

**CERTIFICAT EN GESTION DE DOCUMENTATION ET DE  
BIBLIOTHÈQUE  
2014-2015**

**Tranche de vie d'une bibliothèque spécialisée**

**Analyse rétrospective de la bibliothèque spécialisée de la CRUS  
sous l'angle des changements  
(pratiques estudiantines et structure)  
de 2003 à 2014**

Tiziana Tafani  
Broc

12 octobre 2015

**TRAVAIL FINAL DE CERTIFICAT**

Déposé auprès de

Jean-Luc Gurtner,  
Professeur, département des Sciences de l'éducation, Université de Fribourg,  
Responsable scientifique du module  
"Appropriation et gestion du changement sur les plans personnel, professionnel et sociétal"

# DÉCLARATION SUR L'HONNEUR

Je soussigné(e) déclare sur l'honneur avoir rédigé personnellement ce travail écrit. Celui-ci n'a pas d'autres sources que celles que j'ai indiquées systématiquement dans le texte (avec les citations entre guillemets) et dans les références bibliographiques.

J'ai pris connaissance que la fraude et le plagiat seront sanctionnés par un échec et seront également communiqués au Rectorat qui est compétent pour prendre des sanctions disciplinaires.

Lieu: ..... *Berne* .....

Date: ..... *9 octobre 2015* .....

Signature: .....  .....

## Abréviations

COHEP (anciennement CSHEP) : Conférence suisse des rectrices et recteurs des hautes écoles pédagogiques (fondée en 2002)

CRUS : Conférence des recteurs des universités suisses (fondée en 1904, reconstituée au 1er janvier 2001 comme association au sens des articles 60ss et gérée par un secrétariat général qui réunit depuis cette date l'ancien Office Central Universitaire Suisse (OCUS) et une partie de l'équipe de l'ancienne Conférence Universitaire Suisse)

CSHE : Conférence suisse des hautes écoles (2015)

CUS : Conférence Universitaire Suisse (jusqu'en 2014, puis CSHE)

DAAD : Deutscher Akademischer Austauschdienst

EAIIE : European Association for International Education

IuD : Service d'information et de Documentation de la CRUS (Information und Dokumentation)

KFH : Conférence des Recteurs des hautes écoles spécialisées suisses (fondée en 1999)

NAFSA : National Association of Foreign Student Advisers / Association of International Educators

ÖAD : Österreichischer Austauschdienst

OCUS : Office Central Universitaire Suisse (jusqu'en 2000)

Swiss ENIC-NARIC : centre d'information sur les questions de reconnaissance (fondée en 1993)

swissuniversities : nouvelle Conférence des recteurs des hautes écoles suisses (association fondée en 2012 pour préparer la fusion de la CRUS, KFH et COHEP)<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> <http://www.swissuniversities.ch/fr/organisation/>

## Avant-propos

Après différentes réflexions sur les 4 modules, le choix du thème de mon travail final s'est relativement rapidement imposé : aborder les changements de la bibliothèque spécialisée luD à la lumière des contenus appris au fil du CAS en gestion de documentation et de bibliothèque et en particulier du module 3 « Appropriation et gestion du changement sur les plans personnel, professionnel et sociétal ».

Afin d'être au plus près de la pratique professionnelle vécue, j'ai décidé de porter mon analyse sur les années durant lesquelles j'ai travaillé pour luD, c'est-à-dire de 2003 à 2014.

Mon idée première était de rédiger une biographie de la bibliothèque spécialisée d'luD, je pensais analyser l'ensemble de cette bibliothèque sous l'angle du changement. Mais le travail à effectuer représentait, pour les années précédant mon engagement, une véritable recherche historique impossible à mener puisque la plupart des documents n'étaient plus disponibles dans les locaux de l'institution<sup>2</sup>. De plus, à mon avis, ces recherches ne correspondaient pas au but de cette formation.

J'ai cependant pu reconstituer en partie les années précédant mon engagement, ainsi que les changements associés, grâce au responsable de la bibliothèque de 1990 à 2014, Leander Amherd.

Le contenu de ce travail, les hypothèses émises et les idées liées sont le fruit d'une réflexion personnelle et n'engagent que moi. Il s'agit également d'une analyse rétrospective (il est toujours plus facile de dire comment on aurait pu faire après coup) du point de vue d'une employée administrative, dont les informations au sujet des décisions et implications hiérarchiques n'étaient pas complètes. En aucun cas, je ne souhaite remettre en cause l'excellent travail fourni par mes collègues et responsables.

## Remerciements

A Jean-Luc Gurtner, qui a accepté de superviser ce travail et m'a aidée, par ses commentaires et remarques, à l'améliorer et à le réaliser

A Leander Amherd, qui a répondu à mes questions et relu ce travail en apportant son point de vue par le biais de commentaires

A Martina Weiss, qui a soutenu ce projet

A Jérôme Niquille, pour sa relecture attentive de la première version

A Véronique Czàka, pour sa relecture attentive et judicieuse de la dernière version, qui m'a permis de rendre ce texte plus lisible et fluide

Aux professeurs du CAS, pour leurs enseignements

A ma famille, pour sa compréhension et sa patience

---

<sup>2</sup> Comme le fait remarquer Leander Amherd dans un courriel en date du 9.10.2015, il est possible que des documents soient enregistrés dans les archives fédérales. En outre, les informations sur la bibliothèque n'ont jamais été disponibles séparément (car la bibliothèque n'a jamais existé de manière individuelle), mais sont comprises dans les documents relatifs à l'institution.

## Résumé

La bibliothèque spécialisée sur les études en Suisse et à l'étranger de la Conférence des Recteurs des Universités Suisses CRUS a énormément évolué de sa fondation à sa fermeture début 2015. Ce travail analyse l'évolution de cette petite bibliothèque en ce qui concerne les pratiques des étudiants, ses principaux utilisateurs, ainsi que les changements de structure survenus durant la période allant de 2003 à 2014. En se fondant essentiellement sur la pratique professionnelle, il met en perspective le travail du service d'information et de documentation luD, responsable de la bibliothèque, à la lumière de divers éléments tels que la réforme de Bologne ou la révolution technologique. Ces dernières ont, chacune à leur façon, influencé la manière de travailler du personnel d'luD. Les réponses ou solutions trouvées sont explicitées à la suite de chacune des évolutions. Dans la dernière partie de ce travail, les évolutions de structure, c'est-à-dire ses changements d'organisation, sont abordés et analysés, ainsi que leurs influences sur luD et ses services.

## Sommaire

Abréviations.....	1
Avant-propos.....	2
Remerciements.....	2
Résumé.....	3
Sommaire.....	4
1. Introduction.....	5
2. Le service d'information et de documentation luD.....	6
2.1 <i>La collection luD et son catalogue</i> .....	6
2.2 <i>Publics et leurs besoins en information</i> .....	7
2.3 <i>Positionnement dans l'environnement des bibliothèques suisses</i> .....	8
2.4 <i>Personnel</i> .....	8
2.5 <i>Fondation de la bibliothèque spécialisée</i> .....	8
2.6 <i>Site Internet d'luD et de sa bibliothèque</i> .....	9
2.7 <i>Offre d'information élargie de la CRUS</i> .....	9
3. Evolution des pratiques de recherche de l'information.....	9
3.1 <i>Evolution technologique, moteurs de recherche et leur conséquence</i> .....	10
3.2 <i>Réponses d'luD</i> .....	10
4. Evolution des études (réforme de Bologne) et des besoins des publics.....	11
4.1 <i>Réponse d'luD</i> .....	12
5. Analyses statistiques.....	13
5.1 <i>Evolution du nombre de prêts</i> .....	13
5.2 <i>Evolution du nombre d'usagers (visites)</i> .....	14
5.3 <i>Evolution du nombre des questions</i> .....	15
5.3.1 <i>Questions de l'étranger</i> .....	16
5.3.2 <i>Questions de Suisse</i> .....	16
5.4 <i>Evolution des visites en ligne</i> .....	16
5.5 <i>Réponses d'luD</i> .....	17
6. Evolution des collections.....	17
6.1 <i>La dématérialisation des informations</i> .....	17
6.2 <i>Développement des collections</i> .....	18
7. Evolution des postes de travail (tâches) et des compétences.....	18
8. Evolution de la structure : changements d'organisation.....	20
8.1 <i>Passage de l'OCUS à la CRUS</i> .....	20
8.2 <i>Passage de la CRUS à swissuniversities</i> .....	20
8.2.1 <i>Premiers pas d'luD vers swissuniversities</i> .....	20
8.2.2 <i>Communication</i> .....	21
8.2.3 <i>Implications du personnel</i> .....	21
8.2.4 <i>luD : un cas particulier</i> .....	21
8.2.5 <i>Déménagement</i> .....	22
8.2.6 <i>Epilogue : dissolution d'luD et fermeture de la bibliothèque spécialisée</i> .....	22
9. Conclusion.....	23
10. Bibliographie.....	24
11. Annexes.....	26

## 1. Introduction

Depuis la moitié du siècle dernier, une accélération des développements est palpable et ce phénomène continue de s'amplifier en ce début de 21<sup>ème</sup> siècle. Aujourd'hui, on attend de tout un chacun d'être capable de s'adapter à de nouvelles technologies et de nouveaux moyens de communication, à de nouvelles organisations et de nouveaux modes de pensée.

L'objectif de ce travail aborde cette perspective du changement en traitant un cas particulier : celui du service d'Information et de Documentation luD de la Conférence des Recteurs des Universités suisses CRUS et de sa bibliothèque spécialisée sur les études en Suisse et à l'étranger. Il a pour but d'analyser de manière rétrospective l'évolution de ses services et de sa bibliothèque. L'accent est mis sur les pratiques estudiantines en matière de recherche d'informations, ainsi que sur les changements de structure.

Pour rappel, le changement est l'état de ce qui évolue, se modifie, ne reste pas identique<sup>3</sup>. C'est le suivi de l'évolution qui permet de mettre en lumière les changements. En effet, il ne s'agit souvent pas d'un changement radical survenu du jour au lendemain, mais plutôt d'une modification progressive des habitudes et usages sur le moyen ou le long terme.

L'évolution technologique, la révolution Internet, ainsi que *l'infobésité*<sup>4</sup> y liée ont radicalement modifié les recherches de l'information, ainsi que des habitudes des étudiants, population que ce travail va observer en priorité. Ces éléments ont sans doute été primordiaux dans les changements survenus au sein d'luD. Maintenant, il s'agit d'essayer d'en identifier les effets et leur portée. Quelles réponses luD a-t-il trouvées ? De même, la réforme de Bologne a profondément modifié le paysage des hautes écoles. A-t-elle eu une influence sur luD ? Comment luD a-t-il géré ces éléments afin de se les approprier ?

Dans un premier temps, il a fallu recentrer l'objet d'étude aux années de travail passées dans le service (voir avant-propos), en mettant l'accent sur les informations relatives aux études à l'étranger. La situation de départ d'luD telle que présentée dans ce travail est donc celle qui existait à mon arrivée en 2003.

A partir de là, une réflexion personnelle sur les différents éléments a été mise en place. Sur la base de celle-ci, un questionnaire a été élaboré à l'attention de l'ancien responsable de la bibliothèque, Leander Amherd. Ce questionnaire lui a été transmis vers la fin du processus, ceci afin de ne pas influencer les réflexions fondées sur une pratique professionnelle personnelle.

Les réponses données ont donc été intégrées au travail en grande partie déjà rédigé. En parallèle, les lectures de monographies, de différents articles et la consultation de sites Internet ont permis d'asseoir ou de nuancer la vision établie.

---

<sup>3</sup> Définition tirée du Robert

<sup>4</sup> Notion abordée au point 3.1

## 2. Le service d'information et de documentation luD

luD fait partie de la CRUS<sup>5</sup>. Il est utile d'évoquer en quelques mots les activités de cette organisation, qui comprend une partie de politique universitaire et de coordination et une partie de services (précédemment intégrés à l'Office Central Universitaire Suisse OCUS), entre autres luD, Swiss ENIC, l'administration des programmes de bourses et d'échanges, ainsi que le centre de coordination et d'information pour la participation suisse au programme de mobilité ERASMUS.

Plus spécifiquement, luD renseigne les étudiants suisses sur les études à l'étranger et inversement, les étudiants étrangers sur les études en Suisse. Il compte dans ses locaux du Sennweg 2, à Berne, une petite bibliothèque spécialisée, dont les services proposés sont gratuits. Mis à part la gestion de la bibliothèque, les tâches du service luD sont très variées (publications, réponses aux questions, informatique, conférences internationales, etc.)<sup>6</sup>.

### 2.1 La collection luD et son catalogue

La collection luD, un peu moins de 4000 enregistrements, gérée par le système FAUST, se compose de la manière suivante :

- La partie dite « Präsenzbibliothek / bibliothèque libre d'accès », qui comprend toutes les publications utiles aux étudiants pour entreprendre leurs études à l'étranger, ainsi qu'une grande partie d'informations sur les études en Suisse. Les documents consultables sur place ne peuvent être empruntés, mis à part les guides des études édités, pour la plupart, par le Deutscher Akademischer Austauschdienst DAAD.
- La partie dite « Fachbibliothek / bibliothèque spécialisée », qui compte toutes les publications sur la formation en Suisse et à l'étranger, dont les thèmes principaux étaient la politique de l'éducation, de l'enseignement supérieur et de la recherche, les statistiques, ainsi que l'histoire de l'enseignement supérieur. Cette partie est plutôt réservée au personnel de la CRUS.
- La partie dite « Interne Registratur / dossiers suspendus », qui se compose de tous les articles parus dans la presse ou les revues spécialisées sur le domaine de la formation en Suisse et à l'étranger.
- Les périodiques, qui concernent essentiellement la formation, avant tout dans le domaine tertiaire.

luD emploie un classement géographique des collections (international, Europe, les différents pays par ordre alphabétique), avec des sous-catégories thématiques partant des informations générales sur le pays vers celles plus pointues sur les études<sup>7</sup>.

Jusqu'en 2003, le catalogue de références bibliographiques de la bibliothèque est imprimé et envoyé à 76 institutions<sup>8</sup>. En 2004, luD informe que ce catalogue ne va plus être envoyé sous forme imprimée, mais qu'il sera disponible en ligne<sup>9</sup>.

Dans le catalogue, la recherche peut être effectuée par pays ou région, mais aussi

---

<sup>5</sup> Annexe 1: Organigramme de la CRUS (07.2008)

<sup>6</sup> Annexe 2 : Tâches d'luD (26.10.2004)

<sup>7</sup> Les sous-catégories sont les suivantes : informations générales, éducation, domaine des hautes écoles avec informations générales, guide des études et guides spécifiques à une branche, formation continue, science et recherche, universités, institutions non-universitaires.

<sup>8</sup> Il s'agit surtout d'universités et d'offices d'orientation.

<sup>9</sup> Cette mise en ligne partielle (voir point 5.1) n'a été réalisée qu'en 2013.

par matière, branche et domaine d'études, car la saisie des documents lors du catalogage intègre cette option. Souvent une recherche combinée par domaine d'études et par pays est nécessaire, afin de répondre aux questions des usagers. Comme la recherche simple et combinée dans le catalogue ne peut se faire que sur place, les usagers doivent se déplacer pour en connaître la teneur.

En l'absence de mandat de conservation patrimoniale, la collection ne doit être ni conservée, ni archivée.

## *2.2 Publics et leurs besoins en information*

Le public de la bibliothèque est avant tout constitué d'étudiants qui souhaitent entreprendre des études à l'étranger hors programme ou accord bilatéral. En effet, les universités et hautes écoles suisses proposent à leurs étudiants d'effectuer un semestre ou une année à l'étranger dans les institutions partenaires avec lesquelles elles ont conclu des accords.

Certains étudiants préfèrent partir de leur propre chef, soit parce que l'institution qui les intéresse n'offre pas de partenariat avec leur université, soit parce qu'ils préfèrent effectuer tout un programme à l'étranger. D'autres étudiants ont l'obligation d'entreprendre toutes leurs études à l'étranger, car la branche choisie n'est pas proposée par les universités suisses, par ex. l'océanographie. Dans ces cas, il s'agit de mobilité dite libre, de « freemover »<sup>10</sup> selon les « cinq types de mobilité horizontale »<sup>11</sup>.

En 2002, la mise en œuvre de la réforme de Bologne n'a pas encore débuté. Les étudiants sont donc en licence/diplôme ou cherchent des informations pour entreprendre un doctorat. Une petite partie des étudiants souhaitent des informations plus spécifiques sur des cours de langues.

En ce qui concerne les compétences des étudiants en matière de recherche d'information, les niveaux de professionnalisme de Le Boterf peuvent globalement être appliqués : débutant (demi-licence, actuellement Bachelor), professionnel confirmé (licence/diplôme, puis Master) et expert (doctorat)<sup>12</sup>.

Les étudiants à différents stades de leurs études ont donc des compétences de recherche et des besoins en information bien différents. Par exemple, les étudiants « débutants » qui terminent leur maturité ont besoin d'être dirigés dans leur recherche et de soutien pour l'utilisation du catalogue et des banques de données sur CD-Rom, alors que les étudiants en licence ont une meilleure approche des outils mis à disposition et déjà l'habitude de trouver les informations par eux-mêmes.

La particularité du public est qu'il ne s'intéresse à la bibliothèque d'IuD et à ses services que lorsqu'il souhaite partir étudier à l'étranger. La démarche de recherche d'information se caractérise donc par son instantanéité au moment où le besoin s'en fait sentir. De plus, comme les cohortes d'étudiants se renouvellent constamment, il n'est pas aisé de maintenir longtemps la visibilité d'IuD. En effet, les services proposés par IuD ne sont, en général, pas connus des étudiants, d'une part, parce que la CRUS intéresse peu les jeunes en formation, d'autre part, parce que les services proposés ne sont souvent pas mentionnés dans les documents

---

<sup>10</sup> « Individual mobility for study period abroad (freemover) : l'étudiant-e choisit librement le pays hôte par intérêt personnel ou autre et organise son séjour par lui-même. » (Coordination Enseignement de la CRUS, 2012, p.131)

<sup>11</sup> « La mobilité horizontale désigne une mobilité qui se produit pendant un même cursus et dont la durée est variable. » (Coordination Bologne de la CRUS, 2010, p.66).

<sup>12</sup> Annexe 3 : Trois niveaux de professionnalisme selon Guy Le Boterf

d'informations proposés aux étudiants. Même si ces derniers l'étaient, il est probable que la plupart des jeunes adultes inscrits à l'université n'en tiendrait pas compte, du fait qu'ils n'en auraient pas besoin à ce moment-là. Seules les personnes qui y ont déjà eu recours, connaissent la structure et son offre. Malheureusement, ces personnes ne peuvent pas propager l'information aux nouveaux arrivants, puisqu'ils sont plus avancés dans leur cursus et n'entretiennent donc pas forcément de contact avec les étudiants des nouvelles volées.

### *2.3 Positionnement dans l'environnement des bibliothèques suisses*

La particularité de la bibliothèque spécialisée d'IuD est d'être la seule en Suisse à rassembler une quantité relativement importante d'ouvrages pointus sur les possibilités d'étudier à l'étranger. Les universités et hautes écoles, de leur côté, disposent avant tout d'informations sur les hautes écoles partenaires. Les autres bibliothèques n'offrent que quelques titres généraux relatifs à ce sujet et même si certains centres d'orientation mettent également à disposition des aide-mémoire sur les études à l'étranger et quelques ouvrages, leur offre d'information n'est pas aussi élargie que celle de la bibliothèque spécialisée. IuD n'a pour ainsi dire pas de concurrence dans le domaine.

### *2.4 Personnel*

Le responsable IuD est engagé à 80 %, trois assistants administratifs sont employés, respectivement à 60 %, 50 % et 10 %, soit l'équivalent de deux postes à temps plein<sup>13</sup>.

### *2.5 Fondation de la bibliothèque spécialisée*

Comme Leander Amherd l'indique dans son témoignage<sup>14</sup> : une bibliothèque de l'OCUS existe déjà dans les années 1980 à Zurich et les renseignements sur des questions relatives aux études sont une des tâches principales de l'office depuis sa création. D'ailleurs, en 1988, la société des Etudiants Suisses édite une brochure d'information « 1<sup>er</sup> pas pour un semestre à l'étranger », qui mentionne l'OCUS dans les adresses importantes<sup>15</sup>. Le souci d'encourager la mobilité des étudiants et la volonté d'informer sur les possibilités de partir pour améliorer ses connaissances sont donc déjà forts à ce moment-là.

L'OCUS déménage à Berne à la fin des années 80. Lors de son engagement en 1990, une des premières tâches de Leander Amherd consiste à évaluer les fonds de cette bibliothèque (ceux-ci étant restés quelques temps dans des cartons). L'annonce du poste pour lequel il est engagé spécifie qu'il devra réorganiser et développer une documentation conséquente sur le domaine des hautes écoles en Suisse et à l'étranger, ainsi que réorganiser et gérer une petite bibliothèque<sup>16</sup>.

Leander Amherd mentionne<sup>17</sup> les statuts de l'OCUS, qui énumèrent les tâches relatives aux services d'information et documentation pour les étudiants étrangers et suisses, et précise que, dans la deuxième partie des années 90, IuD apparaît en tant qu'unité spécifique dans l'organigramme de l'OCUS<sup>18</sup>.

Dès la deuxième partie des années 90, l'OCUS déménage à nouveau, toujours à Berne. La bibliothèque bénéficie dès lors, explique Leander Amherd, d'un espace

---

<sup>13</sup> Ces valeurs ont évolué par la suite. Comme Leander Amherd le fait remarquer dans l'Annexe 4 : Réponses de Leander Amherd : questions 7 et 16, IuD a terminé avec l'équivalent d'un 160% à temps plein.

<sup>14</sup> Annexe 4 : Réponses de Leander Amherd : question 1.

<sup>15</sup> Annexe 5 : 1<sup>er</sup> pas pour un semestre à l'étranger (Société des Etudiants Suisses, 1988, p.10).

<sup>16</sup> Annexe 4 : Réponses de Leander Amherd : questions 3 et 4.

<sup>17</sup> Annexe 4 : Réponses de Leander Amherd : question 6.

<sup>18</sup> Annexe 6 : Organigramme de l'OCUS (Office Central Universitaire Suisse OCUS, 2000, p. 55).

confortable et d'un équipement professionnel. Un poste de travail sur PC est disponible pour les usagers. Les informations générales sur les études en Suisse et à l'étranger sont également mises en ligne. Aux tâches purement bibliothéconomiques et documentaires s'ajoutent de nouveaux mandats tels que les publications et le site Internet, qui contribuent déjà à la diversification d'IuD, sans oublier l'activité de gestionnaire du réseau informatique apparue rapidement<sup>19</sup>.

### 2.6 Site Internet d'IuD et de sa bibliothèque

Les pages d'IuD, comprises dans le site Internet de la CRUS, bénéficient d'un accès direct à l'adresse [www.studying-in-switzerland.ch](http://www.studying-in-switzerland.ch) pour les informations sur les études en Suisse et [www.studying-abroad.ch](http://www.studying-abroad.ch) pour les informations sur les études à l'étranger<sup>20</sup>, qui peuvent sans cesse être complétées, mises à jour ou supprimées. Les pages Internet IuD vivent et fluctuent en fonction des informations des autres pays ou organismes disponibles en ligne et sont, de ce fait, très modulables et variables. Un processus de mise à jour régulière est mis en place.

La bibliothèque ne possède, quant elle, pas d'accès en ligne direct. De plus, elle ne dispose pas d'un onglet « Bibliothèque » séparé sur les pages d'IuD.

### 2.7 Offre d'information élargie de la CRUS

Les possibilités de s'informer à la CRUS ne s'arrêtent pas à IuD. D'autres services tels que la Stipendienstelle/service d'information sur les bourses, ainsi que le Swiss ENIC-NARIC pour la reconnaissance des diplômes fournissent des informations extrêmement pointues sur des sujets spécifiques, essentielles avant de partir effectuer ses études à l'étranger. L'institution doit être reconnue par l'État, ceci afin que les études entreprises puissent être reconnues en Suisse. La question financière est souvent centrale, surtout pour les pays anglo-saxons où les taxes d'études sont de longue date extrêmement élevées, comparées à la situation suisse.

Cette offre d'information élargie permet aux étudiants d'avoir une vue d'ensemble de tous les éléments nécessaires à leurs études à l'étranger.

## 3. Evolution des pratiques de recherche de l'information

Avant la révolution Internet, les recherches s'effectuent dans les bibliothèques et il faut se déplacer de services en services pour obtenir les informations nécessaires et/ou recherchées, sans oublier la possibilité d'écrire une lettre ou de téléphoner. Par lettre, l'échange prend plus de temps. En 2003, une certaine partie des informations sont encore demandées par courrier postal. Afin de présenter les étapes nécessaires à la planification de ses études à l'étranger, un aide-mémoire *Etudier à l'étranger*, rédigé par le responsable d'IuD<sup>21</sup> et disponible sous forme imprimée, est annexé aux réponses écrites avec toute autre documentation pertinente (informations utiles transmises sous forme de copies). A côté des demandes écrites, de nombreux étudiants téléphonent encore pour se renseigner.

<sup>19</sup> Annexe 4 : Réponses Leander Amherd : questions 4 et 7.

<sup>20</sup> Les onglets suivants apparaissent : aide-mémoire sur les études à l'étranger, liste de liens par pays, informations spécifiques à une branche, délais d'inscription, conditions d'admission, tests d'admission, taxes d'admission, ambassades étrangères en suisse, stages à l'étranger.

Parallèlement des informations sur les études en Suisse sont également mises en ligne. Ces informations comprennent les éléments suivants : aide-mémoire sur les études en Suisse (marche à suivre), présentation des hautes écoles en Suisse, offres d'études sous forme de tableau (offres de programmes en anglais, informations spécifiques à une branche d'études, études à distance, cours de langue proposés par les universités suisses, formation continue), inscription/admission, taxes universitaires, vie estudiantine (finances, calendrier académique, stages en Suisse, recherche d'emploi, logement).

<sup>21</sup> Cet aide-mémoire existe avant 2003 et est régulièrement mis à jour depuis.

### 3.1 Evolution technologique, moteurs de recherche et leur conséquence

Le « choc Internet »<sup>22</sup> et les évolutions technologiques dans le domaine des bibliothèques sont suffisamment connus pour ne pas entrer ici dans les détails. Ce qu'il faut retenir, c'est que la recherche se fait de manière différente, tout comme la communication. Une très grande réactivité est nécessaire de la part des collaborateurs. Les informations doivent être disponibles tout de suite et transmises le plus rapidement possible. luD n'échappe pas au phénomène.

Petit à petit, les lettres disparaissent complètement. Progressivement, le courriel a remplacé les autres moyens de communication. En 2014, rares sont les étudiants (*digital natives*, connectés partout et tout le temps) qui téléphonent encore à luD : les demandes de renseignements arrivent pour la plupart sous la forme de courriels. L'aide-mémoire en ligne est maintenant mentionné en tant que lien dans le courrier électronique de réponse. Avec le scanner intégré à la photocopieuse, les informations utiles sont transmises sous forme numérisée (PDF), dans la mesure où la charge de travail et la quantité d'informations à fournir le permettent. Une visite à la bibliothèque est toujours conseillée en fin de message.

Ces changements ont pour effet l'infobésité / surcharge informationnelle (en anglais Information Overload<sup>23</sup>). Ce mot-valise issu de la contraction entre les termes « information » et « obésité » désigne la surcharge d'informations à laquelle nous sommes tous les jours confrontés (Sauvajol-Rialland, 2013, p.11)<sup>24</sup>.

L'utilisation d'Internet a facilité l'accès à l'information. Les moteurs de recherche permettent de trouver énormément d'informations, dont celle du site de la CRUS sur les études à l'étranger. Ce site est relativement bien référencé puisqu'il apparaît dans les premières lignes du moteur de recherche Google. Mais la masse des informations ne rend pas aisé l'accès aux informations importantes, ces dernières étant souvent noyées dans de la publicité (sites sur les études à l'étranger, en particulier pour les Etats-Unis). Les étudiants ne savent pas quels sites Internet sont pertinents, cela peut « menacer sérieusement de paralyser [leur] processus de décision » (ibid., p.11): finalement, comme le choix est complexe, vaut-il vraiment la peine de partir ? Perdus, les étudiants manquent de distance critique et de discernement vis-à-vis des informations en ligne sur les études à l'étranger et peuvent facilement baisser les bras, d'autant plus s'ils sont « débutants » dans la recherche d'informations.

### 3.2 Réponses d'luD

Les attentes vis-à-vis de l'information à fournir sont de plus en plus élevées. « Par rapport à la société de l'information, le bibliothécaire (ou le spécialiste de l'information documentaire) doit avoir à l'esprit qu'il fait partie des travailleurs du savoir, dans une société qui a besoin de balises et de repères par rapport à l'information : ce sera son rôle et sa contribution à la société de l'information. » (Accart, 2007). C'est le cas. Offrir un tri de l'information aux étudiants dans cette mer dématérialisée est certainement une des valeurs ajoutée du travail d'luD.

Même si le terme de médiation n'a jamais été utilisé au sein de la CRUS, les services proposés par luD y correspondent parfaitement. luD répond à des questions, propose des documents propres utiles aux usagers sur la base des questions

---

<sup>22</sup> Cette notion est reprise du titre de l'ouvrage d'Ake, Dan (2014) : Organisations Professionnelles 2.0. Le choc Internet et réseaux sociaux: Guide Marketing Internet pour profiter du choc internet et réseaux sociaux.

<sup>23</sup> Wiktionnaire : <https://fr.wiktionary.org/wiki/infob%C3%A9sit%C3%A9>

<sup>24</sup> Même si l'auteur parle plutôt de ce phénomène dans le domaine professionnel, il me semble que les étudiants le vivent également. C'est pourquoi je me permets d'employer cette notion ici.

posées, entre autres, sur les études en océanographie (listes des institutions où cette matière est proposée). luD s'adapte continuellement. Les informations en ligne sont développées et enrichies. Le travail d'luD consiste à trier les informations disponibles en ligne et à offrir aux utilisateurs une « sitothèque<sup>25</sup> structurée par thème et sous-thèmes et enrichie d'une présentation sommaire pour chacun des sites. » (Pouchol, 2012, p. 36)<sup>26</sup>. Certains sites ont des fins publicitaires plus qu'informationnelles, d'autres mettent en avant une université, car, moyennant finance, celle-ci est mieux mise en valeur sur leur page Web : il faut avoir les compétences nécessaires pour différencier ce genre d'informations des autres, plus objectives. Cette sélection vise à identifier la qualité et le sérieux des informations disponibles en ligne. Des informations complémentaires peuvent cependant être demandées et une visite à la bibliothèque est toujours conseillée.

#### 4. Evolution des études (réforme de Bologne) et des besoins des publics

« [A partir de 1999, le processus de Bologne réforme en profondeur le système de formation au niveau des hautes écoles et vise la mise en place d'un Espace européen de l'enseignement supérieur. Ses objectifs principaux sont :]

- l'établissement d'un système de diplômes facilement lisibles et comparables;
- l'établissement d'un système fondé sur deux cursus (bachelor/master);
- l'introduction d'un système de crédits (ECTS);
- la promotion de la mobilité en surmontant les obstacles à la libre circulation<sup>27</sup>;
- l'encouragement de la collaboration européenne en matière d'évaluation de la qualité;
- la promotion de la dimension européenne de l'enseignement supérieur »

(educa.ch, 2015).

Selon les *Directives pour le renouvellement coordonné de l'enseignement des hautes écoles universitaires suisses dans le cadre du processus de Bologne (Directives de Bologne)* de la CUS du 3 décembre 2003, la mise en œuvre de Bologne doit être complétée au plus tard à la fin 2010.

Avant cette Réforme en profondeur, les étudiants obtenaient une licence ou un diplôme à la fin de leurs études. Désormais, les études sont réparties en 2 cursus : le Bachelor et le Master.

---

<sup>25</sup> « Base de signet (ou Bibliothèque de liens) » : deux autres dénominations possibles (Di Pietro, 2014, p. 32).

<sup>26</sup> Comme cette formulation répond complètement à ce que fait luD, je l'ai reprise telle quelle.

<sup>27</sup> A titre informatif, la Réforme de Bologne n'a pas (encore?) amené les résultats escomptés en termes de mobilité : « Avec le système de bachelor et de master, le but était de proposer des diplômes comparables au niveau international, censés faciliter une reconnaissance mutuelle et favoriser ainsi la mobilité. Les expériences faites jusqu'à présent donnent des résultats mitigés. Et la tendance semble indiquer que c'est justement la structure des études qui empêche la mobilité plus qu'elle ne la favorise. Lors de la conférence ministérielle de Louvain-la-Neuve en 2009, une valeur cible a été inscrite pour la décennie à venir : parvenir d'ici à 2010 à un minimum de 20% d'étudiante-s « mobiles » pendant leurs études. (...) Le rapport montre que la Suisse a tout juste atteint ce taux de mobilité de 20% fixé à Louvain-la-Neuve, si les étudiant-e-s ayant obtenu en 2008 un master ou une licence/ diplôme d'une haute écoles sont pris en compte. » (Coordination Enseignement de la CRUS, 2012, p.127). Les conclusions de l'UNES dans *Etudier après Bologne : le point de vue des étudiant-e-s*, CRUS, UNES, Bern 2009 sont également sur la réserve sur le fait que l'ECTS facilite la mobilité : « Quant au European Credit Transfer and Accumulation System, l'ECTS, on ne peut que constater qu'il n'est pas encore une réalité. Bien souvent, il se voit réduit au simple calcul de crédits et ne fonctionne pas de façon cohérente. Les réglementations différentes entre universités causent des difficultés de reconnaissances des travaux accomplis et enseignements suivis, ce qui complique la mobilité horizontale comme verticale ainsi que la reconnaissance des titres. Si la mobilité doit représenter un objectif prioritaire, il convient alors d'éliminer ces problèmes de manière plus efficace. » (Dell'Ambrogio, 2009, p. 214).

La façon d'aborder les études à l'étranger est donc différente : les étudiants peuvent maintenant par exemple entreprendre leur Bachelor en Suisse, puis leur Master à l'étranger, ou inversement.

Durant cette période de transition entre ancien et nouveau système d'études, c'est-à-dire d'implémentation du système de Bologne à l'échelon européen, les étudiants ont besoin d'informations très actuelles sur l'évolution des offres de programmes à l'étranger. Dès qu'un ouvrage dépasse les 2-3 ans (max.), il ne semble plus du tout pertinent. L'actualisation régulière et soutenue des documents est, de ce fait, primordiale<sup>28</sup>.

De plus, les étudiants plus avancés, qui ont déjà effectué des recherches approfondies sur les sujets, viennent au centre d'information et de documentation avec des questions très précises.

#### 4.1 Réponses d'IuD

L'évolution première dans la pratique est qu'il y a dorénavant une étape intermédiaire dans les questions, toujours dans l'idée d'une mobilité libre, « Freemover », mentionnée sous 2.2. Cet élément est directement lié à la nouvelle structure des études du système de Bologne. Avant n'existait que la licence (ou le diplôme), même si une différenciation pouvait être effectuée entre « avant la demi-licence », soit les 2 premières années d'études, en allemand « Grundstudium » et « après la demi-licence », soit les 3 et 4èmes années d'études, en allemand « Hauptstudium ». Aujourd'hui, il existe deux diplômes, le Bachelor et le Master, là où précédemment il n'y en avait qu'un. Un étudiant se renseigne maintenant sur un Bachelor ou un Master<sup>29</sup>. Souvent l'étudiant sait déjà quel niveau l'intéresse, il veut partir directement pour son Bachelor ou il souhaite plutôt poursuivre ses études avec un Master à l'étranger. IuD n'a aucune influence dans cette étape. C'est l'évolution même du système des études qui amène les étudiants à s'interroger sur l'étape qu'ils veulent effectuer à l'étranger.

Afin d'illustrer ce point, l'annexe 7 mentionne un certain nombre de questions posées par courriel à IuD. Tout d'abord, les étudiants mentionnent le « Grundstudium » ou la licence. Mais souvent, ils n'écrivent que « Etudes à l'étranger / Auslandstudium », s'ils désirent entreprendre leurs études complètes à l'étranger. Puis, dans certaines questions, il est question de la réforme de Bologne, entre autres lorsque la mise en œuvre est en cours : Les systèmes sont-ils compatibles ? Est-ce que les études sont conformes à Bologne ? Enfin, les questions deviennent plus précises et portent directement sur un cursus explicite : « Masterstudium in Edinburgh »<sup>30</sup>, par exemple. Comme le précise Leander Amherd, le travail d'IuD n'a pas été modifié de manière fondamentale par cette réforme<sup>31</sup>. Il indique également dans un de ses commentaires envoyé par courriel<sup>32</sup> que le moment d'entreprendre ses études à

---

<sup>28</sup> Le commentaire de Leander Amherd, envoyé par courriel le 9.10.2015, corrobore cette réflexion: „Die Bolognareform hat eine Anpassung des Hochschulsystems in ganz Europa (nicht in allen Ländern in gleichem Ausmass) in die Wege geleitet. Dies zwang uns noch mehr als vorher schon, aktuelle Literatur zu den einzelnen Länder zu beschaffen. Dass die Literatur zum Hochschulstudium schnell veraltet, war bereits vor der Bolognareform so. Insofern hat sich mit der Bolognareform vielleicht der Druck zu aktualisieren etwas vergrößert.“

<sup>29</sup> La palette des questions posées à IuD ne se limite pas uniquement à ces deux titres d'études. Mais ce sont les éléments pertinents à analyser dans ce chapitre.

<sup>30</sup> Annexe 7 : Exemples de questions posées par courriel à IuD de 1999 à 2014. Les éléments importants dans cette évolution sont marqués en gras dans le texte.

<sup>31</sup> Annexe 4 : Réponses de Leander Amherd : question 11.

<sup>32</sup> Commentaire de Leander Amherd, envoyé par courriel le 9.10.2015: „Der Auslandsaufenthalt während eines Studiums war bereits vor Bologna möglich u.a. via ERASMUS. Die Unterteilung des Lizentiatsstudiums in ein Bachelor- und Masterstudium kanalisierte vermutlich den Zeitpunkt des Auslandsaufenthaltes dorthin, wo ohnehin ein Wechsel stattfand. Für uns änderte sich die Informationssituation in dem Sinne, dass ausländische Studierende nun über die Bachelor- und Masterprogramme orientiert werden mussten / konnten. Bei den Schweizern war vor allem zu Beginn eine Verunsicherung zu konstatieren, weil viele annahmen, dass ein Bachelor an einer Hochschule in der Schweiz in jedem Fall auch die Zulassung zu einem Masterstudium in

l'étranger a certainement été canalisé là où un changement pouvait avoir lieu sans difficulté majeure, c'est-à-dire après le Bachelor. Enfin, et cette remarque met en lumière les difficultés liées à la mobilité (voir aussi la note nr. 27), les étudiants pensent qu'un Bachelor leur ouvrira toutes les portes des Masters en Suisse ou à l'étranger : Or cela n'est pas forcément le cas, car des conditions complémentaires peuvent être requises.

Il semble intéressant de mentionner que c'est plutôt le contenu des informations d'IuD, c'est-à-dire ses collections, qui se sont forcément développées suite à ce changement. Les données sont plus complexes, car le nombre de programmes a augmenté et les banques des données sont désormais légion<sup>33</sup>.

## 5. Analyses statistiques

Les prêts et les visites diminuent de manière générale dans la plupart des bibliothèques, il s'agit d'un thème récurrent qui pousse à repenser les services de la bibliothèque, notamment de la considérer comme « troisième lieu » ou de réfléchir à sa médiation numérique. Ci-dessous, l'analyse des différentes statistiques (nombre de prêt, usagers, questions de Suisse et de l'étranger, site Internet) d'IuD l'illustre en partie.

### 5.1 Evolution du nombre de prêts

Sur la base du tableau annexé « Statistiques des prêts de 2005 à 2014<sup>34</sup> », il est à noter qu'une nette augmentation est enregistrée en 2006, soit plus du double de prêts effectués qu'en 2005. Cette augmentation est directement liée à la promotion faite par IuD par le biais d'affiches<sup>35</sup>, distribuées en 2004, et de dépliants<sup>36</sup>, préparés fin 2005, ce qui confirme que « la bibliothèque invisible dans son activité de services rendus, ne semble pouvoir être repérée que par un effort particulier de communication » (Vidal, 2012, p. 11). Comme cela a été mentionné précédemment (voir point 2.2), maintenir la visibilité d'IuD n'est pas évident. En communiquant, en se présentant sur les lieux où se trouvent les étudiants (journée à l'entrée du restaurant de l'Université de Berne en 2005), l'information circule mieux et les statistiques de prêt le montrent. Cette hausse se maintient durant quelques années de 2006 à 2009. Même si une légère baisse de prêts se fait sentir, plus de 100 guides des études sont empruntés par année, soit directement à la bibliothèque, soit envoyés par courrier postal. En 2010, le nombre de prêt baisse malgré une nouvelle campagne de promotion<sup>37</sup>. Peut-être est-elle moins attractive que la première? Une explication indéniable est l'utilisation massive de la recherche d'information sur Internet, car « peu importent la richesse et l'image des bibliothèques : pour bon nombre d'usages, les publics ont tranché et recherchent massivement les ressources de la façon la plus économique pour eux, donc à partir de chez eux et à travers

---

der Schweiz oder im Ausland ermöglichen würde. Da musste man häufig die Euphorie etwas dämpfen.“

<sup>33</sup> En 2007, la CRUS a également mis sur pied [www.uni-programme.ch](http://www.uni-programme.ch) afin de faciliter les recherches sur les programmes proposés par les universités suisses (maintenant [www.studyprogrammes.ch](http://www.studyprogrammes.ch) pour toutes les hautes écoles suisses).

<sup>34</sup> Annexe 8 : Statistiques des prêts de 2005 à 2014 (établie par IuD)

<sup>35</sup> Afin de promouvoir la bibliothèque, une affiche (en 2004), couplée d'un flyer (fin 2005), ont été réalisés et distribués aux services d'information, de presse et de mobilité des universités suisses, aux hautes écoles spécialisées, aux centres d'orientation académiques, aux organisations estudiantines, aux bibliothèques cantonales et universitaires ainsi qu'aux institutions intéressées. La mise en page et le graphisme de ces affiches et flyers ont été renouvelés en 2010. Les annexes 9 et 10 montrent les dépliants réalisés par ordre chronologique.

<sup>36</sup> Annexe 9 : Premier dépliant promotionnel pour la bibliothèque

<sup>37</sup> Annexe 10 : Second dépliant promotionnel pour la bibliothèque

Internet» (Calenge, 2008, p.15). En effet, luD entre en « concurrence avec Google. Un effet du numérique sur la recherche d'information est que l'accès rapide aux résultats, même s'il fait illusion, diminue le besoin d'accéder aux documents papier.» (Lamouroux, 2006, p.309). C'est pourquoi même la mise en place de nouveaux documents promotionnels n'a pas empêché l'érosion du nombre de prêts, à plus forte raison que seuls les guides des études peuvent être empruntés jusqu'en 2013.

En 2013, la visibilité de la bibliothèque en ligne est améliorée. Elle apparaît nommément dans le menu déroulant avec des informations sur le prêt de manière générale, le prêt des documents et les nouvelles acquisitions (jusqu'à non publiées). De ce fait, elle est mise en évidence en tant que telle, plutôt qu'en tant que partie d'luD. Afin d'améliorer encore sa visibilité, la bibliothèque aurait pu bénéficier d'un accès direct, au même niveau que [www.studying-abroad.ch](http://www.studying-abroad.ch) (accès direct à l'aide-mémoire en ligne sur les études à l'étranger).

A la fin juin 2013, luD décide d'élargir l'offre de prêt à distance, jusque-là uniquement les guides des études du DAAD, par les ouvrages qui ne pouvaient antérieurement qu'être consultés à la bibliothèque. Une partie du catalogue, les volumes les plus récents et considérés comme les plus pertinents, est mise en ligne. Chaque pays dispose de sa propre sélection, directement accessible sur la page du pays en question<sup>38</sup>. luD envoie les ouvrages commandés par courrier postal pour une durée de 4 semaines. Seul le prix du retour des documents est à la charge de l'étudiant.

Ces nouvelles dispositions, c'est-à-dire une meilleure visibilité de la bibliothèque sur les pages Internet d'luD, la mise en ligne d'une partie du catalogue, ainsi que l'élargissement de l'offre de prêt, le tout sans campagne promotionnelle liée, permettent d'augmenter nettement les prêts. En 2014, le nombre de documents envoyés atteint 146, chiffre le plus élevé enregistré en 10 ans. Cela illustre décidément que l'accessibilité à l'information sur Internet est essentielle. Dans ce cas, il s'agit bel et bien de la mise à disposition en ligne des informations nécessaires pour une commande à distance (offre sous forme de catalogue et marche à suivre). Précédemment, les étudiants intéressés ne pouvaient connaître les ouvrages dont disposait luD qu'en se déplaçant, en téléphonant ou en écrivant un courriel. Ce qui demande un « effort » ou plutôt une démarche plus importante que le simple fait de consulter soi-même les informations disponibles en ligne. Si les documents sont intéressants pour lui, l'étudiant n'a dorénavant plus qu'à les commander par courriel afin de les recevoir chez soi.

## 5.2 Evolution du nombre d'usagers (visites)

Après des années « fastes » où, presque tous les jours, un étudiant se trouve dans ses locaux<sup>39</sup>, la bibliothèque d'luD n'échappe pas au phénomène d'érosion du nombre d'usagers. A partir de 2012, il n'y a plus qu'une trentaine de passages par année. En regardant le tableau annexé « Evolution des questions traitées, des usagers (passages) et des connexions Internet (WebVisits) 40 », la légère augmentation constatée de 2003 à 2005, résultant certainement de la promotion de

---

<sup>38</sup> Un encadré stipule : « Prêt de livres : Pour quelques pays, nous prêtons une sélection de livres que nous vous envoyons par courrier postal pour une durée de 4 semaines. Vous trouvez la liste des livres ici ».

<sup>39</sup> Le rapport annuel de l'OCUS de 1999 mentionne 310 visiteurs en 2008, ce chiffre est passé à 238 en 2009 (Office Central Universitaire Suisse OCUS, 2000, p. 33).

<sup>40</sup> Annexe 11 : Evolution des questions traitées, des usagers (passages) et des connexions Internet (WebVisits) de 2003 à 2014

la bibliothèque, n'a duré que 3 années. Au fur et à mesure, le nombre d'utilisateurs diminue pour atteindre les 45 visites en 2008. La campagne de promotion de 2009-2010 porte ses fruits, mais de manière très superficielle (58 visiteurs en 2009). Ensuite, le nombre d'utilisateurs n'a cessé de diminuer jusqu'en 2013, pour atteindre 30 passages. En 2014, une légère hausse est à signaler, vraisemblablement attribuable à la mise en ligne du catalogue.

La bibliothèque luD se situant à Berne, la majeure partie des utilisateurs de la bibliothèque est issue de la région, pour des raisons évidentes de proximité. Comme cela est déjà signalé dans le rapport annuel de l'OCUS de 1999, «Le recul du nombre de visiteurs, qui a passé de 310 à 238 est avant tout imputable à une diminution de l'intérêt des étudiants bernois » (Office Central Universitaire Suisse OCUS, 2000, p. 33). Cette remarque reste valable pour les années ultérieures<sup>41</sup>.

Les étudiants des autres cantons font exceptionnellement le déplacement jusqu'à Berne, qui est plus conséquent pour eux que pour les étudiants bernois. Une hypothèse est certainement le prix des déplacements, qui n'a cessé d'augmenter<sup>42</sup>. En tant qu'étudiant, le budget est limité et payer un trajet aller-retour de Zurich-Berne ou Genève-Berne le grève considérablement. Or, jusqu'en 2013, afin de consulter les documents d'luD, il n'y a pas d'autre option que de se rendre dans les locaux d'luD.

Le point 3 traité ci-dessus reste néanmoins un élément prépondérant dans le phénomène. Les « tendances actuelles (dans le secteur universitaire) » sont que « la documentation de recherche est désormais majoritairement accessible sous forme électronique, y compris les ouvrages de référence » (Lamouroux, 2006, p. 307). Pourquoi ne serait-ce pas le cas aussi pour les informations proposées par luD, et toutes les informations en général ? En parallèle, il est à signaler que « du côté des bibliothèques scolaires et universitaires, il apparaît de plus en plus clairement que les étudiants ne se déplacent à la bibliothèque que lorsque cette dernière offre les conditions d'un travail efficace en termes d'environnement (connexions Internet accessibles, espace disponibles de lecture ou de travail en groupes, horaire d'ouverture étendus...) plus que de ressources documentaires » (Calenge, 2008, p.15). Les étudiants se déplacent dès lors qu'ils ont des raisons (documents jugés indispensables) ou un intérêt personnel à le faire. Comme les étudiants ne sont pas sûrs que les documents à disposition d'luD leur seront utiles, ils préfèrent inévitablement chercher les informations depuis chez eux.

Le paradoxe de la situation se trouve dans le fait qu'luD promeut la mobilité, mais que les étudiants à qui il s'adresse ont une mobilité relative et se déplacent de moins en moins, du moins dans le cas d'une recherche d'information.

### *5.3 Evolution du nombre des questions*

Une séparation dans le traitement des questions posées à luD est effectuée, ceci afin de connaître leur provenance : les questions qui sont posées de Suisse sur les études à l'étranger (mais aussi en Suisse) et les questions qui viennent de l'étranger (sur les études en Suisse, parfois même sur les études à l'étranger).

luD traite les questions de Suisse par pays d'intérêt, ce qui lui permet d'améliorer ses collections en fonction des pays au sujet desquels s'enquière les étudiants. Les questions venues de l'étranger sont également répertoriées par pays, mais plutôt dans le souci d'en connaître la provenance.

---

<sup>41</sup> Les statistiques réalisées comprennent le paramètre de l'université où est inscrit l'étudiant.

<sup>42</sup> Annexe 12: Augmentation des prix des transports

### 5.3.1 Questions de l'étranger

De 2003 à 2005, le nombre de questions oscille entre 343 et 395.

En 2006, au moment où luD répond aux questions de [www.swissuniversity.ch](http://www.swissuniversity.ch), site de promotion pour les études en Suisse, la quantité de questions triple, passant de 395 en 2005 à 1251 en 2006, pour atteindre 1309 questions en 2007. Hormis la quantité, le traitement de ces interrogations est facile et rapide, car il s'agit fréquemment de formulations générales du type « j'aimerais étudier en Suisse », auxquelles une réponse-type pré-rédigée suffit. Celle-ci est toutefois adaptée et complétée en fonction des demandes.

Ce flux de questions résultant de la publication de l'adresse électronique d'luD commence à diminuer en 2009 et se tarit en 2010, au moment où l'adresse électronique d'luD est retirée du site [swissuniversity.ch](http://www.swissuniversity.ch). Les questions retrouvent plus ou moins la courbe de la première période (2003 à 2005). Il est à remarquer que les étudiants à l'étranger ont posé de moins en moins de questions jusqu'en 2014, pour parvenir au nombre de 236, chiffre le plus bas depuis 2003.

Le phénomène Internet est assurément une explication de ce résultat, même si le positionnement des pages luD est relativement bon sur la toile. Tout dépend de ce que recherchent les étudiants à l'étranger. Ecrivent-ils dans le moteur de recherche « Etudier en Suisse » ou « Study in Switzerland » ? De plus, les informations disponibles en ligne indiquent que les étudiants doivent contacter directement les hautes écoles qui les intéressent afin de pouvoir s'y immatriculer. Enfin, les votations du 9 février 2014 "Contre l'immigration de masse" n'ont certainement pas embelli l'image de la Suisse dans le paysage de la formation supérieure à l'étranger. La rapide décision de l'Union Européenne d'exclure la Suisse du programme ERASMUS a sans doute influencé le choix de certains étudiants pour leur futur pays d'accueil.

### 5.3.2 Questions de Suisse

Le nombre des questions issues de la Suisse n'a pas beaucoup fluctué de 2003 à 2014 : il oscille entre 265 (min. en 2004) et 328 (max. en 2011) questions à l'année. La quantité de questions sur les études en Suisse a pris de plus en plus d'importance. Comme énormément d'informations sont disponibles en ligne, les questions deviennent de plus en plus pointues et demandent une recherche plus approfondie pour y répondre. Pour cette raison, le temps de traitement en est allongé.

## 5.4. Evolution des visites en ligne

En revanche, la fréquentation en ligne des informations mises à disposition par le service luD n'a cessé d'augmenter. La statistique « Evolution des visites en ligne (WebVisits) pour les pages luD de 2001 à 2013 <sup>43</sup> » parle d'elle-même. De 321 visites par jour en 2003, les visites par jour sont passées à 1281 en 2013<sup>44</sup>. L'utilité des informations mises à disposition est manifeste. Et sans aucun doute une pratique de société : tout rechercher sur Internet<sup>45</sup>.

Lors de son cours *Médiation numérique dans les bibliothèques : des enjeux aux dispositifs* en date du 22 juin 2015, Silvère Mercier mentionne qu'il est erroné de

---

43 Annexe 13 : Evolution des visites en ligne (WebVisits) pour les pages luD de 2001 à 2013

44 Malheureusement, la statistique n'a pas été complétée pour 2014. Ce chiffre aurait probablement encore augmenté.

45 Remarque : est-ce que les statistiques de mobilité sont pertinentes pour cette étude ? Non, car elles présentent les étudiants qui partent à l'étranger. Elles n'indiquent pas si ces derniers se sont renseignés, ni de quelle manière. De plus, après être venus consulter des informations à la bibliothèque, luD n'a pas de suivi des étudiants. Sont-ils vraiment partis ? luD ne peut y répondre.

mesurer la valeur d'une bibliothèque au nombre de prêts, tout comme la fréquentation du lieu physique n'est plus un paramètre d'évaluation, car c'est la circulation de l'information qui compte, d'autant plus s'il y a des vues sur les informations en ligne. luD a réussi ce pari : ses données en ligne sont de plus en plus consultées.

### 5.5 Réponses d'luD

L'élargissement de l'offre de prêt donne une nouvelle vie au prêt, même si ce dernier se joue en grande partie à distance. Certes, cette mise en ligne aurait pu être réalisée plus tôt, mais elle montre que la bibliothèque et ses collections sont utiles. Afin d'augmenter encore les résultats, la communication et la promotion du service amélioré aurait dû être réalisée.

Les statistiques sont claires : il faut prendre des mesures afin de contrer la baisse d'utilisateurs (bien qu'en 2014, leur nombre ait à nouveau progressé). Cette période est un tournant : d'une part, parce que le nombre d'utilisateurs n'a jamais été aussi bas, d'autre part, parce que la CRUS va devenir swissuniversities. En perspective des changements d'organisation à venir, il faudrait refaire la promotion de la bibliothèque et faire évoluer la communication d'luD vers une plus grande médiation numérique. Différentes séances de réflexion ont permis d'élaborer des mesures concrètes, très précises et très variées dans tous les domaines d'luD (réflexions sur les améliorations à apporter aux services de la bibliothèque, promotion, réseaux sociaux, etc.)<sup>46</sup>.

Pour différentes raisons, mais avant tout à cause d'un positionnement peu clair d'luD dans la nouvelle organisation swissuniversities (voir point 8.2.4), les résultats de ces réflexions n'ont malheureusement pas pu être mis en œuvre.

## 6. Evolution des collections

Jusqu'en 2003, la plupart des informations sur les études à l'étranger ont un support imprimé, parfois elles ont leur pendant en ligne. La bibliothèque peut renouveler et augmenter ses collections relativement aisément.

### 6.1. La dématérialisation des informations

La dématérialisation des informations est le passage d'un support analogique (par ex. le papier) à un format numérique. Dans le cas présent, la plupart des informations sur les études à l'étranger, précédemment imprimées, sont nouvellement disponibles en ligne sous forme électronique, elles ne sont pas forcément numériques<sup>47</sup>. Ce phénomène a eu de nettes répercussions dans le fonctionnement de la bibliothèque luD (Leander Amherd confirme d'ailleurs l'importance de ce facteur <sup>48</sup>). Les recherches de documents imprimés à proposer aux usagers deviennent graduellement plus difficiles. De plus en plus, le problème de la bibliothèque est de disposer de monographies intéressantes sur les études à l'étranger. Les institutions et organisations laissent tomber l'impression de documents coûteux et rapidement obsolètes. La mise en ligne permet une plus grande réactivité et la mise à jour continue des informations.

---

<sup>46</sup> Annexe 14 : Réflexion sur l'amélioration de la visibilité d'luD (2013/2014)

<sup>47</sup> Une nouvelle fois, la notion est étendue au fait de ne plus disposer de support papier, même si la définition de la dématérialisation n'est pas exactement celle utilisée dans ce cas.

<sup>48</sup> Annexe 4 : réponses de Leander Amherd : question 14.

Un exemple frappant est le programme des cours des universités. luD en dispose de tous les pays. Leur impression a progressivement diminué, jusqu'à presque disparaître.

Comme la bibliothèque d'luD est une structure spécialisée, elle a besoin d'être nourrie par des ouvrages récents sur les possibilités de se former à l'étranger. Sa force réside dans sa spécialisation, mais c'est également sa faiblesse. Si des institutions/organes décident de ne plus imprimer les informations au format papier, luD ne peut renouveler sa documentation et perd ainsi une référence imprimée.

Ces documents ne sont pas « perdus » à proprement parler, car ils sont ensuite intégrés dans les listes de liens en ligne. Souvent, ils peuvent être imprimés et ajoutés à la collection. Bien que l'impression d'un site ne fournisse pas le même résultat qu'une brochure pensée en tant que telle, les informations restent disponibles pour les usagers. Par contre, la richesse des imprimés est perdue, mais aussi les possibilités d'accès non-linéaire à l'information qu'offre la version sur site.

### *6.2 Développement des collections*

Petit à petit, il devient important de pallier à ce manque d'informations imprimées. L'offre des ressources électroniques a, de ce fait, été développée. luD intègre les informations récoltées sur la page en ligne correspondante pour chaque pays.

L'analyse statistique dans le paragraphe 5.4 ci-dessus montre que les références en ligne sont de plus en plus consultées. Dans ce paragraphe, il est important de rappeler que le contenu des collections s'est également développé suite à la réforme de Bologne. Comme indiqué sous 4.1, les banques de données pour permettre une recherche facilitée des nouveaux programmes proposés par les hautes écoles européennes se sont développées et ont été intégrées aux informations d'luD sur les pages Internet concernées.

## 7. Evolution des postes de travail (tâches) et des compétences

Les tâches des collaborateurs administratifs sont réparties de la manière suivante : l'un des collaborateurs est en charge des tâches relatives à l'information (réponses aux questions, mise à jour des informations en ligne, etc.), l'autre de la documentation (catalogage, commandes, etc.)<sup>49</sup>. La personne engagée à 10 %<sup>50</sup> se charge, de la revue de presse, de la mise en place dans la bibliothèque, de la préparation des documents, entre autres collages des cotes et protection des documents, ainsi que des envois divers.

Afin de mieux comprendre les besoins des usagers, ainsi que les domaines d'études et les spécificités liées à ces derniers, le choix du personnel se porte volontiers sur des étudiants ou des personnes connaissant le système universitaire. De ce fait, ce n'est pas un professionnel en information documentaire ou un bibliothécaire qui est engagé. C'est peut-être une des raisons pour lesquelles les employés en charge du catalogage ne restent pas longtemps à ce poste (souvent ils passent dans d'autres services de la CRUS). Mis à part le responsable luD et le poste (50 %<sup>51</sup>) correspondant aux tâches informationnelles, le collaborateur en charge du catalogage change régulièrement. Il faut régulièrement recommencer la formation des nouveaux arrivants. Le renouvellement des collections n'en est pas facilité.

---

49 Annexe 15 : Répartition des tâches des collaborateurs d'luD (2003)

50 Pourcentage passé à 20 à 10

51 Pourcentage passé à 40 en 2008.

Depuis 2003, la répartition des tâches n'a fondamentalement pas été modifiée. Elle est certes très pratique, car elle permet un travail indépendant des collaborateurs. Avec le temps et pour des raisons de changements de personnel, le poste de travail est partagé par les collaborateurs administratifs<sup>52</sup> : la communication entre ceux-ci n'existe pas de manière directe, mais par courriels. La liaison se fait par le responsable de bibliothèque. De plus, la personne en charge du catalogage a l'impression que son travail n'est pas très utile, car le nombre d'utilisateurs ne cesse de diminuer. Alors qu'au contraire, son travail sert à la personne en charge des tâches informationnelles pour répondre aux questions des étudiants.

En effet, dès qu'une question est posée à luD, la personne qui y répond cherche, si nécessaire, les informations utiles dans la bibliothèque par le biais de FAUST. Comme cela a été indiqué sous 2.2, une recherche combinée peut être effectuée. Ensuite, les ressources imprimées sont scannées et transmises à la personne intéressée. Si la quantité d'information recherchée est trop importante, alors une visite de la bibliothèque est recommandée. Les renseignements pertinents trouvés permettent d'offrir une offre d'information complète, à celle-ci s'ajoutent les ressources informationnelles disponibles en ligne et triées par luD (voir point 3.2). Depuis que l'offre de prêt est élargie, les ouvrages sont ensuite envoyés à l'utilisateur par courrier postal (voir point 5.1). Les ressources sont utilisées, mais pas de la manière dont une partie des collaborateurs se l'imaginent : à la place d'une bibliothèque grouillante d'étudiants, il s'agit plutôt d'un nuage électronique d'échange d'informations.

Les tâches dévolues à luD sont très variées<sup>53</sup> et ne cessent d'évoluer : à l'organisation de la NAFSA (depuis 2001) s'est ajoutée celle de l'EAIE en 2008<sup>54</sup>, la coordination du nouveau site de la CRUS, la revue de presse en format papier a été remplacée par sa formule électronique en 2010 (Newsauswahl), la publication et l'envoi de la Newsletter de la CRUS (dès 2008), des exposés sur les études à l'étranger à la demande des offices d'orientation ou des écoles. Il ne s'agit pas uniquement d'un travail relatif à une bibliothèque et à ses services. Cette diversité est très enrichissante et stimulante, car elle demande d'acquérir de nouvelles compétences. Mais elle ne permet pas de se concentrer sur la bibliothèque, qui peut être assimilée à une « One Person Library » au vu du pourcentage consacré à la bibliothéconomie « pure ».

Une des principales tâches du personnel d'luD est la gestion du site internet. En 2003, Frontpage est le logiciel du site de la CRUS. Les modifications des pages en ligne sont centralisées. luD se charge de la mise à jour en fonction des demandes des collaborateurs, ceci afin d'éviter des erreurs ou la perte d'informations. luD s'occupe également du contrôle manuel des liens proposés. Plus tard, un contrôle automatique des liens est installé par luD, qui assume la mise à jour des liens défectueux.

Lors de la création du nouveau site de la CRUS en 2006-2007, les programmes en Open Source Typo 3 (content management system CMS) et Knowledge Tree (document management system DMS) sont proposés par l'entreprise qui l'a créé pour succéder à Frontpage. Ce système permet de donner un accès spécifiques à

---

<sup>52</sup> Un seul bureau physique pour 2 collaborateurs qui viennent travailler des jours différents de la semaine.

<sup>53</sup> Annexe 2 : Tâches d'luD (26.10.2004)

<sup>54</sup> Il s'agit de l'organisation et de la coordination de la présence des hautes écoles suisses lors de ces deux conférences internationales, notamment par la construction d'un stand sur place.

chaque responsable de contenu. Chaque service gère maintenant ses contenus en ligne de manière indépendante. Il n'a plus besoin de demander, ni d'attendre pour que les modifications soient effectuées : les gains de temps et d'indépendance dans le processus sont certains. Par contre, le contrôle des liens centralisé est maintenu au niveau d'IuD qui en coordonne la mise à jour. Le collaborateur IuD informe régulièrement les personnes responsables des pages en cas d'erreur de lien. Cette évolution a nécessité une formation à de nouveaux outils informatiques. Les collaborateurs IuD ont été formés et ont ainsi pu acquérir de nouvelles compétences dans le domaine technologique.

## 8. Evolution de la structure : changements d'organisation

IuD a vécu deux changements organisationnels. Les organigrammes annexés (OCUS<sup>55</sup>, CRUS<sup>56</sup> et swissuniversities<sup>57</sup>) permettent d'avoir une vue d'ensemble des changements vécus.

### 8.1. Passage de l'OCUS à la CRUS

Un premier changement de structure a lieu en 2001, lorsque l'OCUS est intégrée à la CRUS. Leander indique<sup>58</sup> qu'IuD n'est pas remis en question en tant qu'unité<sup>59</sup> lors de cette intégration. L'organigramme de la CRUS montre une structure plus importante comportant un embranchement « Services », dans lequel se trouve IuD. Les tâches d'IuD sont progressivement modifiées. Tout d'abord, en 2001 s'y ajoute l'organisation de la conférence internationale NAFSA, qui demande un travail conséquent. En 2007, à la demande du responsable d'IuD, la gestion du réseau informatique de la CRUS ne lui est plus attribuée. Par contre, le responsable d'IuD se retrouve à la tête de la gestion du projet pour le nouveau site Internet.

Selon Leander Amherd, c'est plutôt le regard porté aux tâches bibliothéconomiques qui a changé, du fait des nouvelles tâches qui ont pris de l'ampleur au détriment de celles bibliothéconomiques. Ces dernières sont, par conséquent, moins valorisées dans la nouvelle structure du fait de l'augmentation des tâches annexes.

### 8.2. Passage de la CRUS à swissuniversities

La Loi fédérale sur l'encouragement des hautes écoles et la coordination dans le domaine suisse des hautes écoles (LEHE) du 30.09.2011 (entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2015), constitue la base de swissuniversities, nouvelle conférence des recteurs des hautes écoles suisses. Des changements importants sont prévus. La CRUS, la KFH et la COHEP vont fusionner. Les hautes écoles universitaires, spécialisées et pédagogiques de Suisse se sont regroupées pour fonder l'association swissuniversities à l'automne 2012 déjà, afin de préparer cette fusion<sup>60</sup>.

#### 8.2.1 Premiers pas d'IuD vers swissuniversities

La brochure « Studying in Switzerland », publiée jusque-là par chacune des 3 institutions (certes avec une première partie commune), est un premier pas dans

---

55 Annexe 6 : Organigramme de l'OCUS

56 Annexe 1 : Organigramme de la CRUS (07.2008)

57 Annexe 16 : Organigramme de swissuniversities (2015)

58 Annexe 4 : Réponses de Leander Amherd : question 8.

59 Annexe 1 : Organigramme de la CRUS (07.2008)

60 <http://www.swissuniversities.ch/fr/organisation/>

la direction de la fusion. En 2014, elle paraît sous swissuniversities<sup>61</sup> et rassemble les informations pour les trois types de hautes écoles<sup>62</sup>. Le responsable luD, déjà responsable de la brochure pour la CRUS, en coordonne la rédaction des contenus. De même, le stand de présentation utilisé lors des conférences internationales est déjà présenté sous la dénomination commune de swissuniversities<sup>63</sup> lors de la NAFSA de 2014.

### *8.2.2 Communication*

La façon de communiquer sur la fusion est, vue de manière rétrospective, très bien réalisée. Différentes séances d'information sont organisées, qui mentionnent à chaque fois l'état d'avancement du processus de fusion. Cependant, comme les changements ne se sont pas encore mis en place, il n'est pas évident de se rendre directement compte des implications des informations données.

Comme M. Dupraz l'a démontré dans son cours sur la gestion du changement le 20 mars 2015, les 3 sphères (vision/stratégie, organisation et collaborateur/culture d'entreprise)<sup>64</sup> ne restent que rarement alignées lors d'un processus de changement. La vision/stratégie voit déjà plus loin que la réalité du terrain. L'organisation se met en place de manière plus lente, mais elle avance. Enfin, les collaborateurs/culture d'entreprise ont besoin de plus de temps afin d'intégrer le changement.

« De l'annonce du changement à la fin du projet, les employés passent par toute une gamme de réactions » (Bareil; Savoie, 1999, p.86). L'avancement dans le processus et les sentiments ne sont pas les mêmes pour tous dans cette phase dite de dégel, puis dans la phase de transition du changement. Une fois les sphères nouvellement alignées, les informations communiquées deviennent enfin compréhensibles. Les réponses sont données à chacune des phases de préoccupation établies par Bareil (Bareil; Savoie, 1999, p.90-91). Une nouvelle fois, seul le recul permet d'en identifier les différents aspects et étapes.

### *8.2.3 Implications du personnel*

Tous les collaborateurs sont invités à participer à l'élaboration des principes de la politique du personnel dans le cadre d'un « Arbeitsgruppe Personal » (groupe de travail du personnel).

Au nombre des éléments qui auraient pu contribuer à la pleine réunion des trois entités (CRUS, KFH et COHEP), il y a l'élaboration d'une charte<sup>65</sup>. Comme le Bilan 2010 de la Médiathèque Valais le précise: « la charte est une référence commune, afin que les cultures des (trois) organisations puissent trouver des valeurs communes » (Elsig, 2015).

Même si certains éléments sont présents dans le document de swissuniversities concernant le personnel, celui-ci n'est pas aussi percutant qu'une charte.

### *8.2.4 luD : un cas particulier*

A l'inverse des autres services de la CRUS et du fait de l'élargissement de ses

---

61 Annexe 17 : Extrait de la brochure « Studying in Switzerland 2014 ». L'édition 2015 est disponible et peut être commandée auprès de swissuniversities.

62 Dans Auszüge aus dem Protokoll der 7. Vorstandssitzung vom 22. November 2013 : « Pour 2014, les trois éditions de la brochure "Studying in Switzerland" seront intégrées en une seule publication commune avec le design de swissuniversities. »

63 Dans Auszüge aus dem Protokoll der 7. Vorstandssitzung vom 22. November 2013 : « Le stand commun pour les foires NAFSA et EAIE 2014 sera actualisé (soft redesign avec remplacement des logos des trois conférences par le logo de swissuniversities ; (...) ».

64 Support de cours : Dupraz, 20 mars 2015

65 Support de cours : Elsig, 13 mars 2015: Charte de la Médiathèque Valais. Accessible à l'adresse : <http://www.mediathèque.ch/valais/charte-mdiathque-valais-1426.html>

activités, luD ne trouve pas facilement une place dans l'organigramme de swissuniversities<sup>66</sup>, organisé par domaine. Ses activités font aussi bien partie du domaine « Enseignement » (informations sur les études) que du domaine « Relations internationales » (conférences internationales).

Les tâches d'luD ne sont pas remises en question, mais une réflexion plus approfondie est nécessaire pour définir dans quel domaine de la nouvelle organisation luD va être intégré, c'est pourquoi il ne figure pas sur l'organigramme présenté aux membres du personnel le 10 juillet 2014. Cette question doit encore être examinée par le secrétariat général de swissuniversities et cela prend du temps : luD doit-il continuer à exister sous cette forme ? Ses services doivent-ils être démantelés et répartis dans leurs domaines d'appartenance ? Ou bien luD doit-il devenir un service général au même titre que la « communication » ?

L'annonce du départ à la retraite anticipée de Leander Amherd, pour qui il semble évident que le service luD ne peut pas subsister dans sa forme actuelle, ne facilite pas les décisions et la manière d'inclure luD dans la nouvelle structure reste longtemps, du moins d'un point de vue personnel, une question ouverte. C'est pourquoi la façon d'aborder ce sujet induit certainement le sentiment d'un manque de clarté, ce dernier résulte de l'opacité ressentie à ce moment-là vis-à-vis de la vision globale de la future institution et cela ne permet pas d'offrir une analyse claire de la question « luD va-t-il disparaître ou être maintenu? ».

#### *8.2.5. Déménagement*

Une fusion se réalise de préférence dans de nouveaux locaux, afin de fonder la nouvelle organisation. C'est ce qui s'est passé pour swissuniversities. Le déménagement prévu a permis de réaliser un grand désherbage dans les collections durant l'été 2014, tout en maintenant une certaine masse critique. Seuls les documents les plus actuels du catalogue sont conservés. De même, la « Interne Registratur » (dossiers suspendus) de la Fachbibliothek (bibliothèque spécialisée) est supprimée.

En octobre 2014, la bibliothèque déménage à l'Effingerstrasse 15, à Berne. La zone « visiteur » de swissuniversities (entre autres les salles de séance et de conférence) se trouve au rez-de-chaussée du bâtiment. La bibliothèque y est installée dans une petite pièce, dont la taille ne permet pas de garder les dossiers suspendus de la « Präsenzbibliothek / bibliothèque libre d'accès » au même endroit. Ces derniers sont placés dans les bureaux des collaborateurs luD au premier étage. En raison de la séparation physique des collaborateurs et de la collection, la bibliothèque n'est plus en libre d'accès. Il faut dorénavant s'annoncer pour y accéder.

#### *8.2.6 Epilogue : dissolution d'luD et fermeture de la bibliothèque spécialisée*

Finalement, luD est dissous le 31 décembre 2014. Ses tâches et activités principales sont transférées dans deux domaines de swissuniversities : les manifestations (NAFSA, EAIE) et leur organisation (stand, publications) dans « Relations internationales » et la documentation pour les étudiants, la bibliothèque spécialisée, ainsi que les activités y rattachées, dans « Enseignement ». Le personnel déjà engagé conserve, quant à lui, son poste de travail dans son domaine de compétence (voir point 7, au sujet de la répartition des tâches).

Durant le printemps 2015, le comité de swissuniversities réévalue les services

---

<sup>66</sup> Annexe 16 : Organigramme de swissuniversities (2015)

d'informations de l'organisation et pris la décision de les reconsidérer. Dans ce contexte, il décide de ne pas poursuivre le service d'information sur les études à l'étranger et donc de fermer la bibliothèque spécialisée.

Les priorités du domaine « Enseignement » où se trouve nouvellement la bibliothèque, ainsi qu'éventuellement le départ à la retraite anticipée du responsable luD, sont quelques éléments de réponses à cette fermeture, parmi d'autres, comme, par exemple, la très faible fréquentation de la bibliothèque (même si, comme cela a déjà été mentionné précédemment, ce facteur n'est plus révélateur à l'ère de la communication en ligne).

## 9. Conclusion

Cette analyse a montré qu'en 11 ans, luD a dû s'adapter de manière continue et ceci dans différents domaines. L'évolution technologique a été très bien intégrée, entre autres par la mise en place des informations en ligne. Finalement, il restait à luD à mettre en œuvre l'étape suivante (résultats du brainstorming) : la médiation numérique. Même si la réforme de Bologne n'a pas directement modifié le travail d'luD, elle a tout de même permis le renouvellement des collections relatives à l'Europe dans un souci de qualité et de fraîcheur des informations disponibles pour les étudiants.

Le traitement séparé des diverses évolutions a montré l'imbrication de tous les éléments. Ces derniers sont à considérer comme un ensemble, chacun ayant des répercussions sur les autres. La difficulté d'luD était de rester présente sur le marché de l'information. Il devait continuellement communiquer avec ses usagers et ses partenaires. Car sa faiblesse restait l'isolement (même si le site « Etudier à l'étranger » était bien référencé et « linké » par d'autres services) dans la mer d'informations disponibles. De plus, la multiplication des tâches était certes très stimulante, mais d'autre part, elle faisait peut-être passer la bibliothèque au second plan.

D'un point de vue plus personnel, je suis étonnée de toutes les adaptations fournies dans ce laps de temps relativement court. L'impression d'être depuis longtemps dans la même institution et de faire toujours la même chose a été balayée par cette mise en lumière des évolutions réalisées. Le travail effectué a continuellement changé. Les compétences acquises durant toutes ces années ont été mises en lumière et valorisées. Je pense que le potentiel du service luD dans le domaine des études à l'étranger reste considérable.

Pour aller encore plus loin, il serait envisageable d'élargir l'offre d'information par du conseil, voire du coaching. Comme les étudiants souhaitent parfois bénéficier d'un service d'orientation et de conseils pour leurs questions sur les études à l'étranger (parfois même qu'il leur soit dit : « C'est ici, là ou là que tu dois aller étudier »), les informations sur les études à l'étranger, complétées par un tel service, pourraient certainement trouver leur place dans le paysage des informations pour les jeunes en formation.

## 10. Bibliographie

Calenge, Bertrand (2008) : Bibliothèques et politiques documentaires à l'heure d'Internet. Paris. Editions du Cercle de la Librairie.

Coordination Bologne de la CRUS (2010) : Monitoring de Bologne 2008-2011, Premier rapport intermédiaire 2008/09. Bern. Conférence des Recteurs des Universités Suisses.

Coordination Enseignement de la CRUS (2012) : Monitoring de Bologne 2010/11, Deuxième rapport intermédiaire. Bern. Conférence des Recteurs des Universités Suisses.

Dell'Ambrogio, Piera ; Rinaldi, Jean-Marc ; Stassen, Jean-François ; Burki, Aline, VSS ; Véronique, Czàka, CRUS (2009) : Etudier après Bologne : le point de vue des étudiant-e-s. Résultats de l'enquête nationale menée auprès des étudiant-e-s sur les conditions d'études dans les universités suisses en 2008. Bern. CRUS, VSS-UNES.

Di Pietro, Christelle (2014) : Contenus documentaires en ligne : une typologie en 8 produits. Dans : Produire des contenus documentaires en ligne : quelles stratégies pour quelles bibliothèques ? Sous la direction de Christelle Di Pietro, #30. Villeurbanne. Presses de l'enssib, pp. 26-39.

Lamouroux, Mireille (2006) : Congrès du centenaire de l'ABF. Demain, la bibliothèque... Documentaliste-Sciences de l'information, vol. 43, nr 5-6, pp. 307-311.

Mesguich, Véronique (2012) : Construire la médiation documentaire par les publics : les portails thématiques de l'infothèque. Dans : Développer la médiation documentaire numérique, sous la direction de Xavier Galaup, #25. Villeurbanne. Presses de l'enssib, pp. 92-103.

Office Central Universitaire Suisse OCUS (2000) : Rapport annuel de l'OCUS, 1999. Bern. OCUS.

Pouchol, Jérôme (2012) : La Médiation numérique dans le cadre d'une politique documentaire raisonnée : l'exemple de la MIOP. Dans : Développer la médiation documentaire numérique, sous la direction de Xavier Galaup, #25. Villeurbanne. Presses de l'enssib, pp. 20-44.

Sauvajol-Rialland, Caroline (2013) : Infobésité, comprendre et maîtriser la déferlante d'informations. Paris. Vuibert.

Société des Etudiants Suisses (1988) : 1er pas pour un semestre à l'étranger. Lucerne. Société des Etudiants Suisses.

Vidal, Jean-Marc (2012) : Mode d'emploi. Dans : Faire connaître et valoriser sa bibliothèque : communiquer avec les publics, sous la direction de Jean-Marc Vidal, #27. Villeurbanne. Presses de l'enssib, pp. 11-15.

## **Supports de cours**

### *Cours du 13 mars 2013*

- Bareil, Céline ; Savoie, André (1999) : Comprendre et mieux gérer les individus en situation de changement organisationnel. Gestion, volume 24, numéro 3, pp. 86-94.
- Elsig, Damian (2011) : BILAN 2010, Analyse des réponses des collaborateurs / entretiens annuels « La Charte de la Médiathèque Valais pour s'engager et évoluer ensemble ».
- Elsig, Damian : Charte de la Médiathèque Valais (document distribué durant le cours).

### *Cours du 20 mars 2015*

Dupraz, Philippe : Proposer aux participants des repères et des outils pour avoir toutes les chances de faire d'une idée une réalité et faire ainsi évoluer son activité.

## **Sites Internet consultés**

<http://www.swissuniversities.ch/fr/organisation/swissuniversities>  
Consulté le 04.10.2015

<https://fr.wiktionary.org/wiki/infob%C3%A9sit%C3%A9>  
Wiktionnaire : infobésité  
Consulté le 04.10.2015

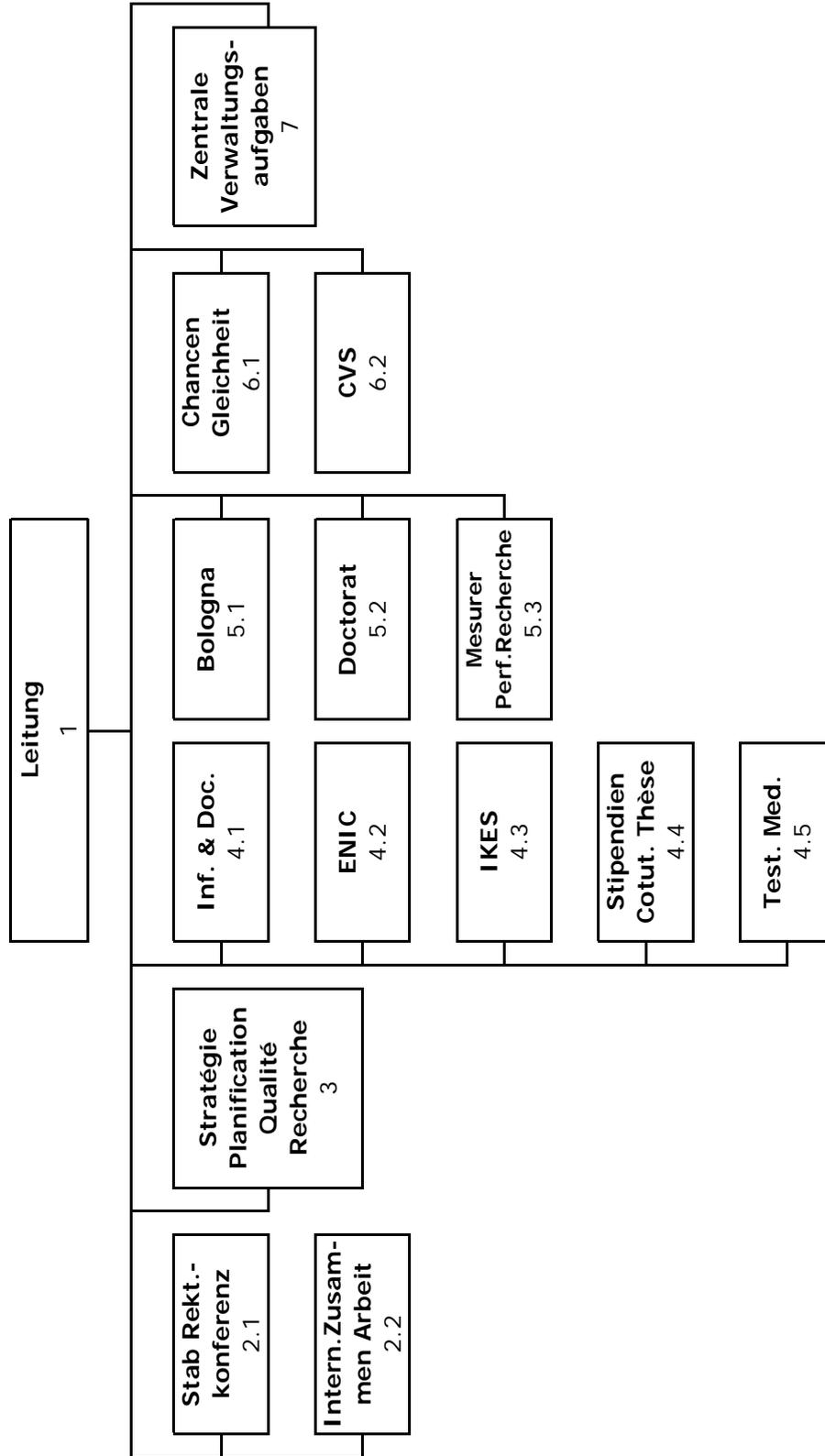
<http://www.jpaccart.ch/la-profession/2003-les-defis-de-demain-pour-la-profession.html>  
JP Accart (2007): Les défis de demain pour la profession  
Consulté le 04.10.2015

<https://systemeeducatif.educa.ch/fr/processus-de-bologne>  
educa.ch : Processus de Bologne  
Consulté le 04.10.2015

## 11. Annexes

- Annexe 1 : Organigramme de la CRUS (07.2008)
- Annexe 2 : Tâches d'IuD (26.10.2004)
- Annexe 3 : Trois niveaux de professionnalisme selon Guy Le Boterf
- Annexe 4 : Réponses de Leander Amherd
- Annexe 5 : 1<sup>er</sup> pas pour un semestre à l'étranger  
(Société des Etudiants Suisses, 1988, pp. 1-3, 10-11).
- Annexe 6 : Organigramme de l'OCUS  
(Office Central Universitaire Suisse OCUS, 2000, p. 55)
- Annexe 7 : Exemples de questions posées par courriel à IuD de 1999 à 2014
- Annexe 8 : Statistiques des prêts de 2005 à 2014 (établies par IuD)
- Annexe 9 : Premier dépliant promotionnel pour la bibliothèque
- Annexe 10 : Second dépliant promotionnel pour la bibliothèque
- Annexe 11 : Evolution des questions traitées, des usagers (passages) et des connexions Internet (WebVisits) de 2003 à 2014
- Annexe 12 : Augmentation des prix des transports
- Annexe 13 : Evolution des visites en ligne (WebVisits) pour les pages IuD de 2001 à 2013
- Annexe 14 : Réflexion sur l'amélioration de la visibilité d'IuD (2013/2014)
- Annexe 15 : Répartition des tâches des collaborateurs d'IuD (2003)
- Annexe 16 : Organigramme de swissuniversities (2015)
- Annexe 17 : Extrait de la brochure « Studying in Switzerland 2014 »

## CRUS - Aufgabenbereiche des Generalsekretariats



Die Nummern verweisen auf die untenstehende Liste

# Aufgabenliste IuD

## Post

### Informationsmittel / Publikationen

- proff.ch
  - Projekt ‚Jahrbuch online‘
  - halbjährliche Updates
  - Printversion
- Studying
  - Org. Vorbereitung: Finanzen, Terminplan, Inhalt grob festlegen
  - Inhalte bearbeiten aktualisieren
- Merkblatt allg.
  - Inhalt allg. kontrollieren
  - Fächerliste aktualisieren
  - Studiengebühren aktualisieren
- Postgraduate Courses
  - Inhalte aktualisieren
  - Kopieren
- Merkblätter
  - aktualisieren
  - neu erstellen
- Einträge in nationalen und int. Nachschlagewerken
  - Aktualisieren / kontrollieren
    - Vorlesungsverzeichnisse
    - Studienführer
    - World of Learning
    - IAU-Publikationen (WHED)
    - ...

### Jahresstatistik

- Daten erfassen
- Daten auswerten + drucken

### Zeitungen

- Lektorat
- Ausschneiden, Kopieren, Titeltabelle erstellen, Ablegen
- Erfassung / Erschliessung / Ablage

### Dokumentenbeschaffung / Dokumenteneingang (PG, PR, FB)

- Buchauswahl
- Beschaffung
- Erfassung / Erschliessung / Druck Beschriftung
- Beschriftung
- Ablage

### Dokumentenkassation

- Festlegen der Verweildauer / Entscheid über Erneuerung
- Entsorgung des Dokumentes
- Löschen entsprechenden Faustdaten

### Zeitschriften

- Lektorat
- Verwalten / Mahnen / Kopieren / Ablegen / Archivieren

## Annexe 2: Tâches d'IuD (26.10.2004) (2/2)

### **Anfragen / Besucherempfang**

- Post
- e-mail
- Telefon
- Besucher

### **Internet**

- Technik
- Webmaster
- Statistik

### **EDV**

- LAN
  - Neubeschaffungen
  - Hard- und Software-Unterhalt (Ersatz von defekten Geräten organisieren, Entsorgung...)
  - Backup
  - Updates
  - Userverwaltung, ...
  - Kontakt UniBe
- Benutzerbetreuung

### **Interne Registratur**

- Lektorat
- Systemunterhalt
- Ablage

### **Kontakt zu anderen Institutionen**

- AGAB
- PRS
- SVD
- GRD

### **Messebeteiligungen**

- NAFSA
  - Vorbereitung
  - Koordination Einsatz
  - Präsenz an Ort
  - Nachbereitung
- EAIE
  - Mithilfe bei der Vorbereitung
  - Präsenz an Ort

**Trois niveaux de professionnalisme peuvent être distingués : débutant, professionnel, expert.**

*Le premier niveau de professionnalisme : le débutant*

	Démarche/mode d'intervention	Contextualisation des savoirs	Méta-connaissances	Gestion du temps	Degré d'autonomie	Image de soi	Fiabilité
Débutant	<ul style="list-style-type: none"> <li>- vision partielle d'une situation,</li> <li>- difficulté à distinguer l'essentiel de l'accessoire;</li> <li>- s'attarde aux détails d'un énoncé, d'un problème,</li> <li>- faible tri des informations</li> <li>- fonctionne par tâtonnement, essais et erreurs,</li> <li>- progression pas à pas et analytique,</li> <li>- peu ou pas de recours à l'intuition,</li> <li>- forte référence à des règles et procédures générales indépendamment du contexte.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- généraux et peu contextualisés.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- connaît mal ses potentialités et les utilisations possibles de ses ressources; ne sait pas toujours à quoi ses connaissances peuvent servir,</li> <li>-organise ses connaissances davantage en fonction de l'énoncé d'un problème que de schèmes mémorisés,</li> <li>-savoirs fragmentaires</li> <li>-en reste à la structure superficielle des problèmes,</li> <li>-faible capacité à utiliser ses connaissances en temps opportun.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- en apprentissage</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- faible autonomie,</li> <li>- application des règles formelles,</li> <li>- forte utilisation des règles d'entraînement.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- incertaine,</li> <li>- en pleine construction,</li> <li>- recherche de modèle.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- peu fiable mais réussites ponctuelles</li> </ul>

Référence :Le Boterf, Guy. 2002. *Développer la compétence des professionnels*. Éditions d'organisation, p. 122-123

*Le deuxième niveau de professionnalisme : le professionnel confirmé*

	<b>Démarche/mode d'intervention</b>	<b>Contextualisation des savoirs</b>	<b>Méta-connaissances</b>	<b>Gestion du temps</b>	<b>Degré d'autonomie</b>	<b>Image de soi</b>	<b>Fiabilité</b>
Maîtrise professionnelle	<ul style="list-style-type: none"> <li>- stratégies d'étude et de résolution de problèmes,</li> <li>- sait décider ce qu'il doit faire pour atteindre un objectif,</li> <li>- sait prendre des décisions raisonnées en fonction d'un diagnostic et d'un objectif,</li> <li>- vision globale et cohérente des situations,</li> <li>- confiance limitée en l'intuition; se fie aux méthodes d'analyse,</li> <li>- adapte les règles à un contexte.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- contextualisés.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- bonne connaissance de ses savoirs, capacités et compétences.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- maîtrisée</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- autonomie,</li> <li>- sait interpréter les règles,</li> <li>- simplification ou abandon progressif des règles d'entraînement.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- confiance en ses capacités et connaissances acquises.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- fiabilité</li> </ul>

Référence : Le Boterf, Guy. 2002. *Développer la compétence des professionnels*. Éditions d'organisation, p. 125

Annexe 3: Trois niveaux de professionnalisme selon Guy Le Boterf (3/3)

*Le troisième niveau de professionnalisme : l'expert*

	<b>Démarche/mode d'intervention</b>	<b>Contextualisation des savoirs</b>	<b>Méta-connaissances</b>	<b>Gestion du temps</b>	<b>Degré d'autonomie</b>	<b>Image de soi</b>	<b>Fiabilité</b>
Expertise	<ul style="list-style-type: none"> <li>- réagit de façon intuitive et globale, sans se référer explicitement aux règles de la profession; voit directement ce qu'il faut faire; ne calcule pas sa réponse; sait faire face de façon immédiate aux événements; agit de façon spontanée; sait court-circuiter les étapes d'une procédure, faire des impasses; forte capacité d'intuition et d'insight, ne recourt aux démarches, aux règles et procédures habituelles qu'en situation inhabituelle de rupture ou dégradée,</li> <li>- se fie davantage à des approches de structure qu'à la recherche des détails; forte capacité de reconnaissance de formes,</li> <li>- met en œuvre des stratégies globales plutôt qu'analytiques; vision synthétique,</li> <li>- sépare l'essentiel de l'accessoire; fait l'économie d'informations,</li> <li>- anticipe à partir de signaux faibles,</li> <li>- sait se prononcer dans une conjoncture.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- très contextualisés,</li> <li>- très rapidement mobilisables.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-se réfère à une heuristique (rapportant à une typologie de problèmes ou de situations),</li> <li>-organise ses connaissances à partir de schèmes, de modèles d'analyse, de « patterns », de « théories d'action »,</li> <li>-organise ses connaissances en blocs reliés entre eux et faciles à mobiliser,</li> <li>-a su développer des méta-connaissances qui lui permettent de mieux savoir mettre en cause, -connaît les utilisations multiples des ressources (savoirs, capacités...) qu'il possède,</li> <li>-capacité à saisir le bon moment de mise en œuvre de ses connaissances.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- peut agir très vite mais sait choisir les rythmes adéquats,</li> <li>- non seulement réagit mais anticipe</li> <li>- immédiatement opératoire</li> <li>- rapidité d'exécution,</li> <li>- aisance</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- totale : peut en fixer les limites,</li> <li>- sait donner de nouvelles interprétations aux règles,</li> <li>- capacités à créer ses propres règles,</li> <li>- abandon des règles d'entraînement,</li> <li>- prend des risques à titre personnel.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- très congruente,</li> <li>- connaît les points forts et les limites de son expertise,</li> <li>- confiance en soi, aisance, aplomb,</li> <li>- sait gérer son image.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- très grande régularité de la compétence</li> </ul>

## Annexe 4: Réponses de Leander Amherd (1/4)

### Questions posées par écrit à Leander Amherd, responsable de la bibliothèque spécialisée « Les études en Suisse et à l'étranger » de 1990 à 2014

#### 1. La bibliothèque existait-elle déjà lors de votre engagement en 1990 ? Si oui, sous quelle forme ?

Die Schweizerische Hochschulrektorenkonferenz (SHRK) und die Schweizerische Zentralstelle für Hochschulwesen (SZfH) wurden Ende der 80er Jahre von Zürich nach Bern verlegt. Bereits in Zürich existierte eine Bibliothek. Einer Kopie des Berichts der SZfH des Jahres 1984 entnehme ich, dass schon 1984 Vorlesungsverzeichnisse und Studienführer ausgeliehen wurden. Das Erteilen von Auskünften zu studienrelevanten Fragen war schon in der Anfangszeit (1920er Jahre) eine der zentralen Aufgaben der SZfH.

Anfang der 90er Jahre, als ich die Reorganisation / den Neuaufbau der Bibliothek / des Dokumentationszentrums initiierte, war die Beurteilung der Altbestände von Zürich eine der ersten Aufgaben. Von den alten Beständen konnte relativ wenig übernommen werden. Der grössere Teil entsprach entweder thematisch nicht der Neuausrichtung oder, wenn die Dokumente für Studierende von Interesse hätten sein können, waren sie nicht mehr aktuell genug. Ein Teil der für uns damals nicht relevanten Dokumente konnte an die Stadt- und Universitätsbibliothek (STUB) in Bern übergeben werden.

Details zur Bibliothek in Zürich sind mir nicht bekannt. Diese sind im Bundesarchiv zu finden, wo die Akten der SZfH und SHRK wie auch der CRUS archiviert werden.

#### 2. Pour quelles raisons ou suite à quelles décisions la bibliothèque a-t-elle été mise en place à Berne en 1990?

Die Bibliothek wurde nach Bern verlegt, weil die beiden Trägerorganisationen SHRK und SZfH nach Bern verlegt worden sind. Für die SHRK waren politische Überlegungen ausschlaggebend für den Wechsel. Jean Guinand, der Präsident der beiden Institutionen zu jener Zeit, sass für den Kanton Neuenburg zwischen 1987 und 1993 im Nationalrat. Während seiner Präsidentschaft wurde das bilaterale Abkommen der Schweiz mit der EG zum ERASMUS-Programm vorbereitet und abgeschlossen. Für ihn war die physische Nähe des Sekretariates zu den Organen der Bundespolitik von zentraler Bedeutung.

Weitere Details entweder im Bundesarchiv oder allenfalls bei Rudolf Nägeli, damaliger Direktor der SZfH und Generalsekretär der SHRK.

#### 3. Quel était le cahier des charges du poste occupé au moment de votre embauche?

Soweit ich mich erinnere, existierte kein Pflichtenheft. In meinen Unterlagen ist kein Pflichtenheft zu finden. In der Stellenausschreibung wurden als Aufgaben genannt:

- Reorganisation und Ausbau einer breitangelegten Dokumentation zu in- und ausländischen Hochschulfragen,
- Reorganisation und Betreuung einer kleinen Bibliothek,
- Mitarbeit beim Aufbau einer EDV-Datenbank zu Hochschulfragen,
- Recherchen bei nationalen und internationalen Dokumentationszentren und Datenbanken
- Mitarbeit im Auskunftsdienst.

#### 4. Personnel: combien de personnes travaillait à la bibliothèque lors de sa mise en place?

Die Bibliothek blieb in der Anfangszeit in Bern in Schachteln verpackt. Niemand kümmerte sich um sie unmittelbar vor meinem ersten Arbeitstag. Sie war während vielleicht drei Jahren verwaist. Für die Bibliothek war in den ersten Jahren nur ich tätig. Den allgemeinen Informationsdienst (Studieren in der Schweiz und im Ausland) betreute zu Beginn diejenige Person, die auch für die Verwaltung der Auslandstipendien zuständig war.

Rund ein Jahr nach meinem Stellenantritt begann mein Engagement für die Betriebsinformatik. Für die Bibliothek blieben demnach weniger als 80 Stellenprozente.

#### 5. La bibliothèque a-t-elle, dès le début, couvert les pôles « études en Suisse » et « études à l'étranger » ?

Ja. Siehe oben die Aufgaben in der Stellenausschreibung sowie die Antwort zur Frage 1.

#### 6. De quelle manière la bibliothèque était-elle insérée dans la structure de l'Office Central Universitaire Suisse?

Siehe Statuten der SZfH vom 24. Januar 1979 (Stand 30. April 1993):

Art. 4

*Inbesondere obliegen ihr (der SZfH, Anmerkung LA) folgende Aufgaben:*

- 1.) *Die Besorgung des Auskunftsdienstes über die Studienverhältnisse an den schweizerischen Hochschulen, vor allem für Interessenten aus dem Ausland, in Verbindung und Zusammenarbeit mit den Rektoratssekretariaten der Hochschulen.*
- 2.) *Der Auskunftsdienst für Schweizer, die im Ausland studieren wollen.*

## Annexe 4: Réponses de Leander Amherd (2/4)

3.) Die Förderung des Austausches von Professoren, Assistenten und Studenten zwischen der Schweiz und dem Ausland sowie innerhalb der Schweiz.

4. Die laufende Sammlung von Material und die Information der Hochschulen über die Entwicklung des ausländischen Hochschulwesens.

...

In den Statuten werden die aufgeführten Aufgaben dem Direktor der SZfH und seinen MitarbeiterInnen übertragen. Für die Erfüllung der Aufgaben wird nicht explizit das Führen einer Bibliothek / eines Dokumentationszentrums erwähnt oder verlangt. Im Verlaufe der ersten Hälfte der 90er Jahre konnte die Abteilung Information und Dokumentation (IuD) stellenmässig ausbauen und wurde in den Organigrammen als eigene Einheit aufgeführt.

### 7. De quelle manière la bibliothèque s'est-elle développée ?

Wie erwähnt wurde die Abteilung IuD bereits in der ersten Hälfte der neunziger Jahre als separate Einheit im Organigramm aufgeführt und sie blieb es bis Ende 2014. Mit 200 Stellenprozenten wurde personell Ende der 90er / Anfang 2000er Jahre das Maximum erreicht. Am Schluss waren es noch 160 Stellenprozent. Mit dem Umzug vom Seidenweg 68 an den Sennweg 2 (zweite Hälfte 90er Jahre, 1996?) erhielt die Abteilung IuD grosszügig Raum und eine neue Bibliotheks-ausrüstung (professionelle Gestelle, ...). Der Bibliotheksraum bekam schon früh einen eigenen PC-Arbeitsplatz, welcher es den BesucherInnen ermöglichte, selbständig in lokal verfügbaren elektronischen Datenbeständen und im Internet zu recherchieren. Die Dokumente wurden bereits früh elektronisch erfasst und erschlossen und die Beschaffung mit Unterstützung der Bibliothekssoftware Faust getätigt. Die Nähe des Teams zur Informatik / Webtechnologie brachte es auch mit sich, dass wichtige Basisinformationen zum Studium in der Schweiz und im Ausland schon früh auf der Website präsentiert werden konnten. Dass diese auch rege besucht wurden, bestätigen die stetig steigenden Besucherzahlen. Am Schluss sind diese auf weit über 1'000 Besuche pro Tag geklettert.

Siehe auch Entwicklung des Personals a.a.O.

Siehe auch die Statuten der SZfH und der CRUS

Siehe auch Statistiken

Zu den rein bibliothekarischen / dokumentarischen Aufgaben gesellten sich schon früh Tätigkeiten, welche nicht direkt mit den Kernaufgaben einer Bibliothek / Dokumentationsstelle zu tun hatten. Ich erwähne für die Zeit bis zum Wechsel 2001 die Informatik, die Publikationen, die Website. In der darauf folgenden Phase kam die Organisation (Vorbereitung, Präsenz an Ort, Nachbereitung) der Schweizer Beteiligung an den beiden internationalen Messen für alle Schweizer Hochschulen dazu.

### 8. Un changement de structure a eu lieu, le passage de l'Office Central Universitaire Suisse à la CRUS, quelle influence a-t-il eu sur la bibliothèque ?

Die Gruppe IuD wurde nicht in Frage gestellt. Das Interesse des Generalsekretärs für die bibliothekarischen Belange blieb allerdings bescheiden. Trotzdem klappte die Zusammenarbeit zu Beginn eigentlich erstaunlich gut. Erst mein Rückzug aus der Betriebsinformatik markierte den Anfangspunkt einer stetig fortlaufenden Distanzierung zur administrativen Leitung des Generalsekretariates.

In der Anfangsphase der neuen CRUS (2001) wurde mir die Verantwortung für die Beteiligung der CRUS und der Fachhochschulen an der NAFSA übertragen, was vor allem zu Beginn recht viel Zeit in Anspruch nahm. Zudem musste die Website auf die neue Situation umgestellt werden, wofür ich verantwortlich war.

Was die Finanzen (Budget Bücher und Budgetautonomie) anbelangt, eine Besserstellung; was den Raum betrifft, keine Verschlechterung; was das Personal der Gruppe betrifft, eine allmähliche Reduktion; bezüglich der bibliothekarischen Belange innerhalb der Gruppe IuD wohl eher eine Verschlechterung zugunsten der nichtbibliothekarischen Aktivitäten. Zum letzten Punkt ist zu sagen, dass bereits in der Vorperiode nichtbibliothekarische Aufgaben von der Gruppe IuD übernommen worden sind.

### 9. De quelle manière la bibliothèque était-elle insérée dans la structure de la CRUS ?

Strukturell hat sich mit dem Wechsel nicht allzu viel geändert.

Siehe auch Antwort auf Frage 10

### 10. Sur la base des trois axes suivants : **structure** (par ex. passage de l'Office Central Universitaire Suisse à la CRUS, puis de la CRUS à swissuniversities), **société** (évolution des pratiques des étudiants, entre autres Internet), **personnel** (employés de la bibliothèque), pouvez-vous indiquer les changements principaux survenus à la bibliothèque.

Struktur:

Auch wenn der Wechsel 2001 faktisch keine Verschlechterung der Situation der Abteilung IuD zur Folge hatte, bereitete nach meiner Einschätzung die Auflösung der vor allem für die Mobilitätsförderung

## Annexe 4: Réponses de Leander Amherd (3/4)

geschaffenen Institution SZfH den Weg vor für die spätere Reduktion der Aufgaben auf diesem Gebiet (inkl. Verzicht auf das Weiterführen einer Spezialbibliothek) unter der neuen Struktur von swissuniversities.

Gesellschaft:

Der Einsatz der elektronischen Mittel hat das Verhalten / die Erwartungen der BenutzerInnen stark verändert (Anfragen per E-Mail mit der Erwartung, dass möglichst rasch geantwortet wird etc.). Via Internet sind und waren bereits recht früh recht umfassende Informationen zum Studium im Ausland zu finden - Konkurrenz für unser Angebot also. Trotzdem: Für die gezielte Vorbereitung eines Auslandsaufenthaltes war eine immer grössere Zahl von WebbesucherInnen aus dem Kreis der Studierenden und Studienberatungen willens, auf das Informationsangebot einer Referenzstelle zurückzugreifen. Der Besuch einer Bibliothek, welche in den meisten Fällen eine zeitaufwändige Eisenbahnfahrt voraussetzte, kam für immer weniger in Frage. Wir hätten wohl etwas früher auf die grosszügigere Fernausleihe von Dokumenten umstellen sollen.

Personal:

s.u.

### 11. De quelle manière la Réforme de Bologne a-t-elle modifié le comportement des usagers de la bibliothèque ?

Die Bolognareform hat unsere Arbeit seit den 2000er Jahren nicht unwesentlich mitgeprägt. Dass sich das Verhalten der BenutzerInnen unserer Bibliothek wegen der Bolognareform verändert hätte, kann ich hingegen nicht bestätigen.

### 12. Quelle influence a eu le développement d'Internet sur les pratiques des usagers de la bibliothèque ?

Der Einfluss des Internets auf das Benutzerverhalten darf nicht unterschätzt werden (s.o.) und wir haben auf die neuen Anforderungen reagiert (s. Besucherzahlen a.a.O.): Steigende Webbesucherzahlen und gleichzeitig sinkende Zahlen bei den BibliotheksbesucherInnen.

### 13. De quelle manière les services proposés par la bibliothèque ont-ils répondu à ce phénomène ?

s.o.

### 14. Selon vous, quels facteurs importants ont marqué l'évolution de la bibliothèque de sa mise en place en 1990 à sa fermeture en 2014?

Ueber die ganze Zeit seit 1990 gesehen war wohl die technologische Entwicklung hauptbestimmend für die Aenderungen in der Arbeitswelt der Informationsfachleute und auch für die Abteilung luD bei der SZfH / CRUS. Die Digitalisierung war am Schluss soweit fortgeschritten, dass es immer schwieriger wurde, Bücher / Dokumente in gedruckter Form zu unserem Spezialthema beschaffen zu können. Das veränderte Verhalten unserer Klientel habe ich weiter oben bereits erwähnt.

Die strukturellen Wechsel 2001 und 2015 waren auf alle Fälle wichtig, 2015 für das definitive Aus der Abteilung und 2001 für das Aus der SZfH. Die neue Rektorenkonferenz swissuniversities wollte wohl v.a. die im Vergleich zu den beiden anderen Rektorenkonferenzen (KFH und COHEP) übergrosse CRUS entschlacken und sich auf die für eine Rektorenkonferenz zentralen Aufgaben (Hochschulkooperation, -koordination, Vertretung der Hochschulen gegenüber der Hochschulpolitik, ...) konzentrieren.

### 15. De quelle façon votre cahier des charges a-t-il évolué de 1990 à 2014 ?

Zu Beginn war ich lediglich wissenschaftlicher Bibliotheksassistent II. In der ersten Hälfte der neunziger Jahre kamen neue Mitarbeiterinnen zum Team und ich konnte die Leitung übernehmen, schlussendlich sogar die Stellvertretung des Direktors der SZfH. Entsprechend wurde das Pflichtenheft angepasst (u.a. Aufgabenerweiterungen im Bereich der Informatik, des Webs, der Publikationen, der Messen, ...).

### 16. Dans les grandes lignes, pouvez-vous également présenter l'évolution du personnel employé à la bibliothèque de 1990 à 2014 ?

Wie bereits erwähnt war ich zu Beginn alleine mit 80% Stellenprozenten. Ende der neunziger Jahre / Anfang der 2000er Jahre haben wir das Maximum mit 200 Stellenprozenten erreicht. Es sei jedoch nochmals erwähnt, dass die Aufstockung nicht nur der Bibliothek / Dokumentation zugutekam (s. a.a.O.).

### 17. D'un point de vue personnel, comment avez-vous vécu et ressenti l'évolution de la bibliothèque ?

Da ich viel für die nichtbibliothekarischen Belange zuständig war, galt mein primäres Interesse zumindest nicht immer der Bibliothek. Die zunehmende Informatisierung der luD-Welt hat mich nicht gestört, im Gegenteil: Ich fühlte mich seit deren Aufkommen von der Informatik angezogen und fasziniert. Dass die Informatik schlussendlich mitverantwortlich sein könnte fürs Aufgeben der Abteilung luD, war mir schon früh bewusst. Ich versuchte mit Diversifizierung (sie wurde auch erwartet) die Weiterexistenz der Bibliothek zu sichern.

#### Annexe 4: Réponses de Leander Amherd (4/4)

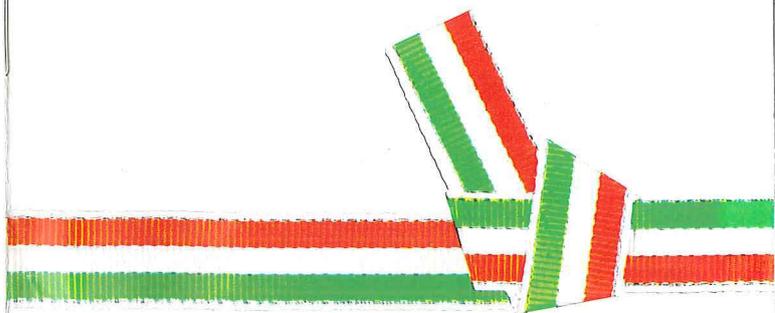
##### 18. Avez-vous d'autres remarques, points importants ou des commentaires à ajouter ?

Die SZfH war als Institution für den Austausch im Hochschulbereich vor allem bei den Studierenden zuständig und übernahm entsprechend Aufgaben vergleichbar mit den ausländischen Schwesterorganisationen DAAD in Deutschland und OeAD in Oesterreich (Information, Austauschstipendien, ...). Die finanzielle und personelle Ausstattung insbesondere des DAAD liess sich selbstverständlich nie mit derjenigen der SZfH vergleichen. Die SZfH musste stets mit viel bescheideneren Mitteln auskommen. Die klare institutionelle Trennung der Mobilitätsförderung von der Geschäftstätigkeit der SHRK konnte den Fortbestand der Bibliothek besser sichern als eine spätere "fusionierte" CRUS. Klar, bereits in den 90er Jahren wurde vom personell aufgestockten Team eine gewisse Flexibilität bei der Uebernahme von fachfremden Aufgaben erwartet. Erst die Integration von deren Aufgaben in die auf 2001 neu konstituierte Rektorenkonferenz der Schweizer Universitäten (CRUS) bereitete nach meiner Einschätzung das Feld für den Abbau des LuD-Dienstes 2014/15 vor. Mit dem Wechsel an der Spitze des Generalsekretariates nach der Fusion 2001 reduzierte sich auch der unter dem vormaligen Generalsekretär SHRK und Direktor der SZfH intensiv gestaltete Austausch mit den erwähnten Schwesterorganisationen in D und A erheblich.



Schweizerischer Studentenverein  
Société des Étudiants Suisses  
Società degli Studenti Svizzeri

**1<sup>er</sup> pas**  
pour un semestre à l'étranger



## 1. Avant-propos

La Société des étudiants suisses entreprend une action d'information afin d'encourager les universitaires à une plus grande mobilité. Je la félicite de cette initiative, parfaitement adaptée au concept de la politique de formation de la Confédération. Quoique non-membres de la Communauté européenne, nous nous intéressons évidemment à la collaboration scientifique et technique au niveau européen. Cette internationalisation ne peut se faire sans un échange des étudiants des différentes nations, moyen idéal pour sensibiliser la jeune génération aux problèmes actuels et futurs de l'ensemble des pays. Les semestres d'études à l'étranger offrent une occasion unique d'enrichissement personnel, culturel et social. Reconnue par nos ancêtres, cette vérité a marqué la vie intellectuelle du Moyen Age déjà. Elle a trouvé son expression entre autres dans les nombreuses chansons de route des étudiants d'alors. Que les efforts de notre Société des étudiants suisses soient couronnés par l'union d'un nouvel idéal et d'une ancienne tradition!

Traduction d'après Flavio Cotti,  
conseiller fédéral  
chef du Département fédéral  
de l'intérieur

## 2. Pourquoi un semestre à l'étranger

Le monde se rétrécit. Les médias et les moyens de communication modernes favorisent les contacts entre les pays et les peuples. La connaissance des cultures étrangères s'élargit. Il n'est guère possible à l'heure actuelle de ne vivre que chez soi et de n'agir qu'autour de soi.

Un semestre à l'étranger a l'immense avantage de permettre à un jeune de connaître d'autres nations avec leurs traditions, leur mode de penser et leurs coutumes. Cet acquis sera précieux dans la vie professionnelle et civile; il se traduira par une évaluation plus juste des possibilités offertes et la mise en valeur d'expériences antérieures. Un semestre à l'étranger sert non seulement à l'approfondissement de la matière étudiée, il mène tout naturellement au contact plus aisé avec autrui et au maniement de langues étrangères. Il approfondit la capacité de jugement, rend plus sûr de soi, plus crédible et plus compétent.

Personne ne le niera:  
un semestre à l'étranger, c'est utile. Toujours et pour chacun!

## Annexe 5: 1er pas pour un semestre à l'étranger (3/3)

### 7. Adresses importantes

1. Office fédéral:  
Office central universitaire suisse, Sophienstrasse 2,  
8032 Zurich, tél. 01/470232.
2. Offices universitaires:  
bureau d'information de ton université.
3. Bourses d'études:  
Interessengemeinschaft zur Förderung von Jugend-  
austausch (IFJA), c/o Eva Rigg, Seestrasse 40,  
8617 Mönchaltorf / Internationale Stipendienbearbei-  
tungskonferenz (IKSK), CP 890, 4001 Bâle.
4. A l'étranger:  
ambassades et consulats suisses.

D'autres informations peuvent être obtenues directement  
aux adresses suivantes (6<sup>e</sup> meeting d'EOU, Vienne, 28/  
29-9-1987):

#### **Autriche**

Informationsstelle über Anerkennung, Gleichwertigkei-  
ten und Mobilität im Hochschulbereich. Bundesministe-  
rium für Wissenschaft und Forschung, Abteilung I/4,  
Minoritenplatz 5, A-1014 Wien, tél. (0222) 53120/4419  
oder 4417.

#### **Autriche**

Ministère fédéral des sciences et de la recherche, section I/  
4, Minoritenplatz 5, A-1014 Vienne, tél. 0222/53120/  
4419 ou 4417.

#### **Belgique**

Ministrie van Onderwijs. Bestuur van het Hoger Onder-  
wijs en Wetenschappelijk Onderzoek – Dienst Gelijk-  
waardigheid, Manhattan Center, toren 2, Kruisvaarten-  
straat 3, B-11210 Brussel, Belgium, tél. 32-2-219.18.80 à  
90.

#### **Belgique**

Centre d'information sur la reconnaissance académique et  
l'équivalence des diplômes étrangers d'enseignement su-  
périeur.

Ministère de l'éducation nationale, quartier des Arcades,  
6<sup>e</sup> étage, rue Royale 204, B-1010 Bruxelles, Belgium,  
téléphone 32-2-310.55.80; 32-2-210.55.75.

#### **Bulgarie**

Ministry of National Education, 55, A, Bd. V. Tchapaev,  
Sofia, Bulgaria.

#### **Chypre**

Information Service on Academic Recognition and Mo-  
bility. Department of Higher and Tertiary Education, Mi-  
nistry of Education, Nicosia, Cyprus, tél. (357) – (2) –  
402456.

#### **Danemark**

Undervisningsministeriet – Det Internationale Kontor,  
Frederiksholms Kanal 25 D, DK-1220 Copenhagen K,  
Denmark, tél. (01) 92 52 01.

#### **Espagne**

Centro de Información sobre Reconocimiento de Títulos y  
Movilidad de Estudiantes. Paseo del Prado 28, 28-28014  
Madrid, Spain, tél. 330 20 00; 230 20 09.

#### **Finlande**

Opetusministerio, Meritullinkatu 10, 00179 Helsinki, Fin-  
land, tél. 134171.

Annexe 6: Organigramme de l'OCUS

Organigramm Sekretariate Schweizerische Zentralstelle für Hochschulwesen und Schweizerische Hochschulrektorenkonferenz

Stand: 31.12.1999

Leitung: Dr. R. Nägeli\* (Stellvertreter: L. Amherd, lic.phil.)

SHRK		SZFH				
ext. Sekretariate	Generalsekretariat SHRK	Sekretariat Verein SZFH	Stipendien	Information und Dokumentation Publikationen EDV	Büro ERASMUS Schweiz (BES)	Informationsstelle für Anerkennungsfragen/ Swiss ENIC
<b>Sekretariat Präsident SHRK</b> beim Präsidenten SHRK an der Universität Bern Tel. 031 631 82 54 Fax 031 631 39 39 <b>Sekretariat Präsident                      Kommission für                      Zulassungsfragen</b> beim Präsidenten KZ an der Universität Bern Tel. 031 631 82 58 Sitzungssekretariat vgl. SHRK	<b>Dr. Rudolf Nägeli</b> (Generalsekretär) Tel. 031 306 60 34 Mo vorm., Di, Mi, Do, Fr vorm. <b>Helen Wettstein</b> (Sekretariat, Sachbearbeitung) Tel. 031 306 60 34 Mo vorm., Di, Mi, Do, Fr vorm.	<b>Helen Wettstein</b> Tel. 031 306 60 34 Mo vorm., Di, Mi, Do, Fr vorm. Austauschprogramme <b>Helen Wettstein</b> (Sachbearbeitung) Tel. 031 306 60 34 Mo vorm., Di, Mi, Do, Fr vorm. <b>Sandra Frei</b> Tel. 031 306 60 43 Do vorm.	<b>Dr. Rudolf Nägeli</b> (politische Fragen, Selektion) Tel. 031 306 60 45 <b>Verena Kupper</b> (Sachbearbeitung Opera- tionelles) Tel. 031 306 60 46 Di - Fr <b>Sandra Frei</b> Tel. 031 306 60 43 Mo vorm., Do nachm., Fr nachm.	<b>Leander Amherd, lic. phil.</b> (Leiter Information und Dokumentation) Tel. 031 306 60 30 Mo - Do <b>Eva Gurtler</b> (Sachbearbeitung) Tel. 031 306 60 42 Mo, Mi, Do nachm., Fr <b>Sandra Frei</b> (Sekretariat) Tel. 031 306 60 43 Mo nachm. Di, Fr vorm.	<b>Boris Fejfar, lic. phil.</b> (Leiter BES) Tel. 031 306 60 39 Di - Fr, gerade Wochen Mo - Fr <b>Pascal Haltner</b> (Sekretariat) Tel. 031 306 60 40 Di nachm., Mi, Fr ganztags	<b>Marianne Tremp, lic. phil.</b> (Leiterin Informationsstelle für Anerkennungsfragen) Tel. 031 306 60 33 Mo, Di, Mi vorm., Do, Fr <b>Christine Gehrig, lic. phil.</b> (wissenschaft. Sachbearbeitung) Tel. 031 306 60 32 Mo - Do <b>Réka Polgar, lic. phil.</b> (wissenschaft. Sachbearbeitung) Tel. 031 306 60 38 Di - Fr <b>Pascal Haltner</b> (Sekretariat) Tel. 031 306 60 41 Di vorm., Mo, Do ganztags <b>Eva Gurtler</b> (Spezialaufgaben) Tel. 031 306 60 42 Do vormittags

\* Direktionstelefon (nur für Institutionen):  
 031 306 60 45  
 Telefax für alle Abteilungen:  
 031 302 68 11

Internet: <http://SZFHWWW.unibe.ch/SZFH/>

Zentrale Dienste

S. Kartschoff	H. Wettstein	S. Frei	E. Gurtler	L. Amherd	B. Fejfar	F. Haltner
Uebersetzungen frz., engl. Tel.: 032 731 77 59 Fax: 032 731 77 89 e-mail: <a href="mailto:kartschoff@bluewin.ch">kartschoff@bluewin.ch</a>	Post Rechnungen Bürokasse Cobra (Adressdatenbank)	Post (z.T.) Büromaterial, Bürogeräte Briefschaften Schlüssel Inventar Cafeteria	Webmaster	Archiv EDV Internet	Inventar int. Abkommen ENIC: Uebersetzungen frz.	Unterhalt Cobra ENIC: Uebersetzungen frz.

## Annexe 7 : Exemples de questions posées par courriel à luD de 1999 à 2014 (1/3)

1.1.1999 : « **Grundstudium** im Ausland »

18.03.2003 : « studienführer spanien »

Ich interessiere mich für ein **Studium in Spanien**. Könnten sie mir bitte den Studienführer für Spanien ausleihen/zuschicken?

13.04.2003 : « Studienführer Schweden »

Da ich vorhabe, mein **Studium in Schweden** zu absolvieren, würde ich gerne den Studienführer über Schweden ausleihen um einiges nachzulesen. (...) Bin ich mit **einer schweizer Matur** im Schwerpunktfach Spanisch grundsätzlich an einem medizinischen Institut zugelassen? (...) Ich möchte Ergotherapie (arbeitstherapi)studieren und zwar als **Vollstudium** in Schweden. (...)

8.01.2004 : Studienführer GB »

ich möchte sehr gerne in **London "interior design" studieren**. (...)

18.03.2004 : « **Kunstgeschichte im Ausland studieren** »

Ich würde mich sehr über Informationen freuen die das Studium der Kunstgeschichte in Freiburg im Breisgau und in Strassbourg betreffen. (...)

5.05.2004 : « Ausleihung Studienführer zu England »

Ich bin Studentin an der Universität Zürich und **befinde mich im Hauptstudium** der Betriebswirtschaftslehre. (...)

8.06.2004 : « questions »

Je suis étudiante à Fribourg en 3ème année.L'an prochain j'aurai une **licence** en DSS. Je souhaite effectuer un stage aux USA ou y poursuivre mes études sous la forme d'un **complément de licence** en journalisme. (...)

03.08.2004 : « **info bologna system** »

ich bin (...) und werde dieses wintersemester 04/05 an der universitaet von zürich anfangen wirtschaft zu studieren. diese wird ja **ab oktober das bologna system einführen** und ich wollte wissen, wie allgemein die prüfungsdaten aussehen.dh inwiefern verlaufen diese in den semesterferien oder während dem studium. (...)

05.08.2004 : Sans titre

Ich bin interessiert auf eure Homepage gestossen. Ich plane **nach meinem Lizenziat** in Psychologie im Mai 2005 einen Auslandsaufenthalt. Ich interessiere mich für ein **Praktikum oder ein Nachdiplomstudium** im Ausland. Meine Wunschdestination wäre Kanada. (...)

24.09.2004 : « **Biologiestudium** mit Spezialisierung auf Meeresbiologie »

Ich,Maturand, möchte wissen, ob sie mir Informationen darüber geben könnten wo in Europa Meeresbiologie studiert werden kann. Oder ob dies allenfalls sogar in der Schweiz studiert werden könnte, obwohl ich nichts gefunden habe. (...)

22.03.2005 : « Universitäten wechseln »

Ich **studiere zur Zeit in Fribourg. Hauptfach Geographie 1 Jahr, Bachelor System**. Ich interessiere mich jedoch dafür auf die Uni Lausanne zu wechseln um dort mein Geographie Studium fortzusetzen. Nun habe ich aber keine Matura sondern einen Neuseeländischen Schulabschluss. Wäre das trotzdem ohne Probleme möglich und an wer müsste ich mich wenden?

05.04.2005 : « **Master en Maths à Barcelona** »

Je suis étudiante à l'Ecole Polytechnique Fédérale de Lausanne (www.epfl.ch). En juillet, après trois années d'études, je vais obtenir mon titre de **Bachelor en Mathématiques** (J'ai fréquenté surtout des cours de mathématiques théoriques). Je souhaiterais continuer mes études à Barcelone et faire à l'UAB (Universitat Autònoma de Barcelona) ou à l'UB un **master en mathématiques**. Sauriez vous si l'UAB et l'UB sont elles **conformes au système Bachelor-Master (3+2) de Bologne?** (...)

19.04.2005 : « richiesta informazioni »

Le espongo il caso seguente : Mia figlia sta per terminare il 3° anno di studi universitari all' EPFL di Losanna alla facoltà di Matematica e vorrebbe iscriversi ad un **Master in matematica pura** in un'altra università estera. (...)

27.04.2005 : « **Masters Studium** »

Mein Mann (Schweizer und gambischer Staatsbürger) hat im Fernstudium an der Open University England letzten Oktober seinen **Bachelors in International Relations absolviert**. Er möchte nun das **Mastersstudium** in Internationalen Beziehungen, Politikwissenschaften oder Human Geography **weiterführen** - aber nicht mehr im Fernstudium. (...)

## Annexe 7 : Exemples de questions posées par courriel à luD de 1999 à 2014 (2/3)

09.05.2005 « **Auslandstudium** »

Ich werde voraussichtlich im Juni mein Maturitätszeugnis erlangen. Ab Oktober möchte ich ein Studium an der Universität in Wien beginnen. Konkret habe ich mir das Diplomstudium der Theater-, Film- und Medienwissenschaften ins Auge gefasst. Ich möchte durch sie abklären, ob es möglich ist, dieses Studium in der Schweiz im gleichen Sinne weiter zu führen. Dieser **Studiengang wurde dem Bachelor und Master System noch nicht angepasst und gilt in Österreich als Diplomstudium.** (...)

31.05.2005 « Indien »

Ich plane ein **Vollstudium der Ayurvedischen Medizin (B.A.M.S)**, Dauer 51/2 Jahre in Indien. Bei meinen Recherchen stiess ich auf Ihre wunderbare Seite. (...)

Ich habe bereits einen Studienabschluss:

- Welche englische Bezeichnung/Entsprechung gibt es für den **Liz. phil.**?
- Wie **wird dieser den neuen Studienabschlüssen zugeordnet?** (...)
- Gibt es einen Notenschlüssel für die **Umrechnung der Note in den ECTS?**
- **Kennt man ECTS in Indien?**

2.12.2005 « Guide de l'étudiant pour les USA et Canada »

Je projète d'étudier un **Master en Amérique du Nord** et j'aimerais consulter le guide de l'étudiant pour les Etats-Unis et le Canada... Comment dois-je faire?

30.12.2005 « demande de renseignements »

Je suis **étudiante en 2ème année de bachelor en biologie** à l'université de Genève, et j'ai l'intention de passer mon **master dans un pays anglophone**. Je m'intéresse plus particulièrement à la Nouvelle-Zélande (université de Auckland) et à l'Angleterre (université de Brighton). (...)

26.01.2006 : « échange au canada »

Je cherche des renseignements pour un échange au Canada durant l'année académique 2006-2007. Si je pars par mes propres moyens, je peux rester inscrit à mon université d'origine, cad l'université de Lausanne en tant qu'étudiant en lettres, et ainsi payer les taxes d'inscription en Suisse tout en pouvant étudier là-bas?

J'ai déjà des attentes assez précises, j'aimerais **faire valider des crédits** en français moderne, espagnol ainsi qu'histoire et esthétique du cinéma. Seulement voilà, je **fais partie de la "vieille école", cad le système de demi-licence et licence ou premier et deuxième certificat**. Actuellement, j'ai toutes mes demi-licences en main, ou si vous préférez mes premiers certificats.

Quels cours puis-je choisir à Montréal, ceux de **bachelor ou ceux de master?** Comment m'inscrire par "mes propres moyens" dans les unis en question? Avez-vous des conseils à me donner en général?

10.02.2006 « VISA für Studium in den USA »

Mein Name ist (...), ich bin 19 Jahre alt und gehe zur Zeit in Brunnen, Kanton Schwyz, zur Schule. Ich werde im Juni meine Maturität erhalten und habe vor ein **Vollstudium in den USA** zu absolvieren. (...)

2.6.2006 : Sans titre

(...) Je suis **étudiante en dernière année licence** à l'Institut des Hautes Etudes Internationales, ma licence est prévue pour le mois d'octobre. Je commencerai, en janvier, un **MSc in Energy Studies** au Centre for Energy, Petroleum and mineral Law and Policy (CEPMLP) de l'Université de Dundee, en Écosse. (...)

17.09.2006 : « **Auslandsemester Bachelor Stufe** »

Ich studiere an der Fachhochschule Nordwestschweiz in Brugg- Windisch Wirtschaftsingenieurwesen. Im nächsten Sommersemester empfiehlt es sich ein Austauschsemester zu absolvieren.

Da ich fasziniert von Japan bin, es das Land meiner Träume ist, wäre dass die Gelegenheit mein Auslandsemester in Japan zu verbringen. Es dauert ca. 5 Monate.

Mein Problem ist nun, dass ich trotz intensiver Suche keine Universität gefunden habe in Japan, die auf Englisch Ingenieurwesen und/oder Wirtschaft unterrichtet **auf Bachelor Niveau.** (...)

4.10.2006 : « Verschiedene Fragen zum **Auslandstudium** »

(...) **Dank der Vereinheitlichung der Studiengänge an europäischen Universitäten ist die Ausbildung in ein Bachelor / Master Programm aufgeteilt worden. Bezüglich des Lizentiat wurde hierbei festgehalten, dass dies einem Master gleichzusetzen sei. Wie sieht die Rechtslage/Anerkennung aber für ein "früheres" Grundstudium aus? Kann hierbei von einem Bachelor gesprochen werden, oder ist diese allgemeine Aussage nicht zutreffend?** (...)

17.11.2008 : « **bachelor** »

(...) Ich hätte gerne Informationen über studieren im Ausland ohne Matur.

An wen soll ich mich am besten wenden? das ist nun 2 jahre her, ich würde sehr gerne einen **bachelor in film machen** das jedoch im Ausland, am besten in den USA. (...)

## Annexe 7 : Exemples de questions posées par courriel à luD de 1999 à 2014 (3/3)

25.11.2008 : « **auslandsemester in argentinien** »

Ich habe mich auf der Homepage der Universität Zürich über ein Auslandsemester erkundigt. Ich studiere an der Uni Zürich **spanische Sprach- und Literaturwissenschaften im Hauptfach und befinde mich im 7. Semester (Lizentiatssystem)**. Nun interessiere ich mich für eine Universität in Argentinien, universidad nacional de Córdoba, die nicht Teil des Erasmus Angebotes ist. Das heisst ich müsste mein Auslandsemester selber organisieren. (...)

26.11.2009 : « **Master in Neuseeland** »

Soeben habe ich mein Studium der Rechtswissenschaften an der Uni Basel mit dem **Lizentiat** (...) erfolgreich abgeschlossen. Nun interessiere ich mich für den **Mater of Laws in Environmental Law in Neuseeland**. Ist dies mit meinem Abschluss überhaupt möglich? (...)

14.02.2012 « **Informationen zum Auslandstudium** »

Ich interessiere mich für ein **Master of Science Studium Maschinenbau im Ausland** für nächstes Jahr. Besonders interessiert mich zurzeit das Royal Institute of Technologies (KTH) in Stockholm. (...)  
Ich habe mein Maschinenbaustudium an der FHNW im Dezember 2006 **noch nach dem altem System abgeschlossen. Denken sie, dies könnte Problematisch sein? Nicht Bachelor-System? / Zeitabstand seit Studium 5 Jahre? (war / bin Berufstätig in dieser Zeit mit kurzem Sprachaufenthalt (Englisch))**  
Ich habe einen Diplomzusatz der in Englisch besagt, dass mein Studium mit dem Bachelor gleichwertig ist (sogar 200 ECTS credit points). (...)

27.03.2012 : « **Master aux USA information** »

Je suis actuellement **en dernière année de Bachelor** à la Haute école de Gestion de Genève (HEG) et je me questionne sur les possibilités d'**effectuer un master aux Etats-Unis**. (...)

23.07.2012 « **Auslandstudium** »

Ich interessiere mich sehr für ein **Bachelor-Studium im Ausland** (USA oder Great Britain) im Bereich Film, Filmmaking. (...)

17.10.2012 « **Masterstudium in Edinburgh** »

Ich würde mich gerne über ein Auslandstudium informieren.  
Zurzeit studiere ich Landschaftsarchitektur in Rapperswil im 5. Semester. **Nach meinem Bachelor Abschluss** diesen Sommer würde ich gerne ein **Masterstudium in Edinburgh absolvieren**. (...)

11.02.2014 : « **Master in Dänemark** »

wahrscheinlich bekommen Sie momentan unzählige Emails bezüglich der Annahme der Masseneinwanderungsinitiative. Ich habe zwar mit einem knappen Ergebnis gerechnet, jedoch nie mit einer Annahme. So habe ich geplant, ab Sommer 2014 meinen **Master in Brand Management an der University of Southern Denmark zu starten**. (...)

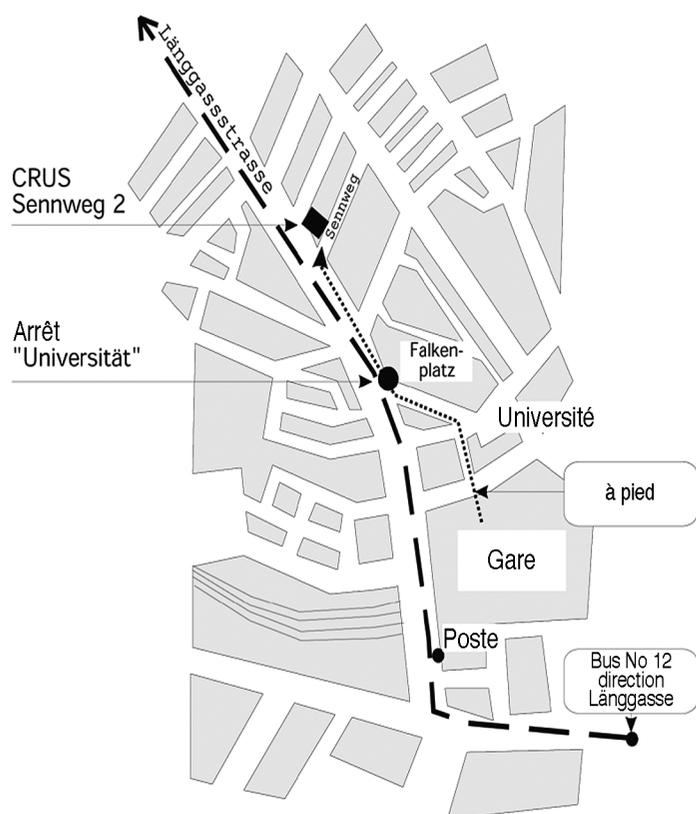
26.02.2014 : « **Beratung Master im Ausland** »

(...) Zur Zeit studiere ich in Genf internationale Beziehungen und uns wurde nahegelegt, uns bereits jetzt schon über Master-studiengänge zu informieren.  
**Grundsätzlich will ich meinen Master im Ausland machen** mit Richtung internationales Recht. (...)

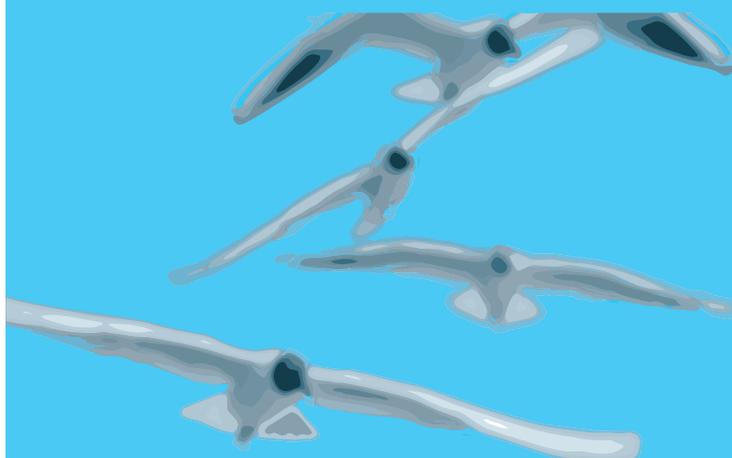
9.09.2014 « **Verkürzter Bachelor im Ausland** »

Ich besuche im Moment die Höhere Fachschule für Marketing und Kommunikation in Basel, welche ich 2015 abschliessen werde. Anschliessend möchte ich eventuell ein **Bachelor im Ausland absolvieren**.  
Gemäss meiner jetzigen Schule gibt es teilweise verkürzte Bachelorstudiengänge im Bereich Marketing Management im Ausland. (...)





## ETUDIER A L'ETRANGER



Renseignez-vous auprès de la  
Conférence des Recteurs  
des Universités Suisses (CRUS)  
Information et Documentation

CRUS

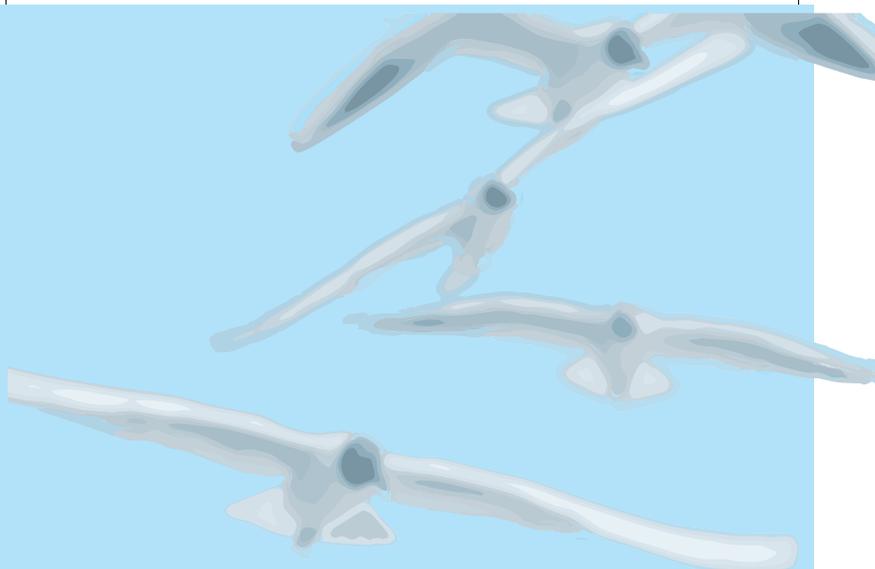
Vous souhaitez

### étudier à l'étranger

et avez besoin d'aide? Nous sommes là pour vous. Notre bibliothèque et centre de documentation met à votre disposition des ouvrages de référence sur les études à l'étranger, des guides des études, des guides de voies d'études, un choix de programmes des cours et de feuilles d'information édités par des universités et hautes écoles, d'Europe de l'Ouest et des Etats-Unis en particulier, ainsi que des informations sur les bourses pour vos études à l'étranger.

Vous pouvez également accéder librement à certaines informations et banques de données, classées géographiquement, sur CD-ROM ou en ligne. L'équipe Information+Documentation reste en tout temps à votre disposition pour vous aider et vous conseiller dans vos recherches.

CRUS



Renseignez-vous auprès de  
notre centre de documentation

CRUS

Information + Documentation  
Sennweg 2, 3012 Berne

Horaire d'ouverture : Lu à Ve 8.30 – 12.00, 14.00 – 17.00

Renseignements téléphoniques : Lu à Ve, 8.30 – 11.30

Tél. 031 306 60 44

Fax : 031 302 68 11

E-mail : [iud@crus.ch](mailto:iud@crus.ch)

Internet : <http://www.crus.ch/franz/iud/>



crus.ch

Rektorenkonferenz der Schweizer Universitäten  
Conférence des Recteurs des Universités Suisses®  
Conférenza dei Rettori delle Università Svizzere  
Rectors' Conference of the Swiss Universities

Information + Documentation  
Sennweg 2  
3012 Berne



crus.ch

Rektorenkonferenz der Schweizer Universitäten  
Conférence des Recteurs des Universités Suisses®  
Conférenza dei Rettori delle Università Svizzere  
Rectors' Conference of the Swiss Universities



Étudier  
à  
l'étranger?

Vous souhaitez étudier à l'étranger...



## et avez besoin d'aide?

Nous sommes là pour vous. Notre bibliothèque et centre de documentation met à votre disposition des ouvrages de référence sur les études à l'étranger, des guides des études, des guides de voies d'études, un choix de programmes des cours et de feuilles d'information édités par des universités et hautes écoles, d'Europe de l'Ouest et des Etats-Unis en particulier, ainsi que des informations sur les bourses pour vos études à l'étranger.

Vous pouvez également accéder librement à certaines informations et banques de données, classées géographiquement, sur CD-ROM ou en ligne. L'équipe Information+Documentation reste en tout temps à votre disposition pour vous aider et vous conseiller dans vos recherches.

Renseignez-vous auprès de notre centre de documentation.

### **Horaires d'ouverture:**

Lu à ve 08.30 – 12.00, 14.00 – 17.00

### **Renseignements téléphoniques:**

Lu à ve, 08.30 – 11.30

Tél.: 031 306 60 44

Fax: 031 306 60 20

[www.studying-abroad.ch](http://www.studying-abroad.ch)

[iud@crus.ch](mailto:iud@crus.ch)

Annexe 11: Evolution des questions traitées, des usagers (passages) et des connexions Internet (WebVisits) de 2003 à 2014

Statistiques de la bibliothèque spécialisée luD (2003 à 2014)  
Evolution des questions traitées, des usagers (passages) et des connexions Internet (WebVisits)

	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
<i>Questions, de Suisse</i>	279	265	308	320	306	307	312	293	328	298	326	295
<i>Questions, de l'étranger</i>	343	323	395	1251	1309	1066	886	354	356	315	286	236
<i>Usagers (passages)</i>	80	88	99	70	54	45	58	55	49	35	30	35
<b>Total</b>	<b>702</b>	<b>676</b>	<b>802</b>	<b>1641</b>	<b>1669</b>	<b>1418</b>	<b>1256</b>	<b>702</b>	<b>733</b>	<b>648</b>	<b>642</b>	<b>566</b>
<b>Questions</b>	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
	622	588	703	1571	1615	1373	1198	647	684	613	612	531
<b>Usagers (passages)</b>	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
	80	88	99	70	54	45	58	55	49	35	30	35
<b>Questions et usagers</b>	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
	702	676	802	1641	1669	1418	1256	702	733	648	642	566
<b>WebVisits</b>	117'241	152'281	153'471	182'782	195'951	211'539	256'784	329'563	362'441	400'338	467'497	
<b>WebVisits par jour</b>	321	416	420	501	537	578	704	903	993	1'094	1'281	

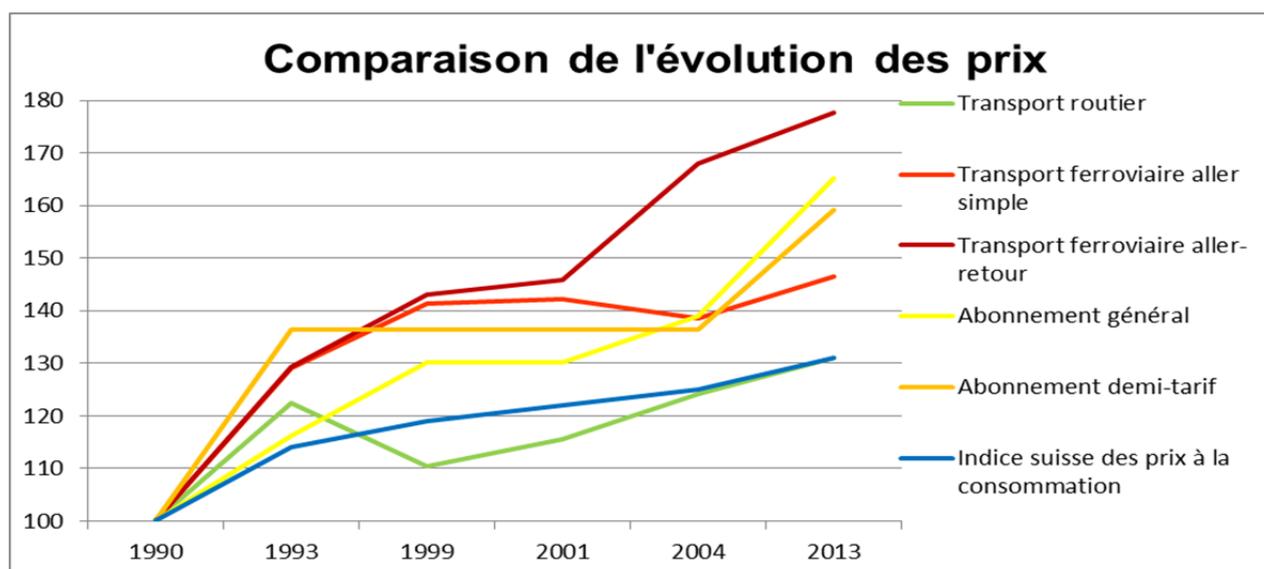
## Annexe 12: Augmentation des prix des transports

<b>AUGMENTATION MASSIVE DES PRIX DU TRAIN</b>			
	Prix au 12.12.2004	Prix dès le 9.12.2012	Augmentation <sup>(2)</sup>
Abo demi-tarif annuel	150 fr.	175 fr.	+16,7%
Abo demi-tarif deux ans	250 fr.	330 fr.	+32,0%
AG adulte 1 <sup>re</sup> classe <sup>(1)</sup>	4700 fr.	5800 fr.	+23,4%
AG adulte 2 <sup>e</sup> classe <sup>(1)</sup>	2990 fr.	3550 fr.	+18,7%
AG sénior 1 <sup>re</sup> classe <sup>(1)</sup>	3550 fr.	4500 fr.	+26,8%
AG sénior 2 <sup>e</sup> classe <sup>(1)</sup>	2250 fr.	2680 fr.	+19,1%
Abonnement Voie 7	99 fr.	129 fr.	+30,3%
Carte journalière pour demi-tarif 1 <sup>re</sup> classe	90 fr.	121 fr.	+34,4%
Carte journalière pour demi-tarif 2 <sup>e</sup> classe	56 fr.	71 fr.	+26,8%
Carte journalière pour communes 2 <sup>e</sup> classe	8500 fr.	12 900 fr.	+51,8%

<sup>(1)</sup> Abonnement général.

<sup>(2)</sup> En comparaison, l'inflation entre décembre 2004 et août 2012 est de 4,1%.

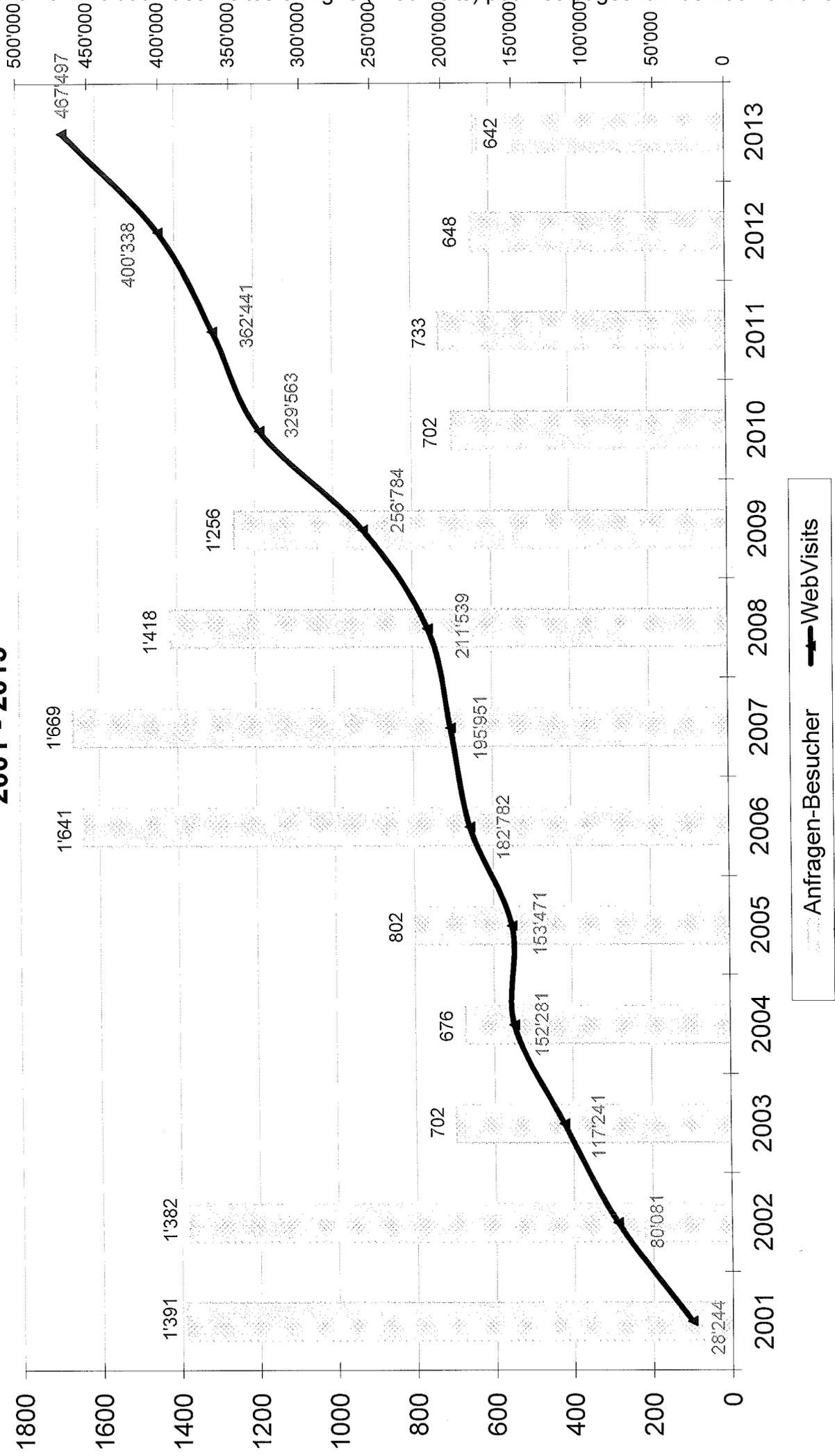
Source : <http://www.bonasavoir.ch/themes.php?id=916313>



Source : [http://www.letemps.ch/Page/Uuid/d0d34a04-e2ff-11e2-af76-79a347447b8f/Evolution\\_des\\_prix\\_du\\_rail\\_et\\_de\\_la\\_route\\_entre1990\\_et\\_2013](http://www.letemps.ch/Page/Uuid/d0d34a04-e2ff-11e2-af76-79a347447b8f/Evolution_des_prix_du_rail_et_de_la_route_entre1990_et_2013)

Annexe 13: Evolution des visites en ligne (WebVisits) pour les pages IuD de 2001 à 2013

Information + Dokumentation  
**Anfragen + Besucher + WebVisits** (nur Bereich IuD)  
**2001 - 2013**





Annexe 15: Répartition des tâches des collaborateurs d'IuD (2003)

**Neuverteilung der IuD-Arbeiten nach dem Wechsel EG ins ENIC  
auf Jan./Feb. 2003**

**Information**

Besucherempfang  
Telefondienst  
Triage der schriftlichen Anfragen  
Beantwortung von einfacheren Anfragen  
Beantwortung von komplexeren Anfragen  
Verfassen von Merkblättern  
Aktualisieren von Merkblättern  
Mahnungen DAAD-Studienführer

**Dokumentation**

Sichten der Informationsblätter  
Erfassen und Erschliessen neuer Dokumente  
Mitarbeit bei der laufenden Reorganisation  
Jährliche Kassation  
Mitarbeit bei der Katalogerstellung  
Dokumentenbeschaffung  
Zeitschriftenverwaltung  
Adressänderungen

**Publikationen**

Internet Webmaster  
manueller Check der Links  
Mithilfe beim IuD-Teil der Website  
Jahrbucherstellung (Kontrollaufgaben in Absprache mit dem Leiter IuD)  
Mithilfe Publikationen

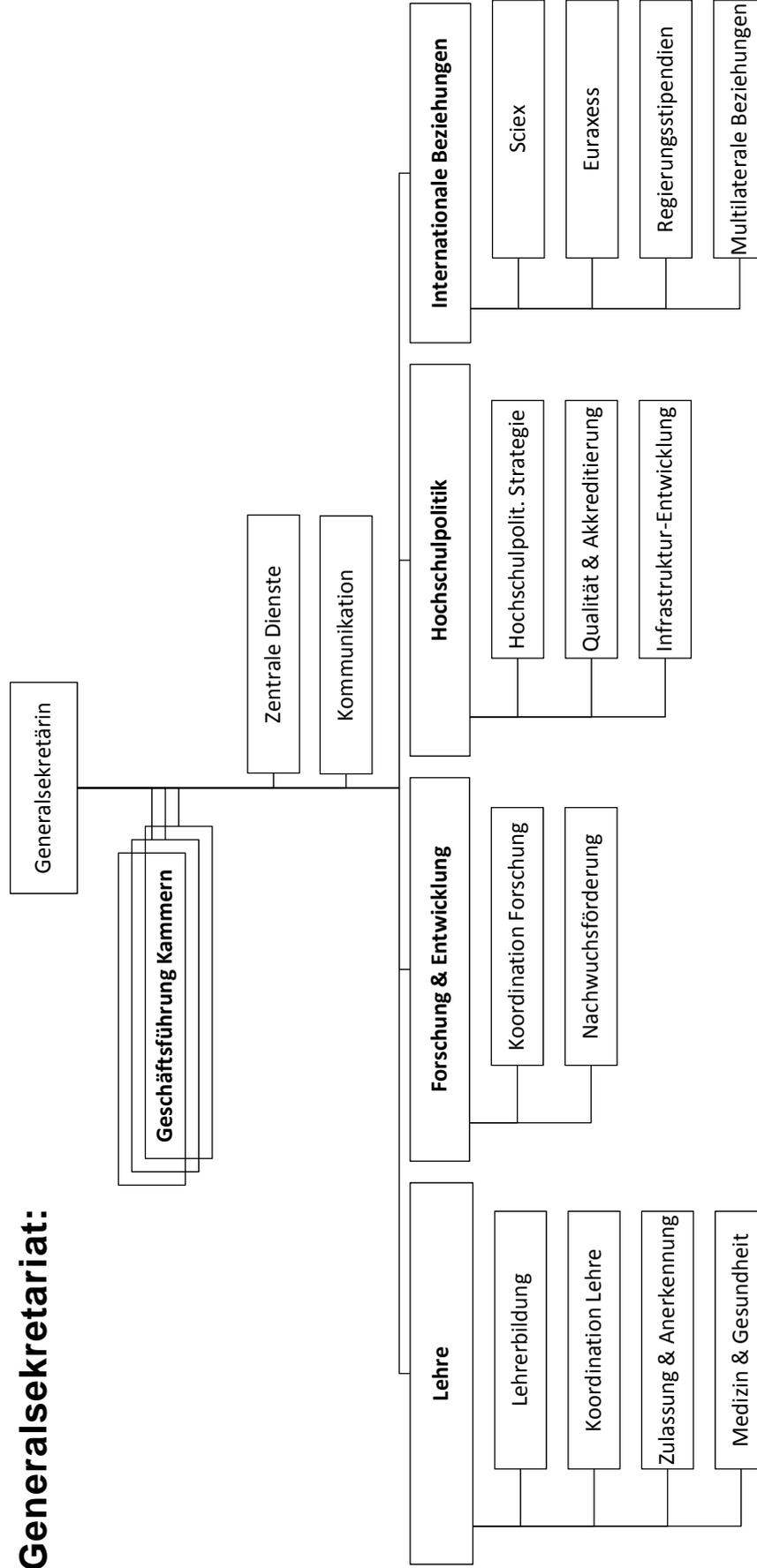
**Kontakte**

Mitarbeit bei Besuchen und IuD-Informationsveranstaltungen  
EAIE  
NAFSA

alte Situation	neue Situation		
	TT	neue Person	LA
EG/LA	x	x	(x)
EG/LA	x	x	(x)
EG	x		
EG	x	(x)	
EG/LA	x		x
LA/EG			x
EG	x	(x)	
TT	x		
EG		x	
EG		x	
EG		x	
LA/EG	x	x	x
LA/EG	x	x	x
LA/(TT)		x	
TT		x	
TT		x	
EG	x		
TT	x		
EG	x	x	
EG	x		
EG	x	x	
EG	x	x	x
EG	x	x	x
EG	x	x	x

## Rektorenkonferenz: Strukturen

### Generalsekretariat:



swissuniversities

# Studying in Switzerland 2014

**3 Why Study in Switzerland?**

**4 Facts and Figures**

**6 Studying in Switzerland**

6 Swiss Higher Education

10 Practical Details

**25 Degree Programmes**

26 Doctoral/Research Universities

36 Universities of Applied Sciences and Arts

42 Universities of Teacher Education

**46 Universities**

46 Doctoral/Research Universities

50 Universities of Applied Sciences and Arts

53 Universities of Teacher Education

**59 Educational Bodies**

## Why Study in Switzerland?

*Switzerland is an excellent location for living, studying, and working. Its cultural variety, beautiful landscape, and innovative environment offer first-class surroundings for both personal well-being and career advancement.*

*Switzerland is one of the most competitive countries in the world and widely recognised internationally as a centre of excellence in education, research, and innovation. Great emphasis is placed on ensuring the autonomy of Swiss universities and researchers, on fostering competition and quality, and on encouraging a broad-minded outlook.*

*Switzerland's high-quality education system and its multicultural society mean that a large part of the population is fluent in several languages. English is widely spoken and used as a language of business, higher education, and research.*

*Switzerland's small size has favoured the emergence of well-developed research and development networks, whose expertise is continuously implemented in the economy and society. At the same time, Switzerland is part of the global community and maintains a worldwide network of cooperations and partnerships in education and science.*

*Common to the country's richly diverse higher education system is a drive for uncompromising quality in teaching and research. Swiss universities play an active role in shaping the future with the necessary responsibility. So be a part of this quality! **Welcome to Swiss universities!***