visioconférence sont interdits dans la salle de lecture.
- d. Dans les locaux partagés avec les collaborateurs de l'Institut, les lecteurs sont priés de respecter les lieux et d'observer les conditions d'utilisation.

Art. 5 Reprographie

- a. Des appareils de reproduction (photocopieuses et scanners à livres) sont mis à disposition des lecteurs. Lors de leur utilisation, les lecteurs engagent leur responsabilité personnelle et doivent veiller au respect de toutes les règles inhérentes à la Loi fédérale sur le droit d'auteur et les droits voisins (LDA).
- b. Les lecteurs sont autorisés à utiliser leurs propres moyens de reproduction mais toujours dans le strict respect et les limites de la LDA.

Art. 6 Sanctions

- a. En cas de non observation de l'une ou l'autre des dispositions de ce règlement, tout membre du personnel de l'Institut peut prendre sur le champ des mesures appropriées. En outre, la direction se réserve le droit de sanctionner l'inobservation par un avertissement, voire, dans les cas graves, par le retrait de la place de travail et l'exclusion définitive de la bibliothèque.

Lausanne, le 1^{er} janvier 2017

Christina SCHMID, Directrice.

Institut suisse de droit comparé – Dorigny – CH-1015 Lausanne

Annexe 3 : Recensement des prestations de services de la Bibliothèque de l'ISDC

Axe n°1	Axe n°2	Axe n°3
ACCUEILLIR	ORIENTER	INFORMER
<p style="text-align: center;"><u>Accueil implicite</u> (environnement physique)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Destiné à un large public du domaine du droit, tout en étant adapté aux personnes à mobilité réduite • Horaires d'ouverture élargies (Bibliothèque, lun-ven 8-19h, sam 10-17h ; Services et renseignements au public, lun-ven 9-12h, 14-17h) Accès à la bibliothèque en dehors des heures d'ouverture (boursiers et, à la demande, chercheurs) • Réception à l'entrée du bâtiment (rapidité de prise en charge des visiteurs) • Libre accès à la totalité du fonds documentaire • Salle de travail : locaux lumineux, aménagés pour faciliter la circulation avec des espaces de travail Inscription à la bibliothèque non requise <p style="text-align: center;"><u>Accueil humain</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Renseignements rapides d'information générale à la réception de l'ISDC (en présentiel, par mail, par téléphone) • Génération des cartes de lecteur pour l'enregistrement des 	<p style="text-align: center;"><u>Orientation spatiale</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Signalétique des collections : classement et classification (Classification juridique romande) • Borne interactive de localisation de documents (recherche par cote d'ouvrage) avec orientation spatiale (avec le plan de la bibliothèque) • Valorisation des nouvelles acquisitions (présentoirs, listes mensuelles : document PDF sur le site internet) <p style="text-align: center;"><u>Orientation humaine</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Service de renseignement sur des questions précises • Visites guidées individuelles • Assistance ponctuelle des bibliothécaires lors des recherches juridiques • Formation des usagers : ateliers pratiques du service de référence • Soutien à la formation professionnelle : offre de stages et de places d'apprentissage 	<p style="text-align: center;"><u>Services du type « informer »</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Page internet de la bibliothèque contenant des informations organisationnelles • Service de référence (par mail, Live Chat, par téléphone ou sur place). Il est complémentaire au service de renseignement et se compose de trois ordres : pratique (conseil constructif), pédagogique (démarche de recherche), médiatique (orienté vers les sources supplémentaires d'information) • Service de type « <i>Rent a librarian</i> » selon la disponibilité ou sur rendez-vous : service à destination de toute personne intéressée ou dans le cadre du Welcome Center (recherches documentaires et outils informatiques) • Propositions d'achat (par courriel automatique) • Service de livraison des articles de périodiques

Axe n°1	Axe n°2	Axe n°3
ACCUEILLIR	ORIENTER	INFORMER
<p>ouvrages en consultation prolongée</p> <ul style="list-style-type: none"> • Visites guidées de groupes : service à destination des invités, des visiteurs, des étudiants en droit, en différentes versions linguistiques <p style="text-align: center;"><u>Accueil technique</u> (documents, procédures)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Signalétique des espaces physiques • Accès internet • Mobilier adapté et confortable pour le travail sur place • Possibilité de réservation des tables de travail • Équipement technique moderne : service de reprographie (scanneur, imprimante) 	<p style="text-align: center;"><u>Orientation technique</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Catalogue en ligne (avec fonctionnalités du catalogue RERO Explore) • Borne de prêt interne destinée à la réservation d'ouvrages pour leur consultation prolongée (carte de lecteur requise de l'ISDC ou de l'Unil) • PEB – Prêt entre bibliothèques nationales et internationales (collaboration avec les institutions suisses ; découle de la mission de l'ISDC) • <i>E-collection</i> : plateforme de publications de l'ISDC • Connexion VPN (accès aux ressources électroniques par le public interne – personnel scientifique de l'ISDC) 	<p style="text-align: center;"><u>Services du type « s'informer »</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Compte utilisateur en ligne (avec les fonctionnalités du catalogue) • Historique des enregistrements d'ouvrage (borne de prêt interne) • Suivi par les réseaux sociaux et des flux RSS

Le recensement des prestations de services de l'Institut suisse de droit comparé figure sur la page suivante.

Axe n°1	Axe n°2	Axe n°3
ACCUEILLIR	ORIENTER	INFORMER
<ul style="list-style-type: none"> • Accès au bâtiment et horaires d'ouverture (Secrétariat juridique : lun-ven 9-12h, 14-17h) • Situation géographique sur le site de l'Université de Lausanne (6 km du centre-ville) avec de nombreuses commodités de transports • Soutien à la recherche : octroi des Bourses van Calker à destination des chercheurs suisses et étrangers et séjours de recherche • Salle de conférence • Casiers à clés • Coin café / repas • Boutique avec quelques produits utiles (clés USB, thermos, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> • Programme événementiel : conférences, tables rondes, rencontres informelles, etc. • Soutien à la formation : séminaires en droit comparé ; activités dans le cadre du doctorat en droit en vue de favoriser les contacts entre chercheurs ; offre de stages d'assistantat de juristes • AiSDC – Communauté Alumni & Amis de l'ISDC • Partenariat institutionnel 	<ul style="list-style-type: none"> • Site internet de l'Institut contenant des informations organisationnelles • Welcome Center, l'accueil personnalisé destiné aux boursiers • Services juridiques : avis de droit, transferts de siège⁴² • Publications de l'ISDC⁴³ : <i>EU News : click & read</i>, <i>ISDC Letter</i>, <i>série des publications de l'ISDC</i>, <i>E-Avis</i>, <i>Yearbook</i>, etc. • Diffusion de l'information sur place : flyers, affiches et beamer à l'entrée, circulaires d'autres institutions ; à distance : informations juridiques en ligne (disponibles également depuis la plateforme <i>E-collection</i> gérée par la bibliothèque), newsletter, page Facebook, flux RSS

⁴² Selon l'Ordonnance du 17 octobre 2007 sur le registre du commerce (ORC, RS 221.411) : la restructuration transfrontalière d'entreprises.

⁴³ Les publications institutionnelles (en ligne) et commerciales (Éditions Schulthess à Zürich).

Annexe 4 : Tendances et nouvelles technologies employées par des bibliothèques de droit

(Extrait de Primary research group 2016, pp. 128-129)

What are the two or three most significant trends or new technologies in law libraries today?

Law firm library

- 1) Increase in focus on information literacy
- 2) Changing roles for librarians Continued move towards online and mobile access Big Data
- 3) Trend: extensive business intelligence research Technologies: better news aggregators
- 4) Tools to analyze and synthesize the enormous amount of data available. Tools to synthesize data to prove claims.
- 5) eBook libraries

University law library

- 1) digital repositories, eBooks, online study aids
- 2) Services like Ravel and FastCase that show graphic representations about cases, increased use of mobile devices - though I personally think this is not a good thing as it leads to decreased close reading of texts.
- 3) data visualization tools and mobile devices
- 4) Devising new methods for teaching legal research and improving access to legal information regardless of format.
- 5) Librarians teaching formal law school courses in online formats; print collections dwindling with more online access to publications; patron communication approaches
- 6) Information Literacy Open Access to Legal Content - UELMA Programming to enhance funding opportunities and position within the community

Courthouse library

- 1) Make work more faster, easier and accessible
- 2) I do not know - I try to keep up as best possible, but it is difficult with no technical services expertise on staff. I would be interested to know how many library staff members are maintained by other state supreme court libraries, and whether each one has a technical services librarian (might help me argue the need here). Thanks.
- 3) Ebks & adaptive technology for the disabled

All Other

- 1) eBooks-hate them Really innovative ILS software videos
- 2) eBooks and mobile apps access
- 3) The legal community's increasing use of Smart phones for researching purposes and custom made apps for individual lawyers.
- 4) Dwindling income levels with extremely large increases in costs for many services, materials, databases, etc. We are the only ones that need to do twice as much with half the funding!
- 5) #1 Identifying WHAT the library is doing for WHOM AND WHY. (Using Quatrove to track requests that also ties requestor, client matter data, etc.) #2 We are billing, or at least accounting for, every minute of the library's work day in order to show management the what we are doing, how we are working, why, who for, etc. with the main goal being to not only demonstrate the value of the work but also make the library self-sustaining.
- 6) Marketing and effective use of data. More centralization of services. Increase in outsourcing.
- 7) electronic research services and data management and retention

Annexe 5 : Bibliothèques de droit les plus appréciées au niveau international

(Extrait de Primary research group 2016, pp. 126-127)

LAW LIBRARY BENCHMARKS, 2016-17 EDITION

Which law libraries other than your own do you particularly admire and what is so admirable about them?

Law firm library

- 1) King County's new lawyer
- 2) Law Society of Upper Canada's Great Library - non-circulating library so none of the materials are lost or stolen which is enviable

University law library

- 1) Harvard - leading edge technology
- 2) Stanford - an immense collection they are willing to loan from University of Michigan - we are happy to be loaners to UM, rather than borrowers
- 3) Georgetown; Ohio State; Case Western - managing technology resources to further the library mission.
- 4) UC Berkeley and Univ. of Washington for physical space. UC Berkeley's use of technology and International Law collection.
- 5) Arizona State (organization structure, facilities), Georgetown (best research guides), John Marshall - Chicago, North Texas at Dallas, St. Louis U. (modern facilities, downtown location)
- 6) Ability to leverage funding and marketing opportunities to fill in gaps in the budget

Courthouse library

- 1) Library of Congress....The given information available to patrons.
- 2) Sacramento County Public Law Library because it is exceptionally well run, has a useful collection, and provides excellent continuing education opportunities
- 3) I seldom visit other law libraries, so I am not well prepared to answer. I find the two Arkansas academic law libraries very helpful for us (University of Arkansas has law schools in Little Rock and also Fayetteville; each has a law library). Each is a larger operation than our library - more staff, more materials & databases, more space, more parking, longer hours.
- 4) I admire law firm & academic libraries they have a lot of resources & funding.

All Other

- 1) Social Law in Boston. So very customer-friendly and provides all services, from incredibly smart librarians and techs.
- 2) n/a
- 3) The bigger the law library the more legal information I can borrow via our CALL/ACBD cooperative agreement at minimum cost.
- 4) Los Angeles Law Library--large budget, huge holdings, digitalization project. Sacramento County Public Law Library--good budget, numerous resources to the community, self-help center
- 5) Don't Know
- 6) The Alberta Law Libraries and BC Courthouse Libraries - marketing methods to their membership.
- 7) Riverside County, Calif Sacramento County, Calif.

Annexe 6 : Liste des bibliothèques de droit à l'étranger contactées lors de l'enquête

Pays	Nom de l'institution
Allemagne	Max-Planck-Institut für ausländisches öffentliches Recht und Völkerrecht = Institut Max Planck de droit public et international comparé
	Nationalbibliothek (DNB) = Bibliothèque nationale d'Allemagne
Angleterre	Law Library of Congress – LOC = Bibliothèque du Congrès
	Institute of advanced legal studies (IALS), University of London
	The Squire Law Library – University of Cambridge
Belgique	Bibliothèque de l'Institut de droit international (IDI)
	Bibliothèque de l'Université libre de Bruxelles
	Le service de recherche du Parlement européen (EPRS) – Luxembourg, Bruxelles
Canada	Bibliothèque de droit de l'Université de Sherbrooke
	Bibliothèque de l'Assemblée nationale, Québec
	Nahum Gelber Law Library (IDC) – Institut de droit comparé, Université McGill, Faculté de droit, Montréal
Égypte	Institut du droit des affaires internationales (IDAI), Giza
	Bibliothèque du Centre d'études et de documentation économique et juridique (CEDEJ), Le Caire
	Bibliothèque de l'Institut dominicain d'études (Le Caire)
France	Institut de droit des affaires (IDA) – Université Paris II Panthéon-Assas
	Institut de droit comparé Édouard Lambert (IDCEL), Lyon
	Institut de droit européen des droits de l'homme (IDEDH), Université de Montpellier
	L'Institut du droit de la paix et du développement (IDPD), Université Nice Sophia Antipolis
	Institut de droit comparé de Paris (IDC)
	Le Centre français de droit comparé (CFDC)
	Institut de recherche en droit international et européen de la Sorbonne (IREDIÉS), Université Paris 1 Panthéon Sorbonne
	Bibliothèque de l'UFR, Université de Bourgogne de droit et de sciences économiques et politique (CREDIMI), Dijon

Pays	Nom de l'institution
France (suite)	Bibliothèque Diderot de Lyon
	Bibliothèque de l'Université Aix-Marseille
	Bibliothèque de Sciences Po Paris – Campus Moyen-Orient Méditerranée, Menton
	Bibliothèque de documentation internationale contemporaine
	Bibliothèque de l'Institut du monde arabe, Paris
Italie	Library of European University Institute (EUI), Florence
Russie	Institut de législation et du droit comparé auprès du gouvernement fédéral de Russie, Moscou

Annexe 7 : Questions et objectifs à destination des bibliothèques de droit

Question	Objectif de la question
N°1 : Quel est le type de bibliothèque dans laquelle vous travaillez ?	Déterminer la typologie des institutions touchant au domaine de la documentation juridique.
N°2 : Vers quel modèle est orienté actuellement votre bibliothèque ?	Déterminer la répartition des bibliothèques entre deux modèles, celui traditionnel de production-distribution et celui, de tendance actuelle, orienté vers les usagers.
N°3 : Qu'est-ce que pour vous l'innovation en bibliothèque ?	Connaître le langage naturel du concept d'innovation en bibliothèque. En réalité, la pratique dévoile surtout une synthèse entre les types traditionnel et contemporain de bibliothèque.
N°4 : Quel est le dernier changement instauré dans l'offre de services de votre bibliothèque ?	Connaître les pratiques et tendances dans le développement de l'offre de services des bibliothèques de droit.
N°5 : Si votre bibliothèque s'intéresse à l'innovation, vers quels axes envisagerait-elle son développement ?	Connaître les orientations des projets futurs des bibliothèques de droit par le biais de la typologie de l'innovation.
N°6 : Dans quelle direction s'oriente le tout prochain projet dans votre bibliothèque ?	Connaître les projets en cours de réalisation en lien avec l'enrichissement de l'offre des prestations de services.
N°7 : En quelle année votre bibliothèque a-t-elle mené pour la dernière fois une enquête de satisfaction auprès des usagers ?	Estimer l'ancienneté des dernières enquêtes menées auprès du public.
N°8 : Les enquêtes auprès des usagers sont-elles effectuées d'une manière régulière ?	Obtenir une réponse concrète sur la fréquence des investigations auprès du public.
N°9 : Qu'est-ce que l'innovation aujourd'hui pour votre bibliothèque ?	Établir un état des lieux du rapport que les bibliothèques ont vis-à-vis de l'innovation. En d'autres termes, le but est de savoir si leur position est plutôt favorable ou si elles ressentent l'innovation comme une pression négative.

Question	Objectif de la question
<p>N°10 : Quels enjeux émergent de l'introduction de l'innovation dans votre bibliothèque ?</p>	<p>Définir les enjeux phares des bibliothèques de droit.</p>
<p>N°11 : Selon vous, quelles sont les spécificités des bibliothèques de droit que l'innovation devrait prendre en compte ?</p>	<p>Mieux appréhender les caractéristiques de la documentation juridique proposée par une bibliothèque.</p>
<p>N°12 : Connaissez-vous la notion de « co-construction avec les usagers », autrement dit la tendance « de faire participer les usagers aux collections » ?</p>	<p>Établir le degré de connaissance de cette tendance afin de questionner sa place dans les bibliothèques de droit.</p>

Annexe 8 : Questionnaire à destination des bibliothèques de droit (version française)

Enquête internationale à destination des bibliothèques de droit – Institut suisse de droit comparé (ISDC), Suisse

Dans le cadre de mon travail de Bachelor à la Haute École de gestion de Genève (Suisse) - Filière Information documentaire, je m'intéresse aux prestations de services proposées par des bibliothèques juridiques ou celles, disposant d'une collection de droit afin d'examiner leurs possibilités de développement.

Mandatée par la Bibliothèque de l'Institut suisse de droit comparé ISDC à Lausanne-Dorigny (Suisse), je mène une enquête au niveau international afin de pouvoir explorer des tendances et des pratiques de ce milieu.

Merci de votre participation !

Ewa Surowska
Étudiante Bachelor en Information documentaire
Haute École de gestion de Genève (HEG-GE)

Français ▾

Le temps prévu du questionnaire est d'env. 10 min avec des questions fermées et ouvertes.
Vos réponses sont rendues de manière anonyme.

Veuillez cocher ou compléter vos réponses aux questions suivantes.

Il y a 12 questions dans ce questionnaire.

Remarque sur la protection de la vie privée

Ce questionnaire est anonyme.

L'enregistrement de vos réponses ne contient aucune information permettant de vous identifier (sauf si l'une des questions ne vous a été posée dans ce sens). Si vous avez répondu à un questionnaire utilisant des invitations, vous pouvez être assuré(e) que le code de l'invitation n'est pas enregistré avec vos réponses. Les invitations sont gérées dans une base séparée ou seul sera indiqué si vous avez utilisé ce code pour répondre au questionnaire. Il n'existe aucun moyen technique de faire le lien entre le code de l'invitation et les réponses enregistrées pour ce questionnaire.

Charger un questionnaire non terminé

Suivant ▶

Sortir et effacer vos réponses

12 questions

* **Quel est le type de bibliothèque dans laquelle vous travaillez ?**
Veuillez sélectionner une réponse ci-dessous

- Bibliothèque juridique
- Bibliothèque contenant une collection de droit
- Autre (à préciser) :

Veuillez saisir votre commentaire ici:

* **Vers quel modèle est orientée actuellement votre bibliothèque ?**
Veuillez sélectionner une réponse ci-dessous

- Modèle axé sur la collection, autrement le modèle traditionnel de production-distribution
- Modèle axé sur la relation avec l'utilisateur
- Difficile à déterminer (Veuillez commenter) :

Veuillez saisir votre commentaire ici:

Qu'est-ce que pour vous l'innovation en bibliothèque ? (Créativité, imitation, coopération, numérique, équipe, co-production, etc.)

? Proposez 2-3 mots qui vous viennent à l'esprit !

Quel est le dernier changement instauré dans l'offre de services de votre bibliothèque ? (Bornes de prêt, QR codes, tablettes, etc.)

? Précisez 1-3 service(s).

* Si votre bibliothèque s'intéresse à l'innovation, vers quels axes envisagerait-elle son développement ?

Cochez la ou les réponses

- Innovation de produit ou service (portail 2.0, multimédia, collections électroniques, prêt de tablettes, etc.)
- Innovation sur les procédés (bornes de prêt, services en ligne, rent a librarian, etc.)
- Innovation organisationnelle (nouvelles fonctions, méthodes participatives, intelligence collective, etc.)
- Bibliothèque n'envisage pas de changements
- Autre (à préciser) :

Dans quelle direction s'oriente le tout prochain projet dans votre bibliothèque ? (Renseignement des usagers, enrichissement de l'offre numérique, formation, etc.)

Précisez votre réponse

En quelle année votre bibliothèque a mené pour la dernière fois une enquête de satisfaction auprès des usagers ?

Les enquêtes auprès des usagers sont-elles effectuées d'une manière régulière ? Veuillez sélectionner une réponse ci-dessous

- Oui
- Non
- Sans réponse

Veuillez saisir votre commentaire ici:

Précisez votre réponse

Qu'est-ce que l'innovation est aujourd'hui pour votre bibliothèque ?

	Oui	Incertain	Non	Sans réponse
Opportunité	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Menace	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Renouvellement	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Remise en cause	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Bonne initiative	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Simple tendance	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Travail d'équipe	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Co-construction avec les usagers	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

* Quels enjeux émergent de l'introduction de l'innovation dans votre bibliothèque ?

Cochez la ou les réponses

- Renouveler les pratiques
- Fidéliser ou attirer le public
- Améliorer l'image envers les autorités
- Mettre l'accent sur le numérique
- Autre

Veuillez préciser

*** Selon vous, quelles sont les spécificités des bibliothèques de droit que l'innovation devrait prendre en compte ?**
Cochez la ou les réponses

Importance de la documentation papier
 Diversification des bases de données spécialisées
 Formation des usagers
 Autre

? Veuillez préciser

*** Connaissez-vous la tendance de « co-construction avec les usagers » autrement « de faire participer les usagers aux collections » ?**

Veuillez sélectionner une réponse ci-dessous

Oui
 Non
 La notion de co-construction ne m'est pas claire

? Si « oui », veuillez nommer la bibliothèque et son projet qui pratique ce concept

Veuillez saisir votre commentaire ici:

Annexe 9 : Questionnaire à destination des bibliothèques de droit (version anglaise)

International Survey of Law Libraries - Swiss Institute of Comparative Law (SICL), Switzerland

This survey is carried out by a Bachelor's student of the Geneva School of Business Administration (Switzerland) - Information Studies. The purpose of the investigation is to evaluate the range of services offered by law libraries and their potential development.

Being mandated by the Library of the Swiss Institute of Comparative Law (SICL) located in Switzerland, I am conducting this international survey to explore trends and practices about Law Libraries Services.

Thank you for your participation !

Ewa Surowska
Bachelor's Student in Information Studies
The Geneva School of Business Administration (HEG)

English ▾

The survey takes about 10 min with close- and open-ended questions.
Yours answers will be collected are collected anonymously.

Please tick or complete your answers to the following questions

There are 12 questions in this survey.

A note on privacy
This survey is anonymous.
The record kept of your survey responses does not contain any identifying information about you unless a specific question in the survey has asked for this. If you have responded to a survey that used an identifying token to allow you to access the survey, you can rest assured that the identifying token is not kept with your responses. It is managed in a separate database, and will only be updated to indicate that you have (or haven't) completed this survey. There is no way of matching identification tokens with survey responses in this survey.

Load unfinished survey Next ▶ Exit and clear survey

12 questions

*** What type of library do you work in ?**
Choose one of the following answers

A law library

A library with a law collection among other collections

Other (Please specify) :

Please enter your comment here:

?

Please check one of the proposals.

*** Which model is nowadays corresponding to your library ?**
Choose one of the following answers

Collection-based model, the so-called traditional production-distribution model

User-based model

Difficult to determine (Please specify) :


Please enter your comment here:

What does "innovation in a library" mean to you ? (creativity, imitation, cooperation, digital, team, co-production, etc.)

?

Please suggest 2-3 words that come to your mind !


What was the latest project realised in your library about range of services ? (Self-check machines, QR codes, tablets, etc.)

 Please specify 1-3 service(s).


* If your library were interested in innovation, what the axis of development would it be ? Check any that apply

- Products and service innovation (portal 2.0, multimedia, electronic collections, tablet loan, etc.)
- Innovation process (loan terminal, online services, rent a librarian, etc.)
- Organisation innovation (new functions, participatory methods, collective intelligence, etc.)
- My library does not plan further changes
- Other (please specify) :

What is your library's next project about range of services ? (Reference service, enriching digital collection, training program, etc.)

 Please specify


When was the last time your library conducted a user's survey ?

 Which year ?

Do you conduct user's surveys on a regular basis ? Choose one of the following answers

- Yes
- No
- No answer

Please enter your comment here:

 Please specify

What innovation means to your library today ?

	Yes	Uncertain	No	No answer
Opportunity	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Threat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Renewal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Questioning	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Good initiative	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Just a trend	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Teamwork	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Co-construction with users	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

*** What issues need to be taken into account by your institution when introducing innovation in library ?**

Check any that apply

<input type="checkbox"/> Renewing practices	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Retaining library's public loyalty	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Improving library's image towards the authorities	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Focussing on digital	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Other	<input type="text"/>

? Please specify

*** According to you, what are specificities of Law Libraries which need to be taken in consideration by innovation ?**

Check any that apply

<input type="checkbox"/> Importance of papier documentation	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Diversification of the specialised databases	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Users training	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Other	<input type="text"/>

? Please specify

*** Do you know the concept of « co-construction with users » or « involving users in the library's collections » ?**

Choose one of the following answers

<input type="radio"/> Yes <input type="radio"/> No <input type="radio"/> The co-construction concept is not clear to me	Please enter your comment here: <input type="text"/>
---	---

? If « yes », please mention the name of the Library and their project

Annexe 10 : Liste des bibliothèques de droit en Suisse contactées lors de l'enquête

Ville	Nom de l'institution
Basel	Universität Basel, Juristische Fakultät, Bibliothek
	Universitätsbibliothek Basel, Fachreferat Rechtswissenschaft
Bellinzona	Biblioteca cantonale
	Officio della documentazione
	Tribunale penale federale, Bibliotheca
Bern	Bibliothek am Guisanplatz, Fachreferat Recht
	Bundesamt für Justiz, Bibliothek
	Bibliothèque nationale suisse
	Geschäftsstelle eJustice.CH
	Universität Bern, Juristische Bibliothek
Fribourg	Université de Fribourg, Faculté de droit, Bibliothèque
Genève	Institut de hautes études internationales et du développement (IHEID)
	Pouvoir judiciaire, Bibliothèque centrale
	Schellenberg Wittmer Bibliothèque
	Université de Genève, Faculté de droit, Bibliothèque
Lausanne	Bibliothèque cantonale et universitaire de Lausanne, site Internef
	Fondation Fleuret, Bibliothèque, site Internef
	Tribunal cantonal, Bibliothèque
	Tribunal fédéral, Bibliothèque
Luzern	Zentral- & Hochschulbibliothek Luzern, Standort NI/PHZ Gebäude
Neuchâtel	Centre international d'étude du sport (CIES), Centre de documentation
	Université de Neuchâtel, Bibliothèque de droit
St. Gallen	Bundesverwaltungsgericht, Bibliothek
	Universität St. Gallen, Bibliothek Rechtswissenschaft
Winterthur	Sozialversicherungsgericht des Kantons Zürich, Bibliothek&Dok.
Zürich	Bezirksgericht Zürich, Hauptbibliothek
	Lenz & Staehelin Bibliothek
	Niederer, Kraft & Frey Bürobibliothek
	Universität Zürich Rechtswissenschaft, Institut / Bibliothek

Annexe 11 : Courriel envoyé à destination des membres de l'Association des bibliothèques juridiques suisses

Chers (-ères) Membres de l'Association des bibliothèques juridiques suisses,

Dans le cadre de mon travail de Bachelor à la Haute École de gestion de Genève – filière Information documentaire, je m'intéresse au monde des bibliothèques juridiques et à celles disposant d'une collection de droit. Mandatée par la Bibliothèque de l'Institut suisse de droit comparé (ISDC) à Lausanne-Dorigny, je mène une enquête afin de pouvoir explorer les tendances et les pratiques actuelles de ce milieu professionnel.

Pour préciser l'identité d'une bibliothèque de droit, j'aurais juste besoin que vous répondiez à deux questions :

Question 1 : Y a-t-il, selon vous, une ou des différences marquantes entre une bibliothèque de droit et un autre type d'institution (par exemple : bibliothèque spécialisée dans un autre domaine, bibliothèque universitaire) en termes de :

- Missions/mandat ? Services proposés ?
- Orientations de développement (accueil, orientation, information de l'utilisateur) ?
- Modèle de bibliothèque : [1] axé sur les collections (le modèle traditionnel de production-distribution) ; [2] axé sur l'utilisateur ? Si oui, laquelle ou lesquelles et pourquoi ?

Question 2 : Connaissez-vous la tendance de « co-construction avec les usagers » autrement dit « de faire participer les usagers aux collections » ?

- Appréhension de la notion de « co-construction » : Est-elle connue dans votre milieu ? Et envisagez-vous de l'appliquer ?
- Exemples de services qui pourraient faire l'objet d'une co-construction avec les usagers ?

Chaque retour de votre part, même une réponse courte, partielle ou sous forme de points, me serait d'une grande aide. Pourriez-vous me répondre le plus vite possible (avant le samedi 14 juillet prochain) à l'adresse suivante : ewa.surowska@isdc-dfjp.unil.ch ? Les réponses de la part des bibliothèques contactées seront rendues anonymes.

Dans l'attente de lire avec intérêt vos messages, je vous prie de recevoir, Madame, Monsieur, mes cordiales salutations.

Ewa Surowska, étudiante Bachelor en Information documentaire

Annexe 12 : Questions et synthèse des réponses des membres de l'Association des bibliothèques juridiques suisses

<p>Question n°1</p>	<p>Y a-t-il, selon vous, une ou des différences marquantes entre une bibliothèque de droit et un autre type d'institution (par exemple : bibliothèque spécialisée dans un autre domaine, bibliothèque universitaire) en termes de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Missions/mandat ? • Services proposés ? • Orientations de développement (accueil, orientation, information de l'utilisateur) ? • Modèle de bibliothèque : [1] axé sur les collections (le modèle traditionnel de production-distribution) ; [2] axé sur l'utilisateur ? <p>Si oui, laquelle ou lesquelles et pourquoi ?</p>
<p>Missions/mandat</p>	<p>N°1 : Documentation spécialisée et d'actualité ; rapidité d'obtention de l'information</p> <p>N°3 : Bibliothèque, l'intermédiaire entre les usagers et le savoir : « [...] la bibliothèque est l'indispensable outil en l'absence duquel le savoir est voué à n'être stocké et accessible que dans la tête de ceux qui savent et n'est transmissible que par des expressions éphémères. » ; information pertinente et de qualité</p> <p>N° 5 : « Les missions et les mandats sont relativement les mêmes. Une bibliothèque juridique peut cependant avoir dans son mandat une plus grande ouverture sur la Cité, particulièrement les avocats, que d'autres bibliothèques académiques [...]. »</p>
<p>Services proposés</p>	<p>N°1 : « Si demain ils [les usagers] ne veulent tous que des supports électroniques, la dynamique de la bibliothèque sera différente. »</p> <p>N°3 : « La bibliothèque développe de toutes les manières possibles et en évolution avec le temps ses services pour connecter l'utilisateur à un savoir et à une culture dont il pourra tirer profit pour tracer un chemin de développement personnel et collectif. »</p> <p>N°4 : Demande de l'enrichissement de l'offre en ressources numériques telles que : « ebooks, revues numériques, bases de données ».</p>
<p>Orientations de développement</p>	<p>N°1 : Faire connaître le catalogue RERO et la classification ; l'« [orientation de la bibliothèque] va surtout venir des attentes des usagers [...]. »</p>

	<p>N°2 : Rapidité d'obtention de l'information.</p> <p>N°5 : « <i>Les principes restent à mon avis les mêmes</i> » ; programme de formation de l'aide à la recherche.</p>
Modèle de bibliothèque	<p>N°1 : « <i>[...] c'est un mélange des deux. Besoins de l'utilisateur et actualisation des collections.</i> »</p> <p>N°2 : Modèle traditionnel de bibliothèque : « <i>L'usage du papier reste encore dominant.</i> »</p> <p>N°3 : « <i>Depuis les années 1980 au moins, sinon depuis toujours, l'utilisateur est au centre de l'action bibliothécaire.</i> »</p> <p>N°4 : Modèle traditionnel de bibliothèque : « <i>[...] l'intérêt encore très marqué de la part des juristes pour la documentation sous forme imprimée</i> ».</p> <p>Fort intérêt pour le programme de formations : « <i>Les juristes font aussi davantage appel à nous en ce qui concerne la formation des usagers (en l'occurrence les étudiants bachelor et master).</i> »</p> <p>N°5 : Modèle traditionnel de bibliothèque et nécessité d'une meilleure communication de l'offre de services : « <i>La vision des usagers juridiques de la bibliothèque me semble très traditionnelle. Pour eux, la bibliothèque reste l'endroit où ils trouvent la documentation dont ils ont besoin et ils ne voient pas toujours les services qu'elle pourrait également proposer.</i> »</p>
Apport d'éléments supplémentaires	
Fonctionnement de la bibliothèque	N°1 : Vocation interne (sans usagers externes), sans prêt externe, catalogue RERO, outil de découverte Explore des Institutions fédérales), Classification Juridique Romande.
Publics	<p>N°1 : Autonomie : « <i>[...] ils savent exactement ce qu'ils cherchent.</i> »</p> <p>N°2 : Autonomie : « <i>L'utilisateur sait généralement exactement ce qu'il cherche et désire simplement y accéder le plus rapidement possible.</i> »</p>
Recherches	N°1 : Pointues

<p>Question n°2</p>	<p>Connaissez-vous la tendance de la « co-construction avec les usagers », autrement dit « de faire participer les usagers aux collections » ?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Appréhension de la notion de « co-construction » : Est-elle connue dans votre milieu ? Et envisagez-vous de l'appliquer ? • Exemples de services qui pourraient faire l'objet d'une co-construction avec les usagers ?
<p>Appréhension de la notion</p>	<p>N°1 : Notion liée aux acquisitions de la bibliothèque : <i>« [...] Si dans co-construction l'on retrouve par exemple un groupe d'usagers qui aide aux acquisitions, c'est notre cas. »</i></p> <p>N°2 : Notion liée aux acquisitions de la bibliothèque : <i>« Je ne connais pas la notion de co-construction mais nous encourageons très certainement nos utilisateurs à nous faire des propositions, ceci tout particulièrement au niveau du droit étranger. »</i></p> <p>N°3 : <i>« Les usagers sont-ils appelés à devenir acteurs ? »</i> Dans l'esprit de ce répondant, la mise en œuvre de la co-construction serait délicate, car les exigences en la matière sont élevées.</p> <p>N°4 : Notion liée aux acquisitions de la bibliothèque par <i>« la possibilité de participer à l'élaboration des collections en nous envoyant des propositions d'achat via un formulaire qui se trouve sur le site web, ou en nous contactant par e-mail »</i></p> <p>N° 5 : <i>« [...] une bonne partie des usagers ont une vision traditionnaliste de la bibliothèque, cela me semble également le cas pour une partie de mes collègues. »</i></p>
<p>Exemples de services</p>	<p>N°5 : <i>« A priori, je dirais que tous les services pourraient être co-construits : cela nous permettrait de sortir d'une vision « bibliothéco-centrée » et de prendre en compte les besoins, réels et non supposés, des usagers. »</i></p>

Annexe 13 : Questions et objectifs à destination des usagers de la Bibliothèque de l'ISDC

Groupe de questions	Objectif
Les questions initiales « Votre profil » (n°1-8) donnent une meilleure connaissance des répondants.	Déterminer le profil des usagers et apporter le détail de la segmentation du public de l'ISDC. En outre, établir leur rapport à la bibliothèque, leurs habitudes de fréquentation des lieux et leur engagement auprès de l'Association de l'ISDC.
Le groupe de questions intitulé « Votre retour » (n° 9-13) est composé de quelques sous-catégories comme : utilisation des services, avis sur les services et la notion de l'innovation.	Connaître l'usage et l'appréciation des services proposés par la Bibliothèque de l'ISDC. Relever des points forts et des points à améliorer de la bibliothèque et l'avis des usagers sur l'innovation.
Les questions sur l'espace et les collections (n° 14-22) est composé de : infrastructure, ressources imprimées et électroniques.	Étudier les conditions de travail et le repérage des documents au sein de la bibliothèque.
Les questions sur l'usage des ressources (n°23-28)	Connaître les pratiques de travail et l'importance des types de documents utilisés.
Les questions en fin de questionnaire (n° 29-30)	Offrir la possibilité de libre expression (remarques, plaintes)

Annexe 14 : Questionnaire à destination des usagers de la Bibliothèque de l'ISDC (version française)

Enquête auprès des usagers de la Bibliothèque de l'Institut suisse de droit comparé (ISDC)

Cher(ère) usager(ère) de la Bibliothèque de l'ISDC,

Dans le cadre de mon Travail de Bachelor à la Haute École de gestion de Genève, Filière Information documentaire, je mène une enquête sur les différentes prestations fournies par la Bibliothèque de l'ISDC.

Cette enquête me permettra d'évaluer la diversité et la qualité des services de la bibliothèque et m'aidera à proposer de nouveaux services adaptés à vos besoins lors de mes recommandations.

Merci de votre participation !

Ewa Surowska
Étudiante Bachelor en Information documentaire
Haute École de gestion de Genève (HEG-GE)

Français ▾

Le temps prévu du questionnaire est d'env. 15 min avec des questions fermées et des questions ouvertes. Vos réponses sont rendues de manière anonyme.

Il y a 30 questions dans ce questionnaire.

Remarque sur la protection de la vie privée

Ce questionnaire est anonyme.

L'enregistrement de vos réponses ne contient aucune information permettant de vous identifier (sauf si l'une question ne vous a été posée dans ce sens). Si vous avez répondu à un questionnaire utilisant des invitations, vous pouvez être assuré(e) que le code de l'invitation n'est pas enregistré avec vos réponses. Les invitations sont gérées dans une base séparée ou seul sera indiqué si vous avez utilisé ce code pour répondre au questionnaire. Il n'existe aucun moyen technique de faire le lien entre le code de l'invitation et les réponses enregistrées pour ce questionnaire.

Charger un questionnaire non terminé

Suivant ▶

Sortir et effacer vos réponses

Votre profil

* Vous êtes :

Veillez sélectionner une réponse ci-dessous

- Étudiant, -e
- Professeur
- Doctorant, -e
- Avocat, -e
- Chercheur
- Autre (à préciser)

Veillez saisir votre commentaire ici:

* Genre :

Veillez sélectionner une réponse ci-dessous

- Féminin
- Masculin

* Âge :

Veillez sélectionner une réponse ci-dessous

- < 20 ans
- 21-30 ans
- 31-40 ans
- 41-50 ans
- 51-60 ans
- > 60 ans

*** Provenant de :**
Veillez sélectionner une réponse ci-dessous

UNIL - Université de Lausanne
 Université de (à préciser)
 Autre (à préciser : nom, ville, pays)

Veillez saisir votre commentaire ici:

*** Langue(s) de communication :**
Cochez la ou les réponses

Français
 Anglais
 Allemand
 Autre :

*** Je fréquente la bibliothèque :**
Veillez sélectionner une réponse ci-dessous

Pour la 1ère fois
 Régulièrement
 Occasionnellement (Bourses incluses)
 Pour un besoin ponctuel

*** De quelle manière avez-vous pris connaissance de la bibliothèque ?**
Veillez sélectionner une réponse ci-dessous

Site internet de l'ISDC
 Réseaux sociaux (Facebook)
 Bouche à oreille
 Newsletter (ISDC Letter, EU News : Click & Read)
 Autre :

Êtes-vous ou pensez-vous devenir membre d'Alumni de l'ISDC ?

Veillez sélectionner une réponse ci-dessous

Oui
 Non
 Ne sait pas
 Sans réponse

? "L'Association des Alumni & Amis de l'Institut suisse de droit comparé a été créée pour donner un cadre à ce vaste réseau de spécialistes, auquel se sont joints par la suite partenaires professionnels, réseaux d'intéressés et amis de l'Institut." Source : www.isdc.ch

Finir plus tard Suivant ▶ Sortir et effacer vos réponses

Votre retour

*** Parmi les services proposés par la bibliothèque, quel est leur degré d'utilisation dans votre travail ?**

	Régulièrement	Parfois	Rarement	Jamais
Renseignement auprès de la réception (bureau d'accueil)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Service de référence (question-réponse) auprès de bibliothécaires (sur place, par téléphone, mail ou live chat)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Travail sur place	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Réservation de table	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Espace de détente (coin café et repas)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La consultation de la documentation imprimée	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La consultation des ressources électroniques	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Borne de prêt interne	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
PEB – prêt entre bibliothèques	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Outils de recherche (catalogue en ligne, borne de localisation)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ressources en ligne (périodiques électroniques, bases de données)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reprographie (numérisation, impression)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Accompagnement personnel lors des recherches documentaires	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Atelier sur la recherche documentaire (ex. : bases de données)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Suite à la dernière question, connaissez-vous tous les services proposés par la bibliothèque (accueil, consultation, prêt, mise à disposition d'information, formations) ?

Veillez sélectionner une réponse ci-dessous

- Oui
- Non
- Sans réponse

Veillez saisir votre commentaire ici:

? Si "oui", lesquels ?

Quels sont les 3 points forts de la bibliothèque de l'ISDC ?

Nommer les 3 points à améliorer de la bibliothèque de l'ISDC ?

Qu'est-ce que pour vous "l'innovation en bibliothèque" (créativité, imitation, coopération, numérique, équipe, co-production, etc.) ?

? Proposez 2-3 mots qui vous viennent à l'esprit !

Finir plus tard

Suivant ▶

Sortir et effacer vos réponses

Infrastructure

Êtes-vous satisfait(e) de :

	Oui	Non	Ne sait pas	Sans réponse
Lumière	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Bruit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Confort des places de travail	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Température	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Climatisation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Accessibilité (organisation physique des collections)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

* Avez-vous besoin d'un espace collaboratif (salle de travail en groupe ou d'échange à haute voix pour vos projets professionnels) ?
Veuillez sélectionner une réponse ci-dessous

- Oui
 Non
 Ne sait pas

Veuillez saisir votre commentaire ici:

? Veuillez commenter

* Avez-vous besoin des fonctions d'interaction à distance lors de votre travail (vidéoconférence, appel téléphonique) ?
Veuillez sélectionner une réponse ci-dessous

- Oui
 Non
 Ne sait pas

Veuillez saisir votre commentaire ici:

? Veuillez commenter

* Les espaces de repos (coin café et repas) sont-ils suffisants pour vos pauses et échanges avec d'autres usagers ?

Veuillez sélectionner une réponse ci-dessous

- Oui
 Non
 Ne sait pas

Veuillez saisir votre commentaire ici:

? Veuillez commenter

* L'organisation de la bibliothèque est-elle indiquée d'une manière claire (signalétique de la classification, des espaces) ?

Veuillez sélectionner une réponse ci-dessous

- Oui
 Non
 Ne sait pas

Veuillez saisir votre commentaire ici:

? Si "non", pourquoi ?

Finir plus tard

Suivant ▶

Sortir et effacer vos réponses

Ressources imprimées

* **Trouvez-vous facilement des documents à la bibliothèque (disponibilité, catalogue en ligne, signalétique, édition récente) ?**

Veillez sélectionner une réponse ci-dessous

- Oui
 Non
 Ne sait pas

Veillez saisir votre commentaire ici:

Vous renseignez-vous sur l'actualité du fonds documentaire (catalogue en ligne, liste d'acquisition) ?

Veillez sélectionner une réponse ci-dessous

- Oui
 Non
 Sans réponse

Veillez saisir votre commentaire ici:

? Si « oui », veuillez précisez

Utilisez-vous des ressources en langue originale ou en traduction ?

Veillez sélectionner une réponse ci-dessous

- Version originale de langue
 Version traduite (préciser la langue)
 Sans réponse

Veillez saisir votre commentaire ici:

* **Faites-vous des propositions d'achat de documents ?**

- Oui Non

Finir plus tard

Suivant ▶

Sortir et effacer vos réponses

Ressources électroniques

Lesquels des formats (papier ou numérique) préférez-vous et pour quel usage ?

	Document papier	Document électronique	Sans réponse
Lecture	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Recherche	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Citation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Étude de comparaison	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

? Cocher vos préférences selon le format du document.

* **Est-ce que l'offre des ressources en ligne est pour vous suffisante (périodiques et ouvrages électroniques, bases de données) ?**

Veillez sélectionner une réponse ci-dessous

- Oui
 Non

Veillez saisir votre commentaire ici:

? Si "non", pourquoi ?

Afin de vous tenir à jour avec les thématiques qui vous intéressent, vous effectuez :
Veillez sélectionner une réponse ci-dessous

Recherche ponctuelle sur Internet
 Mise en place de veille documentaire (système de flux RSS)
 Autre (à préciser)
 Sans réponse

Veillez saisir votre commentaire ici:

Estimez-vous que l'utilisation des ressources électroniques requière des formations supplémentaires (bases de données, recherche d'information, formation à distance) ?
Veillez sélectionner une réponse ci-dessous

Oui
 Non
 Sans réponse

Veillez saisir votre commentaire ici:

? Veillez commenter

*** Seriez-vous intéressé(e) par une documentation ad hoc à vos recherches documentaires à la bibliothèque (guides d'utilisation, fiches explicatives) ?**
Veillez sélectionner une réponse ci-dessous

Oui
 Non
 Ne sait pas

*** Aimeriez-vous avoir l'accès aux travaux finaux des chercheurs qui ont travaillé sur les ressources de la bibliothèque ?**
Veillez sélectionner une réponse ci-dessous

Oui
 Non
 Ne sait pas

Finir plus tard Suivant ▶ Sortir et effacer vos réponses

Et pour finir...

Vous est-il déjà arrivé d'adresser une remarque ou une plainte à la bibliothèque ?
Veillez sélectionner une réponse ci-dessous

Oui
 Non
 Sans réponse

Veillez saisir votre commentaire ici:

Voyez-vous un besoin de développement d'un service particulier ?

? Laissez-nous un commentaire (suggestions, remarques)

Finir plus tard Envoyer Sortir et effacer vos réponses

Annexe 15 : Questionnaire à destination des usagers de la Bibliothèque de l'ISDC (version anglaise)

Library's users survey – The Swiss Institute of Comparative Law (SICL)

Dear user of the SICL Library,

This 2018 survey about the SICL's Library Services is carried out by Bachelor's student at the Geneva School of Business Administration (HEG) - Information Studies.

I am conducting this survey to measure the quality of the library services and to obtain a better understanding of the expectations of its users. Your feedback will allow me to formulate any recommendations and tailor a service to your needs.

Looking forward to receiving your feedback, thank you very much for participating !

Ewa Surowska
Bachelor's Student in Information Studies
The Geneva School of Business Administration (HEG)

English ▾

The survey takes about 15 min with close- and open-ended questions. Your answers will be collected anonymously.

There are 30 questions in this survey.

A note on privacy
This survey is anonymous.
The record kept of your survey responses does not contain any identifying information about you unless a specific question in the survey has asked for this. If you have responded to a survey that used an identifying token to allow you to access the survey, you can rest assured that the identifying token is not kept with your responses. It is managed in a separate database, and will only be updated to indicate that you have (or haven't) completed this survey. There is no way of matching identification tokens with survey responses in this survey.

[Load unfinished survey](#) [Next ▶](#) [Exit and clear survey](#)

Your profile

*** You are :**
Choose one of the following answers

Student
 Professor
 Doctoral candidate
 Lawyer/Barrister/Attorney
 Researcher
 Other (Please specify)

Please enter your comment here:

*** Gender :**
Choose one of the following answers

Female
 Male

*** Age :**
Choose one of the following answers

< 20 years old
 21-30 years old
 31-40 years old
 41-50 years old
 51-60 years old
 > 60 years old

*** From :**
Choose one of the following answers

UNIL – The University of Lausanne
 The University of (Please specify)
 Other (Please specify : name, town, country)

Please enter your comment here:

*** Language(s) of communication :**
Check any that apply

French
 English
 German
 Other:

*** I attend the SICL's Library :**
Choose one of the following answers

For the 1st time
 Regularly
 Occasionally (Scholarships included)
 For a punctual need

*** How did you learn about the SICL's Library ?**
Choose one of the following answers

Website of the SICL
 Social networks (such as Facebook)
 Word of mouth
 Newsletter (ISDC Letter, EU News : Click & Read)
 Other:

Are you or would you like to become an Alumni member of SICL ?

Choose one of the following answers

Yes
 No
 I do not know
 No answer

? "The Association of the Alumni of the Swiss Institute of Comparative Law was created to associate this vast network of specialists, who were subsequently joined by professional partners and a network of interested persons and friends of the Institute." Source : www.isdc.ch

Resume later Next ▶ Exit and clear survey

Your feedback

*** Among the offered services, please tick the extent to which you use them for your work.**

	Regularly	Sometimes	Rarely	Never
Information at reception desk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reference service (question-answer) by librarians (at the library, by phone, by mail or by live chat)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Work on site	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Table reservation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Resting area	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
On-site consultation of the printed documentation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
On-site consultation of the electronic resources	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Self-check machine for loan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ILL - inter-library loan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Research tools (online catalogue, document localization with interactive terminal)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Online resources (electronic periodicals, data base)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reprography (digitalization, printing)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Individual coaching in documentary research	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Documentary research workshop (for ex. : data base)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Following the last question, did you know about all the services offered by the library (hospitality, consultation, loan, information providing services, training) ?

Choose one of the following answers

- Yes
- No
- No answer

Please enter your comment here:

? If "yes", which ones ?

What are the 3 key points of the SICL's Library ?

Name 3 points to improve the library.

What does "innovation in Library" mean to you (creativity, imitation, cooperation, digital, team, co-production, etc.) ?

? Please suggest 2-3 words that come to your mind !

[Resume later](#)

[Next ▶](#)

[Exit and clear survey](#)

Infrastructure

Are you satisfied with :

	Yes	No	I do not know	No answer
Lighting	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Noise	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Comfort of the work places	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Temperature	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Air conditioning	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Accessibility (physical organization of collections)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

* Do you need a collaborative workspace for your professional projects (group work or exchange spaces) ?

Choose one of the following answers

- Yes
- No
- I do not know

Please enter your comment here:

? Please comment

*** Do you need social interaction functions during your work (video conference, phone call) ?**
Choose one of the following answers

Yes
 No
 I do not know

Please enter your comment here:

? Please comment

*** Are the library's resting area (coffee and food corner) sufficient for your breaks and exchanges with the other users ?**

Choose one of the following answers

Yes
 No
 I do not know

Please enter your comment here:

? Please comment

*** Is the organization of the library indicated clearly for you (library signage : classification, spaces) ?**

Choose one of the following answers

Yes
 No
 I do not know

Please enter your comment here:

? If "no", please comment ?

Resume later Next > Exit and clear survey

Printed documentation

*** Do you find all of the sought documents easily (availability, online catalog, signage, recent edition) ?**
Choose one of the following answers

Yes
 No
 I do not know

Please enter your comment here:

? If « yes », please specify

Do you inquire about recent acquisitions of the library (online catalog, acquisition list) ?

Choose one of the following answers

Yes
 No
 No answer

Please enter your comment here:

? If « yes », please specify

Do you use resources in their original language or translated versions ?

Choose one of the following answers

Original language version
 Translated versions (Please, specify the language)
 No answer

Please enter your comment here:

*** Do you make documents acquisition suggestions ?**


Yes No

Resume later Next > Exit and clear survey

Electronic resources

Which document format do you prefer (paper or digital) and for which purpose ?

	Paper documentation	Electronic documentation	No answer
Reading	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Research	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Quotation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Comparative study	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>


 Check your preference according to document type

* Is the electronic resources supply sufficient for you (periodical and other electronic documents, data base, etc.) ?

Choose one of the following answers

- Yes
 No

Please enter your comment here:

 If "no", please specify

How do you keep up to date with the topics of your interest ?

Choose one of the following answers

- Internet research
 Setting up documentary monitoring (RSS feed system)
 Other (Please specify)
 No answer


Please enter your comment here:

Do you consider that the use of electronic resources (database, documentary monitoring, etc.) requires additional training ?

Choose one of the following answers

- Yes
 No
 No answer

Please enter your comment here:

 If "yes", what type of training ?

* Would you be interested in an ad hoc documentation for your research at the library (user guides, explanatory sheets) ?

Choose one of the following answers

- Yes
 No
 I do not know

* Would you like to have access to final works by researchers who worked with sources found at the library ?

Choose one of the following answers

- Yes
 No
 I do not know

Resume later

Next >

Exit and clear survey


And finally...

Have you ever made a comment or complaint to the library ?
Choose one of the following answers

- Yes
- No
- No answer

Please enter your comment here:

Are there any other library services needed in different areas ?

 Please, share any comments, suggestions or remarks that you might have.

[Resume later](#)

[Submit](#)

[Exit and clear survey](#)