Document généré le 23 avr. 2024 21:11

Documentation et bibliothèques

DOCUMENTATION BIBLIOTHÈQUES

Les bibliothèques universitaires québécoises et la génération C
Québec University Libraries and Generation C
Las bibliotecas universitarias de Quebec y la generación C

Audrey Laplante

Volume 59, numéro 2, avril–juin 2013

URI : https://id.erudit.org/iderudit/1033221ar
DOI : https://doi.org/10.7202/1033221ar

Aller au sommaire du numéro

Éditeur(s)

Association pour l'avancement des sciences et des techniques de la documentation (ASTED)

ISSN

0315-2340 (imprimé)
2291-8949 (numérique)

Découvrir la revue

Citer cet article

Laplante, A. (2013). Les bibliothèques universitaires québécoises et la génération C. *Documentation et bibliothèques*, *59*(2), 91–101. https://doi.org/10.7202/1033221ar

Résumé de l'article

La majorité des étudiants qui entrent à l'université aujourd'hui appartiennent à la génération C. Cette génération est orientée vers le travail en équipe, apprécie les modes d'apprentissage actifs et collaboratifs et est à l'aise avec les technologies. Comment les bibliothèques québécoises se sont-elles adaptées à cette clientèle et à l'importance accrue des ressources numériques ? Cet article décrit les changements qui se sont opérés dans les bibliothèques nord-américaines et présente les résultats d'une enquête réalisée auprès des bibliothèques universitaires québécoises sur l'aménagement de leurs espaces et sur les technologies, les services de soutien et les séances de formation qu'elles proposent.

Tous droits réservés © Association pour l'avancement des sciences et des techniques de la documentation (ASTED), 2013

Ce document est protégé par la loi sur le droit d'auteur. L'utilisation des services d'Érudit (y compris la reproduction) est assujettie à sa politique d'utilisation que vous pouvez consulter en ligne.

https://apropos.erudit.org/fr/usagers/politique-dutilisation/

érudit

Cet article est diffusé et préservé par Érudit.

Érudit est un consortium interuniversitaire sans but lucratif composé de l'Université de Montréal, l'Université Laval et l'Université du Québec à Montréal. Il a pour mission la promotion et la valorisation de la recherche.

https://www.erudit.org/fr/

DOCUMENTATION BIBLIOTHÈQUES

Les bibliothèques universitaires québécoises et la génération C

AUDREY LAPLANTE
Professeure adjointe
École de bibliothéconomie et des sciences de l'information
Université de Montréal
audrey.laplante@umontreal.ca

RÉSUMÉ | ABSTRACTS | RESUME

La majorité des étudiants qui entrent à l'université aujourd'hui appartiennent à la génération C. Cette génération est orientée vers le travail en équipe, apprécie les modes d'apprentissage actifs et collaboratifs et est à l'aise avec les technologies. Comment les bibliothèques québécoises se sont-elles adaptées à cette clientèle et à l'importance accrue des ressources numériques ? Cet article décrit les changements qui se sont opérés dans les bibliothèques nord-américaines et présente les résultats d'une enquête réalisée auprès des bibliothèques universitaires québécoises sur l'aménagement de leurs espaces et sur les technologies, les services de soutien et les séances de formation qu'elles proposent.

Québec University Libraries and Generation C

The majority of university students belong to Generation C. The members of this generation are more prone to team work, enjoy active and collaborative learning methods and are very comfortable with technology. How do Québec libraries adapt to this clientele and to the increasing use of numeric resources ? This article describes the changes in North American libraries and presents the results of a study undertaken in Québec university libraries regarding the planning and use of space and technologies, the support services and the training sessions available.

Las bibliotecas universitarias de Quebec y la generación C

La mayoría de los estudiantes que hoy en día ingresan a la universidad pertenecen a la generación C. Esta generación se orienta hacia el trabajo en equipo, valora métodos de aprendizaje dinámicos e interactivos, y posee un amplio dominio de la tecnología. ¿De qué manera las bibliotecas quebequenses se adaptaron a este tipo de público y al importante aumento de los recursos digitales ? Este artículo describe las modificaciones que se llevaron a cabo en las bibliotecas de América del Norte y presenta los resultados de una encuesta realizada en las bibliotecas universitarias de Quebec, acerca del acondicionamiento de los espacios y de las tecnologías, de los servicios de asistencia y de los cursos de capacitación que ofrecen.

Introduction

NOUS SAVONS QUE L'ESSOR DES TECHNOLOGIES de l'information et de la communication (TIC) a contribué à changer le paysage des bibliothèques, et particulièrement celui des bibliothèques universitaires au sein desquelles les ressources numériques occupent désormais une place prépondérante. Mais les bibliothèques universitaires n'ont pas uniquement dû apprendre à composer avec ces nouvelles technologies et avec la présence accrue des ressources numériques : elles ont également eu à s'adapter à une nouvelle génération d'utilisateurs. Les TIC ont en effet façonné la génération qui a grandi avec elles. Elles ont bien sûr transformé la façon dont ces jeunes interagissent avec les technologies, mais aussi, de manière plus globale, leur façon d'apprendre et leur relation à l'information et au savoir. La majorité des étudiants qui entrent à l'université aujourd'hui appartiennent à cette nouvelle génération, que l'on appelle parfois « génération C ». « C » comme dans « Connectés ». Ils ont grandi dans un monde où les TIC étaient omniprésentes. Dans un fascicule intitulé *Les « C » en tant qu'*étudiants (2011), le CEFRIO (Centre facilitant la recherche et l'innovation dans les organisations) indique que cette immersion a profondément marqué la façon dont ces jeunes se comportent comme étudiants et, par conséquent, exhorte les établissements d'enseignement à s'y adapter : « *On ne peut plus leur enseigner comme on le faisait avant qu'ils découvrent la puissance du numérique comme outil de recherche d'informations et de collaboration* » (p. 4). Les bibliothèques universitaires, qui ont notamment pour mission de soutenir les activités d'enseignement, se doivent donc elles aussi de s'ajuster.

Dans ce contexte, il n'est pas étonnant de constater que plusieurs bibliothèques universitaires ont fait preuve d'innovation dans l'aménagement de leurs espaces et dans leur offre de services au cours des dernières années. Poussées par une offre numérique toujours plus grande et par des utilisateurs aux attentes et aux comportements distincts de ceux des générations précédentes, de nombreuses bibliothèques universitaires se sont par exemple dotées d'un carrefour de l'information ou de l'apprentissage. Le modèle de bibliothèque troisième lieu, bien que plus répandu en bibliothèque publique, a aussi fait son apparition dans

le milieu universitaire. Ajoutons que plusieurs bibliothèques offrent maintenant soutien et séances de formation dépassant la recherche d'information pour englober l'utilisation et l'analyse de l'information, sans compter le soutien informatique et parfois même pédagogique. Bref, les bibliothèques universitaires sont en profonde mutation.

Bien que ces transformations aient d'abord émergé aux États-Unis, elles ont depuis percolé jusqu'ici, si bien que plusieurs bibliothèques universitaires et collégiales québécoises proposent aujourd'hui, elles aussi, des carrefours de l'information. Il est cependant difficile de mesurer la véritable profondeur de ces changements. Pour dresser un portrait plus complet, nous avons réalisé une enquête portant sur les services offerts sur place dans les bibliothèques universitaires québécoises, ce qui inclut l'offre technologique, les services de soutien et de formation ainsi que les espaces de travail destinés aux usagers. Nous présenterons dans cet article les résultats de cette enquête menée à l'automne 2011. Mais avant, afin de bien comprendre les enjeux auxquels font face les bibliothèques universitaires, il est essentiel de savoir ce qui distingue la génération C des générations précédentes. Lippincott soutient :

> « *Libraries need to understand the style of their net generation students to provide environments conducive to engagement and learning; these include how libraries present access to their collections and licensed materials, how they instruct students, how they promote services, and how they configure their spaces* ».
>
> (2010, 28-29)

Nous discuterons dans la prochaine section de ce qui caractérise cette nouvelle génération d'étudiants. Nous présenterons également deux grands concepts nés de la volonté des bibliothèques universitaires de s'adapter à ces nouveaux utilisateurs et à l'importance accrue des TIC : les carrefours de l'information ou de l'apprentissage et le concept de bibliothèque troisième lieu.

Qui est la génération C ?

Selon le CEFRIO, la génération C est constituée des jeunes nés entre 1984 et 1996. L'expression « génération C » n'est qu'un des nombreux noms donnés à cette génération : génération du millénaire (*the Millenials*), génération Google, génération Internet (*Net generation*) et génération Y sont quelques-uns des autres noms sous lesquels elle est connue. Dans un article fréquemment cité, Prensky (2001) utilise l'expression « natifs numériques » (*digital natives*) pour désigner les membres de cette génération, mettant ainsi l'accent sur l'aisance avec laquelle ils manipulent les technologies, qu'ils maîtrisent comme on maîtrise une langue maternelle. Prensky va d'ailleurs jusqu'à affirmer que, du fait qu'ils ont grandi dans un environnement numérique, ces jeunes réfléchissent et traitent l'information différemment de leurs aînés, lesquels Prensky qualifie d'« immigrants numériques » qui, même s'ils parviennent à bien maîtriser les TIC, conserveront toujours « un accent » (2001).

Les jeunes de la génération C se distinguent des générations précédentes de multiples façons. Selon Howe et Strauss (2000), qui leur ont consacré un livre entier, ils sont généralement confiants et fortement orientés vers le travail en équipe. Ils sont également très performants[1] et, ayant été poussés depuis l'enfance à être travaillants et studieux par leurs parents, ils ont tendance à sentir l'obligation de viser l'excellence en tout temps (Howe et Strauss 2000, 43-44). On les considère comme étant à la fois plus ambitieux et plus optimistes que la génération X (Gardner et Eng 2005). Ils sont aussi de grands adeptes du multitâche : ils peuvent parler au téléphone, naviguer sur le Web, clavarder et écouter de la musique simultanément (Manuel 2002 ; Gibbons 2007). Il n'est donc pas étonnant d'apprendre qu'un mode d'enseignement traditionnel, où un professeur donne un exposé magistral, les ennuie rapidement et qu'ils préfèrent un mode d'apprentissage actif et social, basé sur l'argumentation et la discussion (Holliday et Li 2004 ; Manuel 2002). Dans le même ordre d'idées, on constate qu'ils ont tendance à se tourner vers leurs collègues de classe lorsqu'ils ont besoin d'aide et à afficher une attitude de méfiance à l'égard de leurs enseignants (Gardner et Eng 2005). On dit également qu'ils préfèrent un enseignement holistique, par opposition à un enseignement linéaire ou séquentiel (Manuel 2002).

Comme on peut s'y attendre d'une génération ayant grandi dans un environnement numérique, ils sont à l'aise avec les TIC (CEFRIO 2009 ; Gibbons 2007) et en ont une perception très positive (Holliday et Li 2004). Cette vision positive les amène d'ailleurs à avoir de grandes attentes : ils souhaitent avoir accès à l'information à distance à tout moment du jour ou de la nuit et aimeraient qu'il y ait une plus grande intégration des TIC dans l'enseignement (Gardner et Eng 2005). Ils ont également une façon bien à eux de s'approprier les TIC. Ils se servent notamment de celles-ci pour rester constamment en contact entre eux (Gibbons 2007). Il ne faut cependant pas croire pour autant que tous sont des experts des technologies et qu'ils n'ont pas besoin de soutien dans l'apprentissage de celles-ci. Une enquête menée par le CEFRIO auprès de Québécois de la génération C révèle notamment que 38 % des jeunes aimeraient que l'établissement scolaire qu'ils fréquentent les aide à se familiariser avec de nouveaux logiciels et que 32 % souhaiteraient améliorer leur maîtrise de Google (2009). De plus, alors que la majorité estime bien maîtriser les technologies les plus courantes (par exemple,

1. Howe et Strauss (2000) affirment qu'ils seraient sur le point de devenir la génération la plus éduquée et la plus disciplinée des États-Unis.

les logiciels de traitement de texte et les moteurs de recherche), le portrait change lorsqu'on se penche sur les logiciels plus spécialisés. En effet, toujours selon l'enquête du CEFRIO, seuls 59 % des jeunes estiment maîtriser PowerPoint, et ce nombre descend à 37 % pour Excel, à 28 % pour les logiciels de création et d'édition de vidéos ou de documents audio et à 16 % pour les logiciels de production de pages Web tels que Dreamweaver (2009).

Nous retenons de ce bref portrait des membres de la génération C une forte tendance à travailler en équipe, un désir d'intégrer les technologies dans tous les aspects de leur vie et une préférence marquée pour l'apprentissage social, actif et holistique. Comme nous le verrons dans les sections qui suivent, plusieurs des transformations qui se sont opérées au cours des dernières années dans les bibliothèques universitaires suggèrent une volonté de s'adapter aux préférences, aux attentes et aux comportements de cette nouvelle génération.

Des carrefours de l'information aux centres d'apprentissage

Les premiers carrefours de l'information sont nés aux États-Unis dans les années 1990. Parmi les pionniers se trouvent la University of Iowa et la University of Southern California qui mettent sur pied de tels carrefours respectivement en 1992 et 1994 (Beagle 2010). Mais c'est à compter des années 2000 que le mouvement s'accélère et que l'on voit apparaître des carrefours dans de nombreuses bibliothèques universitaires. Déjà en 2004, un sondage mené par l'Association of Research Libraries (ARL) auprès de ses membres révèle que 30 % des bibliothèques disposent d'une telle infrastructure (Haas et Robertson 2004). Mais en quoi consiste exactement un carrefour de l'information ?

Beagle fût l'un des premiers à tenter de conceptualiser ce nouveau modèle de service. Dans un article publié en 1999, il explique qu'un carrefour de l'information (*Information Commons* en anglais) peut se manifester de deux façons : virtuellement ou physiquement. Le carrefour de l'information virtuel décrit par Beagle consiste en une interface unique par l'intermédiaire de laquelle l'usager accède à une grande variété de services et de ressources d'information (1999). Cependant, c'est surtout le carrefour de l'information en tant qu'espace physique qui a retenu l'attention du milieu et qui s'est imposé. Selon Beagle, il s'agit d'un espace physique, situé dans une bibliothèque universitaire, spécialement conçu pour offrir des espaces de travail et des services s'articulant autour d'un environnement numérique intégré (1999, p. 82). Plus concrètement, il s'agit d'un centre de services où l'on trouve ordinateurs, espaces de travail individuel et en groupe, sources d'information et soutien aux utilisateurs. Le soutien ne se limite pas à la recherche et à l'accès à l'information puisqu'un soutien informatique y est également proposé. Il s'agit donc, comme le mentionnent Jakubs et Conway, de transcender les frontières traditionnelles entre les services d'information et le soutien informatique ou, autrement dit, entre deux unités distinctes d'un même établissement, soit la bibliothèque et les services informatiques (2007, 343). Ajoutons que le design des carrefours est généralement soigné : on cherche à créer des espaces agréables, dotés de mobilier confortable, modulaire et stylisé (Stuart 2009, p. 8).

Le concept de carrefour continue de se développer, comme le reflète un nouveau sondage mené en 2008 par l'ARL. Nous parlons maintenant de plus en plus de carrefours de l'apprentissage (*Learning Commons*) et de centres d'apprentissage (*Learning Centers*), lesquels proposent, par l'intermédiaire d'un guichet de service unique, un véritable continuum de services visant à soutenir les étudiants dans des tâches allant de la recherche d'information à la création et à la présentation de nouveaux savoirs, en passant par l'analyse, le traitement et la manipulation de l'information et des données. Ainsi, on pourra retrouver dans ces centres soutien individuel et séances de formation sur des sujets aussi diversifiés que la prise de notes, l'analyse statistique, la préparation aux examens, l'exposé oral ou la rédaction d'articles ou de thèses. L'idée n'est pas pour la bibliothèque d'envahir le territoire d'autres unités de l'université, mais plutôt de travailler en collaboration avec elles dans le but de faciliter la vie des étudiants. Par conséquent, bien que les carrefours relèvent le plus souvent des bibliothèques, la collaboration d'autres unités est presque indispensable à leur fonctionnement. En effet, il est courant que des services et des séances de formation soient dispensés ou coordonnés par d'autres unités telles que les services de soutien à l'apprentissage, les services de consultation statistique ou les services informatiques. De plus, alors que les premiers carrefours s'adressaient d'abord aux étudiants du premier cycle universitaire, le sondage de l'ARL suggère une tendance à essayer de rejoindre également professeurs et étudiants des cycles supérieurs en concevant des espaces et des services visant à les soutenir dans leurs activités de recherche et dans la diffusion de celles-ci, en plus de répondre à leurs besoins sociaux (Stuart 2009, p. 8 ; Lewis et Moulder 2008). Ainsi avons-nous vu apparaître des carrefours de la recherche (par exemple, le *Research Commons* de l'Indiana University Bloomington) et des carrefours pour les professeurs (par exemple, le *Faculty Commons* de l'Ohio University) (Lewis et Moulder 2008). Le sondage de l'ARL nous apprend également que les changements ne se limitent pas qu'aux grandes bibliothèques pluridisciplinaires : de plus en plus de bibliothèques spécialisées et d'annexes forment elles aussi des partenariats avec d'autres unités afin d'élargir leur éventail de services (Stuart 2009, p. 12).

Nous constatons que la gamme de services offerts dans les carrefours varie grandement. Alors que certains carrefours ressemblent à des laboratoires informatiques

améliorés, certaines des plus récentes installations proposent des espaces innovateurs, qui tranchent complètement avec le modèle de bibliothèque universitaire traditionnel. Il s'agit plutôt de lieux vivants et accueillants où l'on trouve des espaces de travail modulables, des salles de formation, des salles de pratiques pour les présentations orales ainsi que les technologies et le soutien nécessaires à l'apprentissage des étudiants et au travail de leurs professeurs. En somme, ces carrefours nouveau genre démontrent une volonté de la part des bibliothèques universitaires de mettre davantage l'accent sur leur expertise plutôt que sur leurs collections (Lougee 2002) et d'accorder une importance accrue aux usagers, par rapport aux collections, dans l'aménagement des espaces (Bennett 2009, p. 186). En effet, l'espace n'étant pas illimité, ce mouvement vers la création de nouveaux espaces pour les usagers requiert souvent que de larges portions des collections (particulièrement des collections de référence et de périodiques) soient élaguées ou transférées dans des entrepôts (Ross et Sennyey 2008, p. 150 ; Hellyer 2009). Les besoins de la nouvelle génération semblent donc avoir clairement été pris en compte dans l'aménagement de ces carrefours : ils sont conçus pour favoriser l'interaction entre les étudiants qui les utilisent à la fois pour socialiser et pour apprendre dans un contexte social (Lippincott 2010, p. 32). Comme l'affirme Scott Bennett, la clé dans l'aménagement d'un carrefour de l'information n'est pas de se demander ce qui devrait *s'y trouver* mais plutôt ce qui devrait *s'y passer* (2008, p. 183).

Bibliothèques troisième lieu

Très près de l'esprit des carrefours les plus innovateurs est le concept de bibliothèque troisième lieu. Rappelons d'abord que le concept de « troisième lieu » n'est pas issu des bibliothèques. Il a en effet été défini par Oldenburg dans un livre intitulé *The great good place : cafés, coffee shops, community centers, beauty parlors, general stores, bars, hangouts, and how they get you through the day,* paru pour la première fois en 1989, pour désigner divers lieux publics partageant certaines caractéristiques. Le troisième lieu, lequel vient en complément au foyer (premier lieu) et au lieu de travail (deuxième lieu), représente en fait un lieu « *dédié à la vie sociale de la communauté* », un espace « *où les individus peuvent se rencontrer, se réunir et échanger de façon informelle* » (Servet 2010b, p. 57). Il s'agit donc, comme l'exprime Marie D. Martel, d'un « *"home-away-from-home" permettant à la communauté de se connecter et de tisser des liens* » (Martel 2011, p. 23). Bien qu'Oldenberg ne mentionne pas explicitement les bibliothèques dans son livre, il est apparu assez rapidement que celles-ci pouvaient aussi constituer un troisième lieu. Nous avons donc vu naître un nouveau modèle de bibliothèque publique, notamment aux Pays-Bas (pensons à la Bibliothèque publique d'Amsterdam) et au Royaume-Uni (les *Idea Stores* londoniens) (Servet 2010a). Bien que plus timide, on observe également une tendance vers la création de bibliothèques troisième lieu en milieu universitaire. Selon Montgomery et Miller, cette tendance serait née du désir des bibliothèques universitaires de redéfinir leur rôle en tant que lieu physique dans un contexte où les usagers n'ont plus besoin de se déplacer à la bibliothèque pour accéder aux ressources et services qu'elle leur offre (2011, p. 229).

À quoi ressemble concrètement une bibliothèque troisième lieu en milieu universitaire ? Il s'agit d'une bibliothèque proposant des espaces flexibles, favorisant l'apprentissage collaboratif et les interactions sociales. En ce sens, ce modèle répond bien aux besoins de la nouvelle génération d'étudiants. Pour répondre aux nouveaux modes d'apprentissage, l'enseignement universitaire prend de plus en plus souvent la forme d'une discussion plutôt que celle d'un exposé magistral, et l'apprentissage ne se fait plus uniquement en classe mais aussi après, entre étudiants (Montgomery et Miller 2011, p. 233-234). Les bibliothèques universitaires troisième lieu cherchent à proposer aux étudiants un lieu favorisant cet apprentissage social et collaboratif, un lieu où étudiants et professeurs de diverses disciplines peuvent se rencontrer et échanger. En plus d'être flexibles, les espaces se doivent d'être chaleureux et faciles d'accès. Ils doivent inciter les usagers à s'approprier le lieu, à s'y installer et à s'y attarder. Pour ce faire, un horaire élargi (parfois continu) est souvent proposé, de même qu'un service de restauration (le plus souvent un café) ou, à tout le moins, des politiques laxistes concernant la consommation d'aliments et de boissons dans la bibliothèque. Le design est souvent ludique et branché, parfois même excentrique (Servet 2010b, p. 60). Selon Waxman et *al.* (2007), les bibliothèques universitaires souhaitant s'imposer comme troisième lieu doivent offrir aux étudiants un endroit où ils pourront et voudront socialiser, se détendre, manger et boire, étudier et faire leurs travaux scolaires. Pour permettre au lieu de remplir ces diverses fonctions, l'espace est découpé en différentes zones, certaines silencieuses, d'autres plus bruyantes où les discussions en petits ou grands groupes sont permises et même encouragées (Servet 2010a, p. 21-22).

L'étude

Toute bibliothèque universitaire ne dispose évidemment pas des ressources nécessaires pour implanter l'ensemble des services caractéristiques d'un carrefour de l'apprentissage ou pour offrir des espaces répondant à tous les critères d'un troisième lieu. Malgré tout, rares sont les grandes bibliothèques universitaires n'ayant pas apporté des changements significatifs à leurs espaces et services au cours des dernières années. Comme nous l'avons déjà évoqué, même les bibliothèques

disciplinaires et les annexes ont commencé à élargir leurs services et à réaménager les espaces de travail pour mieux répondre aux besoins de leurs usagers.

Pour savoir dans quelle mesure les bibliothèques universitaires québécoises ont adapté leur offre de services sur place aux besoins de la nouvelle génération d'étudiants, nous avons réalisé une enquête auprès de celles-ci. L'enquête a porté sur les espaces de travail, l'offre technologique, les services de soutien et les séances de formation offerts sur place dans chacune des bibliothèques, grandes ou petites, spécialisées ou pluridisciplinaires. Nous avons invité le responsable de chaque bibliothèque à répondre à un questionnaire[2] en ne considérant que les services offerts dans sa bibliothèque (plutôt que dans l'ensemble du réseau), pour pouvoir obtenir un portrait détaillé de la situation et ainsi véritablement évaluer la profondeur des changements opérés.

Nous avons dénombré un total de 69 bibliothèques universitaires sur le territoire québécois. En août 2011, les responsables des 69 bibliothèques ont reçu par courriel une invitation à participer à l'enquête, suivie d'un rappel quelques semaines plus tard. Le service de sondage en ligne SurveyGizmo[3] a été utilisé pour faire passer le questionnaire aux participants. Le questionnaire était disponible en français et en anglais et était composé de 28 questions. Trente-trois bibliothèques ont répondu à l'appel, pour un taux de réponse de 48 %. Il faut savoir qu'au moment de l'enquête, des groupes d'employés étaient en grève dans deux grandes universités québécoises, ce qui incluait une partie des employés des bibliothèques. Il a par conséquent été plus difficile d'obtenir la participation des bibliothèques de ces universités.

Les résultats

Aménagement des espaces

Nous avons vu que les bibliothèques les plus innovatrices investissent des efforts considérables dans l'aménagement des espaces dédiés à leurs usagers. On privilégie de plus en plus la création d'espaces de travail publics par rapport à la création d'espaces pour les collections, quitte à élaguer d'importantes portions des collections imprimées. Les nouveaux espaces de travail sont invitants et chaleureux. Ils sont composés de zones distinctes afin de remplir différentes fonctions, ce qui inclut généralement des zones de travail individuel ainsi que des zones de socialisation et de travail collaboratif. Par notre enquête, nous avons cherché à savoir si les bibliothèques universitaires québécoises avaient suivi cette tendance. Nous avons d'abord demandé aux répondants s'ils considéraient que des changements importants avaient été réalisés dans l'aménagement des espaces physiques de leur bibliothèque au cours des dix dernières années et, si c'était le cas, de préciser de quelle(s) façon(s). Les réponses relèvent évidemment de la perception des répondants sur la façon dont évolue leur bibliothèque plutôt que sur des faits. Il est néanmoins intéressant de noter qu'une majorité (58 %) croyait que des changements significatifs s'étaient opérés dans leur bibliothèque de ce point de vue. Parmi les changements les plus souvent mentionnés, on compte l'ajout de fauteuils confortables, la présence de salles de travail en groupe et la création d'aires « bruyantes » où les usagers peuvent échanger librement. Voyons maintenant plus en détail comment sont aménagés les espaces publics destinés aux usagers dans les bibliothèques ayant participé au sondage.

Collections imprimées ou espaces pour les usagers ?

Afin de savoir si une plus grande place était maintenant accordée aux usagers, nous avons demandé aux répondants ce qu'il était advenu du nombre de places assises et de l'espace occupé par les collections imprimées dans leur bibliothèque au cours des dix dernières années. Dans 52 % des cas, le nombre de places assises était resté le même, alors que 36 % affirmaient que le nombre de places avait augmenté et que 6 % rapportaient une diminution du nombre de places[4]. Pour ce qui est de l'espace occupé par les collections imprimées, on constate une répartition à peu près égale pour les trois réponses possibles : l'espace était resté le même dans 40 % des bibliothèques, alors qu'on observait une augmentation dans 27 % et une diminution dans 30 % d'entre elles. En d'autres mots, si on perçoit une nette tendance à maintenir et même à augmenter le nombre de places assises en bibliothèque, il est plus difficile de percevoir une tendance aussi claire pour ce qui est de l'espace occupé par les collections imprimées. La tendance à accorder une importance accrue aux usagers par rapport aux collections imprimées semble donc avoir été suivie par environ un tiers des bibliothèques. Pendant ce temps, plusieurs autres bibliothèques maintenaient le statu quo et un petit nombre allait même à contre-courant, allouant davantage d'espace aux collections, parfois au détriment des espaces dédiés aux usagers.

Salles de travail en groupe

Étant donné l'importance du travail en équipe et de l'apprentissage social pour la nouvelle génération d'étudiants, nous avons demandé aux répondants d'indiquer le nombre de salles de travail en groupe qui sont

2. Le questionnaire est disponible sur le Web, dans sa version française et anglaise, à l'adresse suivante : <http://laplante.ebsi.umontreal.ca/enquete.html>.
3. <http://www.surveygizmo.com />.
4. Les 6 % restants ont rapporté ne pas savoir ce qu'il était advenu du nombre de places assises dans leur bibliothèque.

offertes dans leur bibliothèque, ainsi que la façon dont ces salles sont équipées (en plus de chaises et de tables). Il est ressorti que la plupart (88 %) des bibliothèques avaient de telles salles. On constate également qu'une majorité de ces bibliothèques possèdent des salles équipées d'un ordinateur (62 %) ou d'un tableau (59 %). En outre, plusieurs offrent des salles équipées d'un grand écran (45 %), d'un projecteur de données (24 %) ou même de tableaux blancs interactifs (7 %), ce qui laisse croire qu'elles peuvent être utilisées pour préparer une présentation orale. Ajoutons qu'on trouvait, dans 28 % des bibliothèques, des salles dotées de mobilier modulaire pouvant être réaménagé au besoin. De plus, 33 % des bibliothèques rapportaient disposer de salles de capacité variable (entre 6 et 40 personnes par salle, pour une moyenne de 23 personnes) permettant la projection de films.

Espaces accueillants ?

Les carrefours de l'information et les bibliothèques troisième lieu ont comme caractéristique commune de viser à offrir aux usagers des espaces accueillants et chaleureux dans lesquels ils voudront s'attarder. Notre enquête comprenait diverses questions dont l'objectif était de déterminer dans quelle mesure les bibliothèques québécoises répondaient aux critères de tels lieux. D'abord, une grande majorité de nos répondants (70 %) ont indiqué offrir des fauteuils confortables à leurs usagers. Les politiques relatives à la consommation d'aliments et de boissons en bibliothèque semblent aussi s'être quelque peu assouplies : 64 % des répondants ont affirmé qu'il y avait des espaces dans leur bibliothèque où il était possible de boire d'autres boissons que de l'eau, et 21 % permettaient à leurs usagers de consommer de la nourriture au moins dans certaines zones. Ajoutons que le quart des répondants ont affirmé avoir des distributrices ou un comptoir où l'on vend boissons et nourriture dans la bibliothèque.

Pour ce qui est des heures d'ouverture, on constate que la plupart des bibliothèques sont ouvertes entre 13 et 15 heures par jour du lundi au jeudi. Bien que les heures d'ouverture soient souvent réduites le vendredi et surtout la fin de semaine, peu de bibliothèques ferment les samedis et dimanches (8 %). Finalement, ajoutons que 42 % prolongent leurs heures d'ouverture en fin de session ; quelques-unes restent alors ouvertes 24 heures par jour. On peut donc déceler chez la plupart des répondants, y compris les plus petites bibliothèques spécialisées, une volonté d'offrir de larges heures d'ouverture. Du côté des grandes bibliothèques pluridisciplinaires, on observe une tendance à offrir des horaires encore plus étendus, particulièrement en fin de session, afin d'être le plus flexible possible et de mieux répondre aux attentes des étudiants.

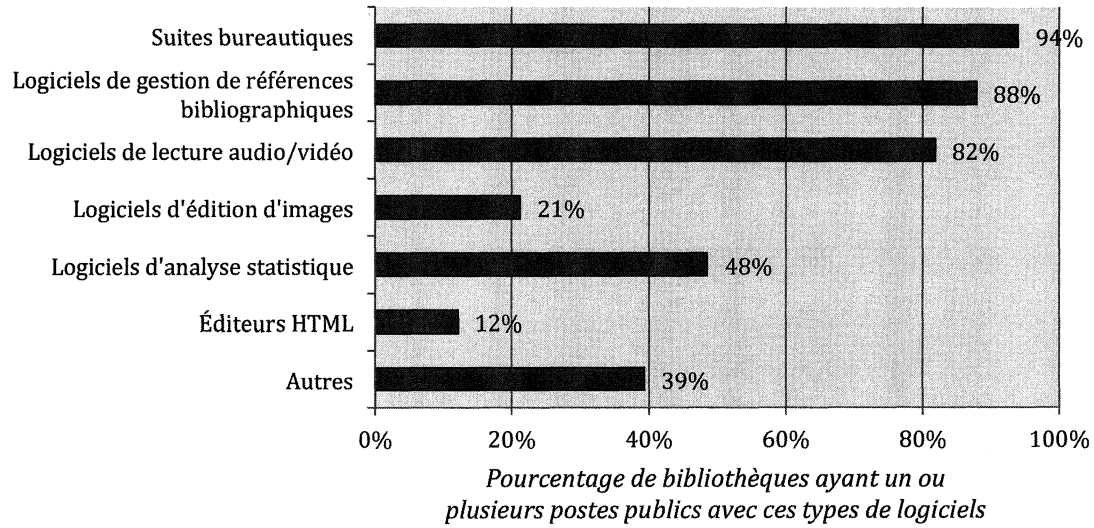
Les étudiants aux cycles supérieurs et les professeurs

Aux États-Unis, la tendance observée visant à créer des espaces pour les étudiants à la maîtrise et au doctorat, ainsi que pour les professeurs, semble avoir trouvé relativement peu d'écho au Québec. Peu de bibliothèques sondées disposaient de salles ou d'espaces réservés aux étudiants des cycles supérieurs (36 %) ou aux professeurs (6 %). On semble donc se concentrer encore principalement à concevoir des espaces répondant aux besoins des étudiants de premier cycle.

Salles de formation, laboratoires informatiques et carrefours de l'information

Plusieurs des changements qui se sont opérés dans les bibliothèques universitaires nord-américaines émanent d'une volonté de faire une plus grande place aux ordinateurs dans les bibliothèques. Les postes destinés aux usagers sont parfois dispersés dans la bibliothèque mais il arrive que l'on en regroupe un bon nombre dans une aire conçue pour les accueillir, notamment dans des laboratoires d'informatique ou encore, comme nous l'avons déjà mentionné, dans des carrefours de l'information ou de l'apprentissage. Étant donné l'importance des outils et des ressources numériques dans la recherche d'information et dans la perspective de dispenser un enseignement à la fois plus interactif et plus appliqué, plusieurs bibliothèques se sont également dotées de salles de formation équipées de postes de travail pour les formateurs et les participants. Dans le cadre de notre étude, nous avons cherché à savoir ce que l'on trouvait dans les bibliothèques universitaires québécoises. Les résultats révèlent que 64 % des bibliothèques sondées possédaient au moins une salle de formation dans ses locaux. Les laboratoires étaient quant à eux présents dans 48 % des bibliothèques. Les carrefours de l'information ou de l'apprentissage étaient nettement moins présents : seuls 5 des 33 répondants ont déclaré avoir une telle infrastructure dans la bibliothèque, un résultat qui s'explique sans doute par le fait que la tendance est plutôt de mettre sur pied de grands carrefours conçus pour desservir les clientèles de plusieurs bibliothèques d'un même établissement. L'analyse de la courte description que les répondants devaient fournir du carrefour qui se trouvait dans leur bibliothèque suggère que ces espaces avaient essentiellement été conçus pour regrouper, en un même lieu, des postes de travail (ordinateurs et imprimantes), un service de référence et du soutien informatique. Aucun répondant n'a précisé qu'un soutien pédagogique y était offert, ni que l'on avait cherché à aménager les lieux de façon à encourager le travail collaboratif.

Figure 1
Logiciels installés sur les postes publics



Offre technologique

Les carrefours de l'information sont nés du désir de réunir en un même lieu technologies, sources d'information et services de soutien. Il est clair que de telles installations reposent en grande partie sur une offre technologique accrue, tant en termes de matériel informatique qu'en termes d'offre logicielle. De plus, le désir de proposer des solutions flexibles a favorisé l'émergence de services de prêt d'équipement informatique de toutes sortes, de même que l'ajout de prises de courant pour les ordinateurs portables des usagers et un service d'accès à Internet sans fil.

Encore une fois, nous avons demandé aux répondants s'ils considéraient que des changements importants avaient été réalisés dans l'offre de technologies au cours des dix dernières années dans leur bibliothèque, ce à quoi 85 % d'entre eux ont répondu par l'affirmative. Lorsque nous leur avons demandé en quoi consistaient ces changements, la plupart des réponses comportaient de multiples éléments. Les changements les plus souvent mentionnés sont les suivants : implémentation d'un service d'accès à Internet sans fil, installation de prises de courant pour les ordinateurs portables, augmentation du nombre de postes publics, accroissement de l'offre logicielle sur les postes publics, instauration d'un service de prêt d'équipement informatique et ajout d'équipement informatique dans les salles de travail en groupe. Voyons maintenant de façon plus détaillée les technologies et le soutien offerts aux usagers des bibliothèques universitaires québécoises.

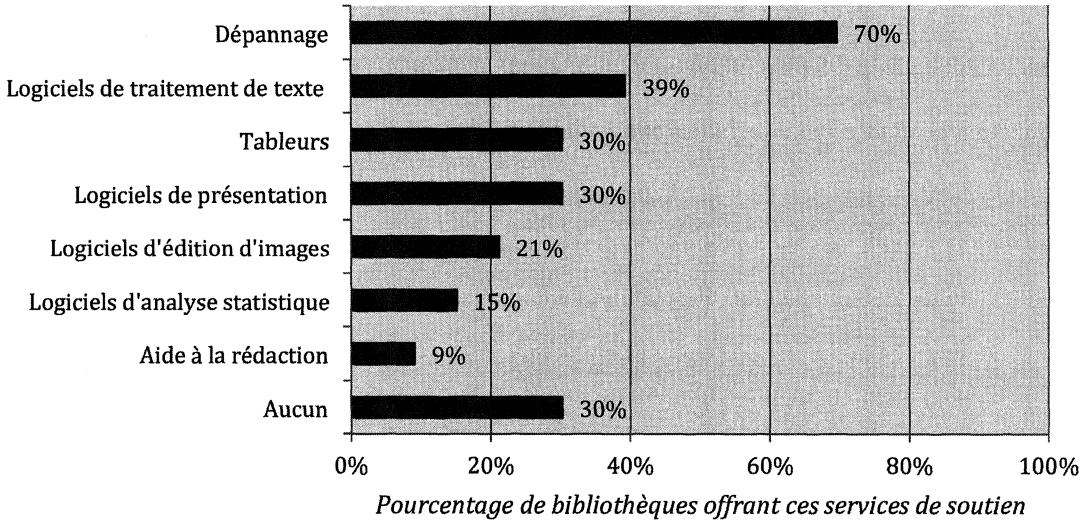
Postes de travail et infrastructure informatique

Sans surprise, l'enquête révèle qu'il paraît maintenant indispensable d'offrir des postes de travail publics puisque la totalité des répondants rapportaient avoir de tels postes dans leur bibliothèque. Le nombre de postes varie cependant grandement d'une bibliothèque à l'autre, reflétant sans doute les différences dans la taille des bibliothèques et des communautés qu'elles desservent : les répondants déclaraient offrir entre 2 et 250 postes publics, pour une moyenne de 47 postes par bibliothèque. On semble également reconnaître le besoin d'accommoder les usagers possédant un ordinateur portable puisque l'ensemble des répondants affirmaient que des prises de courant étaient à la disposition des usagers et qu'une seule bibliothèque n'offrait pas de service d'accès à Internet sans fil.

Offre logicielle

Pour offrir aux étudiants l'ensemble des outils nécessaires à leur apprentissage, l'offre logicielle doit comprendre bien plus qu'un navigateur Web et un traitement de texte. Nous avons donc demandé aux répondants quels étaient les logiciels offerts sur certains ou sur l'ensemble des postes publics disponibles dans leur bibliothèque. Les résultats complets sont présentés à la figure 1. On note que, si les suites bureautiques et les logiciels de gestion de références bibliographiques sont considérés comme des outils de base et sont donc disponibles dans une très grande majorité de bibliothèques, les logiciels spécialisés sont nettement moins répandus. En effet, seules 21 % des bibliothèques sondées proposaient à leurs usagers des postes sur lesquels on trouvait des logiciels d'édition d'images et de photos et un 12 % offraient des postes dotés d'un éditeur HTML.

Figure 2
Services de soutien offerts en bibliothèque



Prêt d'équipement

Les carrefours de l'information sont souvent associés à la flexibilité, au désir de permettre aux usagers de s'approprier les lieux. Dans cette lignée et dans l'optique d'offrir aux étudiants toutes les technologies dont ils ont besoin dans leur apprentissage, un nombre croissant de bibliothèques universitaires offre un service de prêt d'équipement et notamment d'ordinateurs portables, permettant ainsi aux usagers de se déplacer dans la bibliothèque, et même parfois à l'extérieur de celle-ci, avec leur poste de travail. Notre enquête a révélé que cette tendance est aussi présente dans les bibliothèques universitaires québécoises. De fait, plus de la moitié (52 %) des répondants ont dit prêter des ordinateurs portables. D'autres types d'équipement sont également disponibles pour le prêt, dont des liseuses numériques (disponibles dans 18 % des bibliothèques), des tablettes numériques (aussi disponibles dans 18 % des bibliothèques) et des lecteurs multimédia portatifs de type iPod (disponibles dans 6 % des bibliothèques). Ajoutons que certains répondants ont indiqué prêter des équipements que nous n'avions pas inclus dans le questionnaire, parmi lesquels des appareils photo, des caméras vidéo, des projecteurs de données, des enregistreurs audio numériques, des microphones et des clés USB. Ces types d'équipement ne sont toutefois disponibles que dans peu de bibliothèques.

Formation et soutien aux utilisateurs

Au cœur même du concept de carrefour est l'idée du guichet de services unique où les étudiants pourront trouver tout le soutien nécessaire pour réaliser leurs travaux scolaires. Les séances de formation vont également dans ce sens, débordant de plus en plus du créneau traditionnel de la bibliothèque. Afin de savoir dans quelle mesure les bibliothèques universitaires québécoises se conforment à ce modèle, diverses questions sur ce sujet ont été incluses dans le questionnaire. Comme pour les autres domaines, nous avons demandé aux répondants s'ils considéraient que des changements importants avaient été réalisés dans l'offre de formation et de soutien au cours des dix dernières années dans leur bibliothèque. Au total, 76 % ont répondu « oui » à la question. Les changements les plus souvent mentionnés confirment une évolution vers les nouveaux modèles de services et la volonté des bibliothèques de mettre davantage l'accent sur leur expertise. Plusieurs bibliothèques ont mentionné qu'il y avait eu accroissement et diversification de l'offre de soutien et de formation. Des bibliothèques qui offraient peu ou pas de formation auparavant avaient développé plusieurs formations au cours des dernières années. Pour ce qui est de la diversification, certaines bibliothèques ont rapporté avoir ajouté à leur offre des séances de formation à la recherche d'information dans de nouveaux outils. D'autres bibliothèques avaient acquis et installé un logiciel de gestion de références bibliographiques sur les postes publics et avaient commencé à offrir des séances de formation sur cet outil. Des bibliothèques d'universités anglophones ont expliqué avoir développé un nouveau créneau et mis sur pied un programme de formation pour les étudiants des cycles supérieurs. Enfin, plusieurs bibliothèques ont indiqué que la formation avait pris de nouvelles formes : on avait introduit des services d'aide et de formation à distance et la formation aux compétences informationnelles était de plus en plus souvent intégrée aux programmes d'études.

Tableau 1
Catégories de personnel chargées de dispenser les services de soutien en bibliothèque

Service de soutien	Biblio. offrant le service ($N = 33$)	Commis	Techniciens en documentation	Bibliothécaires	Aide-bibliothécaire	Spécialistes en technologies	Autre
Service de dépannage pour l'utilisation des équipements informatiques disponibles dans la bibliothèque	23	11 (48 %) [a]	15 (65 %)	13 (57 %)	3 (13 %)	12 (52 %)	4 (17 %)
Service de soutien pour l'utilisation d'un logiciel de traitement de texte (p. ex. : Word)	13	2 (15 %)	8 (62 %)	11 (85 %)	3 (23 %)	6 (46 %)	2 (15 %)
Service de soutien pour l'utilisation d'un tableur (p. ex. : Excel)	10	1 (10 %)	2 (20 %)	7 (70 %)	3 (30 %)	5 (50 %)	1 (10 %)
Service de soutien pour l'utilisation d'un logiciel de présentation (p. ex. : PowerPoint)	10	1 (10 %)	2 (20 %)	7 (70 %)	3 (30 %)	5 (50 %)	1 (10 %)
Service de soutien pour l'utilisation de logiciels d'édition de l'image, du son ou des vidéos (p. ex. : Photoshop, MovieMaker)	7	2 (29 %)	2 (29 %)	2 (29 %)	0 (0 %)	2 (29 %)	1 (14 %)
Service de soutien pour l'utilisation d'un logiciel d'analyse statistique (p. ex. : SAS, SPSS, STATA)	5	1 (20 %)	0 (0 %)	4 (80 %)	0 (0 %)	0 (0 %)	0 (0 %)
Service d'aide à la rédaction	3	0 (0 %)	0 (0 %)	3 (100 %)	2 (67 %)	0 (0 %)	0 (0 %)

[a] Les répondants avaient la possibilité d'indiquer plus d'une catégorie de personnel pour chaque service, ce qui explique qu'on obtient un total au-delà de 100 % dans certains cas.

Soutien informatique et pédagogique

Évidemment, une offre technologique et logicielle accrue nécessite un soutien accru. Les carrefours de l'information sont d'ailleurs nés de l'idée de complémenter les services d'information par un service de soutien informatique, souvent offert en partenariat avec les services informatiques de l'établissement. Nous avons donc demandé aux répondants quels types de soutien informatique étaient offerts dans leur bibliothèque, ainsi que la catégorie d'employés qui dispensait ce soutien. Étonnamment, même si 100 % des répondants affirmaient avoir des postes publics dans leur bibliothèque, 30 % n'offraient aucun soutien informatique. Ajoutons que le seul service de soutien informatique disponible dans une majorité de bibliothèques en est un de dépannage (disponible dans 70 % des bibliothèques). Les services de soutien dans l'utilisation de logiciels demeurent donc plutôt l'exception que la norme (voir figure 2 pour les résultats détaillés).

Il est également étonnant de constater que les catégories de personnel chargées d'assurer les différents services varient largement d'une bibliothèque à l'autre. Notons d'abord que seulement 41 % des répondants, qui rapportaient offrir certains services de soutien informatique, faisait appel à des spécialistes en technologies pour assurer quelques-uns de ces services. Pour les autres bibliothèques ou pour les autres services, on se fie à diverses catégories d'employés. Par exemple, alors que les techniciens en documentation sont les plus nombreux à assurer le dépannage informatique, ce sont principalement les bibliothécaires qui dispensent les services de soutien pour l'utilisation des logiciels spécialisés (traitement de texte, tableur, logiciel de présentation et logiciel d'analyse statistique). Néanmoins, tel que l'on peut le voir dans le tableau 1, toutes les catégories d'employés peuvent être appelées à offrir du soutien informatique. Par exemple, nous constatons que dans quelques bibliothèques, certains services sont assurés par des commis (citons notamment une bibliothèque où le service de soutien à l'utilisation de logiciels d'analyse statistique est dispensé par un commis). Cela laisse croire que les compétences particulières des employés en place sont prises en compte et qu'il arrive que des

employés soient sollicités pour offrir des services ne correspondant pas nécessairement à la description des tâches liée au poste qu'ils occupent. Cela est à la fois intéressant et quelque peu inquiétant. Intéressant parce qu'il est vrai qu'il arrive fréquemment que des employés de tous niveaux aient des compétences surpassant les exigences de leur poste et qu'il peut être judicieux d'en tirer profit. Inquiétant parce que l'on ne peut s'attendre à ce que tous les employés aient de telles compétences, si bien qu'il pourrait arriver que des services ne soient disponibles que lorsque certains employés sont présents ou que des services cessent tout simplement d'être offerts lors du départ d'un employé.

Pour ce qui est des services de soutien pédagogique, ceux-ci semblent à peu près absents des bibliothèques québécoises. En effet, seuls trois répondants (9 %) ont indiqué offrir des services d'aide à la rédaction et deux (6 %), des services de soutien pédagogique. De plus, contrairement à ce que l'on observe dans certaines bibliothèques universitaires américaines, aucune de ces bibliothèques n'avait recours à des pédagogues ou à des étudiants-tuteurs pour dispenser ces services.

Séances de formation

En complément au soutien individuel offert dans les carrefours de l'information, les bibliothèques universitaires tendent à élargir de plus en plus leur offre de formation. C'est également un domaine dans lequel nos répondants avaient indiqué que des changements importants avaient été apportés. Nous avons cherché à savoir plus précisément en quoi consiste leur offre de formation. D'abord, il est pertinent de noter que 91 % des bibliothèques proposent des séances de formation en groupe à leurs usagers. Sans surprise, le sujet couvert par le plus grand nombre de bibliothèques était la recherche d'information dans les outils spécialisés (tels que les catalogues et les bases de données) (85 %), suivi par l'utilisation des logiciels de gestion de références bibliographiques (tels que EndNote et RefWorks) (76 %) et la recherche d'information sur le Web (71 %). Cependant, l'offre dépasse rarement ces domaines qui relèvent traditionnellement des bibliothèques. En effet, seules 9 % des bibliothèques sondées offraient des séances de formation sur la diffusion de la recherche et 6 %, sur l'utilisation de logiciels d'analyse statistiques (tels que SAS ou SPSS). Un petit nombre de bibliothèques proposaient également des formations plus pointues, généralement liées aux caractéristiques particulières de leurs collections ou de la discipline à laquelle elles sont rattachées. Quelques bibliothèques rapportaient par exemple offrir des séances de formation à des logiciels de visualisation et d'analyse de données géospatiales, tels que ArcGIS ou MapInfo, ou à des logiciels d'édition de partitions musicales, tels que Finale ou Sibelius. De façon générale, on peut donc conclure que les bibliothèques universitaires québécoises semblent avoir fait une grande place à la formation aux compétences informationnelles mais que l'offre déborde rarement du créneau traditionnel des bibliothèques. Il importe cependant de rappeler que notre sondage ne portait que sur les séances de formation offertes sur place et n'incluait donc pas les guides et tutoriels en ligne des bibliothèques, lesquels couvrent souvent un plus large spectre.

Conclusion

Notre étude visait à dresser un portrait détaillé des changements opérés dans l'aménagement des espaces ainsi que dans l'offre de soutien, de formation et de technologies des bibliothèques universitaires québécoises. Il se dégage de celle-ci que les bibliothèques québécoises se sont clairement engagées dans la voie du changement tracée par les bibliothèques américaines. L'offre technologique s'est notamment accrue : en plus d'offrir des postes publics et l'accès à Internet sans fil, de nombreuses bibliothèques proposent désormais un service de prêt d'ordinateurs portables et parfois même de liseuses ou de tablettes électroniques. Les postes publics sont également mieux pourvus qu'avant en termes de logiciels. Plusieurs bibliothèques ont en outre apporté, au cours des dernières années, des changements notoires dans l'aménagement de leurs espaces. Ces transformations leur permettent de mieux répondre aux besoins de la nouvelle génération d'étudiants qui apprécie le travail collaboratif et valorise un apprentissage interactif. Certaines ont par exemple aménagé des aires « bruyantes » où les usagers peuvent échanger librement, d'autres ont élagué une partie de leurs collections physiques afin de se doter de salles de formation et de nouvelles salles de travail en groupe, souvent équipées de matériel informatique.

Il faut néanmoins mentionner que certaines bibliothèques résistent à ces changements, possiblement par manque d'espace ou de ressources. Nous constatons notamment que plus du quart des bibliothèques sondées faisait de plus en plus de place aux collections physiques, parfois au détriment des espaces de travail pour les usagers. Dans le même esprit, malgré la création d'aires « bruyantes », l'assouplissement des politiques liées à la consommation de boissons et les horaires élargis de plusieurs bibliothèques, nous semblons encore assez loin de la bibliothèque troisième lieu offrant un environnement convivial, flexible et ludique avec service de restauration. Les bibliothèques qui permettent à leurs usagers de manger dans leurs locaux ou qui offrent des espaces de travail dotés de mobilier modulaire sont encore bien peu nombreuses. De plus, malgré le fait que l'offre de formation s'est généralement accrue, celle-ci s'est relativement peu diversifiée, se concentrant souvent essentiellement autour de la recherche d'information et de l'utilisation des logiciels de gestion de références bibliographiques, du moins en présentiel. La tendance à diversifier l'offre dans ce domaine afin

de couvrir tous les aspects des compétences informationnelles, incluant par exemple des séances autour de la communication des savoirs scientifiques, ne semble donc pas avoir été suivie par la majorité des bibliothèques. L'offre de soutien paraît également encore assez peu développée puisque notre étude révèle que près du tiers des bibliothèques ayant répondu au sondage n'offrait encore à ce jour aucun service de soutien informatique. Ajoutons que, bien qu'un peu plus d'un tiers des bibliothèques sondées rapportait avoir recours à des spécialistes des technologies pour dispenser les services de soutien informatique, les pédagogues et technopédagogues n'étaient toujours pas présents dans les bibliothèques universitaires qui ont participé à notre enquête, y compris dans celles qui disposent d'un carrefour. Les carrefours que l'on trouve dans nos bibliothèques semblent s'apparenter davantage à la première génération de carrefours de l'information qu'aux centres d'apprentissage que l'on a vu naître ces dernières années aux États-Unis ou dans le reste du Canada. Afin d'offrir un véritable continuum de services à leurs usagers, les bibliothèques universitaires québécoises auraient donc tout intérêt à ouvrir les portes de leurs carrefours et de leurs salles de formation à d'autres professionnels et à chercher à collaborer avec les autres unités de leur établissement qui offrent des services de soutien, informatique ou pédagogique, aux étudiants de tous niveaux ainsi qu'à leurs enseignants. ⦿

Sources consultées

Beagle, D. 2010. The emergent information commons : philosophy, models, and 21st century learning paradigms. *Journal of Library Administration* 50 (1) : 7-26.

Beagle, D. 1999. Conceptualizing an information commons. *The Journal of Academic Librarianship* 25 (2) : 82-89.

Bennett, S. 2008. The information or the learning commons : which will we have ? *The Journal of Academic Librarianship* 34 (3) : 183-185.

Bennett, S. 2009. Libraries and learning : a history of paradigm change. *portal : Libraries and the Academy* 9 (2) : 181-197.

CEFRIO. 2009. *Génération C : Les 12-24 ans - Moteurs de transformation des organisations - Rapport-synthèse.* En ligne : <http://www.cefrio.qc.ca/fileadmin/documents/Rapports/rapport_synthese_generationc_final.pdf>.

CEFRIO. 2011. Les « C » en tant qu'étudiants. *Génération C* 1, 4. En ligne : <http://www.cefrio.qc.ca/fileadmin/documents/Publication/GenerationC_leger_version2.pdf>.

Gardner, S. et S. Eng. 2005. What students want : generation Y and the changing function of the academic library. *portal : Libraries and the Academy* 5 (3) : 405-420.

Gibbons, S. 2007. *The academic library and the net gen student making the connections.* Chicago : American Library Association.

Haas, L. et J. Robertson. 2004. *SPEC kit 281 : The information commons.* Washington : Association of Research Libraries. En ligne : <http://www.arl.org/bm~doc/spec281web.pdf>.

Hellyer, P. 2009. Reference 2.0 : The future of shrinking print reference collections seems destined for the Web. *Library staff publications.* Paper 7. En ligne : <http://scholarship.law.wm.edu/libpubs/7>.

Holliday, W. et Qin Li. 2004. Understanding the millennials : updating our knowledge about students. *Reference Services Review* 32 (4) : 356-366.

Howe, N. et W. Strauss. 2000. *Millennials rising : the next great generation.* New York : Vintage Books.

Jakubs, D.L. et P.L. Conway. 2007. The modern research library. In *The academic's handbook*, sous la dir. de A. Leigh DeNeef et C.D.W. Goodwin, 334-345. Durham : Duke University Press.

Lippincott, J.K. 2010. Information commons : meeting millennials' needs. *Journal of Library Administration* 50 (1) : 27-37.

Lougee, W.P. 2002. *Diffuse libraries : emergent roles for the research library in the digital age.* Washington : Council on Library and Information Resources.

Lewis, V. et C. Moulder. 2008. *SPEC kit 308 : Graduate student and faculty spaces and services.* Washington : Association of Research Libraries. En ligne : <http://www.arl.org/bm~doc/spec308web.pdf>.

Manuel, K. 2002. Teaching information literacy to generation Y. *Journal of Library Administration* 36 (1-2) : 195-217.

Martel, M.D. 2011. La bibliothèque comme troisième lieu durable. *Argus* 40 (2) : 22-28.

Montgomery, S.E. et J. Miller. 2011. The third place : the library as collaborative and community space in a time of fiscal restraint. *College & Undergraduate Libraries* 18 (2-3) : 228-238.

Prensky, M. 2001. Digital natives, digital immigrants part 1. *On the Horizon* 9 (5) : 1-6.

Ross, L. et P. Sennyey. 2008. The library is dead, long live the library ! The practice of academic librarianship and the digital revolution. *The Journal of Academic Librarianship* 34 (2) : 145-152.

Servet, M. 2010. La bibliothèque troisième lieu : vers une redéfinition du modèle de bibliothèque. *Argus* 39 (2) : 20-22.

Servet, M. 2010. Les bibliothèques troisième lieu : une nouvelle génération d'établissements culturels. *Bulletin des bibliothèques de France* 55 (4) : 57-63. En ligne : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-04-0057-001>.

Stuart, C. 2009. Learning and research spaces in ARL libraries : snapshots of installations and experiments. *Research Library Issues : A Bimonthly Report from ARL, CNI, and SPARC*, 264 : 7-18. En ligne : <http://www.arl.org/bm~doc/rli-264-spaces.pdf>.

Waxman, L. et al. 2007. The library as place : providing students with opportunities for socialization, relaxation, and restoration. *New Library World* 108 (9) : 424-434.