

L'aide à la recherche documentaire

1. En préambule

L'aide à la recherche documentaire en bibliothèque (ou « Assistance à l'utilisateur dans la recherche d'information » selon Melvil Dewey) offre d'une part un accompagnement dans les recherches d'information et d'autre part des conseils de professionnels pour guider les usagers parmi les ressources de la bibliothèque et/ou du web. Cet accompagnement se présente sous la forme d'un entretien de référence en présentiel et/ou en ligne via les services de référence virtuels par mail ou par chat tels que Rue des Facs, Sindbad, Eurêquoi ou encore Ubib.fr.

Les demandes des usagers d'une bibliothèque peuvent être très différentes : recherche d'un document précis (avec ou sans références), recherche d'informations sur un sujet ou sur une personnalité, recherche d'informations pratiques sur n'importe quel sujet. D'autre part, ces demandes peuvent être formulées de mille manières différentes.

➡ C'est pourquoi la démarche de recherche d'information du bibliothécaire doit s'appuyer sur une bonne connaissance des sources d'information, la maîtrise des outils de recherche documentaire mais surtout sur la capacité à comprendre, à analyser et parfois à reformuler les demandes des usagers.

1.1. Quelques définitions indispensables

L'espace [Vocabulaires de l'information de l'ADBS¹](#) donne quelques définitions de la recherche d'information :

- **Recherche documentaire** : ensemble des méthodes, procédures et techniques ayant pour objet de retrouver **des références de documents pertinents** (répondant à une demande d'information) et **les documents eux-mêmes**.
- **Recherche bibliographique** : ensemble des méthodes, procédures et techniques ayant pour objet de retrouver **des références bibliographiques** de documents pertinents.

¹ <https://adbs.fr/publications/glossaire> [Consulté le 16 juillet 2024]

- **Recherche d'information** : Ensemble des méthodes, procédures et techniques permettant, en fonction de critères de recherche propres à l'utilisateur, de **sélectionner l'information** dans un ou plusieurs fonds de documents plus ou moins structurés. Toute recherche d'information suppose trois phases successives :
 - Une recherche bibliographique des références de documents pertinents ;
 - Une recherche documentaire, c'est-à-dire une recherche bibliographique complétée par la recherche (l'acquisition) des documents eux-mêmes ;
 - Le repérage de l'information dans les documents sélectionnés (recherche de l'information).

➡ La démarche de recherche d'informations du bibliothécaire doit s'adapter à la demande de l'utilisateur. Elle sera différente dans le cas d'un utilisateur qui cherche un document dont il a les références ou d'un lecteur qui prépare un exposé sur un sujet particulier, suivant qu'il s'agit d'un utilisateur en 1^e année de licence ou d'un doctorant, suivant l'objectif de la recherche (exposé, mémoire...).

1.2. Un contexte particulier

L'aide à la recherche documentaire s'inscrit, aujourd'hui, dans un contexte en forte évolution :

- La surabondance d'informations (appelée fréquemment « Infobésité »), la diversité des sources d'information (liée à l'informatique et au web) et des supports d'information (vidéo, images, etc.) font de l'aide à la recherche documentaire un enjeu majeur pour les bibliothécaires qui ont pour mission d'aider les utilisateurs dans leur recherche d'information.²
- Les bibliothèques, aujourd'hui centrées sur l'utilisateur développent et diversifient de plus en plus leur offre de services. L'aide à la recherche devient : Service d'aide à l'utilisateur, Aide personnalisée à l'utilisateur, Besoin d'aide, Bureau d'aide à la recherche, Rendez-vous avec un bibliothécaire³, par exemple.
- Les moyens informatiques qui permettent, d'une part, de développer de réelles stratégies de recherche documentaire (moteur de recherche, équation de recherche, filtres ou facettes, etc.) et d'autre part de développer ces services de recherche documentaire (ou service d'information) en ligne et d'offrir des

² La recherche documentaire est l'une des missions des bibliothèques inscrite dans la [Charte des Bibliothèques du CSB](#), reprise dans le [Manifeste de l'Unesco](#). (Consultés le 16 juillet 2024).

³ [Rendez-vous documentaire individuel](#), page du site web des BU d'Aix-Marseille Université. (Consulté le 16 juillet 2024).

services de référence virtuels (ou services de renseignement à distance) par mail ou par chat.

Dans le cadre de l'évaluation des compétences digitales des étudiants, un référentiel national a été mis en place en 2016. Le certificat informatique et internet (C2i) est une certification délivrée par les établissements de l'enseignement supérieur. Il est constitué de 2 niveaux : le 1^{er} au niveau licence, le second au niveau master. Le 1^{er} niveau est composé de 4 domaines, dont un porte sur la recherche documentaire souvent assuré par le service formation des bibliothèques universitaires. Un autre dispositif a pris sa suite à la rentrée 2017 : PIX⁴. Il s'agit d'un service en ligne d'évaluation et de certification des compétences numériques, qui vise à stimuler et à accompagner la formation nécessaire à la transformation digitale de nos sociétés. Il s'agit d'une plateforme ouverte à différents publics

- Collégiens (à partir de la 4^e)
- Lycéens
- Étudiants
- Professionnels

2. L'Aide à la recherche documentaire étape par étape

La première étape est la compréhension et, éventuellement, la reformulation de la demande de l'utilisateur. Cherche-t-il une référence pour un travail universitaire ? Un livre qui se trouve en rayon ? Une définition ? Un article de presse ?

Une fois la demande de l'utilisateur analysée, le bibliothécaire suivra les étapes suivantes tout en y associant l'utilisateur dans un souci de le rendre autonome. L'autonomie de l'utilisateur est primordiale dans la réussite de ses études.

1. Définir le contexte de la recherche

Pour quel travail ? un exposé, un mémoire, une présentation, etc.

2. Définir les contours de la recherche

Quelle zone géographique ? Quels critères linguistiques ? Quelle période ? Quel domaine ? Etc. En dégager des **mots-clés**.

3. Choisir le type de document⁵

⁴ <https://pix.fr/> (consulté le 17 juin 2022)

⁵ Voir aussi la Fiche Qu'est-ce qu'un document ? (Fiche 2.1)

Dictionnaire ou encyclopédie ? Livre ou revue ? Fichier vidéo ou fichiers audio ? Document généraliste ou spécialisé ?

4. Choisir l'outil approprié pour trouver les documents

Les catalogues de bibliothèque, le réseau internet ou les bases de données.

5. Évaluer les résultats de la recherche

Étudier les références de l'auteur, la date de publication, le niveau du document, etc.

Voir encadré ci-après.

6. Localiser les documents

Utiliser les catalogues (le SUDOC, par exemple) puis les classifications des bibliothèques (Classification Dewey, par exemple)

7. Citer les sources

Connaître les codes et les pratiques citationnels.

➡ En complément, nous ne pouvons que vous recommander de voir aussi l'infographie des principes de base d'une recherche documentaire d'Anaïs Meunier⁶ qui représente de façon très visuelle les différentes étapes d'une recherche documentaire.

Quels éléments analyser pour évaluer un document ?	
Auteur(s)	Pour mieux connaître l'auteur, la couverture, la page de titre ou la 4 ^e de couverture pour une monographie peuvent indiquer sa fonction. A-t-il écrit d'autres articles, livres ? Si oui, est-ce sur le même thème ? Généralement sa bibliographie, s'il y en a une, est mentionnée dans l'ouvrage. Si aucune information complémentaire n'est mentionnée, vous pouvez vous tourner vers le web.
« Qui sommes-nous » ou « About us »	Permet de connaître les auteurs du site, leurs buts, etc. Une recherche sur des sites, tels que Uwhois.com , permet d'obtenir les informations basiques sur le propriétaire, l'hébergeur d'un site.
Éditeur(s)	Les éditeurs référents ou ceux généraux seront différents selon le

⁶ Source : Infographie des étapes de la recherche documentaire par Anaïs Meunier, bibliothécaire à la Bibliothèque Universitaire d'Angers, <http://fr.slideshare.net/PrincipeDebase/infographie-tapes-de-la-recherche-documentaire>, [Consulté le 17 juin 2022]

	support (papier, électronique, etc.), le type de document (article, monographie, film, etc.) et la thématique abordée (sciences de la terre, psychologie, sport, etc.)
Date de parution	Quelle est la date de parution du document ou de la mise à jour sur le web ? Pour le domaine scientifique, les connaissances évoluent vite, contrairement à l'histoire par exemple. Il faut alors être vigilant quant à la date de 1 ^e édition d'une ressource imprimée, à ne pas confondre avec les dates des différentes éditions ou de réimpressions.
Adresses url⁷	Extensions dites générales, par exemple : .gouv : il s'agit d'un site gouvernemental comme http://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/ (site du ministère de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation) .org , correspond à un site à but non lucratif (organisation ou association) .ac, pour un site académique .com, pour un site commercial .net , pour le réseau Internet, etc. Extensions par pays (.fr, .us, .it...) qui sont régies par la <u>norme ISO 3166-1 alpha-2</u> .
But du site web	Est-il commercial, militant, informationnel, polémique ?
Type de rédaction	Les tournures de phrases sont-elles correctes, l'orthographe est-il respecté ? Le vocabulaire est-il très technique ? Ou plutôt « grand public » ?
Facteur d'impact	Pour une revue électronique, le facteur d'impact sera un élément à prendre en compte. Celui-ci mesure la fréquence de citation des articles d'une revue électronique pendant une année donnée, calculée sur les deux années précédentes. Il permet d'évaluer ou de comparer l'importance relative d'une revue par rapport à d'autres du même domaine.

3. Les indispensables d'une recherche documentaire

3.1. Connaître les différents types de documents

⁷ L'Uniform Resource Locator est l'adresse d'une ressource électronique.

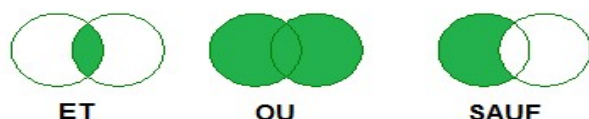
Voir la Fiche **Qu'est-ce qu'un document ?** (Fiche 2.1)

3.2. Maîtriser les « astuces » de recherche dans les Catalogues⁸, dans les bases de données et sur les moteurs de recherche internet

La recherche dans un catalogue de bibliothèque, dans une base de données ou sur internet fait très souvent appel aux mêmes savoir-faire de recherche, aux mêmes formats d'équation de recherche. Préférer la recherche avancée disponible dans la plupart de ces outils qui offre plus de possibilités d'équation de recherche, de tris et de filtres.

3.2.1. Les opérateurs booléens

Les opérateurs booléens servent à relier les idées / concepts / mots-clés utilisés lors de la recherche afin de trouver les résultats les plus pertinents que possible.



3.2.2. La troncature

La troncature est le fait de remplacer une lettre ou un groupe de lettres dans un mot par une étoile (*)

Exemples :

Biolog* : la recherche comprendra biologie, biologies, biologique, biologiques, biological, biology...

Islam*e : la recherche portera sur islamologie, islamique, islamisme, islamophobie...

3.2.3. La recherche sur internet

- **Les basiques**

⁸ Voir aussi la Fiche Les Grands catalogues, bibliothèques numériques et outils bibliographiques (Fiche 3.2)

Un moteur ou méta moteur de recherche ne prend pas en compte : les signes diacritiques (accent, cédille), la casse, le pluriel⁹.

Une recherche numérique peut être simplifiée par l'opérateur « ... » sur Google. En effet une recherche effectuée prenant en compte tous les nombres entre 40 et 50 s'écrira « 40...50 ».

- **Les guillemets**

Mettre un groupe de mots ou une expression entre guillemets lors d'une requête sur un moteur de recherche type Google, Yahoo, etc. permettra de limiter la recherche uniquement à ces termes.

- **Les filtres**

Un filtre par date existe en général sur les moteurs de recherche (moins d'une heure, moins de 24h, moins d'une semaine, moins d'un mois, moins d'un an, voire même une période personnalisée).

Les filtres par pays, par langue, par support (imprimés, électroniques, vidéos, etc.), par type de support (monographies, périodiques, thèses, DVD, etc.) et par format de fichiers peuvent être disponibles selon les sites.

- **Les tris**

Les résultats obtenus après une requête peuvent être triés selon la date, la pertinence¹⁰, l'ordre alphabétique, etc.

Remarque : les opérateurs Et, Ou, Sauf et la troncature sont des pratiques valables pour une recherche sur le web. Sur Google, les termes booléens s'écrivent en anglais et en majuscule (AND, OR, le terme SAUF se traduit par le signe moins -).

Zoom sur les outils de gestion de recherche documentaire

Des logiciels de carte mentale ou Mind Mental¹¹ permettent de gérer des recherches documentaires soit directement en ligne ([Mindomo](#), [MindMeister](#).) soit sur le poste de travail ([Freemind](#), gratuit ou [MindManager](#), payant).

Pour les recherches via une interface web, des logiciels de bibliographie ([Zotero](#), [Endnote](#)...) peuvent aider l'utilisateur à tenir à jour ses recherches et avoir ainsi un tableau de toutes les recherches déjà effectuées.

⁹ Sauf sur Google, où, si le terme est mis au singulier, la requête se fera sur le singulier et le pluriel, par contre si le terme est mis au pluriel la recherche se fera sur le pluriel uniquement.

¹⁰ Le tri par pertinence est en général fait par la présence des mots clés dans la recherche effectuée.

¹¹ Manière d'organiser l'information de manière graphique.

Un portail web personnalisé ([Netvibes](#)) peut être utile afin de créer des agrégateurs de sites ou de flux RSS¹² qui permettront à l'utilisateur une mise à jour efficace sur un ou des thèmes spécifiques.

3.3. Connaître et pratiquer les différentes sources

Conseil : Allez du général au particulier !

Une recherche documentaire débute souvent par la consultation de dictionnaires ou d'encyclopédies, d'ouvrages généraux qui donnent une première approche du sujet ou de bases de données de dépouillement de périodiques généraux comme Factiva ou Europresse.

Elle se poursuit par la consultation d'ouvrages spécialisés ou de bases de données thématiques (MLA¹³, Pubmed¹⁴, Human kinetics¹⁵, etc.).

Une recherche d'actualités débutera par la presse générale ([Le Monde.fr](#), [Les Echos](#), [Courrier International...](#)) ou le web ([Google actualités...](#)) et ensuite par celle spécialisée ([Nature](#), [Agora](#), [Clio...](#)) et les bases de données de dépouillement de périodiques.

Sources	Précisions
Le web	<p>Des méta moteurs permettent de lancer une requête sur plusieurs moteurs de recherche de manière simultanée : Dogpile (Google, Yahoo et Bing) par exemple.</p> <p>Certains moteurs de recherche sont spécialisés : en éducation par exemple¹⁶.</p> <p>Des portails institutionnels donnent accès à des documents ou à des recherches sur leurs bases : Service-public.fr, Educscol...</p>
Les blogs, forums	Ils peuvent apporter des informations informelles et réflexives.

¹² Really Simply Syndication, standard XML utilisé pour l'obtention, via un abonnement gratuit, des mises à jour d'un site, d'un blog, etc.

¹³ Modern Language Association, base de données payante en littérature.

¹⁴ Pubmed (base d'interrogation de Medline) est une base de données en médecine.

¹⁵ Human kinetics est une base de données payante en sciences du sport.

¹⁶ Voir : <http://classetice.fr/spip.php?article90&lang=fr#Spinoo-un-moteur-de-recherche-dedie-aux-sites-educatifs-institutionnels> [Consulté le 17 juin 2022]

et listes de discussions	Ils sont souvent thématiques. Voir sur le site de l'ENSSIB , une sélection de blogs du domaine des bibliothèques.
Les répertoires de sites (ou Signets)	Ce sont des listes de sites web sélectionnés et validés par des institutions. Ces listes sont organisées par grands domaines.
Les bases de données électroniques	Elles sont généralement thématiques, en accès libre ou payantes selon les abonnements souscrits par les organismes. Exemples : Pubmed (domaine biomédical), Cairn (SHS)
Les bibliothèques numériques	Les documents consultables sont des documents libres de droit pour les bibliothèques numériques dont le contenu est issu des fonds de bibliothèques nationales (Gallica , Europeana). Certains sites (Cyberlibris , ScienceDirect ¹⁷) donnent accès par abonnement à leur ebooks (livres sous format électronique). Google livres donne accès à des documents numérisés par Google, pas automatiquement libres de droit.
Les catalogues collectifs de bibliothèques Voir aussi la fiche Les Grands catalogues, bibliothèques numériques et outils bibliographiques (Fiche 3.2)	Le CCFr ¹⁸ géré par la BNF regroupe le catalogue général de la BNF , le SUDOC (catalogue collectif des bibliothèques de l'Enseignement supérieur et de la recherche), la base Patrimoine, les catalogues des BM de grandes villes françaises, le catalogue des bibliothèques de la ville de Paris . Il permet également la consultation de manuscrits . Il intègre le Catalogue général des manuscrits des bibliothèques publiques françaises, le Répertoire des manuscrits littéraires français du XX ^e siècle (PALME) et le Catalogue Archives et manuscrits de la BnF (BAM) et le catalogue des manuscrits CALAMES . Worldcat ¹⁹ est le catalogue bibliographique mondial des bibliothèques, créé par l'OCLC ²⁰ .
Les portails documentaires de bibliothèques universitaires	Certains permettent des recherches fédérées, c'est-à-dire que la recherche par mots-clés se fera sur tous supports (imprimés et électroniques) en y incluant le dépouillement d'articles et des bases de données, avec quelquefois un

¹⁷Accès payant pour les deux ressources.¹⁸ Catalogue Collectif de France.¹⁹ World Catalog.²⁰ Online Computer Library Center.

	<p>accès au texte intégral en libre accès ou sur accréditation. Exemples : <u>Archipel</u> + des BU de Toulouse, <u>Nantilus</u> des BU de Nantes.</p> <p>Des services de renseignements à distance sont mis en place pouvant aider à la recherche bibliographique : <u>Eurêkoi</u>, réseau de 17 bibliothèques géré par la BPI²¹ ; <u>Questions?Réponses! de l'ENSSIB</u>²², etc.</p>
Les archives ouvertes	<p>Ce sont des bases de données où sont déposées des publications scientifiques et éducatives dont l'accès est dit «ouvert», c'est-à-dire libre, gratuit comme par exemple <u>HAL</u>²³.</p>
Les centres de documentation	<p>Ils sont en général locaux et thématiques. Exemples : sur le travail social <u>ETSUP</u> ; sur le développement durable <u>CRDALN</u></p>
Les archives	<p>Elles sont municipales, départementales et nationales. Exemples : <u>Catalogue des archives de Nantes</u>, <u>Catalogue des archives de France</u></p>
Les bibliographies	<p>Elles se situent généralement à la fin des livres. La Bibliothèque nationale de France propose également des mémos thématiques alliant bibliographies, signets, ressources, guides : http://bnf.libguides.com/chercher_trouver</p>

En conclusion, les sources donneront accès à des références, voire quelques fois au document intégral. Si le contenu n'est accessible ni sur place, ni en ligne, les services de PIB (Prêt Inter Bibliothèques via le CCFr) ou de PEB (Prêt Entre Bibliothèque via une BU) peuvent être une solution pour accéder au(x) document(s).

Bibliographie et sitographie

Sur la méthodologie de Recherche documentaire :

²¹ Bibliothèque Publique d'Information.

²² Ecole Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques.

²³ Hyper Article en Ligne, réservoir destiné au dépôt et à la diffusion d'articles scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, et de thèses, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

- Infosphère (Service des bibliothèques de l'Université du Québec à Montréal) [consulté le 17 juin 2022]
- La recherche d'information et le travail documentaire – M. Castellanos – Ed. Nathan - Collection Repères Pratiques – 2012
- Pratiques documentaires numériques à l'université – sous la direction de G. Chartron, B. Epron et A. Mahé – Presses de l'ENSSIB – 2012

Sur le travail du bibliothécaire en situation d'aide à la recherche documentaire :

- Informer et rechercher, le bibliothécaire au service du lecteur : manuel – ABF – Collection Médiathèmes – 2010