

Université de Montréal

Le distanciel est-il le nouveau présentiel? Les effets de la pandémie sur les bibliothécaires de référence des universités en Turquie

Par

Çiçek Doğu

École de bibliothéconomie et des sciences de l'information

Faculté des arts et des sciences

Mémoire présenté en vue de l'obtention du grade de maître
en sciences de l'information

Janvier 2022

© Çiçek Doğu, 2021

Université de Montréal

Faculté des études supérieures et postdoctorales

Ce mémoire intitulé

Le distanciel est-il le nouveau présentiel? Les effets de la pandémie sur les bibliothécaires de référence des universités en Turquie

a été évalué par un jury composé des personnes suivantes :

Vincent Larivière

Directeur de recherche

Marie D. Martel

Membre du jury

Jean-Sébastien Sauvé

Membre du jury

Résumé

La pandémie de la COVID-19, dont les effets se font ressentir à partir de la fin de l'année 2019, domine toutes les dimensions de la vie dans le monde entier. La communauté internationale à travers l'OMS incite les pays à se confiner, compte tenu du nombre de cas et de morts en augmentation. Malgré la découverte des vaccins, l'isolement et le confinement se poursuivent.

La COVID-19 a également d'importantes conséquences sur la vie professionnelle. Pour nombre de groupes professionnels, la crise sanitaire se traduit par une adaptation à cette nouvelle forme de travail. Le confinement entraîne la mise en place de modes de travail inhabituels comme le télétravail auquel la plupart des cadres professionnels n'était pas préparée. La structure hybride du télétravail risque de réduire les frontières entre la vie professionnelle et la vie privée et de menacer le droit à la vie privée. Il est incontestable que la COVID-19 a aussi des impacts profonds sur les manières de travailler des professionnels d'information.

Notre étude vise à obtenir une meilleure compréhension des effets du télétravail en confinement sur les services et les bibliothécaires de référence des bibliothèques universitaires dans la période pandémique en Turquie. Dans cette étude quantitative, la méthode privilégiée était l'enquête par questionnaire en ligne. Selon les données que nous avons collectées par l'intermédiaire d'un questionnaire en ligne, nous avons constaté que le télétravail en confinement estompait les frontières entre la sphère professionnelle et la sphère privée des bibliothécaires de référence surtout avec enfant(s) ou en couple. Cette étude nous a également permis de déterminer les types de services de référence et les ressources, surtout numériques, pour offrir ce service. Elle nous a aidé aussi à évaluer les effets des facteurs comme le genre et l'infrastructure technologique, et à voir à quel niveau le domicile convenait pour ce type de travail.

Selon nous, les résultats de cette recherche pourraient être révélateurs pour déterminer la feuille de route dans ce processus. Aussi, notre étude contribuera à combler les manques dans ce domaine et à identifier des pistes de réflexion pour les recherches futures.

Mots-clés : bibliothèques universitaires, COVID-19, pandémie, bibliothécaires de référence, services de référence, Turquie, télétravail, travail à distance, *privacy* numérique, sphère professionnelle, sphère privée, télétravail des femmes.

Abstract

The COVID-19 pandemic whose effects have been felt from the end of 2019, has dominated all aspects of public life across the globe. International community through the WHO incite countries to lock down because of the increasing number of cases and deaths. Despite the discovery of vaccines, isolation and lockdown continue.

The global spread of the coronavirus has significant consequences on professional life. For many professionals, this health crisis resulted in adaptation to a new form of working. The lockdown introduced new and unusual ways of working like telecommuting for whom most of the professionals were not prepared. Hybrid structure of telecommuting could reduce boundaries between professional and personal life and threaten right to privacy.

There is compelling evidence that COVID-19 has also deep impacts on the way that information professionals work. Our study aimed at understanding the effects of telecommuting on private sphere, and changes in reference services offered by university librarians during pandemic in Turkey. Our studies show the consequences of social distancing on reference services, which normally necessitate a proximity between librarian and user, and how telecommuting during the lockdown blur boundaries between professional and private sphere. In the “new normal”, private sphere is a hybrid space which includes both spheres.

The method that we have adopted was online questionnaire survey to obtain a portrait of the impacts of telecommuting during the lockdown on references services and on reference librarians who are working at university libraries in Turkey. In our opinion, our study would fill the lack in this field and contribute to adopt measures especially for the future.

Using data provided by an Internet-based survey questionnaire, our study aimed also aimed at grasping new definitions of work introduced by the “new normal” and at observing the effects of new professional perspectives on information sciences and especially on reference librarians in Turkey. Also, this study helped us to understand changes in factors like gender, social divide, and private life in this unprecedented period. In our opinion, the results of this study could be revealing to determine the roadmap in this process.

Keywords: university libraries, COVID-19, pandemic, reference librarian, reference services, Turkey, telecommuting, remote work, digital privacy, professional sphere, private sphere, remote work of women.

Table des matières

| | |
|--|------|
| Résumé..... | iii |
| Abstract..... | v |
| Table des matières..... | vii |
| Liste des figures..... | xii |
| Remerciements..... | xiii |
| Introduction..... | 1 |
| L’histoire des pandémies et l’étymologie du terme..... | 2 |
| Les pandémies en Turquie..... | 3 |
| Qu’est-ce que c’est que le télétravail et comment a-t-il évolué?..... | 4 |
| Le télétravail comme menace à l’équilibre entre travail et sphère personnelle..... | 7 |
| Le télétravail et la pandémie en Turquie..... | 9 |
| Les universités et les bibliothèques universitaires en Turquie..... | 12 |
| Les services de référence..... | 13 |
| Les services de référence en Turquie..... | 14 |
| Quelques concepts à identifier..... | 15 |
| Le « nouveau normal »..... | 15 |
| Fracture numérique..... | 17 |
| Objectifs de l’étude..... | 17 |
| Questions de recherche..... | 18 |
| 1. Revue de la littérature..... | 20 |
| 1.1. Les effets du télétravail sur la sphère privée..... | 20 |
| 1.1.1. Considérations générales..... | 20 |
| 1.1.1.1. La sphère privée..... | 21 |
| 1.1.1.2. Le genre..... | 23 |
| 1.1.1.3. Les facteurs socio-économiques..... | 25 |
| 1.1.2. Le télétravail et la sphère privée en Turquie..... | 26 |
| 1.1.2.1 La flexibilité et le télétravail..... | 26 |
| 1.1.2.2. L’aspect psychologique du télétravail..... | 27 |
| 1.1.2.3. Le télétravail des femmes et la sphère privée..... | 28 |
| 1.2. Les services de référence et la pandémie..... | 30 |
| 1.2.1. Considérations générales..... | 30 |

| | |
|--|----|
| 1.2.1.1. Une proximité à distance | 31 |
| 1.2.1.2. Les modes de communication..... | 31 |
| 1.2.1.3. Les ressources numériques et la numérisation des ressources..... | 32 |
| 1.2.1.4. Les formations en ligne..... | 34 |
| 1.2.1.5. Les bibliothèques comme source d'information validée | 35 |
| 1.2.1.6. Les défis du télétravail pour les bibliothèques..... | 36 |
| 1.2.2. Les services de référence dans la période de la pandémie en Turquie | 37 |
| 1.2.2.1. Les collaborations pour la fourniture de documents..... | 38 |
| 1.2.2.2. L'organisation du télétravail | 39 |
| 1.2.2.3. Les services de référence spécifiques à la pandémie | 40 |
| 1.2.2.4. Les services de référence numériques en cours | 40 |
| 2. Méthodologie | 42 |
| 2.1 Approche générale de la recherche | 42 |
| 2.1.1 Approbation éthique | 44 |
| 2.2 Méthode de collecte de données..... | 44 |
| 2.2.1 Échantillon..... | 44 |
| 2.2.1.1 Mode d'échantillonnage..... | 45 |
| 2.2.1.2 Caractéristiques de l'échantillon..... | 46 |
| 2.2.2 Mode de collecte des données | 46 |
| 2.2.2.1 Description de l'enquête par questionnaire..... | 47 |
| 2.2.2.2 Instrument de collecte de données | 48 |
| 2.2.3 Liens entre les questions de recherche et l'instrument de collecte..... | 49 |
| 2.2.4 Pré-test de l'instrument de collecte de données..... | 50 |
| 2.2.5 Contexte de la collecte de données..... | 51 |
| 2.2.6 Préparation des données pour l'analyse..... | 52 |
| 2.3 Analyse des données | 53 |
| 2.3.1 Analyse des données du questionnaire | 53 |
| 2.3.1.1 Analyses statistiques descriptives | 53 |
| 2.3.1.2 Analyses statistiques explicatives | 53 |
| 2.3.2 Post-codage manuel..... | 54 |
| 2.3.3 Unité d'analyse | 54 |
| 2.4 Qualité de la recherche | 55 |

| | |
|--|----|
| 2.4.1 Préparation de la recherche..... | 55 |
| 2.4.1.1 La mise en œuvre d'un protocole de recherche | 55 |
| 2.4.1.2 La fidélité et la validité des instruments de collecte | 55 |
| 2.4.1.2.1 La fidélité | 56 |
| 2.4.1.2.2 La validité..... | 56 |
| 2.4.1.3 La conduite de pré-tests | 57 |
| 3. Résultats..... | 58 |
| 3.1 Question de recherche 1 : La faisabilité du télétravail pour les bibliothécaires de références dans les bibliothèques universitaires en Turquie..... | 58 |
| 3.1.1 Éléments de base du télétravail : l'expérience acquise, la commodité du domicile et le déroulement organisationnel..... | 58 |
| 3.1.2 Infrastructure technologique : Équipements bureautiques, accès à Internet | 60 |
| 3.1.3 Connaissances technologiques pour le télétravail : formations et compétences techniques nécessaires | 62 |
| 3.2 Question de recherche 2 : La place de la sphère professionnelle dans la sphère privée et familiale..... | 63 |
| 3.2.1 <i>Privacy</i> numérique : la fuite du professionnel dans les outils technologiques privées | 64 |
| 3.2.2. Flexibilité du télétravail : la <i>privacy</i> physique | 66 |
| 3.2.3 Niveau de performance : fatigue et productivité | 69 |
| 3.3. Question de recherche 3 : L'évolution des services de référence dans le « nouveau normal »..... | 72 |
| 3.3.1 Nouveaux types de services de référence | 72 |
| 3.3.2 Intermédiaires numériques pour la communication et la transmission de l'information | 74 |
| 3.3.3 Les défis dans les services de références..... | 76 |
| 3.4 Question de recherche 4 : Le genre et la fracture sociale dans l'exécution du télétravail .. | 77 |
| 3.4.1 Le télétravail et le genre | 78 |
| 3.4.1.1 Commodité du domicile pour le télétravail | 79 |
| 3.4.1.2 Efficacité et productivité dans le télétravail..... | 81 |
| 3.4.1.3 Conciliation du professionnel et du personnel et familial | 84 |
| 3.4.2 Le télétravail et la fracture sociale..... | 86 |
| 4. Discussion..... | 88 |
| 4.1 Faisabilité du télétravail pour les bibliothécaires de référence | 88 |

| | |
|---|-----|
| 4.1.1 Éléments de base du télétravail : l'expérience acquise, la commodité du domicile et le déroulement organisationnel..... | 88 |
| 4.1.2 Infrastructure technologique : Équipements bureautiques, accès à Internet | 89 |
| 4.1.3 Formations et compétences techniques nécessaires | 91 |
| 4.2 La place de la sphère professionnelle dans la sphère privée et familiale | 92 |
| 4.2.1 <i>Privacy</i> numérique : la fuite du professionnel dans les technologies privées | 93 |
| 4.2.2 Flexibilité du télétravail : la <i>privacy</i> physique | 94 |
| 4.2.3 Niveau de performance : fatigue et productivité | 95 |
| 4.3 Évolution des services de référence dans le « nouveau normal » | 97 |
| 4.3.1 Services de référence introduits dans le « nouveau normal »..... | 97 |
| 4.3.2 Intermédiaires numériques pour la communication et la transmission de l'information | 99 |
| 4.3.3 Les défis dans les services de références..... | 100 |
| 4.4 Le genre et la fracture sociale dans le télétravail | 102 |
| 4.4.1 Le télétravail et le genre | 102 |
| 4.4.1.1 Commodité du domicile pour le télétravail | 102 |
| 4.4.1.2 Efficacité et productivité dans le télétravail..... | 102 |
| 4.4.1.3 Conciliation de la vie professionnelle et de la vie personnelle et familiale..... | 103 |
| 4.4.2 Le télétravail et la fracture sociale..... | 104 |
| Conclusion | 105 |
| Rappel des questions de recherche et des objectifs..... | 105 |
| Apport théorique | 108 |
| Limites de la recherche | 108 |
| Recherches futures | 110 |
| Bibliographie..... | 111 |
| Annexe 1 - Certificat d'approbation éthique | 134 |
| Annexe 2 - Formulaire d'information et de consentement | 135 |
| Annexe 3 - Questionnaire Web..... | 138 |

Liste des tableaux

| | |
|---|----|
| Tableau 1. Répartition des secteurs selon la télétravaillabilité en Turquie..... | 11 |
| Tableau 2. Liens entre les questions de recherche, les indicateurs, les instruments de collecte de données et les résultats attendus..... | 50 |
| Tableau 3. Répartition des répondants au questionnaire selon le genre et le niveau de scolarité.. | 52 |
| Tableau 4. Équipements bureautiques/électroniques utilisées lors de télétravail..... | 61 |
| Tableau 5. Logiciels ou les technologies ajoutés à l'ordinateur..... | 62 |
| Tableau 6. Compétences techniques nécessaires pour le télétravail..... | 63 |
| Tableau 7. Les moyens de contact de l'employeur..... | 65 |
| Tableau 8. Manières de surveillance des employeurs..... | 65 |
| Tableau 9. Les changements dans les obligations familiales..... | 67 |
| Tableau 10. Changements potentiels pour améliorer le télétravail..... | 71 |
| Tableau 11. Services de référence modifiés pour le contexte actuel..... | 72 |
| Tableau 12. Les nouveaux services de référence..... | 73 |
| Tableau 13. Services de référence introduite sur la COVID-19..... | 74 |

Liste des figures

| | |
|--|----|
| Figure 1. Fréquence de reddition de compte au gérant..... | 59 |
| Figure 2. Fréquence de réunions régulières avec l'équipe..... | 60 |
| Figure 3. Fréquence de réponses aux courriels/messages/appels professionnels..... | 67 |
| Figure 4. Niveau de conciliation entre le professionnel et le personnel/familial..... | 67 |
| Figure 5. Degré d'augmentation des responsabilités domestiques..... | 68 |
| Figure 6. Perception de la performance des bibliothécaires de référence..... | 69 |
| Figure 7. Effets du télétravail sur la productivité..... | 70 |
| Figure 8. Moyens de communication pour les questions de référence pendant le confinement.. | 75 |
| Figure 9. Outils utilisés pour les services de référence..... | 76 |
| Figure 10. Défis dans les services de référence..... | 77 |
| Figure 11. Expérience de télétravail avant la pandémie..... | 78 |
| Figure 12. Rapports entre le niveau d'installation pour le télétravail et la situation civile/familiale..... | 81 |
| Figure 13. Rapports entre la réalisation des tâches professionnelles et la situation civile/familiale..... | 82 |
| Figure 14. Niveau de sentiment de fatigue selon le genre et la situation civile/familiale..... | 83 |
| Figure 15. Niveau de conciliation du professionnel et du personnel/familial selon le genre et la situation civile/familiale..... | 85 |
| Figure 16. Changements dans les obligations familiales..... | 85 |
| Figure 17. Niveau d'augmentation des responsabilités domestiques..... | 86 |

Remerciements

Comme toute réalisation, ce travail de recherche n'aurait pu être effectué sans l'aide et le soutien de nombreuses personnes.

Je tiens d'abord à remercier mon directeur, Vincent Larivière, pour son support, autant financier que moral. Il était toujours disponible pour me soutenir et répondre mes questions.

Je remercie également les membres du jury, Marie D. Martel et Jean-Sébastien Sauvé pour le temps qu'ils ont accordé à la lecture de ce travail.

Je souhaite remercier tous les bibliothécaires de référence qui avaient la gentillesse de participer à cette étude et qui avaient fait preuve de solidarité professionnelle.

Finalement, je remercie mes personnes qui m'ont soutenue et qui me soutiendront encore. Je serai toujours là moi aussi.

Introduction

Plusieurs maladies épidémiques ont marqué l'histoire de l'humanité. Celles comme la peste, le choléra et la grippe espagnole sont devenues pandémiques et ont perpétuellement changé l'ordre du monde (Ricciardi, 2020). Le terme « pandémie » est utilisé « en cas de propagation mondiale d'une nouvelle maladie (...) en l'absence d'immunité dans la grande majorité de la population » (OMS, 2020a). La fin de l'année 2019 a été marquée par ce type de crise sanitaire exceptionnelle qui a bouleversé toute la planète. Le 31 décembre 2019, l'Organisation mondiale de la Santé (OMS) a été alertée par l'apparition des « cas de pneumonie d'étiologie (de cause) inconnue » à Wuhan, en Chine. Il a été déclaré, par les autorités chinoises, que ces cas étaient provoqués par un nouveau coronavirus¹ (OMS, 2020b). Le 11 mars 2020, l'OMS a utilisé pour la première fois le terme de « pandémie » (OMS, 2020c) afin d'identifier cette crise sanitaire globale.

La pandémie de la COVID-19 (coronavirus), dont les effets se font ressentir à partir de la fin de l'année 2019, domine encore à peu près toutes les activités humaines. La communauté internationale à travers l'OMS incite les pays à se confiner, compte tenu du nombre de cas et de morts en augmentation. Malgré la découverte des vaccins, l'isolation et le confinement se poursuivent, et la distanciation sociale est toujours la condition essentielle pour les individus occupant les espaces communs. Tous les pays ont recours aux technologies comme les applications mobiles de traçage des contacts pour limiter la progression du virus.

En fait, l'émergence de la COVID-19 ne peut pas être considérée comme un événement totalement inattendu—à tout le moins pour les autorités de santé et de la finance. Dans le rapport du Conseil mondial de suivi de la préparation (GPMB), organisme indépendant de surveillance instauré conjointement par la Banque mondiale et par l'OMS, intitulé *Un Monde en Péril* publié en septembre 2019, tous les pays étaient avertis de la possible « propagation rapide d'une pandémie due à un agent pathogène respiratoire mortel (apparu naturellement ou disséminé de façon accidentelle ou délibérée) » et invités à agir ensemble pour développer les « investissements

¹ Les coronavirus (CoV) font partie d'une famille de virus « à l'origine de maladies allant du simple rhume à des affections plus graves ». Un « nouveau coronavirus » est une « nouvelle souche » qui n'avait pas encore été détectée chez l'être humain (OMS, 2020b).

suffisants (...) consacrés à la mise au point de vaccins et de traitements innovants [et] au développement de capacités de production d'urgence (...)». De plus, toujours selon le même rapport, le Fonds monétaire international et la Banque mondiale étaient appelés à «redoubler d'efforts pour intégrer la préparation aux évaluations du risque économique et aux évaluations institutionnelles (...)» (2019). Mais cette voix ne semble pas avoir été entendue bien que l'histoire mondiale des pandémies soit déjà assez expérimentée.

L'histoire des pandémies et l'étymologie du terme

Il importe de considérer les origines de ce phénomène qui frappe, de manière irréversible, l'histoire entière de l'humanité. L'étymologie du terme «pandémie» puise ses origines dans la langue grecque où le mot *pan* signifie «tout» et *demos* réfère au «peuple» (Gozlan, 2020). Quant à l'histoire du terme, il faut considérer le mot dorien *plaga*² (*peste*)³ qui est utilisé pour «describe a particular, virulent contagious febrile disease caused by *Yersinia pestis* as a general term for any epidemic disease (...)» (Huremović, 2019, p. 8). La peste antonine qui conduit à une nouvelle conception de la religiosité et à la diffusion de nouvelles religions comme le christianisme (Huremović, 2019, p. 10-12) ainsi qu'à la chute de l'Empire romain (Mohan et Pandey, 2021, p. 110) est considérée comme la première pandémie (Dasgupta et Crunkhorn, 2020, p. 2). La peste de Justinien est une «vraie pandémie de peste» qui dure environ 225 ans, jusqu'en 750. Quant à la peste noire, elle fait disparaître 30-40 % de la population européenne entre 1347 et 1351 (Mohan et Pandey, 2021, p. 111). Les pandémies de choléra de 1817 à nos jours, la peste de Chine et la grippe russe de 1889-1890 sont celles qui bouleversent le 19^e siècle (Dasgupta et Crunkhorn, 2020). La grippe espagnole qui est survenue au début du 20^e siècle est la «première vraie pandémie globale» durant laquelle plus de 50 millions de personnes perdent la vie (Huremović, 2019, p. 20). La grippe asiatique de 1957-58 et la grippe de Hong Kong de 1968-1970 sont celles qui s'étendent surtout à toute l'Asie du Sud-Est et à l'Océanie (Dasgupta et Crunkhorn, 2020). La dernière pandémie avant la COVID-19 est la grippe A (H1N1) de 2009 qui est vue comme une

² «Perhaps the best-known examples of plagues ever recorded are those referred to in the religious scriptures that serve as foundations to Abrahamic religions, starting with the Old Testament» (Huremović, 2019, p. 8).

³ La peste d'Athènes, qui est la première peste historiquement documentée, a eu lieu entre 430 et 426 av. J.-C. (Huremović, 2019, p. 10).

reprise de la grippe espagnole ayant des conséquences moins bouleversantes, et qui se termine en 2010 (Huremović, 2019, p. 25).

Les pandémies en Turquie

Dans la zone géographique où la République de la Turquie se trouve actuellement, la première pandémie vécue est la peste de Justinien pendant laquelle 16 000 décès sont attestés. La peste noire frappe l'Empire Ottoman pour une très longue durée (entre environ 1347 et 1467)⁴. C'est au 19^e siècle que les mesures de la quarantaine commencent à s'appliquer, et c'est en 1839 que le Ministère de la quarantaine est fondé, juste après la première pandémie de choléra qui éclate en 1830. Le premier vaccin de cholera est administré en 1922 (Yolun, 2012, p. 67). Quant à la grippe espagnole, elle est surtout propagée en Anatolie par les soldats actifs et constitue l'une des raisons essentielles qui mettent la fin à la Première guerre mondiale. Après la fondation de la République turque en 1923, les pandémies avec lesquelles le pays se bat sont la crise sanitaire de choléra vécue en 1970 à Istanbul (Bakar, 2017), le VIH/SIDA, la grippe A (H1N1) et finalement la COVID-19 (Ketrez et al., 2020, p. 23).

Au tout début de la crise sanitaire actuelle, *Koronavirüs Bilim Kurulu* [le Conseil scientifique du coronavirus] est fondé le 10 janvier 2020 par le Ministère de la Santé (*T.C. Sağlık Bakanlığı* [Ministère de la santé de la République de la Turquie], 2020a). Les écoles primaires et secondaires ferment et l'enseignement à distance commence à partir du 16 mars pour assurer l'isolement sociale. Les activités culturelles, sociales et sportives sont également annulées, et les rites religieux en communauté sont interdits. Les déplacements nationaux sont soumis à l'autorisation de la préfecture. Le couvre-feu et les quarantaines s'appliquent en parallèle avec les campagnes d'isolement comme celles nommées *Evde Kal* (« Reste à la maison ») et « 14 règles contre le risque du coronavirus » ainsi que la promotion de l'application mobile *Hayat Eve Siğar* (« La vie s'intègre dans la maison ») (*T.C. Sağlık Bakanlığı* [Ministère de la santé de la République de la Turquie], 2020b).

⁴ Dans cette pandémie, les pertes sont tellement élevées qu'il ne reste plus personne pour enterrer les corps (Ketrez et al., 2020, p. 23).

La gravité de la crise sanitaire d'aujourd'hui se distingue de celles vécues dans le passé. Cette différence est associée à la manière dont la COVID-19 s'est déclenchée. Comme l'affirment Knop et Badaro, « this pandemic has a huge difference from the others due to its ability to affect worldwide at the same time, which brings new perspectives to our future » (2020, p. 12). L'une de ces perspectives les plus importantes est sans doute dans le monde professionnel. Le domicile devient le nouvel espace pour effectuer les tâches professionnelles en confinement. Dans cette période où le télétravail domine, plusieurs entreprises décident de prolonger ce type de travail même après la pandémie de COVID-19⁵ (Frimousse et Peretti, 2021).

Qu'est-ce que c'est que le télétravail et comment a-t-il évolué?

Bien que les origines du télétravail soient attribuées au cybernéticien Wiener par plusieurs auteurs, comme Schneider et Rosensohn (Largier, 2001, p. [203]), c'est en 1973 que le concept de *telecommuting* est introduit par Jack Nilles (Hill et Fellows, 2014, p. 281). Cette idée est articulée par l'américain à la suite de l'émergence de l'industrie de l'information au début des années 1970, et pour réduire le déplacement domicile-travail et la consommation de l'énergie pendant la crise pétrolière. Une première définition —incomplète— du télétravail « consiste à utiliser un ordinateur comme principal outil de communication sur son lieu de travail » (Nilles, 1983, p. 297-298). Sostero et al. améliorent la définition de Nilles selon les réalités d'aujourd'hui. Pour eux, c'est un travail effectué à distance par l'intermédiaire des appareils numériques comme les ordinateurs, les tablettes ou encore les téléphones intelligents (2020). Une définition plus complète est fournie par Aguilera et al. pour qui il s'agit d'« un travail salarié qui aurait pu être réalisé dans les locaux de l'employeur mais qui est effectué régulièrement hors locaux, à une échelle locale ou régionale, au lieu du domicile ou dans un bureau distant (...) grâce à la portabilité croissante des TIC [technologies de l'information et de la communication] » (2016, p. 248-249).

Il existe une ambiguïté terminologique lorsqu'on identifie ce phénomène. Selon le rapport de Sostero et al. rédigé pour la Commission Européenne, les termes « travail à distance »,

⁵ Parmi ces entreprises se trouvent des exemples comme Facebook, Twitter et Slack. Pour les détails, voir (Hartmans, 2020).

« télétravail » et « travail de chez soi » renvoient tous à la « répartition spatiale » de travail⁶. Le « travail à distance » est le terme le plus « vaste » qui réfère à un travail effectué dans un espace autre que le lieu de travail⁷ (2020, p. 11). Les travailleurs à distance sont généralement “*freelancers*” ou “*independent contractors*” qui travaillent en dehors du bureau (Savic, 2020, p. 102). Quant au travail « de chez soi » ou « à domicile », ces termes renvoient au type de travail effectué « au foyer soit pour l’industrie manufacturière, soit pour celle des services ». Il peut être non seulement intellectuel ou technologique mais aussi manuel (Devillers, 2003, p. 4). Finalement le télétravail peut être vu comme une « sous-catégorie » du travail à distance.⁸ Ceci est généralement associé uniquement aux employés et surtout aux « cols-blancs qualifiés » (Sostero et al., 2020, p. 11). C’est un type de travail où les employés travaillent partiellement ou totalement en dehors du milieu professionnel à l’aide des TIC (Devillers, 2003, p. 4; Savic, 2020, p. 102). “This often means working from home or from locations close to home, such as coffee shops, libraries, or coworking spaces” (Savic, 2020, p. 102). Dans la période pré-pandémique, c’étaient surtout les employés « autonomes » qui travaillaient en utilisant les ordinateurs et qui étaient embauchés dans les « activités à haute intensité de connaissance » qui pouvaient bénéficier du télétravail⁹ (Sostero et al., 2020, p. 11). Le télétravail est catégorisé en fonction du lieu de travail : le télétravail à domicile qui se réfère au travail à domicile avec le support d’équipements électroniques, le télétravail mobile qui signifie le travail réalisé « en différents endroits temporaires au moyen des technologies de l’information et de la communication », et le télétravail indépendant qui est l’activité des *freelancers* qui travaillent principalement à domicile. (Devillers, 2003, p. 4-5). Dans cette crise sanitaire, plusieurs employés adoptent un mode de travail hybride, « télétravail de chez soi », qui se réfère au travail réalisé chez l’employé avec ses propres appareils

⁶ Il est à noter que l’étude que nous avons citée ici est en anglais. Donc les termes utilisés sont « remote working », « teleworking » et « working from home ». Étant donné que les significations des termes peuvent varier d’une langue à l’autre, nous avons préféré de souligner ce détail.

⁷ Ces espaces ne sont pas toujours l’espace domestique, mais peuvent être un espace public ou un espace fourni par un tiers (Katsabian, 2020, p. 31).

⁸ Les types d’employés qui font du travail à distance se distinguent aussi. Il existe « remote work performed by salaried employees, and remote work carried out by individuals that operate in the ‘gig’ economy (engaged in ‘crowdwork’ or ‘on-demand’ platform work) (...). As regards salaried employees, we may further distinguish between (...) ‘formal’ remote work (when employers allow employees not to come to the workplace and work a certain number of hours from home) – and it is this type that has greatly increased during the pandemic – and ‘informal’ remote work (when employees continue working outside regular working hours and outside the workplace (...)) » (Manokha, 2020, p. 275).

⁹ Avant la crise sanitaire actuelle, le télétravail prédominait dans le secteur éducatif (43 %) et celui des TIC (41 %), ainsi que chez les gestionnaires et les professionnels du droit, du business, de l’administration et des sciences (Sostero et al., 2020, p. 11).

électroniques (Katsabian, 2020, p. 7; Savic, 2020, p. 102). Il est clair que les travaux qui nécessitent l'interaction sociale sont altérés par la distance bien qu'il existe des moyens techniques de communication (Sostero et al., 2020, p. 28).

Le télétravail a sans doute des effets positifs pour la société ainsi que pour les employeurs et les employés. Tout d'abord, il sert à diminuer le trafic et la pollution aérienne; parce qu'il contribue à réduire les émissions de CO₂ (Sostero et al., 2020, p. 55 ; Lederlin, 2020, p. 36). Du côté des employeurs, c'est une méthode « rentable » qui soustrait le besoin d'un local et les coûts de transport (Katsabian, 2020, p. 4). Pour ce qui est des employés, le télétravail est considéré pour certains comme un moyen qui assure le développement des compétences organisationnelles, l'équilibre entre la vie privée et la vie professionnelle, la possibilité d'être en famille et de partager les tâches domestiques, et aussi l'occasion de passer plus de temps pour les loisirs qui permettraient d'augmenter la productivité et l'efficacité (Devillers, 2003, p. 8 ; Lederlin, 2020, p. 36; Diard, 2020, p. 110). Mais le télétravail comporte aussi des désavantages professionnels. Selon Nilles, l'« isolement », le « manque de familiarité avec la technologie » et la perte potentielle de « la fidélité et de l'identification de l'employé à son entreprise » sont parmi les inconvénients du télétravail (1983, p. 298-299). Selon Cirigliano et Niemeyer, les employés affrontent aussi le risque « d'être rapidement exploités » ou même « de tomber dans l'oubli selon le principe 'Loin des yeux, loin du cœur' » (2020, p. 6).

À partir des années 1990 et par l'émergence des TIC, le concept devient plus populaire dans le monde professionnel. Le boom d'Internet fait le plus grand pas et accélère l'utilisation et la propagation du télétravail (Devillers, 2003). Ces développements n'ont cependant pas obtenu l'impact auquel on aurait pu s'attendre dans le monde du travail. Globalement, « le télétravail à temps-plein » dans la période pré-pandémique est plutôt rare¹⁰ (Galperin, 2017 cité dans Robinson et al., 2020) et ce n'était pas une méthode répandue jusqu'au confinement durant la pandémie (Fana et al., 2020). Selon les estimations de l'Organisation internationale du travail (OIT), seulement 7,9 % des travailleurs faisaient le télétravail avant l'apparition de la COVID-19 (ILO,

¹⁰ Par exemple, « W. J. Steinle remarque ironiquement que les chercheurs travaillant sur le sujet étaient plus nombreux que les télétravailleurs eux-mêmes ». Aussi, selon R. Delhay, C. Lobet-Maris et B. Van Bastelaer, le télétravail est un « vieux serpent de mer » (Largier, 2001, p. [203]).

2020, p. 2)¹¹. Par ailleurs, il faut prendre en considération le potentiel de « télétravaillabilité » des emplois pour analyser la rareté du télétravail. En partant des données de l’OIT, Garrote Sanchez et al. constatent que globalement, seulement 23,9 % des emplois sont faisables à domicile (2020, p. 8). Il est à noter que ce taux est moins élevé dans les pays en développement compte tenu de l’accès limité à Internet (Garrote Sanchez et al., 2020, p. 14). Donc, il ne serait pas judicieux de prétendre que le monde est globalement prêt à passer au télétravail et qu’un cumul d’expérience est déjà acquis sur ce mode de travail. Par ailleurs, il est à noter que l’une des particularités du télétravail pendant la crise sanitaire actuelle est qu’il est effectué en confinement. Selon nous, ce dernier détail renvoie à un changement sans précédent. Cette opinion est partagée par de nombreux auteurs. Pour Allen et al., “never before has society witnessed a situation in which millions of workers have been forced to transition to remote work across the globe” (2021, p. 62). Selon Lord, “(...) the move to remote work due to the COVID-19 pandemic has the potential to be the most transformative labour change in a generation” (Lord, 2020, cité dans Katsabian, 2020, p. 4). Ou encore, il est même prétendu que le télétravail mène au « largest global experiment in telecommuting in human history » (Papanikolaou et Schmidt, 2020 cité dans Katsabian, 2020, p. 3) dans la période pandémique. Il est également affirmé que les études antérieures sur le télétravail ne pouvaient pas identifier cette période de télétravail « forcé » en confinement, rendu obligatoire par les gouvernements (Waizenegger et al., 2020, p. 429). Des auteurs comme Allen et al. mentionnent également des effets de ce type de travail sur la sphère professionnelle et la sphère privée. Dans leur analyse, il est avancé que l’équilibre entre ces deux sphères est précarisé par ce nouveau type de travail global. Ces auteurs soulignent que “although working from home may appeal to some, the diminished boundary between work and nonwork comes with challenges as well” (Allen et al., 2021, p. 62).

Le télétravail comme menace à l’équilibre entre travail et sphère personnelle

Il est incontestable que l’équilibre entre la vie personnelle et le travail ne peut pas être assuré sans « séparer la sphère de travail et celle de non-travail » et que cette séparation est essentielle pour le développement du « soi dans le non-travail » et pour avoir « une vie saine » chez l’employé (Eisenstadt, 2020, p. 176). Alors, il est clair que l’encadrement actuel du télétravail n’est

¹¹ Selon d’autres auteurs, ce chiffre est moins élevé. Par exemple, Sostero et al. affirment qu’au sens global, ce n’est que 5 % des employées qui télétravaillent régulièrement en 2019 (2020, p. 5).

pas satisfaisant pour assurer cette « vie saine ». Affirmé par Taşkın, l'enjeu est triple parce que le télétravail cause « la rupture avec une unité de temps, de lieu et d'action », surtout compte tenu de l'utilisation des TIC qui questionne les frontières de la vie privée (Taşkın, 2006, cité dans Diard, 2020, p. 110) parce que le télétravail :

includes actors and generates relationships that are both private and professional » [ainsi que les] private and professional circumstances and elements: the worker's familial background, her private home with its concrete resources and capabilities, and the worker's skills, professional networks, and occupation (Katsabian, 2020, p. 12).

Selon le rapport de la Chaire BMO en diversité et gouvernance de l'Université de Montréal, le télétravail comporte des risques de « conflits familiaux, [de] durée de travail rallongée et [d'] intensification de la charge de travail ». Aussi, le « technostress » résultant de l'utilisation intensive des technologies peut être associé à l'« invasion de la vie privée par les TIC, [à] la complexité à s'adapter à de nouvelles technologies ou [à] un manque de soutien pour les apprivoiser » (2020, p. 11).

Les TIC n'envahissent pas seulement la vie privée physique de l'employé, mais aussi sa vie privée numérique. L'employé risque de partager involontairement sa vie privée numérique avec son employeur surtout lorsqu'il utilise « ses propres appareils technologiques où se trouvent aussi ses données privées ». Il se peut que l'employé soit surveillé par l'employeur par l'intermédiaire de logiciels téléchargés sur l'ordinateur du premier¹² (Laker et al., 2020). Même si la surveillance par l'employeur n'est pas toujours autorisée, ce dernier « voit » les comportements de l'employé lorsque chacun des deux est connecté sur des applications en ligne comme *Skype* ou *WhatsApp*. La remarque de Cirigliano et Niemeyer est à noter : s'il s'agit de la protection des données privées des employés, « les dangers en télétravail sont considérablement supérieurs par rapport à ce qu'ils sont dans l'entreprise » (Cirigliano et Niemeyer, 2020, p. 12).

Comme le côté professionnel menace le côté privé de l'individu, les possibilités de socialisation, assurées dans le travail lorsque l'employé y est présent physiquement, disparaissent

¹² Les entreprises comme PwC utilisent des logiciels, comme celui nommé *Tattleware*, qui permettent à l'employeur d'avoir un accès profond à l'ordinateur de l'employé et de surveiller en direct tout ce qu'il fait. D'autres logiciels, comme *Sneek* et *InterGuard*, prennent les photos par la webcam de l'employé chaque minute ou une fois par cinq secondes et les rapportent à l'employeur (Laker et al., 2020).

dans le télétravail¹³. Il est même mentionné que ce fait favorise « l'intrusion dans la vie personnelle » (Diard, 2020, p. 110), et provoque la démotivation et la « perte de sens du travail » des salariés pour qui la « construction de l'identité que représente le travail » est primordiale (Pennequin, 2020). Des idées similaires sont également exprimées par Mustajab et al., selon qui les capacités à être multitâche et à écarter les sources de perturbation sont essentielles pour effectuer le télétravail (2020).

Les études menées pendant la pandémie démontrent que plus de la moitié des employés qui télétravaillent sont « mécontents de leur équilibre actuel travail-vie personnelle et souffrent des symptômes physiques ou psychologiques plus que normalement ainsi que des attentes plus élevées de leurs employeurs » (Tronco Hernandez, 2020, p. e669-e670). Une enquête à grande échelle menée en France démontre que les personnes qui télétravaillent pendant la pandémie éprouvent le sentiment de fatigue et de travailler davantage que d'ordinaire (Pennequin, 2020).

Le télétravail et la pandémie en Turquie

Le premier cas de COVID-19 est signalé le 11 mars 2020 en Turquie (*T.C. Sağlık Bakanlığı* [Ministère de la Santé de la République de la Turquie], 2020b). À partir de cette date, les entreprises commencent à prendre des mesures pour assurer une ambiance de travail saine et sécuritaire et à passer au télétravail afin de limiter la propagation du virus. L'exécution du télétravail entre en vigueur le 22 mars et est maintenue jusqu'au 1^{er} juin sous le nom de « travail flexible » (*Resmî Gazete* [Gazette Officielle], 2020a).

En Turquie, le télétravail est soumis au code du travail. En 2016, à la suite d'une modification de l'article 14 de la loi sur le travail no. 4857, ce mode de travail est introduit au système judiciaire turc. Selon l'ajout intitulé « Travail sur appel et travail à distance » à cet article, le télétravail¹⁴ est défini comme « relation d'affaires établie par écrit sur la base du principe que le salarié accomplit son travail à domicile ou en dehors du lieu de travail avec des outils de communication technologiques dans le cadre de l'organisation du travail créée par l'employeur »

¹³ Selon Pennequin, l'envie de revenir dans les locaux de travail et de rencontrer les collègues est à un degré incontestable chez les salariés ; car les plateformes de visioconférence ne peuvent pas remplacer les rencontres présentes (2020).

¹⁴ En turc, le « télétravail » et le « travail à distance » ne sont pas distingués de l'un à l'autre. Alors, nous avons privilégié d'utiliser le terme « télétravail ».

(2016). Bien que le concept trouve sa place dans le droit turc, c'est un mode de travail nouveau et il est très peu appliqué dans le monde de travail prépandémique ainsi qu'il existe peu d'études scientifiques sur le sujet (Erdoğan Demir, 2016, p. 43-44 ; Kıcı, 2019, p. 179). Donc, il est difficile de savoir si les provisions de la loi sont *de facto* appliquées (Erbuğ, 2019, p. 58). Aussi, le traitement du télétravail reste marqué par des ambiguïtés conceptuelles et terminologiques. Les études qui traitent le développement historique du sujet le considèrent dans le même cadre avec le travail flexible (Özer Turan, 2019, p. 65-67). De plus, les données concernant le télétravail sont assez rares. Selon le constat pertinent d'Özer Turan, « il n'existe aucune statistique en ce qui concerne le télétravail ». Mais d'après les données de l'Institut de statistique de la Turquie sur les employés enregistrés et ceux qui travaillent à domicile, l'auteur affirme calculer le taux des télétravailleurs en Turquie. Ce taux était de 8,05 % en 2008 et de 8,48 % en 2013 (Özer Turan 2019, p. 68). Selon nous, les raisons essentielles de ce « désintérêt » dans le monde des affaires doivent être surtout cherchées dans l'insuffisance et l'inadaptation de l'infrastructure technologique pour exécuter le télétravail. D'après les données de l'Institut statistique de Turquie (TUIK), seulement 49,1 % des domiciles ont la connexion à haut débit (ADSL, câble, fibre), tandis que 86,9 % ont celle à haut débit mobile en 2019. Le taux des domiciles équipés un ordinateur de bureau est de 17,6 %, par rapport au taux des domiciles où il existe un ordinateur portable (37,9 %) et un téléphone portable (98,7 %) (TUIK [Institut statistique de Turquie], 2019). Il existe aussi une fracture numérique selon les régions : à l'ouest du pays, le taux de l'utilisation d'Internet est significativement élevé par rapport à l'est¹⁵. À l'heure actuelle, par la suite des politiques et des mesures prises dans le « nouveau normal », 94,6 % des employés des sièges sociaux des entreprises sont passés au télétravail (PERYÖN - Mercer Türkiye, 2020). Mais au moment où cette étude est réalisée, il n'existe aucun résultat en ce qui concerne les institutions publiques.

Pour mieux analyser notre sujet d'étude, il importe de voir la « télétravaillabilité » (*teleworkability*) des emplois en Turquie. Dans leur analyse détaillée, Aytun et Özgüzel¹⁶ affirment

¹⁵ À Istanbul, qui est la ville la plus développée du pays, le taux d'utilisation d'Internet est de 86,6 % tandis qu'en Anatolie du Sud-est ceci est de 58,4 % (Doğanışık, 2020).

¹⁶ Nous tenons à remercier les auteurs qui ont partagé avec nous les données détaillées de cette étude.

que 24 %¹⁷ des emplois sont dans cette catégorie¹⁸¹⁹, donc, la structure industrielle actuelle de la Turquie ne semble pas convenir pour le télétravail de la majorité des salariés. Toujours selon les auteurs, le taux de « télétravaillabilité » des secteurs est comme suit (2020) :

Tableau 1 - Répartition des secteurs selon la télétravaillabilité en Turquie

| Secteur | Pourcentage (%) |
|---|-----------------|
| Éducation | 60,5 % |
| Professions scientifiques et techniques | 57,9 % |
| Information et communication | 57,8 % |
| Professions de finance et d'assurance | 44,2 % |
| Professions culturelles, de loisir et de sports | 36,2 % |
| Logistique et transport | 34,2 % |
| Santé humaine et service sociaux | 30,9 % |
| Commerce | 30,1 % |
| Professions en immobilier | 29,7 % |
| Production et distribution de l'électricité, du gaz et de climatisation | 22,8 % |
| Activités de services administratifs et de support | 20,1 % |
| Activités de services d'hébergement et de restauration | 20 % |
| Autres activités de services | 19,3 % |
| Construction | 13 % |
| Agriculture, foresterie et pêche | 4,3 % |

Cette étude nous dévoile que les secteurs les plus « télétravaillables » sont les secteurs de l'éducation, scientifique et technique ainsi que ceux de l'information et de la communication. Parmi ces secteurs, le dernier est certes le plus intéressant pour notre étude. Tous les composants du secteur sont-ils adaptables au télétravail ? À ce stade, nous devons mettre en évidence l'axe principal de notre étude. Dans celle-ci, nous allons observer les conséquences de la distanciation

¹⁷ Ce taux est de 34 % par exemple pour les États-Unis (Aytun et Özgüzel, 2020).

¹⁸ Pour calculer ce taux, les auteurs ont bénéficié de l'étude de Jonathan Dingel et de Brent Neiman réalisée pour l'économie américaine. Ces derniers ont utilisé les réponses données aux questions qui concernent « le contenu du travail » et « les activités de travail généralisées » dans l'enquête d'O*NET, ont codé ces données et ont développé une catégorisation. Quant à Aytun et Özgüzel, ils ont adapté cette catégorisation à celle qui se trouve dans les données de l'enquête nommée "Force de travail du ménage" réalisée par TUIK (Aytun et Özgüzel, 2020).

¹⁹ Selon l'OCDE, ce taux est de 21 % en Turquie (OECD, 2020).

sociale, c'est-à-dire les effets du télétravail en période de confinement sur les bibliothécaires et les services de référence qui nécessitent une proximité entre le bibliothécaire et l'utilisateur, dans les bibliothèques universitaires en Turquie. Nous allons surtout examiner les conséquences de ce type de travail du point de vue de l'estompement des frontières entre la sphère professionnelle et la sphère privée, sur les bibliothécaires de référence. Dans le « nouveau normal », la sphère privée est un espace hybride qui comprend chacune de ces deux sphères. Pour mieux comprendre les cadres de notre étude, il faut préciser les contours des services de référence des bibliothèques universitaires qui nécessitent une proximité et une accessibilité physiques entre les bibliothécaires et les usagers.

Les universités et les bibliothèques universitaires en Turquie

En Turquie, il existe 207 universités parmi lesquelles 129 sont des universités publiques, 74 sont des universités de fondation et quatre sont des hautes écoles de fondation (*YÖK* [Conseil de l'enseignement supérieur], 2021b). Dans les universités publiques, l'enseignement est gratuit et les étudiants ne doivent pas payer des frais d'études. Pour ce qui est des universités de fondation, l'enseignement est payé. Mais il y a des bourses qui dépendent du score que l'étudiant obtient à l'examen d'entrée à l'université, ou des notes obtenues après être entré à l'université (Gölpek et Kavak, 2020).

En Turquie, la présence d'une bibliothèque sur le campus est obligatoire pour la fondation d'une université (*YÖK* [Conseil de l'enseignement supérieur], s. d.). Selon les chiffres déclarés par l'Institut des Statistiques de la Turquie en 2020, il existe 606 bibliothèques universitaires dans le pays (*TUIK* [Institut des Statistiques de la Turquie], 2020). Comme les universités peuvent avoir plus qu'une bibliothèque, ce chiffre dépasse le nombre des universités. Dans les universités publiques, les départements, les instituts ou les facultés ont généralement leur propre bibliothèque. Les services bibliothéconomiques s'effectuent par les directions de bibliothèque. Dans ce type de bibliothèques, il se trouve trois types d'employés : les fonctionnaires, les spécialistes et les contractuels. Pour ce qui est des universités de fondation, il existe des bibliothèques qui font partie des unités administratives diverses, et aussi des bibliothèques qui sont autonomes et liées directement au rectorat. Généralement, c'est la bibliothèque centrale qui est le seul type de

bibliothèque dans ces universités, et les services sont gérés de manière centralisée (Odabas et Polat, 2011, p. 322-323).

La structure des bibliothèques est basée sur deux types de services principaux : les services techniques comprennent ceux de catalogage, de contrôle d'enregistrement des biens mobiliers, des périodiques ainsi que d'acquisition qui se réfère à acquérir des collections par achat ou par donation et à développer les ressources. Quant aux services aux lecteurs, ils incluent ceux de prêts et de référence dans lesquels les questions par rapport à l'accès à l'information des usagers sont résolues (Karadeniz, 2019, p. 24-25).

Les services de référence

Les services de référence sont les services emblématiques des bibliothèques, surtout celles des universitaires. Selon le bibliothécaire pionner Shiyali Ramamrita Ranganathan, c'est « le vrai travail du bibliothécaire » parce que c'est par l'intermédiaire de ces services que les bibliothèques transmettent leurs ressources et leurs compétences aux usagers (Accart, 2008, cité dans Ayoub, 2018, p. 351-352). Cette fonction des bibliothèques correspond à une certaine médiation entre les bibliothécaires et les usagers. Le concept se définit comme « une fonction organisée de réponses personnalisées à une demande explicite d'information documentaire ou de documentation » ayant pour but « l'aide et l'orientation de l'utilisateur dans sa recherche de l'information pertinente ». (Accart, 2008, cité dans Desrichard, 2009).

Les services de référence se distinguent par les qualités d'« accueil », d'« écoute », de « compréhension » de l'utilisateur (Desrichard, 2009), d'accès à l'information, d'aide à la recherche manuelle ou informatisée et de formation des usagers (Carrière, 1986, p. 352).

Le terme « référence » est né aux États-Unis dans les années 1880. Quant aux services de référence virtuelle, ils ne sont pas le produit de la crise sanitaire actuelle. Les bibliothécaires ont déjà acquis une expérience riche en ce qui concerne ce type de service. Dans les années 1990 - 2000 s'ouvre une nouvelle ère surtout par la suite à l'accélération d'Internet, du développement des TIC et de l'émergence des moteurs de recherche (Soret, 2007, p. 20-21). Ce défi mène les bibliothèques à offrir les services de référence virtuels qui sont en ligne ou à distance. Il s'agit sans doute d'un nouveau paradigme dans le monde bibliothéconomique où de nouvelles ressources

numériques comme les bases de données, les archives ouvertes, les *libguides*, et les nouveaux outils comme les services de découverte, les systèmes de clavardage ou encore les réseaux sociaux sont introduits pour répondre aux demandes des utilisateurs.

Les usagers sont naturellement au cœur de cible des bibliothèques. Les services de référence virtuels sont analogues avec la philosophie de la bibliothéconomie parce que cette dernière privilégie à apprendre à l'utilisateur à être autonome et indépendant. « Mettre en place un service de référence virtuel dans une bibliothèque, c'est adopter une nouvelle démarche permettant plus de libertés et de services à l'utilisateur (...) » (Ayouaz, 2018, p. 352) par l'intermédiaire des TIC et des modes d'accès en ligne.

La *Reference and User Services Association* (RUSA) définit ce type de service comme « un service proposé par voie électronique, où les clients utilisent des ordinateurs ou autres technologies pour communiquer sans être physiquement présents ». (Alepin et Menard, 2013, p. 24-25). Les TIC et les fonctionnalités d'Internet constituent la base de ces services. Pour identifier ce type de service, il existe une richesse terminologique en français, bien que pas autant qu'en anglais²⁰ : les termes utilisés sont « renseignements à distance », « services à distances » et « service de référence virtuel » (Nguyen, 2006, p. 13). Étant donné que les bibliothèques universitaires sont inaccessibles dans le contexte actuel, ce type de services de référence prend de l'ampleur.

Les services de référence en Turquie

Il est difficile de retracer le parcours du terme « référence » ou le début des services de référence dans le monde bibliothéconomique en Turquie étant donné qu'il y existe très peu d'études. Cependant, l'article 35 de la loi sur les universités qui est entré en vigueur le 7 juillet 1973 peut nous donner une certaine idée sur le commencement de la spécialisation dans les bibliothèques universitaires. Selon cet article, les bibliothécaires « spécialistes » sont identifiés pour la première fois (Çelik, 1999, p. 306). Comme dans la littérature scientifique en français et en anglais, il existe aussi une diversité terminologique pour ces services : « *referans*

²⁰ Les termes utilisés en anglais sont comme suit : « electronic reference, reference, online reference digital reference, live reference, AskA, live Reference (impliquant là chat ou vidéoconférence) » (Lointier, 2004 cité dans Nguyen, 2006, p. 13).

hizmetleri [services de référence]», «*danışma hizmetleri* [services de conseil]» et «*bilgi hizmetleri* [services d'information]». En Turquie, les services de référence comprennent généralement les orientations, les formations aux usagers, les services d'information à base Web comme « ask a librarian », le développement des contenus y compris les documents, les images et les vidéos pour l'accès à l'information des usagers ainsi que les annonces sur les réseaux sociaux (Karadeniz, 2019, p. 24-25).

Quant aux services de référence virtuel, ils ne sont pas nouveaux non plus en Turquie. Mais ils sont plutôt offerts dans les bibliothèques où les bibliothécaires suivent les développements technologiques et sont capables d'utiliser les ressources et les outils numériques (Kavak, 2018, p. 4 et 73). Selon une étude menée en 2015, 71,3 % des bibliothécaires universitaires à Istanbul sont en faveur de la transmission des services de référence physiques à l'environnement virtuel (Karagözoğlu Ashyüksel, 2015, p. 118). Une tendance similaire pour les services de référence, mais qui concerne cette fois les applications Web 2.0, est constatée dans une étude effectuée en 2013. Les bibliothécaires universitaires sont en accord avec le fait que les applications Web 2.0 sont primordiales pour augmenter la qualité des services de référence virtuels malgré un taux relativement bas de 25,4 % des bibliothèques qui utilisent ces applications (Tavluoğlu, 2013, p. 89 et 94).

Quelques concepts à identifier

Nous pensons qu'il serait judicieux de clarifier certains concepts utilisés dans cette étude. Dans ce cadre, nous allons aborder les concepts de « nouveau normal » et de « fracture numérique ».

Le « nouveau normal »

Le concept de « nouveau normal » est d'abord né dans le domaine de l'économie. Il est utilisé pour critiquer la pensée des économistes selon laquelle les économies reviendraient à la « normal after the recession » (El-Erian, 2010 cité dans Cahapay, 2020). Celui-ci est ensuite utilisé dans d'autres contextes pour dire que « something which was previously not typical has become typical » (Cahapay, 2020). Dans le contexte sanitaire actuel, le « nouveau normal » est lancé par les Nations Unies comme étant une feuille de route, dans un article intitulé *A New Normal : UN*

lays out a roadmap to lift economies and save jobs after COVID-19 (UN, 2020 cité dans Suprpto et al., 2021, p. 420) sur son site Web le 27 avril, 2020. Dans cet article, il est affirmé que « the 'normal conditions' will never return, so the governments must act to create a new economy and more jobs ». Toujours dans cet article, le « nouveau normal » est considéré comme « a world framework and promoted a new, better life » (Suprpto et al., 2021, p. 420).

Dans leur étude où ils observent les effets de la pandémie sur le télétravail, Davis et al. remarquent que « the 'new normal' has changed our business casual attire to home casual, our in-person meetings into Web conferences, and our in-person school rooms into online assignments (...) » (2020, p. 4). Dans ce nouveau contexte, la numérisation façonne les manières de travailler (Pacheco, 2021, p. 5), et les employeurs passent plus de temps devant leurs ordinateurs (Davis et al., 2020, p. 4). Putsanra considère ce concept comme un changement comportemental en santé : « The new normal is the behavior change for keeping normal activities and the application of health protocols to prevent virus transmission ». Ce sont de nouvelles habitudes saines qui comprennent des pratiques comme le lavage des mains, le port du masque et la distanciation sociale (Putsanra, 2020 cité dans Winata et al., 2021, p. 78). Le concept est abordé dans la littérature scientifique en bibliothéconomie aussi. Par exemple, selon Lankes, le « nouveau normal » se réfère plutôt aux changements dans les règlements en ce qui concerne la sécurité des bibliothécaires et des usagers. Le centre d'attention de ce nouveau processus doit être mis sur les besoins des usagers ainsi que sur les ressources numériques et les modes d'apprentissages. Lankes souligne le potentiel de ce contexte aussi : Celui-ci doit « minister to those seeking information » et « support better decision-making in the wake of this pandemic and in preparation for the next crisis (Lankes, 2020 cité dans Winata et al, 2021). Winata et al. identifient les services nécessaires que les bibliothèques doivent offrir aux usagers comme les suivants : réaménager les espaces de travail selon les protocoles de santé ; assurer l'hygiène et les produits désinfectants ; organiser le service de portage de livres À domicile ; augmenter les ressources numériques ; accéder aux usagers par l'intermédiaire des réseaux sociaux ; communiquer directement avec ces derniers en utilisant le clavardage et organiser des webinaires (2021).

Fracture numérique

Il est difficile de donner une définition générale du concept de fracture numérique. Mais il ne serait pas faux de dire que ce dernier réfère à « de nombreuses facettes de la numérisation de l'économie et à la diffusion des technologies de l'information et des communications (TIC) » (Ben Youssef, 2004, p. 181).

La fracture numérique signifie le fossé entre les usagers qui utilisent les outils des TIC pour leurs tâches personnelles ou professionnelles et les personnes qui ne sont pas en mesure de les utiliser, en raison d'« accès aux équipements et de sensibilisation ou de formation pour les maîtriser convenablement » (Fulssack et al, 2005 cité dans Thiam et Ndiaye, 2020, p. 326). Selon Ben Youssef, l'une des dimensions de la fracture numérique concerne « les inégalités économiques et sociales liées à l'accès aux équipements et aux infrastructures » ainsi qu'à l'Internet (2004, p. 184). Dans ce cadre, la fracture numérique peut dépendre d'un pays ainsi que d'une région à l'autre (Thiam et Ndiaye, 2020, p. 326). Face au niveau d'usage des TIC dans les zones urbaines, les zones rurales peuvent être moins avantageuses en ce qui concerne l'accès aux facilités technologiques. Autrement dit, la location géographique peut causer des inégalités pour ce qui est de l'accès et de l'usage des TIC (Gerpott et Ahmadi, 2015, cité dans Thiam et Ndiaye, 2020, p. 326). Aussi, ces inégalités sont généralement associées à l'infrastructure insuffisante dans les zones rurales par rapport aux villes (Chen et Liu, 2013, cité dans Thiam et Ndiaye, 2020, p. 326). En Turquie, c'est la partie nord-est du pays qui est particulièrement touchée par la fracture numérique (Özsoy et al., 2020 ; Özsoy et Muschert, 2020).

Objectifs de l'étude

Tant dans le reste du monde qu'en Turquie, peu d'études existent sur les effets de la crise sanitaire actuelle sur bibliothèques. Les conséquences apparues, causées par l'absence d'accès physique aux bibliothèques dans la période de confinement, demeurent inconnues (Anderson et al., 2021, p. 3). Aussi, dans ce contexte, les effets directs et indirects du télétravail sur la sphère professionnelle et la sphère privée des employés sont actuellement inexplorés (Palumbo, 2020, p. 772). Nous pensons que notre étude pourrait combler l'écart qui se trouve dans cette dimension du sujet.

Par ailleurs, l'utilité des bibliothèques a été remise en question suite à l'émergence d'Internet et des moteurs de recherche qui y sont associés. Ainsi, il est opportun que les stratégies de services de référence virtuelle développées pour le confinement puissent être des occasions de les adapter à l'ère numérique et de mieux accéder à la génération *Google*.

Si l'on considère le contexte en Turquie, « il n'existe aucun standard ou politique en ce qui concerne la bibliothéconomie numérique » comme affirmé en 2014 par Bülent Yılmaz, professeur au département pionnier de gestion de documents et d'information à l'Université Hacettepe (2014, p. 74). Dans ce cadre, il est clair que les nouvelles stratégies introduites dans ce contexte mettront obligatoirement en vigueur ces standards et ces politiques.

Aussi, comme mentionné, de nombreuses institutions permettront le télétravail même après la fin de la COVID-19. Alors, le fait que les bibliothèques universitaires en Turquie doivent mettre à jour ses services est une réalité inévitable.

Questions de recherche

Notre recherche a pour but de déterminer les relations entre les services et les bibliothécaires de référence des bibliothèques universitaires et le télétravail en Turquie. Comme notre recherche est de type exploratoire, il n'y a pas d'hypothèse à valider.

Cette recherche a pour objectifs de répondre aux questions suivantes :

1. Dans quelles mesures le télétravail est-il faisable pour les bibliothécaires de référence dans les bibliothèques universitaires en Turquie ?

2. Dans quelles mesures la sphère professionnelle chevauche-t-elle la sphère privée (physique et numérique) et familiale des bibliothécaires de référence des bibliothèques universitaires dans le contexte de télétravail ?

3. Comment les services de référence des bibliothèques universitaires ont évolué lors de la pandémie en Turquie ? Quels sont les nouveaux services de services de référence ?

4. Quelles sont les différences concernant la réalisation du télétravail par rapport aux facteurs comme le genre et la fracture sociale ?

Nous présenterons tout d'abord la revue de la littérature sur lequel repose notre analyse. Ainsi, nous offrirons l'historique du sujet et les définitions des concepts théoriques utilisés qui nous permettront de mieux encadrer notre étude. Ensuite, nous présenterons le milieu étudié, l'échantillon et la méthode utilisée pour collecter les données qui permettront de répondre à nos questions de recherche. Dans la troisième partie de notre étude, nous mettrons en évidence les résultats de notre recherche selon nos interrogations. La quatrième partie est consacrée à l'analyse et à l'interprétation des résultats obtenus par le processus de collecte de données. La partie conclusion de notre étude fournira des réponses à nos questions de recherche, identifiera les limites de notre étude ainsi que des pistes de recherches futures non seulement dans le domaine de la bibliothéconomie, mais aussi dans d'autres domaines qui concernent ce nouveau mode de travail.

1. Revue de la littérature

Dans notre revue de la littérature, nous allons aborder brièvement les rapports entre le télétravail et la sphère privée en général et aussi en Turquie. Pour ce faire, nous allons considérer les perspectives comme le genre et les facteurs socio-économiques. Ensuite, nous allons explorer les services de référence dans la période de la pandémie dans le pays. Pour effectuer notre recherche de revue de la littérature, nous avons consulté les bases de données comme *Taylor & Francis*, *Sage*, *Elsevier*, *Cairn*, *Érudit* et le moteur de recherche *Google Scholar* et celui de l'Université de Montréal, *Sofia*. En ce qui concerne la littérature scientifique en turc, nous avons également consulté *Google Scholar*, mais aussi les réseaux sociaux scientifiques comme *Academia* et *Researchgate*, les revues en bibliothéconomie comme *Monde de l'information [Bilgi Dünyası]* et *Bibliothéconomie turque [Türk Kütüphaneciliği]* ainsi que la base de données de thèses et de mémoires du Conseil de l'enseignement supérieur [*YÖK Tez Merkezi*].

1.1. Les effets du télétravail sur la sphère privée

1.1.1. Considérations générales

Il existe une littérature scientifique riche réalisée pendant la période pré-pandémique qui analyse les effets du télétravail sur la sphère privée. Toutefois, dans le cadre de notre travail, nous allons privilégier les études réalisées pendant la pandémie, compte tenu du caractère unique de la période et des conséquences du télétravail « forcé » en confinement, qui rendent impossible, pour beaucoup de domaines, le travail hors domicile²¹. Le télétravail est considéré comme un type de travail hybride qui est exercé dans la sphère professionnelle et la sphère privée. Dans le contexte actuel, bien qu'il soit généralement présenté comme une alternative avantageuse qui permet d'éviter les problèmes de santé en raison de la COVID-19 (Lambert et al., 2020, p. 2 ; Durieux, 2020 p. 1 ; Bonacini et al., 2020, p. [303]) et d'assurer la flexibilité aux employés (Cirigliano et Niemeyer, 2020, p. 9 ; Baujard, 2020, p. 19 ; Lederlin, 2020), cette forme de travail risque

²¹ L'argument de Rudnicka et al. semble justifier notre réflexion. Les auteurs font l'accent sur le caractère extraordinaire de la période actuelle. Pour eux, « [i]t should be noted that pre-COVID-19 arguments do not consider a world where no-one is in the office and everyone is WFH » (2020).

d'estomper les frontières entre la sphère professionnelle et la sphère privée des employés²². Cette ambivalence peut affecter surtout la vie privée [*privacy*]²³ de ces derniers, et a des rapports avec les facteurs comme le genre et la situation socio-économique (Katsabian, 2020).

1.1.1.1. La sphère privée

Selon Diard, le fait d'être connecté en permanence en contexte de télétravail conduit à une « situation de connexion subie ». L'utilisation de la technologie et celle d'Internet altèrent les frontières entre la vie professionnelle et la vie privée (2020, p. 108). Cet effacement, qui affecte négativement la sphère privée, doit être analysé selon deux axes : le premier axe concerne la sphère privée physique de l'employé. Le lieu de la sphère privée, c'est-à-dire le domicile, devient un espace public à multiples usages (Durieux, 2020, p. 4). Dans ce sens, la sphère privée et la sphère professionnelle coexistent et même coïncident dans un même espace singularisé. De plus, l'accessibilité permanente de l'employé assurée par la flexibilité d'espace crée des déséquilibres dans la satisfaction des besoins essentiels comme les phases de détente et de repos physique et mental, et provoque aussi un sentiment de contrôle total de l'employeur sur la vie hors travail de l'employé (Cirigliano et Niemeyer, 2020, p. 9).

Le problème n'est pas seulement au niveau spatial, mais aussi temporel. Malgré quelques cas exceptionnels, Manokha avance que le télétravail ne conduit pas seulement à estomper les frontières entre le privé et le professionnel, mais il contribue à la perte du premier en faveur du deuxième : « telework seems to contribute to the further development of the 24/7 work pattern with its irregular scheduling and with employees expected to be available and reachable outside working hours, to continue working in the evening and on weekends » (2020, p. 275). En d'autres termes, le télétravail pourrait être « excessive » parce que non seulement il concerne les heures de travail de l'employé, mais aussi qu'il peut occuper le temps hors travail du dernier (Vatcha, 2020,

²² Il existe d'autres perspectives sur les effets du télétravail sur les frontières entre privé et professionnel, mais qui sont en dehors du cadre de cette étude. Par exemple, on trouve un article portant sur la dimension « gestion des frontières [*boundary management*] » où les auteurs proposent que les frontières soient identifiées selon les préférences d'« intégration » et de « segmentation » des employés par rapport au travail (Allen et al., 2020).

²³ Nous aimerions souligner que « la vie privée » ne correspond pas à « la sphère privée » dans le cadre de notre analyse. La définition proposée par Poulsen nous paraît valable : la vie privée est « part de l'activité humaine, de l'existence d'une personne ou d'une collectivité envisagée du point de vue de l'activité exercée, des occupations » « qui est d'ordre strictement personnel ; qui ne concerne pas les autres ». Quant à la sphère privée, elle « suppose une délimitation » et une « image d'un espace » tandis que la vie privée peut être imaginée sans lien avec l'espace. (Poulsen, 2019).

p. 5) et d'impliquer ainsi des horaires de travail 24/7 pour l'employeur. Pour éclairer la question, Rudnicka et al. proposent que la flexibilité offerte par la technologie risque d'assurer le contrôle de l'employé sur son temps, mais aussi de demander une « disponibilité constante » de ceux qui travaillent (2020). Selon les auteurs, il faut introduire de nouveaux moyens qui permettraient de séparer le travail et la sphère privée, ainsi que de nouvelles approches de communication pour remédier au problème (Mazmanian, 2019, p. 3 cité dans Rudnicka et al., 2020).

Le deuxième axe de la question concerne les données personnelles de l'employé et le contrôle du dernier en ce qui concerne l'accès ces données. Le télétravail pourrait introduire au sein du domicile les méthodes de surveillance du lieu de travail²⁴ qui pourrait affecter l'usage autonome du Web (Clark, 2016, p. 20) de l'employeur et normaliser ainsi le monitoring, en dehors du lieu de travail, effectué par l'employeur²⁵ (Manokha, 2020, p. 276 ; Hodder, 2020, p. 267 ; Vatcha, 2020, p. 4) par l'intermédiaire des appareils mobiles et d'autres technologies²⁶ comme les données de localisation, les ouvertures et les fermetures des sessions, les réseaux sociaux, les technologies de clavardage (Vatcha, 2020, p. 5) les courriels, la navigation Web et les « badges actifs » qui sont surtout utilisés pour localiser et suivre les employés, et aussi pour contrôler sa présence et sa performance (Blumenfeld et al., 2020). Ces outils collectent également une vaste quantité de données confidentielles biométriques et de localisation²⁷ (Newlands et al., 2020) surtout lorsque le dispositif technologique personnel de l'employé est utilisé pendant le télétravail (Katsabian, 2020, p. 21). Ceci présente un danger pour la vie privée informationnelle de l'employé en fonction de ses « cyber-habitudes » (Ahuja et al., 2020, p. 1352). Selon Vatcha, les employés, quant à eux, ne savent pas généralement quelles sont les données collectées, comment elles seront utilisées et d'autres détails sur les raisons d'utilisation et les conditions du stockage de ces dernières (Vatcha, 2020, p. 6).

²⁴ Katsabian considère que ces méthodes sont semblables à celles utilisées dans le milieu de travail, mais ont des conséquences plus offensives parce qu'elles se déroulent dans la sphère privée de l'employée (2020, p. 5-6).

²⁵ Cette surveillance est justifiée par les employeurs par les raisons comme la protection des intérêts et des informations relatives à l'entreprise ainsi que le désir d'éviter le « vol de temps » des employées (Vatcha, 2020, p. 5).

²⁶ Selon Pennequin, les employeurs s'adressent parfois aux méthodes extrêmes : pour elle, la surveillance numérique peut même se faire sous forme de « flicage » par l'intermédiaire de l'ajout de trackers dans les logiciels fournis (2020).

²⁷ Newlands et al. tracent des parallèles entre les applications de traçage et le télétravail concernant la protection des données personnelles. Pour eux, il faut préciser « des principes généraux pour la protection de données » personnelles comme le « principe de proportionnalité », le « principe de limitation » et le « principe de transparence » (2020, p. 2).

La surveillance numérique ne concerne pas seulement l'accès aux données privées des employés, mais elle peut avoir aussi des effets psychologiques : le e-contrôle peut mener à la disparition de la confiance des employés par rapport aux employeurs parce qu'ils ne peuvent plus avoir le contrôle sur leurs informations personnelles (Vatcha, 2020, p. 5).

1.1.1.2. Le genre

Bien que le modèle de flexibilité avance que le télétravail ait des effets positifs pour assurer un équilibre entre la sphère professionnelle et la sphère familiale des femmes (Sullivan et Lewis, 2001, p. 125) grâce à la technologie (Alon et al., 2020), de nombreux auteurs s'entendent plutôt pour dire que le télétravail et donc le floutage des frontières entre la sphère professionnelle et la sphère privée a des conséquences qui pourraient accentuer les rôles traditionnels de genre et la position inégale de la femme dans la famille. Les recherches nous démontrent que le télétravail donne lieu à « l'amplification des stéréotypes » (Rudnicka, et al., 2020), à l'intensification du déséquilibre dans les rapports de genre (Hjálmsdóttir et Bjarnadóttir, 2021 ; Lyttelton et al., 2020, p. 6 ; Feng et Savani, 2020) et à la multiplication des tâches des femmes dans la famille (Six, et al., 2020, p. 7). Hipp et Bunning remarquent que les femmes avec enfants qui télétravaillent sont plus chargées des travaux non payés²⁸ effectués au domicile comme le ménage et le soin des enfants^{29,30} par rapport aux hommes, et qu'elles ont un niveau de satisfaction moins élevé que ces derniers concernant le télétravail et la vie familiale pendant le confinement. Le partage des tâches domestiques qui était relativement plus équilibré au début de la période pandémique est diminué au fil du temps (2021, p. 3) ; en conséquence, les femmes peuvent même devenir les seules à assumer les tâches dans le ménage³¹ (Zamarro et Perez Arce, 2020, p. 2). Selon une étude similaire

²⁸ En un sens, le travail non payé est comme un *second quart* (travail familial) qui est défini comme « le travail familial qui s'ajoute après une journée de travail professionnel » (Bachmann et al., 2004) par la sociologue Arlie Hochschild (Power, 2020, p. [67]).

²⁹ Il est à noter que selon l'Organisation internationale du travail, les femmes consacrent 3,2 fois plus d'heures qu'aux hommes pour les tâches domestiques (Organisation internationale du travail, 2020 cité dans Katsabian, 2020, p. 35).

³⁰ Les nouvelles tâches domestiques apparues dans la période pandémique sont laissées aux femmes. Ce fait est cohérent avec *gender role theory* (théorie du rôle de genre) selon laquelle le rôle familial est reconnu aux femmes. Les tâches domestiques sont abandonnées aux femmes qui sont identifiées selon ces rôles (Guttek et al., 1991 cité dans Feng et Savani, 2020, p. 721).

³¹ 44 % des femmes sont les seules à faire les tâches domestiques par rapport à 14 % des hommes (Zamarro et Perez Arce, 2020, p. 2).

conduite en Italie, il est constaté que toutes les femmes observées consacrent plus de temps au ménage et au soin des enfants qu'avant la crise³² (Del Boca et al., 2020, p. [1001]).

L'écart de genre est plus vaste entre les hommes et les femmes dans les journées de télétravail, non seulement parce que le soin des enfants est vu comme une tâche féminine, mais celui-ci est dévolu aux mères même dans les heures de travail. Il en résulte que l'efficacité et la qualité du travail effectuées par les femmes sont affaiblies ainsi et que les tâches domestiques qu'on attend d'elles sont amplifiées. Selon Lyttelton et al., les femmes ne peuvent pas profiter de la flexibilité du télétravail tant que les hommes qui pourraient mieux investir leur temps pour leur carrière ou pour des activités de loisirs (Lyttelton et al., 2020, p. 6-7). Donc cet écart ne concerne pas seulement le travail, mais aussi le temps de loisirs (Lyttelton et al., 2020, p. 24).

Il est à noter que les tâches domestiques attribuées aux femmes ne sont pas seulement le soin des enfants et le ménage. Celles-ci comprennent également la gestion émotionnelle envers les enfants et les autres membres de la famille³³ bien que les conséquences négatives psychologiques du confinement et du télétravail soient plus élevées chez les femmes³⁴ (Lyttelton et al., 2020, p. 2) Malgré quelques projections optimistes³⁵, il est prévu que les femmes vont continuer à être surchargées dans la vie familiale pendant la pandémie (Zamarro et Perez Arce, 2020, p. 2). Alors il est évident que les femmes tirent moins de bénéfice du télétravail dans cette période.

Dans le même ordre d'idées, Cannito et Scavarda affirment, dans une recherche récente, que :

Remote work does not allow the redefinition of the working models and does not improve the work-life balance (..), which is still considerably unbalanced towards job, with a limited space and time for individual activities. Moreover, remote work, even in this unprecedented extreme situation, does not modify gender normative

³² Par contre, le temps consacré aux tâches domestiques par les hommes dépend des arrangements de travail de leurs partenaires et que les hommes consacrent plus de temps à ce type de tâches si seulement leurs partenaires ne font pas de télétravail (Del Boca et al., 2020, p. [1001]).

³³ Le terme appelé *third quart* qui renvoie au « travail sous-évalué et non payé qui est principalement à la charge des femmes » est récemment introduit par la sociologue Heejung Chung. Pour la sociologue, les femmes sont chargées mentalement en vue de s'inquiéter pour les membres de la famille (Chung, 2020 cité dans Power, 2020, p. 67).

³⁴ Hjálmsdóttir et de Bjarnadóttir mentionnent, dans leur étude, des femmes qui font des efforts pour cacher leurs anxiétés de leurs enfants et d'autres membres de la famille « afin d'améliorer l'ambiance familiale et de tranquilliser la famille » (2021, p. 9).

³⁵ Par exemple, selon Alon et al, la pandémie a le potentiel pour changer les normes et les rôles sociaux. Pour eux, il est prévu que les hommes endossent les tâches familiales et parentales plus qu'avant (2020, p. 17).

roles within domestic domain and thus it reproduces and sometimes exacerbates gender inequalities with women trying to balance their double role and fathers expanding the time devoted to work (2020, p. 1-2).

Par conséquent, le télétravail peut constituer un risque en ce qui concerne la conciliation des vies professionnelle et privée pour les femmes.

1.1.1.3. Les facteurs socio-économiques

Les rapports entre les facteurs socio-économiques et le télétravail sont peu abordés dans la littérature scientifique. Le lien entre le télétravail et les inégalités de revenu est toujours ambigu en discussion (Bonacini et al., 2021, p. 306).

Tout d'abord, étant donné que le télétravail a une structure hybride, l'accès aux outils et aux équipements technologiques au domicile est considérable. Ceux-ci nécessitent sans doute un certain budget de l'employé. Aussi, selon Katsabian, non seulement l'accès, mais aussi les compétences technologiques et informationnelles qui ne sont pas accessibles de manière égale pour tout le monde sont nécessaires pour effectuer ce type de travail. Dans ce cadre, il ne serait pas faux de dire que celui-ci a un potentiel qui pourrait « intensifier les inégalités socio-économiques préexistantes dans la société »; parce que ce type de travail demande des compétences technologiques et informationnelles qui ne sont pas accessibles de manière égale pour tout le monde (Katsabian, 2020, p. 28).

Deuxièmement, pendant le télétravail, les employés utilisent généralement leurs propres équipements technologiques qui ne sont pas fournis par leurs employeurs, mais qui appartiennent à eux. Il est important qu'ils aient la capacité de se procurer du matériel technologique nécessaire comme l'accès à Internet haut débit et les équipements numériques (Robinson et al., 2020). Dans ces conditions, les employés ayant un revenu moins élevé seraient sans doute moins actifs par rapport au télétravail (Monget et al., 2020 cité dans Bick et al., 2020, p. 8).

Pour éclairer cette dimension du sujet, nous proposons d'adopter le terme de « fracture numérique » qui est défini comme « une ligne de rupture symbolique, le tracé d'un clivage entre d'une part les individus ou groupes sociaux qui sont — ou se sentent — bien intégrés à la 'société de l'information', d'autre part ceux qui sont — ou se sentent — exclus de cette société » (Vodoz, 2010, p. 1). Il est à noter que la fracture numérique entre les employés peut dépendre aussi d'une

région à l'autre de la même société ; parce que les conditions de l'infrastructure technologique ne sont pas toujours au même niveau, et que la faisabilité du télétravail est associée à la fracture numérique³⁶. Alors il s'avère que le statut socio-économique entre en jeu pour donner plus de précisions sur la capacité des employés à effectuer le télétravail.

1.1.2. Le télétravail et la sphère privée en Turquie

Au moment où nous avons écrit ces lignes, il n'y a pas d'études qui abordent les effets du télétravail sur la sphère privée des bibliothécaires ni en Turquie ni ailleurs. De plus, dans plusieurs études plus générales sur le télétravail, il s'avère qu'il existe très peu d'études qui analysent les effets du télétravail dans la sphère privée en Turquie (Akça et Tepe Küçükoğlu, 2020 ; Öztürk et al., 2020a ; Serinikli, 2021, p. 278). Bien que le télétravail ait des avantages comme celles d'être « plus indépendant et en famille » (Akbaş Tuna ve Türkmendağ, 2020) dans « un environnement de travail sain », et avoir « des facilités de nutrition » et « la possibilité de repos » (Türkmenoğlu et al., 2020, p. 1.20), les études insistent plutôt sur les dimensions critiques de ce dernier sur la sphère privée. Dans ce cadre, nous constaterons qu'il faut examiner la question en trois volets.

1.1.2.1 La flexibilité et le télétravail

Il existe plusieurs études dans lesquelles le concept de « flexibilité » dans le télétravail est analysé. Selon nous, deux types de flexibilité y sont mentionnés. Premièrement, il s'agit de la flexibilité temporelle selon laquelle les horaires de travail sont plutôt prolongés. Ce type de flexibilité est critiqué parce qu'il pourrait avoir des effets négatifs sur la discipline professionnelle et que le travail pourrait envahir le hors travail (Akbaş Tuna et Türkmendağ, 2020). Cette corruption sur la discipline professionnelle provoque une ambiance de travail où les règles du bureau ne sont pas applicables. Par exemple, Türkmenoğlu et al. constatent que pendant le télétravail « aucune règle n'est établie entre l'employeur et l'employé quand on passe à ce mode de travail. (...) La journée de travail est en un sens continue et tous les canaux de travail sont

³⁶ Une analyse sur la dimension de la fracture dans les pays développés et ceux en développement nous semble renforcer notre hypothèse : « The fraction of workers who have jobs that can be done from home is much smaller in developing countries for two mutually reinforcing reasons. First, the share of ICT (Information and Communication Technologies) intensive jobs that require internet access increases with the level of economic development, and such jobs are more amenable to being performed at home. Second, internet connectivity (...), is poorer in developing countries (...) » (Garrote Sanchez et al., 2020, p. 2).

désormais utilisés 24 heures par jour » (2020, p. 119). Les auteurs renvoient à l'essor soudain et inattendu du télétravail où le monde professionnel est pris au dépourvu pour identifier les règles et les frontières.

Bien qu'il existe des entreprises qui respectent les horaires du travail, de nombreux employeurs abusent de la pandémie pour les étendre à toute la journée. Aussi, les employeurs peuvent augmenter la charge de travail et le nombre des réunions virtuelles de crainte que le travail soit interrompu et que les employés esquivent leurs responsabilités (Akbaş Tuna et Türkmenadağ, 2020, p. 3252). Avec une approche similaire, Koparan et Bekalp démontrent qu'il existe des employés qui sont obligés de télétravailler en dehors des horaires de travail ou pendant les week-ends à cause de l'augmentation de leurs missions par les employeurs. Dans ce cadre, la notion de « flexibilité » qui est généralement associée au « confort » n'est pas très avantageuse pour l'employé, et ce type de travail a des bénéfices plutôt pour l'employeur³⁷ (2020, p. 169).

Deuxièmement, il s'agit de la flexibilité spatiale qui signifie le fait que l'employé décide où il travaille. Mais ce type de flexibilité peut augmenter la complexité du télétravail parce que les employés ne peuvent pas toujours accéder aux matériels et aux documents du bureau dont ils ont besoin pour effectuer leur travail sans y aller. Aussi, pour ce qui est des emplois qui nécessitent surtout la sécurité numérique, les employés doivent aller au bureau où une infrastructure technologique qui pourrait offrir un environnement de travail sécuritaire est assurée (Türkmenoğlu et al., 2020, p. 121).

1.1.2.2. L'aspect psychologique du télétravail

Le télétravail n'est pas une méthode de travail très habituelle dans la vie professionnelle en Turquie (Türkmenoğlu et al, 2020, p. 120). Étant donné que la communication quotidienne du milieu de travail ne se réalise pas, il peut exister des problèmes entre collègues. Selon Akbaş Tuna et Türkmenadağ qui analysent les effets du travail à distance sur les cols blancs en Turquie, cette absence communicationnelle entre collègues peut provoquer un sentiment de solitude chez les employés (2020, p. 3253). Pour les auteurs, le télétravail comprend des désavantages comme la

³⁷ Toutefois, en Turquie, le télétravail n'est pas toujours à l'avantage de l'employeur. L'employeur peut contrôler le travail de l'employée au fur et à mesure que les chaînes de communication virtuelle le permettent ; alors il ne peut pas être sûr si ses instructions sont effectivement transmises aux employés à cause des problèmes techniques (Türkmenoğlu et al, 2020, p. 120). Mais la dimension « employeur » du sujet est en dehors du cadre de notre étude.

perte de motivation et l'anxiété pour des raisons comme le caractère inconvenant du domicile pour le travail, l'augmentation du fardeau de travail, la perte d'organisation du travail, l'imprécision et l'anxiété du futur et le congédiement (Akbaş Tuna et Türkmendağ, 2020, p. 3254).

L'étude de Serinikli constate une dimension intéressante du sujet : si le télétravail est effectué à court terme, il existe une augmentation dans la performance et la satisfaction professionnelle. En revanche, ce modèle réduit plutôt ces dernières si le télétravail est appliqué à long terme (2021, p. 282). Ce mode de travail peut avoir des effets comme l'augmentation du sentiment de solitude, la hausse du niveau de stress, la diminution des relations sociales, la réduction de la performance et de la motivation (Serinikli, 2021, p. 285), et l'insatisfaction professionnelle (Keskinkılıç et al, 2021, p. 263).

Plusieurs auteurs considèrent que le télétravail a des effets psychologiques plus sérieux sur les femmes dont les raisons seront exposées par la suite. Les femmes éprouvent les sentiments de fatigue et d'épuisement plus que les hommes (Bozkurt, 2020, p. 128 ; Zeybekoğlu Akbaş et Dursun, 2020, p. 81 ; Keskinkılıç et al, 2021, p. 263).

1.1.2.3. Le télétravail des femmes et la sphère privée

Il ne serait pas faux de dire que les études sur le télétravail effectuées en Turquie insistent surtout sur les effets de ce type de travail sur les femmes ; parce que c'est surtout là que cette transformation professionnelle a des conséquences sérieuses. Ceci a également des raisons quantitatives : le pourcentage des femmes qui commencent à travailler de leur domicile est plus élevé que celui des hommes pendant le confinement³⁸ (UN Women, 2020, p. 9). Aussi, la probabilité pour les femmes de faire du télétravail est deux fois plus par rapport aux hommes (İlkkaracan et Memiş, 2020).

Bien que le télétravail soit considéré comme étant avantageux parce qu'il permettrait aux femmes de passer plus de temps avec leurs enfants (Akça ve Tepe Küçükoğlu, 2020, p. 75) et que les membres de la famille peuvent entretenir de meilleurs rapports (Ergül et Yılmaz, 2020), plusieurs études démontrent que le télétravail a des effets qui menacent la sphère privée des

³⁸ Selon le rapport d'*UN Women*, « more women (18 %) expressed that they started to work from home than men (14,2 %) » (2020, p. 19).

femmes en Turquie³⁹ (Bozkurt, 2020; Işık, 2020; İlkkaracan et Memiş, 2020; Kandiyoti, 2020; Koparan et Bekalp, 2020; Öztürk et al., 2020a; Zeybekoğlu Akbaş et Dursun, 2020; UN Women, 2020; Ünal et Gülseren, 2020; Keskinçılıç et al, 2021).

Dans la période de la pandémie, les pratiques de télétravail et les manières de passer le temps hors travail chez les hommes et chez les femmes varient. Bien qu'il existe également des changements de tâches chez les hommes, le fardeau des femmes dans la sphère payée et la sphère non payée est relativement plus élevé⁴⁰. Ce qui se trouve à la base de cette différence est sans doute le déséquilibre dans le partage des tâches domestiques associé au genre qui est significativement apparent en Turquie (İlkkaracan et Memiş, 2020 ; Işık, 2020, p. 220).

Selon l'étude de Bozkurt, le niveau de la productivité dans le télétravail est moins élevé chez les femmes que chez les hommes (2020, p. 127). D'une part, il existe une perte d'équilibre liée à l'ambiguïté des frontières entre la sphère privée et la sphère professionnelle, et qui mène à entremêler le travail professionnel aux tâches domestiques et aux autres responsabilités attribuées aux femmes, comme le soin des enfants⁴¹ et le nettoyage.⁴² Cette confusion qui va en parallèle avec la flexibilité des horaires de travail augmente les responsabilités des femmes (Öztürk et al., 2020a, p. 199 ; Keskinçılıç et al, 2021, p. 263). D'autre part, provenant du modèle de famille patriarcal, l'augmentation du ménage envahit la sphère privée et corrompt la notion de productivité dans la performance professionnelle des femmes. Les femmes qui font le télétravail n'ont plus la chance d'obtenir les services concernant le soin des enfants, le nettoyage et la cuisine dans la période de confinement (Bozkurt, 2020, p. 128 ; İlkkaracan et Memiş, 2020 ; Öztürk et al., 2020b,

³⁹ Par exemple, une plus grande partie des femmes qui étaient en emploi avant la pandémie a perdu d'emploi et de revenus par rapport aux hommes, et a désormais dans une position économiquement plus fragile (İlkkaracan et Memiş, 2020).

⁴⁰ Les femmes consacrent leurs temps quatre fois plus que les hommes pour les tâches non payées, c'est-à-dire domestiques et portent ainsi la majorité de ce fardeau. L'augmentation dans la durée du temps de travail totale atteint à un niveau très élevé à cause de l'augmentation parallèle dans les tâches payées et non payées (İlkkaracan et Memiş, 2020).

⁴¹ Il faut insister sur la question du soin des enfants. Dans son étude sur les femmes où elle utilise la méthode d'entretien approfondi, Işık remarque que toutes les femmes interviewées disent que le soin des enfants est la responsabilité de la femme. Elle souligne aussi que les femmes n'ont pas toujours l'intention d'identifier le soin des enfants comme une « tâche » en raison de leurs « amours » envers leurs enfants (2020, p. 232). Des constats similaires sont exprimés dans l'étude de Zeybekoğlu Akbaş et Dursun (2020, p. 58) et d'Öztürk et al. (2020a, p. 202). Selon nous, cette perception des femmes complique le constat du niveau du fardeau sur elles.

⁴² Selon l'étude d'Öztürk et al., le fardeau du ménage sur les interviewées est augmenté de 60 % par la suite de la pandémie. Toujours dans cette période, cette augmentation est cinq fois plus élevée chez les femmes qui commencent à travailler à domicile et qui ont des enfants (2020a, p. 202).

p. 305 ; Ünal et Gülseren, 2020, p. 92 ; Zeybekoğlu Akbaş et Dursun, 2020, p. 89 ; Koparan et Bekalp, 2020, p. 165). Dans le « nouveau normal », elles deviennent « les acteurs principaux qui répondent aux demandes provenant de l'augmentation des tâches domestiques en intensifiant leurs horaires de travail dans la sphère payée et aussi non payée dans le domicile » (İlkkaracan et Memiş, 2020). Aussi, les nouveaux moyens d'assurer l'hygiène, la fermeture des écoles et la surveillance des études des enfants contribuent à augmenter les responsabilités de ces dernières. Les femmes font face au conflit des rôles multiples et restent obligées d'être « mère de famille » et aussi « femme qui travaille » au même moment dans la sphère privée⁴³. En outre, « les attentes de rôle liées au statut de la maternité sont diversifiées et augmentées, et la maternité se reproduit et se reformule en pandémie » (Zeybekoğlu Akbaş et Dursun, 2020, p. 80-81 et 89).

1.2. Les services de référence et la pandémie

1.2.1. Considérations générales

Un service de référence est défini comme « une fonction organisée de réponse personnalisée à une demande explicite d'information documentaire ou de documentation » (Verry-Jolivet, 1996, p. 143, cité dans Saada, 2010, p. 17) dans une bibliothèque. Ce « service de proximité » avec l'utilisateur (RUSA, 2008) s'adapte au contexte de crise sanitaire et se numérise pour assurer l'accès aux usagers (Anyanwu1 et al, 2020, p. 9). Plusieurs bibliothèques se conforment au « changement de paradigme » (Rafiq, 2021, p. 6). Même celles qui sont hybrides, c'est-à-dire celles qui ont des collections physiques et aussi numériques, se trouvent obligées d'être uniquement numériques « du jour au lendemain »⁴⁴ (Pokorná et al, 2020, p. 389) après la fermeture des bibliothèques pendant le confinement. Il est clair que des défis considérables attendent les bibliothécaires.⁴⁵ Pour mieux comprendre le sujet, nous allons d'abord voir les changements dans

⁴³ L'analyse de Kandiyoti paraît consolider cette analyse. Pour elle, la pandémie « détruit l'illusion vécue par la femme moderne » et renforce l'aspect patriarcal de la division du travail domestique et que ce fait est éprouvé par la plupart des femmes (Kandiyoti, 2020).

⁴⁴ Effectivement, la COVID-19 a opéré un « tournant radical » pour les institutions universitaires, et pour les bibliothèques. Dans les conditions normales, la plupart de ces changements prendraient du temps à se concrétiser à cause « des obstacles logistiques, opérationnels ou bureaucratiques » (Martzoukou, 2021). Ceci constitue l'un des exemples qui illustrent l'exceptionnalité de la période.

⁴⁵ Ces défis concernent non seulement les types de service, mais aussi l'augmentation de la charge de travail dans les services de référence. Pendant les crises de santé, les besoins informationnels des usagers s'intensifient. Cette intensification a des conséquences opérationnelles qui concernent l'insuffisance dans le nombre du bibliothécaire de référence dans les bibliothèques (Guo et al., 2020).

les services offerts par les bibliothécaires de référence, ensuite nous allons examiner les nouvelles responsabilités de ces derniers avant de passer aux effets du télétravail sur ce type de bibliothécaires.

1.2.1.1. Une proximité à distance

Les services de référence nécessitent la proximité physique des bibliothécaires de référence avec les usagers. La fermeture des bibliothèques oblige les bibliothécaires à revoir leur façon de travailler et les mène à offrir les services de référence virtuels⁴⁶ à distance. Ce type de services qui est utilisé depuis plus d'une décennie est défini comme des « service[s] proposé[s] par voie électronique, où les clients utilisent des ordinateurs ou autres technologies pour communiquer sans être physiquement présents » dans la bibliothèque (Alepin et Ménard, 2013, p. 24-25). Bien que ce ne soit pas un nouveau concept⁴⁷, ce type de service de référence semble peu utilisé (Rafiq, 2021, p. 5). Les modes de communication qui sont remplacés par les services de clavardage et les réseaux sociaux sont, selon Radford et al., les outils à privilégier pour répondre aux besoins des usagers en contexte de pandémie (2020, p. 264). Aussi, non seulement les ressources conseillées par les bibliothécaires, mais aussi l'enseignement de la maîtrise de l'information qui est l'un des constituants essentiels des services de référence sont également numérisés.

1.2.1.2. Les modes de communication

Adayi et al. spécifient deux types de services de référence par rapport à la temporalité : les services synchrones qui comprennent des services en temps réel sont assurés par le téléphone, le clavardage, la messagerie instantanée et la vidéoconférence. Quant aux services asynchrones qui signifient des services en temps différé, ils sont fournis par les courriels, les réseaux sociaux ou encore les formulaires Web (2020, p. 6). L'accès distant et la bibliothèque virtuelle constituent d'autres exemples pour ce deuxième type de services (Chakraborty et al., 2020).

⁴⁶ Pour l'utilisation du terme, voir Saada (2010).

⁴⁷ L'analyse de Craft renforce notre argument concernant l'inadéquation de la littérature parue avant la COVID-19 pour notre étude. Pour Craft, les services à distance étaient déjà offerts par les bibliothèques : mais la littérature bibliothéconomique pré-pandémique ne peut pas répondre comment les services à distance sont exécutés par les bibliothèques face au « nouveau normal » et aux changements dans les circonstances globales. Les études pré-pandémique ignorent également les conséquences du travail à distance sur la communauté des bibliothèques (2020, p. 228-229).

Ces types de communication sont préférés par les usagers. Les services de clavardage comme *Chat the librarian* (Baharuddin et Rosman, 2020. P. 2), *Ask a librarian* (Panda, 2020, p. 18 ; Chakraborty et al., 2020) ou *WeChat* (Wang, 2020), le téléphone et le courriel (Guo et al., 2020) sont un des modes de communication les plus utilisés, mais leurs lieux d'utilisation varient selon le besoin⁴⁸. La plateforme de vidéoconférence populaire de la période pandémique, *Zoom*, est surtout privilégiée pour les rendez-vous de référence (Ma, 2020, p. 323). Selon certaines études menées en Suède, il existe des bibliothèques où a été créée une salle *Zoom* qui représente un comptoir de référence virtuel et dans laquelle un bibliothécaire de référence est prévu⁴⁹ (Harnesk et Eriksson, 2020, p. 19 ; Temiz et Salelkar, 2020, p. 370). Quant aux réseaux sociaux, ils constituent la nouvelle tendance pour promouvoir l'information et les événements de la bibliothèque ainsi que pour annoncer les contenus informatifs produits par les bibliothécaires de référence en ce qui concerne l'activité de recherche (Winata et al, 2021).

La numérisation des modes de communication et le passage total au télétravail ont des effets contraignants sur les conditions de travail des bibliothécaires. Un bibliothécaire de référence doit être par définition accessible pour les usagers. Mais ces changements peuvent exagérer la continuité des services et la disponibilité continue des bibliothécaires (Anderson et al., 2021, p. 3). Ces derniers peuvent même travailler 24/7 pour faciliter l'accès des usagers qui ne sont pas toujours familiers avec les ressources numériques dans la période pandémique (Rafiq et al., 2021, p. 8).

1.2.1.3. Les ressources numériques et la numérisation des ressources

Les bibliothécaires de référence introduisent et conseillent des ressources aux usagers et assistent ces derniers afin qu'ils accèdent aux instruments de recherche. Les principaux instruments de recherche en ligne offerts par les bibliothèques universitaires sont les bases de

⁴⁸ Guo et al. observent que l'utilisation du téléphone est plus élevée si les usagers performant des recherches dans le domaine des sciences et de la technologie. En revanche, le courriel est privilégié s'il s'agit des questions qui concernent l'utilisation des ressources électroniques ou les moyens d'accès aux littératures spécifiques (2020).

⁴⁹ Il est à noter que la salle virtuelle n'est pas toujours appréciée par les usagers. On remarque que les préoccupations sur *Zoom* concernant la sécurité et la vie privée baissent l'utilisation de cet outil par les usagers (Mawhinne, 2020 cité dans Harnesk et Eriksson, 2020, p. 20).

données⁵⁰ numériques qui contiennent des livres, des journaux numériques et d'autres types de documents ainsi que les dépôts institutionnels (Baharuddin et Rosman, 2020. P. 2). Mais ces ressources ne sont pas toujours connues d'avance par les usagers. Alors, il est démontré que, dans le cadre de la pandémie, la nécessité de la production des guides par les bibliothèques est manifeste pour que les usagers puissent utiliser les

library network services and various digital resources conveniently and quickly ; negotiate and cooperate with database providers to strive for preferential policies (...); integrate various digital resources; and ensure the support of the entire school's teaching and research resources during the pandemic prevention and control stage (Guo et al., 2020).

Il faut adapter également l'usage des réserves de cours au contexte actuel. Selon certaines études menées aux États-Unis, à Singapour et à Hong Kong, on constate que les versions numériques des réserves de cours sont fournies par les bibliothèques universitaires⁵¹ après la déclaration du confinement (Mehta et Wang, 2020, p. 359 ; Xin, 2020 ; Ma, 2020, p. 323). Mais il existe des cas où les bibliothécaires numérisent les réserves de cours et les envoient aux usagers par courriel (Mehta et Wang, 2020, p. 355).

On observe que les bibliothèques profitent de la pandémie pour introduire de nouvelles ressources spécifiques (Rafiq et al., 2021, p. 5) comme des bases de données académiques multimédias qui comprennent des cours variés, des conférences, des rapports qui assurent le développement personnel (Guo et al., 2020), ou de nouveaux services de découvertes pour assurer '*one-spot access to all resources*' et qui permettraient de faciliter l'accès aux ressources numériques d'un seul endroit (Rafiq et al., 2021, p. 9). Il est à noter que selon une étude menée à Wuhan, il existe aussi des bibliothèques universitaires innovatrices qui lancent de nouvelles ressources numériques et servant de modèle pour d'autres bibliothèques. Par exemple, l'accès aux

⁵⁰ Dans cette période de crise, il apparaît des collaborations exceptionnelles qui permettent une utilisation plus flexible des ressources numériques. Plusieurs d'éditeurs offrent « un accès libre et amélioré à un nombre de ressources numériques additionnelles » (Delaney et al., 2020, p. 5). Ces offres sont parfois gratuites pour un temps limité (Guo et al., 2020 ; Temiz et Salekar, 2020, p. 371).

⁵¹ Même s'il existe des coopérations entre les éditeurs et les bibliothèques, il serait opportun de dire que la numérisation des réserves de cours est un vrai défi ; parce que ce type de ressource n'est pas toujours numérique. Une étude conduite en Italie montre qu'il existe des approches défavorables chez les éditeurs provenant des droits d'auteur. Pour une analyse détaillée, voir (Tammaro, 2020, p. 219). Aussi, selon la loi des droits d'auteur, il existe des restrictions concernant l'utilisation des ressources numérisées en dehors de la bibliothèque. Pour les détails, voir (Pokorna et al., 2020).

bases de données de cours ouverts, la sélection des ouvrages philosophiques qui pourraient réduire le niveau d'anxiété et le partage de ces ouvrages sur le système de clavardage *we-chat* ainsi que l'accès aux manuels numériques sont offerts aux usagers (Wang, 2020, p. 211).

Il faut également insister sur les capacités des technologies mobiles qui doivent être prises en considération ; parce que ces technologies sont surtout préférées chez les étudiants. Ces technologies sont primordiales pour assurer une meilleure accessibilité, promotion et expansion des ressources numériques des bibliothèques. Alors, non seulement les catalogues, mais aussi les ressources doivent être accessibles pour les usagers par les appareils mobiles (Panda, 2020, p. 18).

1.2.1.4. Les formations en ligne

La fermeture des bibliothèques mène les bibliothécaires à numériser les formations qu'elles offraient⁵² en face à face (Ifijeh et Yusuf, 2020, p. 3). Cette activité doit être analysée en trois niveaux : premièrement, la promotion des formations en ligne doit être prise en compte. Les réseaux sociaux comme *Telegram* (Kasa et Yusuf, 2020), *Facebook*, *WhatsApp*, *Skype*, *Twitter* et *YouTube*, et aussi les blogues, les listes de courriel et les outils comme les liens actifs (Tsekea et Chigwada, 2020) sont utilisés pour la promotion des formations en ligne (Ifijeh et Yusuf, 2020, p. 4). Selon Anyanwu et al., surtout dans les pays en voie de développement, ces méthodes sont « des moyens proactifs pour diffuser l'information où les facilités infrastructurelles sont insuffisantes » (2020, p. 9).

Deuxièmement, l'offre des formations en ligne se fait via les plateformes numériques telles que *Moodle*, *Zoom*, *Teams*, *Google Classroom* (Chakraborty et al, 2020), les *MOOC* (Ifijeh et Yusuf, 2020, p. 3) et *Coursera* (Oyelude, 2020, p. 3) par les bibliothèques universitaires. Mais certaines de ces plateformes ne sont pas toujours appropriées aux formats des cours⁵³.

Troisièmement, il est à souligner que la pandémie est aussi une période où les bibliothécaires de référence développent leurs propres compétences professionnelles par les

⁵² Selon nous, c'est un véritable défi pour les bibliothécaires universitaires, parce que comme affirmé dans une étude récente, l'offre permanente de formations en ligne était plutôt peu fréquente pendant la période pré-pandémique (Martzoukou, 2021).

⁵³ Par exemple, selon la licence gratuite de *Zoom*, les réunions expirent au bout de 40 minutes s'il y a un animateur et deux participants ou plus (Zoom, 2021).

formations virtuelles. L'étude de Kavanagh analyse le cas de *Technological University Dublin* où les bibliothécaires de référence s'offrent des formations en ligne (2020, p. 28). Aussi, des guides internes sont produits par les bibliothèques pour assurer l'apprentissage de *Zoom* par les équipes de service de référence (Harnesk et Eriksson, 2020, p. 18).

1.2.1.5. Les bibliothèques comme source d'information validée

Dans la période de la pandémie, les bibliothèques et les bibliothécaires de référence ont des responsabilités publiques :

- to promote public health awareness by creating and disseminating information relating to preventive measures
- to support research team, researchers, and faculty by providing information regarding the latest developments, research, and literature
- to meet the core needs of regular library users (Ali et Gatiti, 2020, p. 158)

La raison essentielle qui justifie ce rôle des bibliothécaires de référence est exprimée par Guo et al. Les auteurs soulignent que les crises sanitaires s'accompagnent de rumeurs et de « pollutions informationnelles ». Alors les bibliothèques commencent à former les bibliothécaires de services de référence d'urgence afin d'offrir des programmes et des ateliers en ligne pour « populariser les connaissances préventives », d'augmenter le niveau de la maîtrise de l'information et la sensibilisation d'urgence sur la COVID-19 (2020). Aussi, la protection des usagers contre les fausses nouvelles (Adayi et al., 2020, p. 3) et l'infodémie⁵⁴ (Martzoukou, 2021) sont primordiales pour ce qui est des responsabilités des bibliothécaires de référence. Dans le contexte sanitaire actuel, les autres rôles des bibliothèques universitaires sont comme suit :

- The library helps to provide health professionals and scientists with access to organized information materials
- The library helps to provide reading materials for enhanced use of leisure as well as resources on stress, anxiety management and promotion of positive mental health
- (...) the library reaches her teeming clientele by posting vital pieces of information on COVID-19 on a special section of her website (Adayi et al., 2020, p. 3).

⁵⁴ La désinformation associée au nombre et à la diversité de nouvelles erronées ou inexactes véhiculées, ainsi qu'à leur portée et leurs impacts, au sujet du Covid-19 est nommée « infodémie ». Pour l'analyse détaillée, voir par exemple Monnier (2020, p. 2).

Il existe aussi des bibliothèques qui produisent des guides de ressources qui indexent les moyens d'accéder aux informations crédibles sur la pandémie (Coghill et Sewell, 2020, p. 96 ; Martzoukou, 2021).

1.2.1.6. Les défis du télétravail pour les bibliothèques

Le mode de communication et la manière de travailler des bibliothécaires avec ses employeurs et son équipe sont également adaptés aux conditions du confinement. Harnesk et Eriksson constatent que la fréquence des réunions internes est augmentée dans les bibliothèques universitaires ;⁵⁵ parce que :

- There was a lot of new information that needed to be communicated frequently, from the government, from different authorities, and from the top management of the university. Since most of the staff were working from home, there was not much room for the informal communication and transfer of information that takes place during a normal workday
- a dramatic reduction of the library's physical services created numerous practical questions that needed to be dealt with "on the fly
- similarly, the increase of our digital availability also created numerous questions, since we were launching the services while at the same time developing them (2020, p. 19).

Le télétravail qui est « une décision soudaine » est un défi véritable pour les bibliothèques de référence. Ce fait doit être analysé en trois étapes : tout d'abord, les bibliothécaires font face aux défis technologiques (Tsekea et Chigwada, 2020). Les moyens technologiques comme les appareils numériques⁵⁶, la connectivité à Internet ainsi que la sécurité numérique que le bibliothécaire doit avoir entrent en jeu (Martzoukou, 2021). Ces défis technologiques peuvent être inévitables lorsque la connexion est utilisée en même temps avec les autres membres de la famille (Mehta et Wang, 2020, p. 353). Donc, s'il existe plus d'une personne qui travaille à domicile ou si les enfants suivent des cours en ligne, il est clair que la qualité de la connexion ne serait pas la même. Toutefois, comme souligné par une étude conduite en Italie, la fracture numérique constitue l'obstacle essentiel concernant les moyens technologiques (Tamaro, 2020, p. 219). Aussi, il est

⁵⁵ Selon cette étude, les réunions se font chaque jour dans le « nouveau normal » tandis qu'on les faisait une fois par mois dans la période prépandémique (Harnesk et Eriksson, 2020, p. 19).

⁵⁶ Selon Rysavy et Michalak, les technologies qu'un bibliothécaire doit posséder afin de poursuivre le télétravail sont : « VPN client, VOIP phone, laptop computer, smartphone and/or tablet, Web conference software, instant message (IM) software, e-mail » (2020, p. 535).

clair que surtout dans les pays en voie de développement, les bibliothécaires ne sont pas toujours équipés de la même manière pour effectuer le télétravail⁵⁷ (Kasa et Yusuf, 2020). L'équipement technologique des bibliothécaires peut également varier d'une région à l'autre dans un pays.

Deuxièmement, il existe des défis qui concernent les compétences et les habilités. Les compétences numériques se manifestent dans les capacités comme « la maîtrise de l'information et de données, le design des cours en ligne, le développement du contenu [et] le « *digital wellbeing* ». Elles s'appliquent non seulement aux aptitudes techniques, mais aussi à l'« ethical and safe use and dissemination of information, as well as developing creative and innovative approaches when using digital media (..) » du bibliothécaire (Martzoukou, 2021).

Troisièmement, il existe des défis psychologiques. La plateforme *Zoom*, qui est fréquemment utilisée dans la période de la pandémie, mène à un phénomène intéressant appelé « *Zoom fatigue* »⁵⁸ (Harnesk et Eriksson, 2020, p. 19) qui peut diminuer la motivation des bibliothécaires de référence. Par ailleurs, d'autres types de frustration, surtout à cause des questions technologiques, peuvent être provoqués par le télétravail comme soulignés par Kasa et Yusuf.⁵⁹ Aussi, toujours selon les auteurs, l'absence ou l'insuffisance de la coopération entre collègues résultant du télétravail éveille des sentiments négatifs comme le stress et l'anxiété (2020).

1.2.2. Les services de référence dans la période de la pandémie en Turquie

En Turquie, les études sur la bibliothéconomie et les services de référence sont majoritairement théoriques ou concernent les développements dans le monde. Les recherches empiriques sur le pays sont relativement faibles. Au moment où cette étude est écrite, il n'existe que deux articles scientifiques qui sont effectués par le même groupe de recherche (Çimen et al.,

⁵⁷ Il est à noter que, non seulement dans les pays en développement, mais aussi dans les pays développés, les bibliothécaires ne sont pas toujours assez équipés. Selon une étude effectuée aux États-Unis, « le fait que tout le monde a un ordinateur chez soi est une idée fausse ». Il y a des cas où les bibliothécaires se trouvent obligés d'attendre pour pouvoir obtenir un ordinateur par l'intermédiaire des départements TI de leurs institutions. Il se peut même que les bibliothécaires n'aient pas de connexion Internet chez eux, ou que la connexion à domicile ne soit pas à haute vitesse. Ils doivent assurer la connexion et se procurer des équipements comme un modem ou un routeur par leurs propres moyens (Mehta et Wang, 2020, p. 353).

⁵⁸ La « *Zoom fatigue* » est l'ensemble de « tiredness, anxiety, or worry resulting from overusing virtual videoconferencing platforms ». Pour une analyse détaillée, voir (Wiederhold, 2020, p. 437).

⁵⁹ Par exemple, l'inconsistance par les fournisseurs de service Internet et l'insuffisance de la bande passante sont parmi les raisons qui provoquent la frustration chez les bibliothécaires qui travaillent de chez eux (Kasa et Yusuf, 2020).

2020a; Çimen et al, 2020b), un guide (ANKOS, 2021), une présentation (Çelik, 2020) et une série de webinaires organisée par ANKOS⁶⁰ (Consortium des bibliothèques universitaires d'Anatolie), concernant les rapports entre le coronavirus et les bibliothèques universitaires en Turquie. Dans cette période, les bibliothèques universitaires poursuivent leurs services, mais commencent à les offrir à distance à partir du mois de février 2020. Quant aux bibliothécaires, ils exercent le télétravail ou travaillent au bureau par rotation (Çimen et al. 2020a, p. 51). Ce nouveau mode de travail modifie également les services de référence en Turquie.

1.2.2.1. Les collaborations pour la fourniture de documents

Nous distinguons deux formes de collaboration qui concernent la fourniture de documents. Premièrement, les coopérations entre les bibliothécaires universitaires et les éditeurs deviennent de plus en plus importantes. Étant donné que les bibliothèques ne peuvent plus prêter et fournir des ressources physiques, les besoins des usagers sont comblés par l'abonnement aux bases de données et les essais d'offres gratuits proposés par les éditeurs (Çelik, 2020). Plusieurs agrégateurs et éditeurs permettent l'accès libre aux contenus de leurs bases de données aux bibliothèques universitaires pendant le confinement, comme nous l'avons expliqué précédemment⁶¹ (Çimen et al. 2020a, p. 51 ; Çimen et al. 2020b, p. 170). Ils sont également contactés par les bibliothécaires de référence pour fournir des copies numériques des livres de cours (Kaya, 2020).

Deuxièmement, il faut insister sur les activités d'ANKOS, qui a signé la déclaration d'ICOLC (*International Coalition of Library Consortia*)^{62, 63} (Çimen et al. 2020b, p. 175). ANKOS transfère aussi à ses membres les offres d'essais gratuits des éditeurs. Toujours par ANKOS, il est

⁶⁰ ANKOS, qui est créé en 2000, réunit 155 institutions d'enseignement supérieur et de recherche. Il offre 83 bases de données et a 1628 contrats avec plus de 60 éditeurs (ANKOS, 2021a). Les raisons essentielles de la création d'ANKOS sont le désir des bibliothèques pour assurer les meilleures conditions de marchandage face aux éditeurs (Atılğan et Yalçın, 2009, p. 780) et aussi le besoin de collaboration résultant de l'augmentation de l'utilisation des ressources numériques dans les milieux bibliothéconomiques en Turquie (Hakgüder, 2011, p. 53).

⁶¹ À titre d'exemple, on peut mentionner *Elsevier*, *Emerald Publishing*, *Oxford University Press* et *Cambridge University Press* (Çimen et al. 2020b, p. 170).

⁶² Dans cette déclaration intitulée « Statement on the Global COVID-19 Pandemic and Its Impact on Library Services and Resources », il est demandé le support à l'enseignement à distance, le partage des ressources, l'enlèvement des restrictions sur la reproduction des documents pendant le confinement et l'accès libre des résultats de recherche sur la COVID-19. Aussi, il est demandé aux éditeurs de réduire l'augmentation des prix pour diminuer les effets des problèmes économiques potentiels sur les bibliothèques (ICOLC, 2021b).

⁶³ « The International Coalition of Library Consortia (ICOLC) is an informal group currently comprising approximately 200 library consortia from around the world. ICOLC supports participating consortia by facilitating discussion on issues of common interest. » (ICOLC, 2021a).

créé un service de partage de documents numériques nommé *İmece*⁶⁴ et intégré à KITS⁶⁵ (système de suivi pour la coopération entre bibliothèques), qui était le système de partage de document essentiel utilisé dans la période pré-pandémique. Ce service est surtout privilégié parce que le service *ILL (interlibrary loan)* est suspendu par les bibliothèques universitaires, en raison du contexte sanitaire actuel (Çimen et al., 2020b, p. 175).

1.2.2.2. L'organisation du télétravail

Selon le guide intitulé « Guide sur la réouverture des bibliothèques universitaires après la pandémie de COVID-19 » publié par ANKOS, les mesures prises par ces dernières pour le bon fonctionnement du télétravail sont mentionnées comme suit :

- Déterminer les méthodes de contrôle et les plans d'affaires nécessaires pour le passage des bibliothécaires au système de télétravail.
- Assurer le fonctionnement du travail par l'accès à distance au système d'automatisation de bibliothèque.
- Enregistrer le travail en utilisant la méthode de courriel pour la communication professionnelle.
- Réaliser les réunions en ligne et les enregistrer (ANKOS, 2021b, p. 2)

D'autres mesures, comme l'installation du système de gestion de bibliothèque et des programmes de clavardage aux ordinateurs et aux ordinateurs portables personnels (Kaya, 2020), mais aussi la préparation des formations de littéracie numérique, l'amélioration des compétences technologiques⁶⁶, la réalisation et le partage des vidéos dans les milieux virtuels et l'utilisation de plusieurs types de plateformes pour pouvoir répondre aux besoins informationnels des usagers (Efe, 2020) sont également exercées par les bibliothécaires de référence.

Le télétravail a sans doute des effets intéressants. Par exemple Çelik (2020) mentionne d'un nouvel environnement de travail 24/7 y compris les soirs et les week-ends en ce qui concerne la

⁶⁴ *İmece* signifie l'accomplissement des affaires quotidiennes collectivement et solidairement surtout dans des villages.

⁶⁵ Pour les détails concernant KITS, voir (<https://kits.ankos.gen.tr/>)

⁶⁶ Cet aspect est surtout significatif parce que selon une étude réalisée en 2013, le développement des contenus numériques et la création des webinaires par les bibliothèques universitaires sont plutôt peu en Turquie (Tavluoğlu, 2013, p. 92). Le taux des bibliothécaires qui profitent des formations Web par rapport à la totalité des bibliothécaires est considérablement moins élevé. En partant de toutes ces données, Işık constate que les bibliothèques universitaires en Turquie ont besoin de se développer en ce qui concerne la formation numérique des usagers et les compétences d'infrastructure technique (2010, p. 151).

fourniture des documents, sans aucune attente matérielle. Pour lui, ce type de travail est « service de travail réalisé avec dévotion » (Çelik, 2020).

1.2.2.3. Les services de référence spécifiques à la pandémie

Le guide d'ANKOS contient les méthodes utilisées par les bibliothèques pour ce qui est des services de référence spécifiques à la pandémie :

- Assurer les services de référence par courriels, formulaires Web, téléphone et rendez-vous virtuels au lieu des rencontres face à face.
- Suivre et partager les ressources mises en accès libre compte tenu de la pandémie, et renseigner les usagers en conséquence.
- Utiliser le site Web et les réseaux sociaux de la bibliothèque en vue d'assurer le renseignement et l'interaction sociale.
- Préparer des guides informatifs et académiques sur la COVID-19.
- Préparer des guides de ressource qui justifient l'idée de rester à la maison pour se protéger pendant la pandémie, et qui assurent le divertissement ainsi que le renseignement des usagers pour passer cette période.
- Organiser un bureau d'information en dehors de la bibliothèque en plein air durant la période d'été, et déterminer les horaires de référence. Assurer l'infrastructure nécessaire et les moyens technologiques pour ce service.
- Avoir une approche positive et motivationnelle en cas de confinement et d'événements indésirables (ANKOS, 2021b, p. 2 et 5).

1.2.2.4. Les services de référence numériques en cours

Bien que les services technologiques offerts par les bibliothèques universitaires en Turquie soient relativement limités selon une étude récente, mais prépandémique (Erol, 2019, p. 81), il existe une certaine infrastructure technique. Les outils de découvertes⁶⁷ sont un des services de base utilisés par les bibliothèques universitaires pour assurer l'accès des usagers aux informations numériques. En 2014, ULAKBİM (Réseau académique national et centre d'information)⁶⁸ a réalisé l'abonnement à EDS EBSCO qui permet d'accéder au contenu des ressources numériques via une

⁶⁷ C'est un « service de recherche en ligne (...), proposant une recherche à la *Google*, la navigation à facettes, des possibilités de rebond sur des termes de recherche apparaissant au sein d'un nuage de mots et des fonctions Web 2,0 ; cet outil sollicite simultanément le catalogue de la bibliothèque, les bases de métadonnées relatives aux documents numériques produits par la bibliothèque (...) et les bases de métadonnées relatives aux ressources numériques acquises par la bibliothèque » (Tosca consultants, 2016 cité dans Lida, 2016, p. 13).

⁶⁸ L'objectif principal d'ULAKBİM est d'« exploiter un réseau informatique à haut débit qui permet l'interaction au sein des éléments éducationnels du système national d'innovation, et la fourniture de services informatiques et bibliothéconomiques à la communauté de recherche en Turquie. » (ULAKBİM, 2021).

seule interface. Toutes les bibliothèques universitaires peuvent bénéficier gratuitement de ce service (Kubat, 2014, p. 95). Selon une étude effectuée en 2014, ces outils qui permettent de chercher toutes les ressources de la bibliothèque depuis un point et qui augmentent l'accessibilité de l'information sont particulièrement importants surtout pour les pays en voie de développement comme la Turquie étant donné que le niveau de la littéracie informationnelle des usagers n'est pas toujours très élevé⁶⁹ (Kubat, 2014, p. 95).

Un autre facteur essentiel qui assure l'accès à distance aux ressources numériques est l'accès hors campus. Toutes les bibliothèques universitaires qui font partie de l'étude de Kubat ont une infrastructure de gestion de bibliothèque qui assure ce service (2014, p. 99).

Les sites Web des bibliothèques universitaires sont essentiels pour assurer les services de référence. Selon l'étude d'Işık menée à l'échelle nationale, les bibliothécaires de référence insistent surtout sur l'utilité des QFP (Questions fréquemment posées) sur les sites Web des bibliothèques et les considèrent comme un élément constructif pour la formation référentielle numérique des usagers (2010, p. 160). Quant à la communication référentielle et l'accès des usagers à l'information, ils se font majoritairement par l'intermédiaire de ce médium, ainsi que des réseaux sociaux, du courriel, des outils de clavardage (Işık, 2010, p. 152 ; Raviş, 2019, p. 76), de la messagerie instantanée et des blogues (Tavlıoğlu, 2013, p. 92).

Cependant, les bibliothèques universitaires en Turquie poursuivent les développements technologiques, surtout mobiles, qui concernent l'accès à l'information et aux ressources. Elles privilégient les sites Web réactifs et les sites Web mobiles (Kubat, 2014, p. 100-103) et encouragent l'accès mobile aux bases de données (Tavlıoğlu, 2013, p. 58).

⁶⁹ Il faut également insister sur le rôle de ces outils parce que la génération Google n'est pas aussi efficace que l'on croit pour ce qui est de l'utilisation des bases de données et des systèmes des bibliothèques (Tonta, 2009).

2. Méthodologie

La présente étude cherche à identifier les effets du télétravail en pandémie sur les services et les bibliothécaires de référence dans les bibliothèques universitaires en Turquie. Compte tenu de nos objectifs de recherche, nous avons opté pour une approche quantitative de type descriptif. Il est connu que, dans le domaine de la bibliothéconomie et des sciences de l'information, il existe une importante tradition de recherche quantitative (Togia et Malliari, 2017 ; Zhang et al., 2017 ; Gauchi Risso, 2016 ; Chu, 2015 ; Afzal, 2006). Notre étude, elle aussi, doit être abordée dans ce cadre.

Dans ce chapitre, nous allons d'abord présenter l'approche générale de notre recherche. Ensuite, nous allons exposer la méthode de collecte de données qui est l'enquête par questionnaire. Puis nous allons décrire le type d'échantillonnage qui est l'échantillon par choix raisonné. L'analyse des données et la qualité de la recherche seront également abordées. Pour terminer, les limites de la recherche seront précisées.

2.1 Approche générale de la recherche

La recherche quantitative qui repose sur une conception positiviste et empirique (Chu, 2015, p. 37 ; Togia et Malliari, 2017) vise à mesurer les phénomènes. Ce type de recherche a pour but de « décrire », d'« expliquer », de « contrôler » et de « prédire » les faits. Au cœur de ce type de recherche se trouve une démarche hypothético-déductive (N'da, 2005, p. 21-22) où la chercheuse s'intéresse aux « frequency counts, percentages, and descriptive statistics used to describe the basic features of the data in a study » (Togia et Malliari, 2017).

La recherche quantitative nous fait appréhender le *quoi*, au lieu du *pourquoi*. Ceci est confirmé par Black pour qui « quantitative research is quite good at telling us *what* is happening » (2002). Elle le fait en traitant les données numériques ou celles qui sont transformables aux données chiffrées (Sheard, 2018, p. 430). C'est une approche déductive qui est basée sur les statistiques, portant sur une population définie. Les statistiques permettent non seulement de

décrire les phénomènes, mais aussi de déterminer les relations entre deux ou plusieurs variables⁷⁰. Alors, en utilisant cette méthode, la chercheuse a la possibilité de tester les théories existantes, d'établir ses limites ou encore de déterminer les conditions sous lesquelles ces théories sont applicables (Samlak, 2020, p. 46 ; Stockemer, 2019, p. 8 ; Lavrakas, 2008). En d'autres termes, dans ce type de recherche, « the theory is formalized by the so-called structural equation which provides the link between the explanatory variables and the explained variables » (Ghose, 2019, p. 219).

Parmi les catégories de design de recherche quantitative basées sur le niveau de contrôle, celle qui suit notre étude est le design de recherche non expérimentale (*nonexperimental research designs*)⁷¹ ou descriptive. Cette catégorie vise à analyser l'état actuel des phénomènes, à distinguer les facteurs entre eux et à faire « une description quantitative » de ces phénomènes. Alors, « it provides a snapshot of the feelings, opinions, practices, thoughts, preferences, attitudes, or behaviors of a sample of people, as they exist at a given time and a given place ». Le questionnaire est l'un des instruments les plus utilisés pour des designs de recherche non expérimentale (Lavrakas, 2008) afin d'analyser un phénomène ou de traiter les résultats des enquêtes qualitatives.

Notre choix de méthode de recherche s'arrête sur la recherche exploratoire et descriptive qui nous a permis de déterminer les rapports entre le télétravail et les bibliothécaires de référence et les services dans les bibliothèques universitaires dans le « nouveau normal » ainsi que de définir les aspects généralisables de la question.

Pour collecter nos données, nous avons utilisé la méthode de l'enquête par questionnaire qui concerne la collecte « des informations sur les opinions, les croyances, les comportements, ou d'autres attributs d'une catégorie de population, en interrogeant ceux qui en font partie » (Jones et al., 2000). Cette méthode permet « de rassembler une grande quantité d'informations, aussi bien factuelles que subjectives, auprès d'un nombre important d'individus ». La rédaction d'un questionnaire est réussie si cette dernière peut « traduire les questions de recherche en indicateurs » (Parizot, 2012).

⁷⁰ Mais il est vrai que cette méthode est moins efficace pour expliquer les mécanismes causaux derrière les relations statistiques (Stockemer, 2019, p. 9).

⁷¹ Les autres catégories sont comme suit : « true experimental research designs », « quasi-experimental research designs », « pre-experimental research designs ». Pour l'analyse détaillée, voir Lavrakas, 2008.

Cette méthode vise non seulement à mesurer la fréquence de caractéristiques, mais aussi à préciser les relations entre ces caractéristiques. Le principe qui se trouve à la base de cette méthode est « la standardisation » qui se traduit par la similarité des réponses données des répondants différents qui sont considérés, comme « équivalents ». Les mêmes questions doivent être posées de la même manière pour éviter les différences d'interprétation par les répondants et pour assurer la comparabilité des réponses par l'enquêteur (Parizot, 2012). De notre côté, nous avons veillé à respecter ces traits dans la construction de notre questionnaire pour pouvoir trouver des réponses à nos questions de recherche.

2.1.1 Approbation éthique

Notre enquête a reçu l'approbation du Comité d'éthique de la recherche en arts et humanités (CERAH) de l'Université de Montréal. L'objectif et la méthodologie de la recherche, le formulaire d'information et de consentement ainsi que le message de sollicitation et le message de remerciement en français et en turc ont été exposés et approuvés par le comité sous le numéro de projet CERAH-2021-040-D. L'approbation du CERAH est présentée à l'Annexe 1 — Certificat d'approbation éthique (p. 133).

2.2 Méthode de collecte de données

Les données de ce projet de recherche ont été collectées par le biais d'une enquête par questionnaire électronique autoadministrée et distribuée en ligne aux bibliothécaires de référence qui exercent dans les bibliothèques universitaires en Turquie. Mais la méthode de collecte de données n'est pas seulement composée de l'enquête par questionnaire, elle a d'autres composants comme l'échantillon, l'instrument de collecte de données, le prétest et aussi le contexte de la collecte de données. Dans cette partie de notre étude, nous avons analysé ces entités en détail.

2.2.1 Échantillon

En recherche quantitative, analyser toute la population n'est pas toujours possible ni nécessaire. Pour effectuer la recherche, les données peuvent être recueillies sur une fraction, c'est-à-dire un échantillon de la population cible afin de procéder à des généralisations (N'da, 2015, p. 100-101). Dans une enquête, la population cible est « l'ensemble des individus (unités

statistiques) que l'on veut étudier » (Bahouayila, 2016, p. 3). La population cible de notre étude est les bibliothécaires de référence qui travaillent dans les bibliothèques universitaires, ce qui exclut les bibliothécaires qui ne sont pas spécifiquement dans le domaine de référence ou qui ont d'autres définitions de travail, qui travaillent dans d'autres types de bibliothèques et qui sont localisés dans d'autres zones géographiques. Les bibliothèques dont les sites Web n'existent pas et qui sont inaccessibles par téléphone sont également exclues de notre recherche. Les gestionnaires ou les directeurs sont également exclus de notre échantillon compte tenu des questions qui visent à analyser les relations entre employeur et employé. Alors la taille totale de l'échantillon est alors de 99 bibliothécaires de référence. L'enquête par questionnaire est appliquée à cet échantillon.

2.2.1.1 Mode d'échantillonnage

La technique d'échantillonnage que nous avons privilégiée est celle de l'échantillon par choix raisonné (ou intentionnel) qui « repose fondamentalement sur le jugement » et qui permet ainsi « de choisir de manière précise les éléments d'échantillon afin de respecter plus facilement les critères fixés par le chercheur » (Velmuradova, 2004, p. 59). Autrement dit, c'est une technique privilégiée par la chercheuse pour choisir les personnes ayant des caractères typiques (N'da, 2015, p. 106).

Pour la présente étude, le profil des répondants a été réalisé en fonction des trois critères : tout d'abord les répondants devaient être âgés de 18 ans, et travailler dans les bibliothèques universitaires, publiques ou d'une fondation⁷², comme bibliothécaires de référence — et non comme gestionnaire ou directeur—, à temps plein et permanent en Turquie. Pour être en mesure de contribuer à l'étude, il était également primordial que les participants télétravaillent ou aient télétravaillé pour une durée minimale. Il existe 99 bibliothèques dans lesquelles travaillent des bibliothécaires dans le poste de bibliothécaire de référence. Ce questionnaire est uniquement envoyé à un(e) bibliothécaire pour chacune de ces bibliothèques.

⁷² En Turquie, il existe deux types d'universités : les universités publiques et celles de fondation qui reçoivent la subvention d'État, mais qui ne sont pas gérées par ce dernier.

2.2.1.2 Caractéristiques de l'échantillon

La dernière partie de notre questionnaire est destinée aux questions qui concernent les données sociodémographiques (Annexe 3 - Questionnaire Web) sur sept variables : le sexe, la tranche d'âge des participants au moment de l'enquête, la région géographique dans laquelle se trouvent les participants, le niveau de scolarité, la tranche de revenus, la situation civile et les personnes avec qui les participants partagent le foyer.

Les 99 bibliothécaires de référence ciblés ont tous reçu une invitation par courriel à répondre à notre questionnaire qui est l'outil de collecte de données de notre recherche. L'échantillon était principalement composé de femmes (n=67) par rapport aux hommes (n=32).

2.2.2 Mode de collecte des données

La collecte des données est une étape critique du processus de recherche. Elle permet à la chercheuse de collecter le matériel empirique sur lequel la recherche sera construite. En recherche quantitative, le questionnaire qui est l'instrument de collecte de données le plus efficace pour recueillir les données sur de larges échantillons de répondants est surtout privilégié (Baumard et al., 2014, p. 261 et 263).

Afin de collecter les données nécessaires à la présente étude, nous avons mené l'enquête par questionnaire auprès de 99 bibliothécaires de référence. Pour réaliser notre enquête, nous avons construit un sondage par questionnaire en ligne (annexe 1). Celui-ci était composé de trois parties principales : introduction, questionnaire, conclusion. La partie introduction a servi non seulement à renseigner les répondants sur le contexte et le sujet de la recherche, mais aussi à obtenir leur consentement⁷³. Quant au questionnaire, il était composé des questions développées à partir de nos questions de recherche et aussi des questions sociodémographiques et professionnelles sur le répondant. Celui-ci comportait 47 questions divisées en six parties compte tenu de la structure de page du *Google Formulaire*, mais aussi en cinq thèmes :

1. Pertinence de la sphère privée pour le travail

⁷³ Étant donné que cette recherche n'a pas été effectuée face-à-face, mais uniquement en ligne, notre formulaire d'information et de consentement a été ajouté au début du questionnaire, par l'avis du Comité d'éthique de la recherche en arts et humanités (CERAH), pour que les répondants puissent y consentir avant de participer à la recherche.

2. Occupation de la sphère privée par la sphère professionnelle
3. Équilibre entre le travail, la famille et le privé
4. Adaptation des services de référence au confinement
5. Données sociodémographiques

Finalement, la partie conclusion a contenu les ressources de support psychologique professionnel, ajoutées d'après les remarques du Comité d'éthique de la recherche en arts et humanités de l'Université de Montréal, et aussi le message de remerciement aux répondants.

Compte tenu des conditions sanitaires actuelles et de l'ampleur de la zone d'enquête, le type d'enquête par questionnaire que nous avons utilisé était l'enquête autoadministrée en ligne dans laquelle l'enquêteur est absent et le répondant remplit lui-même le formulaire. Cette méthode offre sans doute une liberté au répondant pour choisir où et quand y répondre (Baudard et al., 2014 ; Parizot, 2012).

2.2.2.1 Description de l'enquête par questionnaire

Au sens général du terme, l'enquête est « toutes les techniques d'interrogation systématique qui ont pour but d'obtenir des informations auprès d'acteurs en situation ». Ce terme réfère à une démarche méthodologique de recherche ; ce ne sont pas simplement des quêtes d'informations ou des collectes de témoignages⁷⁴ (N'da, 2015, p. 136). Toujours selon N'da, l'enquête par questionnaire « consiste à poser, par écrit, à des sujets une série de questions relatives à une situation, à leur opinion, à leurs attentes, à leur niveau de connaissance ou de conscience d'un problème, ou de tout autre point qui intéresse le chercheur » (2015, p. 137). C'est un moyen pour recueillir des informations :

- au sujet d'une population ou d'un groupe de personnes
- de la part d'individus faisant partie de cette population ou de ce groupe
- en entrant en relation avec chacun des individus
- de la manière la plus standardisée possible

⁷⁴ Il est à noter que l'enquête et le sondage ne sont pas les mêmes instruments de collecte des données. L'enquête devient un sondage lorsque « les résultats obtenus auprès d'un échantillon statistiquement bien défini pour être représentatif du public cible sont généralisés selon des règles mathématiques définies ». Ce qui distingue l'enquête par questionnaire d'un sondage est le fait qu'elle permet de vérifier des hypothèses (N'da, 2015, p. 136).

- par le biais d'un système de questions-réponses (Hap, 1990, p. 3)

Cette méthode nous permet de collecter les données d'un large public et d'estimer les « probabilités (...) entre des facteurs identifiés (...) et des prédicteurs d'une certaine conduite humaine (Hap, 1990, p. 3 et 5). L'enquête par questionnaire met en évidence deux séries de chiffres : des « chiffres explicatifs » qui dévoilent la relation de cause à effet entre des variables et des « chiffres descriptifs » qui comprennent l'âge, la situation civile, etc. (Baumard et al, 1999, p. 2, cité dans Samlak, 2020, p. 46).

Cette méthode est bénéfique parce qu'elle ne nécessite pas la présence de la chercheuse sur le terrain. Elle permet d'obtenir les informations nécessaires sur les participants afin de pouvoir faire une analyse statistique et quantitative. De plus, l'utilisation d'un questionnaire garantit une meilleure protection de l'anonymat et de liberté des participants sans qu'ils soient influencés par la chercheuse. Alors il est clair que ce type de recherche augmente la fiabilité des résultats (Samlak, 2020, p. 46). Aussi, il ne faut pas oublier que cette opération réduit les coûts de la recherche et le temps de réalisation de la recherche (Baumard et al, 2014, p. 272).

2.2.2.2 Instrument de collecte de données

Au cours des vingt dernières années, Internet a transformé le processus de réalisation des enquêtes par questionnaire. Cette technologie fournit des solutions pratiques comme la réduction des coûts d'utilisation et de recherche, la facilité de collecte de données, les options de suivi comme l'envoi des courriels de rappel, et la possibilité d'accéder à une population géographiquement répandue, sans oublier qu'elle nécessite des compétences techniques et informatiques (Gingras et Belleau, 2015). Compte tenu des coûts et des limites des logiciels de collecte de données concernant les questions ou les réponses, nous avons préféré le logiciel gratuit et illimité *Google Formulaire* pour conduire notre recherche. Remarquons qu'un questionnaire électronique facilite la tâche de la chercheuse ; parce que : premièrement, étant donné que les questions sont posées de la même manière par un ordinateur, ceci permet de « diminuer les biais qui peuvent s'insérer dans la conduite d'un questionnaire ». Deuxièmement, surtout en ce qui concerne les outils comme *Google Formulaire* qui fonctionnent avec un logiciel d'analyse de données similaire à Excel, la base de données est créée automatiquement sans que la saisie des données soit effectuée par la chercheuse. Troisièmement, les questionnaires électroniques

augmentent la vitesse de la recherche tandis qu'elles réduisent le coût de cette dernière comme nous venons de le mentionner. Finalement, ce type de questionnaire permet d'améliorer l'accès à la population cible tout en respectant l'anonymat des participants (Baumard et al., 2014, p. 267 ; Hooley et al., 2012).

Le questionnaire dont nous avons bénéficié était composé de questions fermées, qui nous permettaient de « calculer la distribution des effectifs et les pourcentages (N'da, 2015, p. 141) et de questions ouvertes, qui permettaient aux participants de répondre librement aux questions. Remarquons que les dernières sont « plus complexes à exploiter » par rapport à celles fermées ayant des catégories de réponse des échelles où les modalités prédéfinies sont offertes aux enquêtés (Parizot, 2012). Aussi, concernant les questions sociodémographiques, nous avons privilégié les questions de fait qui sont « des éléments objectifs, observables et facilement identifiables » comme la tranche d'âge, la tranche de salaire, le nombre d'enfants, etc. (Aktouf, 1987, p. 94).

2.2.3 Liens entre les questions de recherche et l'instrument de collecte

À partir des questions de recherche que nous nous sommes posées, nous avons identifié quatre indicateurs comme suit :

1. « Télétravaillabilité »
2. Sphère professionnelle dans la vie privée et familiale
3. Services de référence — COVID-19
4. Facteurs sociodémographiques

Notre questionnaire a été développé de façon à récolter des informations sur chacun des indicateurs. Le tableau 2 présente les liens existants entre les questions de recherche, les indicateurs et l'instrument de collecte de données. Il indique également les résultats attendus.

Tableau 2 — *Liens entre les questions de recherche, les indicateurs, les instruments de collecte de données et les résultats attendus*

| Question de recherche | Indicateur | Instrument de collecte de données | Résultats attendus |
|-----------------------|--|-----------------------------------|--|
| 1 | « Télétravaillabilité » | Questions 1-6, 9-21 | <ul style="list-style-type: none"> • Description et limites de la « télétravaillabilité » • Difficultés et solutions liées à la situation • Sentiments provoqués par le télétravail |
| 2 | Sphère professionnelle dans la vie privée et familiale | Questions 7-8, 22-31 | <ul style="list-style-type: none"> • Identification de la place qu’occupe la sphère professionnelle dans le privé et familial • Identification des changements dans les obligations familiales |
| 3 | Services de référence- COVID-19 | Questions 32-41 | <ul style="list-style-type: none"> • Identification des services de référence à distance • Difficultés et solutions liées à la situation |
| 4 | Facteurs sociodémographiques | Questions 42-49 | <ul style="list-style-type: none"> • Identification des facteurs comme le genre et la fracture numérique dans l’exécution du télétravail |

2.2.4 Pré-test de l’instrument de collecte de données

Étant donné qu’il peut y avoir des événements imprévisibles préalablement lors de la collecte de données, la nécessité d’un prétest qui permettrait de « mettre à l’épreuve la forme des questions, leur ordonnancement et leur compréhension ainsi que la pertinence des modalités de réponse proposées » (Baumard, et al., 2014, p. 266) se manifeste. Ceci permet aussi de connaître l’efficacité de la structuration des questions et la capacité de ces dernières pour mener vers la problématique du départ de la recherche (Samlak, 2020, p. 48).

Deux prétests ont été réalisés auprès de bibliothécaires de référence expérimentées pour « vérifier si l'unité d'analyse est pertinente, de même que les catégories (questions) » (N'da, 2015, p. 133) et pour confirmer le bon fonctionnement de l'instrument de collecte de données afin de répondre aux questions de recherche. Chacun de ces prétests a été effectué le 7 mai 2021, de la même manière que la collecte de données essentielle, c'est-à-dire par un questionnaire en ligne. Par l'intervention de l'une de ces répondantes, nous avons remarqué qu'il y avait un problème technique : la réponse de la question 34 devait être à paragraphe, mais nous avons identifié des réponses dichotomiques (« oui » et « non »). De plus, nous avons confirmé que les questions étaient bien comprises par les participantes et qu'aucun changement majeur sur le questionnaire n'était nécessaire. Les résultats obtenus lors des prétests ont été intégrés aux résultats globaux de cette recherche.

2.2.5 Contexte de la collecte de données

La collecte de données a eu lieu entre le 17 et 24 mai 2021. Le questionnaire en ligne a été mis à disposition des répondants jusqu'à cette date limite déterminée par l'intermédiaire de l'*addon* « *formLimiter* » du *Google Formulaire*. Normalement, cette opération était planifiée entre le 10 et 17 mai, mais, comme la Turquie était en confinement total jusqu'au 17 mai, nous avons dû retarder le processus. Le site Web de chaque bibliothèque a été examiné afin de préciser les noms et les courriels des bibliothèques. Dans les cas où les noms et les courriels ne faisaient pas partie du site Web, nous avons contacté les bibliothèques par téléphone afin de trouver les bons contacts. Le sondage a eu lieu en ligne et les questionnaires ont été envoyés à l'adresse courriel institutionnelle des répondants. Chaque message a été envoyé par courriel personnalisé au lieu de courriels en masse. Le formulaire d'information et de consentement, ajouté au début du questionnaire et disponible en annexe 2, a été confirmé par chaque répondant pour pouvoir répondre aux questions. Ce document a été également envoyé séparément aux participants.

Constatant un taux de réponse significativement faible (le nombre de participants sollicités était de 99 et nous n'avons obtenu qu'un taux de réponse de 27,2 %, avec 27 participants), nous avons dû envoyer des courriels de rappel le 24 mai aux bibliothécaires de référence qui n'ont pas rempli le questionnaire. Nous avons prolongé la dernière date pour remplir le questionnaire jusqu'au 28 mai et augmenté ainsi le taux de réponse. Finalement, nous avons obtenu un taux de réponse de 40,4 % avec 40 répondants. Lorsque la durée de collecte de données a été terminée,

nous avons remarqué que tous les questionnaires étaient valides parce que tous les répondants avaient répondu de manière positive à la première question (« *Avez-vous télétravaillé en période de pandémie ?* »).

Parmi les 40 répondants au questionnaire en ligne, 57,5 % étaient des femmes et 42,5 % étaient des hommes. Vingt-six bibliothécaires étaient diplômés d'une licence, et 14 étaient diplômés d'une maîtrise ou d'un doctorat. Enfin, 52,5 % avaient entre 25 et 34 ans, tandis que 37,5 % avaient entre 35 et 44 ans et 10 % avaient entre 45 et 54 ans (voir Tableau 3).

Tableau 3 — Répartition des répondants au questionnaire selon le genre et le niveau de scolarité

| Variable | Catégories | Nombre (n=40) | Pourcentage (%) |
|----------------------------|---|---------------|-----------------|
| Genre | Femme | 23 | 57,5 % |
| | Homme | 17 | 42,5 % |
| Tranche d'âge | 25 - 34 ans | 21 | 52,5 % |
| | 35 - 44 ans | 15 | 37,5 % |
| | 45 - 54 ans | 4 | 10 % |
| Niveau de scolarité | Licence | 26 | 65 % |
| | 2 ^e cycle/3 ^e cycle | 14 | 35 % |

2.2.6 Préparation des données pour l'analyse

Les données obtenues à l'aide de *Google Formulaire* ont été analysées indépendamment, mais aussi d'une manière corrélationnelle, à l'aide de statistiques descriptives. Les réponses ouvertes, quant à elles, ont été codées par l'intermédiaire de la méthode post-codage. Aussi, lorsque nous avons téléchargé le fichier au format .csv et converti au format .xlsx, nous avons dû fixer le jeu de caractères pour que nos données soient conformes à l'alphabet de la langue turque.

2.3 Analyse des données

L'analyse des données vise à présenter les liens des informations recueillies avec le problème de recherche. En recherche quantitative, un travail d'ordonnance, de classification et de regroupement selon des catégories est nécessaire pour traiter les données recueillies (N'da, 2015, p. 167). Ces données proviennent du questionnaire que nous avons utilisé. Pour pouvoir interpréter les résultats de la recherche, cette étape est essentielle.

2.3.1 Analyse des données du questionnaire

Pour les données que nous avons collectées par le questionnaire, nous avons fait une analyse quantitative qui « produit des informations chiffrées » (Martin, 2021). L'analyse statistique descriptive et l'analyse statistique explicative sont les deux types d'analyses quantitatives.

2.3.1.1 Analyses statistiques descriptives

L'analyse descriptive des données signifie « la description des variables et de leurs relations pour dégager un portrait de l'ensemble des caractéristiques des sujets ». Quant à l'analyse statistique descriptive, celle-ci sert à classer et à structurer les données, pour pouvoir répondre aux questions de recherche et aux hypothèses. Dans cette intention, des tableaux de distribution de données, des représentations graphiques de données ainsi que des mesures de tendances centrales et des mesures de dispersion peuvent être élaborés par la chercheuse (N'da, 2015, p. 170).

Dans la présente recherche, les données collectées par *Google Formulaire* ont été téléchargées au format .csv. Ce fichier a été converti au format .xlsx afin de profiter des fonctions du logiciel Excel qui permettent de créer des tableaux, de former des graphiques et de calculer les mesures de tendance centrale.

2.3.1.2 Analyses statistiques explicatives

L'analyse explicative (ou inférentielle) des données cherche à traiter « les réponses des sujets en considérant la relation supposée entre les variables ». En d'autres termes, cette analyse porte sur la relation entre les caractéristiques des variables (ou des populations) distinctes (N'da,

2015, p. 177). Comme souligné par N'da, les variables à mettre en relation sont celles qui correspondent à la formulation des hypothèses (2015, p. 177).

2.3.2 Post-codage manuel

Pour pouvoir analyser les questions ouvertes qui font partie de notre enquête par questionnaire, nous avons utilisé la méthode « post-codage » qui nous a permis d'analyser ce type de questions d'une manière quantitative et d'obtenir des statistiques. Le post-codage est une méthode qui

permet de fermer *a posteriori* les questions ouvertes. Cette technique (..) consiste à construire une batterie d'items à partir d'un sous-échantillon de réponses, puis à codifier l'ensemble des réponses de façon à remplacer la question ouverte par une ou plusieurs questions fermées (Lebart, 2001, p. 9).

En d'autres termes, avec la méthode poste-codage, la chercheuse peut traiter les questions nécessitant des réponses courtes. En élaborant une grille de codage où les thèmes rencontrés sont catégorisés, la chercheuse analyse l'échantillon de réponses. Dans cette opération, elle assure l'homogénéité à l'intérieur des thèmes sans trop réduire l'information (Brugidou, et al., 2004). Concrètement, il s'agit de créer « a category scheme into which each answer can be placed ». Cette méthode insiste aussi sur la valorisation numérique de chaque catégorie : « If each category has a separate numerical value, these replies can be entered into a spreadsheet in the same way as fixed-response options » (Bloch, et al., 2011, p. 193-194).

Une autre raison pour laquelle nous avons privilégié la méthode post-codage est que dans notre étude, le nombre de questions ouvertes est significativement bas. Cet indice facilite l'introduction de cette méthode. Comme affirmé par Lebart et Salem, cette procédure est surtout idéale pour « des réponses simples, typées et peu nombreuses », c'est-à-dire, pour des réponses aux questions qui auraient pu être fermées (Lebart et Salem, 1994, p. 29).

2.3.3 Unité d'analyse

L'unité d'analyse se définit comme « la plus petite unité de signification » (N'da, 2015, p. 132). L'unité d'analyse peut être « un groupe ethnique, une organisation, (...) un objet préfabriqué, un artefact (...) ou un phénomène d'interactions humaines qui a une signification sociale » (N'da, 2015, p. 73). Dans le cadre de notre recherche, les unités d'analyse sont les

bibliothécaires de référence qui travaillent dans les bibliothèques universitaires en Turquie. Les catégories d'analyse des unités d'analyse de notre étude sont le télétravail, la place de la sphère professionnelle dans les sphères privée et familiale, l'adaptation des services professionnels selon le confinement et les facteurs sociodémographiques des bibliothécaires de référence.

2.4 Qualité de la recherche

La qualité de la recherche repose sur plusieurs facteurs comme la préparation de la recherche y compris la mise en œuvre d'un protocole de recherche, la fidélité et la validité des instruments de collecte, la conduite de prétests, ainsi que l'identification des limites de la recherche.

2.4.1 Préparation de la recherche

Pour la préparation de la recherche, les critères de qualité requis sont les suivants : la mise en œuvre d'un protocole de recherche ; la fidélité et la validité des instruments de collecte ; la réalisation de prétests, et l'acquisition des habiletés de recherche par le chercheur.

2.4.1.1 La mise en œuvre d'un protocole de recherche

Le protocole de recherche est un document écrit dans lequel les phases d'une étude de recherche sont détaillées. Il doit, aussi, mettre en œuvre aussi les règles à respecter dans les relations entre le chercheur et la population concernée dans la recherche (Bossali et al., 2015, p. 25). C'est un outil pour guider la chercheuse tout au long de la réalisation de la recherche. Celui-ci comprend le but, les questions et les hypothèses de recherche, les instruments de collecte de données, le calendrier de collecte, et aussi les règles générales pour l'utilisation de ces instruments. Ces deux derniers sont essentiels compte tenu du contexte de confinement total actuel en Turquie.

2.4.1.2 La fidélité et la validité des instruments de collecte

Pour tout instrument utilisé dans une recherche, il faut assurer la validité et la fidélité (Aktouf, 1987, p. 83). La recherche quantitative, surtout, se base sur des instruments de collecte des données dont ces deux qualités doivent être assurées (N'da, 2015, p. 21).

2.4.1.2.1 La fidélité

Lorsqu'il s'agit de la méthodologie en recherche scientifique, la fidélité signifie le degré d'exactitude avec lequel un instrument de collecte de données mesure le phénomène qu'il est censé mesurer (Fortin, 1994, p. 58). Autrement dit, c'est de « mesurer de la même façon à chaque test spécifique ». L'instrument de la collecte des données doit manifester une certaine fidélité des résultats. En effet, lorsqu'un questionnaire passe à un échantillon de personnes d'une même situation, on devrait recevoir les mêmes résultats, ou des résultats très similaires (Aktouf, 1987, p. 83-84).

Comme souligné par Fortin, pour évaluer la fidélité, la stabilité est l'élément essentiel, et renvoie à la constance dans les réponses lorsqu'un instrument est appliqué plusieurs fois à des sujets (Fortin, 1994, p. 59). De la même manière, un instrument de collecte des données fidèle est « un instrument qui fait preuve de stabilité » dans la façon de recueillir les données (Aktouf, 1987, p. 84). Mais Aktouf insiste sur l'aspect critique de cette mesure : bien qu'il soit questionnable de garantir la constance d'un instrument de collecte des données dans une recherche quantitative, la chercheuse peut s'assurer d'« une relative sûreté et stabilité de ses mesures » en veillant à « la fidélité dans l'instrument », en faisant des prétests et en mesurant la corrélation entre chaque question ; et à « la fidélité dans les conditions de passation » en respectant les modes de passation et en faisant constamment attention à toutes les étapes de la recherche (1987, p. 84-85).

2.4.1.2.2 La validité

La validité signifie « le degré auquel l'instrument mesure ce qu'il est supposé mesurer », donc le concept (Fortin, 1994, p. 60). Autrement dit, elle concerne « l'efficacité de l'instrument de sondage à mesurer ce qui est censé l'être » (Jang, 2020).

Étant donné que cette recherche était effectuée en ligne et dans le contexte de confinement total, les éléments cités ci-dessous pouvaient menacer la validité du questionnaire :

- Le vrai échantillon pouvait rester inaccessible.

- Le questionnaire était relativement long⁷⁵ et risquait d'être abandonné par le répondant.
- L'accès à Internet était indispensable pour que le répondant accède au questionnaire.

Pour éviter ces risques, la chercheuse a envoyé le questionnaire à l'adresse courriel institutionnelle de chaque répondant au lieu de l'adresse courriel de la bibliothèque. Aussi, le taux des questions fermées était significativement élevé dans le questionnaire ; ceci a facilité à remplir le dernier. De plus, il est vrai que l'accès au questionnaire nécessitait l'accès à Internet. Toutefois, comme cette recherche analysait les effets du télétravail, il était cohérent de s'attendre à ce que les répondants aient accès à Internet. Finalement, la validité du questionnaire a été vérifiée par l'intermédiaire des prétests, comme mentionnés dans la section qui suit.

2.4.1.3 La conduite de pré-tests

Le prétest a été mené auprès de deux bibliothécaires de référence travaillant dans des bibliothèques universitaires, pour valider l'outil de collecte de données, c'est-à-dire le questionnaire. Cette opération nous a permis de réaliser les « défauts » du dernier et d'avoir une idée plus précise de la population sur laquelle est menée l'étude (N'da, 2015, p. 140).

Par l'intervention de l'une des répondantes, nous avons remarqué qu'il y avait un problème technique dans lequel l'une des réponses aurait dû être identifiée comme une réponse à paragraphe au lieu d'être dichotomique, comme déjà mentionné en haut. Alors notre prétest a atteint son but parce qu'il nous a aidés à comprendre les qualités de la recherche « auprès de personnes concernées par le problème et appartenant à la population de la recherche, de la façon dont sont reçues, perçues et interprétées les questions » (Aktouf, 1987, p. 106).

Mais à part ce détail technique, les résultats que nous avons collectés nous ont aussi permis de vérifier que le questionnaire avait bien été compris par les répondants.

⁷⁵ Par exemple, Aktouf souligne qu'un questionnaire doit contenir de 30 à 40 questions au maximum. La taille recommandée serait entre 15 à 35 questions pour éviter « la lassitude » et « l'impression de légèreté » (Aktouf, 1987, p. 98) ainsi que la perte de concentration.

3. Résultats

Ce chapitre présente les résultats de l'enquête par questionnaire que nous avons effectuée pour cette étude. Ces résultats ont été analysés selon les quatre questions de recherche que nous avons précisées.

3.1 Question de recherche 1 : La faisabilité du télétravail pour les bibliothécaires de références dans les bibliothèques universitaires en Turquie

Pour explorer la première question de recherche « Dans quelle mesure, le télétravail est-il faisable pour les bibliothécaires de référence dans les bibliothèques universitaires en Turquie ? », nous avons commencé par mesurer l'expérience actuelle des bibliothécaires de référence concernant le télétravail, la commodité du domicile pour le télétravail, les équipements bureautiques pour l'effectuer, les formations et les compétences dont les bibliothécaires ont eu besoin pour s'adapter à ce nouveau mode de travail.

3.1.1 Éléments de base du télétravail : l'expérience acquise, la commodité du domicile et le déroulement organisationnel

Tout d'abord, selon les données que nous avons obtenues, la totalité des répondants (40/40) a télétravaillé en période de pandémie. Ce type de travail était plutôt nouveau pour les bibliothécaires de référence en Turquie : plus de la moitié (60 %) des répondants ont indiqué qu'ils ne télétravaillaient jamais avant la pandémie, contre 30 % (n=12) qui télétravaillaient de temps en temps et 10 % (n=4) télétravaillaient souvent avant le « nouveau normal ».

Nous avons identifié trois aspects essentiels pour évaluer la commodité du domicile pour le télétravail : le « cotravail » au domicile, la capacité du domicile pour assurer des rapports avec l'employeur et les possibilités de rencontres avec l'équipe. Dans le confinement, le cotravail est l'un des facteurs essentiels qui identifie la commodité du domicile. Des 39 réponses obtenues, la majorité (71,7 %) (n=28) des répondants ont indiqué qu'ils avaient leur propre bureau dans le foyer par rapport à 28,3 % (n=11) qui n'en avaient pas. On constate que les répondants qui télétravaillent seuls au domicile étaient plus élevés que ceux chez qui il y avait d'autres personnes qui

télétravaillaient : 57,5 % (n=23) des bibliothécaires de référence étaient les seules personnes qui travaillaient au domicile par rapport à 42,5 % (n=17) qui partageaient leur foyer avec au moins une personne qui travaillait à la maison. Nous avons également mesuré le taux des personnes chez qui il y avait une autre personne qui télétravaillait (n=17), et qui avait son propre bureau au foyer (n=11) : l'analyse montre que 64,7 % des répondants avaient son propre espace de travail bien qu'il existait d'autres personnes qui travaillaient au domicile. Aussi, des 40 réponses obtenues pour la question 12 « Êtes-vous bien installé chez vous, pour télétravailler » que nous avons posée pour mesurer l'impression personnelle des répondants par rapport à la commodité du domicile pour le télétravail, 47,5 % (n=19) ont offert une réponse affirmative (« Très bien installé » et « Plutôt bien installé »).

Afin de pouvoir évaluer la capacité du domicile pour assurer des rapports avec le gérant, nous avons continué avec les questions qui concernaient le flux de travail. Dans ce cadre, nous avons surtout insisté sur la reddition de compte des bibliothécaires de référence à leurs employeurs. La figure 1 en indique la fréquence que les répondants doivent rapporter à leurs gérants.

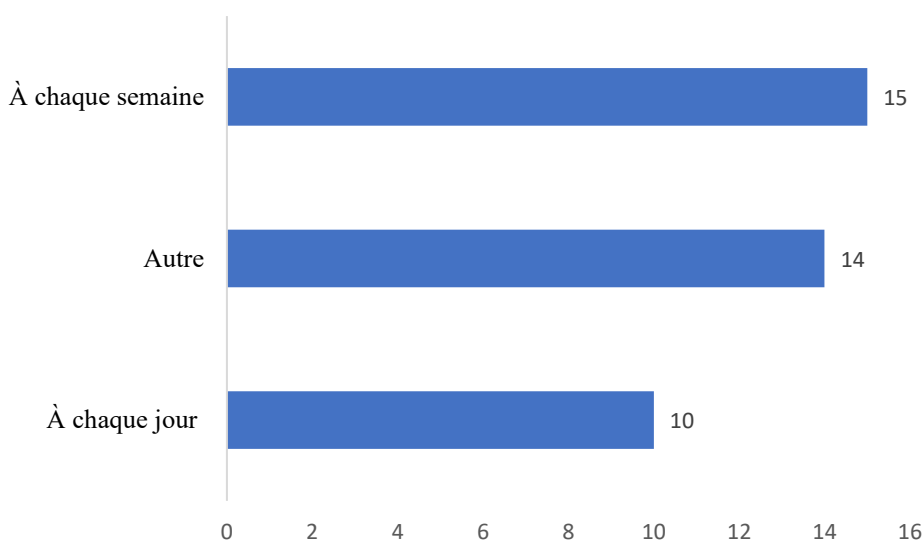


Figure 1 — *Fréquence de reddition de compte au gérant*

Ces résultats démontrent que la reddition de compte se faisait régulièrement, chaque journée (n=10) et aussi chaque semaine (n=15), contre 36 % des répondants (n=14) pour qui cette opération se faisait avec des intervalles de temps plus irréguliers.

À part la reddition de compte au gérant, la communication avec l'équipe est primordiale, et le travail d'équipe doit être poursuivi afin de réaliser le télétravail. La figure 2 présente la fréquence de réunions régulières avec l'équipe selon les bibliothécaires de référence pendant le confinement.

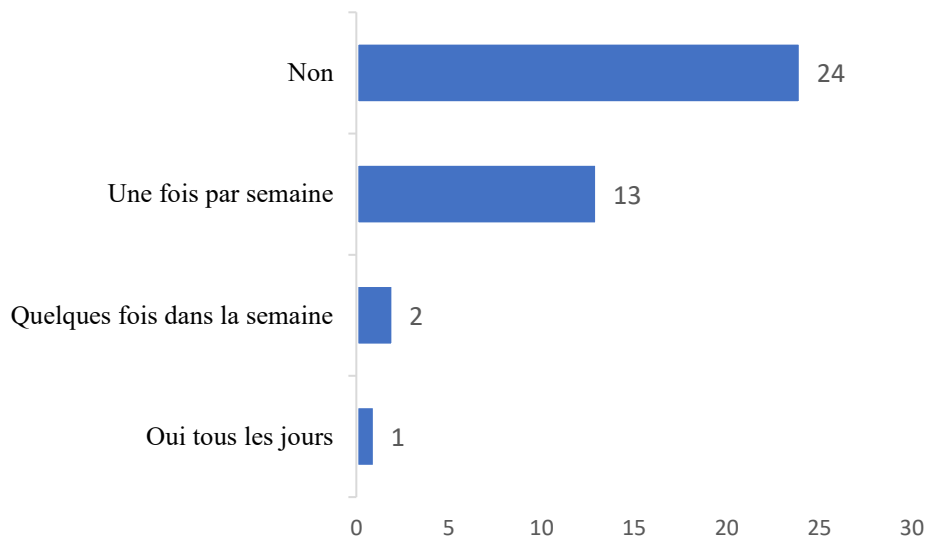


Figure 2 — *Fréquence de réunions régulières avec l'équipe*

On constate que les réunions régulières avec l'équipe étaient plutôt rares. Sur 40 réponses obtenues à ce sujet, 24 bibliothécaires de référence ont affirmé que leurs réunions n'étaient pas faites régulièrement. Pour près de 15 répondants au total, les réunions se réalisaient au moins une fois par semaine. Finalement, les réunions quotidiennes avec l'équipe n'étaient faites que dans une seule bibliothèque.

3.1.2 Infrastructure technologique : Équipements bureautiques, accès à Internet

On constate que l'infrastructure essentielle pour réaliser le télétravail était déjà acquise par une grande partie des bibliothécaires de référence : avec un taux de 92,5 %, la majorité des répondants (n=37) avaient déjà accès à Internet chez eux avant de passer au télétravail.

Nous avons également mesuré le besoin d'équipements bureautiques. Pour ce faire, nous avons codé les réponses de la question 9 « Quels équipements bureautiques ou électroniques

utilisez-vous lorsque vous télétravaillez?» qui était une question ouverte et à laquelle 35 bibliothécaires ont répondu.

Tableau 4 — *Équipements bureautiques/électroniques utilisées lors de télétravail*

| Réponse | Nombre de réponses |
|--|--------------------|
| Ordinateur/laptop/tablette | 16 |
| N'utilise pas | 11 |
| Appareils complémentaires (batterie, modem, imprimante) | 8 |
| Accessoires d'ordinateur (souris, microphone, moniteur) | 4 |
| Téléphone | 4 |
| <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px 0;"> <p>[Grab your reader's attention with a great quote from the document or use this space to emphasize a key point. To place this text box anywhere on the page, just drag it.]</p> </div> Logiciels (E-signature, Microsoft Word) | 3 |

Les répondants ont affirmé qu'ils utilisaient des ordinateurs; des appareils comme des batteries, des modems et des imprimantes; des accessoires comme des souris, des microphones et des moniteurs, des téléphones ainsi que des logiciels comme *Microsoft Word*. Il est à noter que 11 répondants n'utilisaient aucun équipement bureautique pendant le télétravail.

En gardant à l'esprit que tous ces équipements ne pouvaient pas exister au foyer, nous avons demandé quelles étaient les solutions qu'ils ont trouvées pour les équipements qu'ils n'avaient pas chez eux, mais dont ils avaient besoin afin d'effectuer le télétravail. Étant donné que notre moyen de collecte était une question ouverte, nous avons également bénéficié de la méthode de post-codage. Selon les réponses (n=28), l'inutilité de trouver une solution prédominait (n=12). L'option « je m'arrange lorsque je vais au bureau » arrivait en deuxième lieu (n=8), et était suivie par « entourage/voisins » (n=4) et « je ne trouve pas de solutions » (n=3). Dernièrement, « j'ai tout ce qu'il faut » (n=1) et « je les ai achetés » (n=1) marquaient les réponses données par les bibliothécaires de référence.

De nombreux besoins se manifestent non seulement du point de vue du matériel, mais aussi des logiciels pour s'adapter au télétravail. Le tableau 5 illustre les réponses que nous avons codifiées, de la question 7 qui était une question ouverte et qui concernait les logiciels ou les technologies ajoutés aux ordinateurs des répondants.

Tableau 5— *Logiciels ou les technologies ajoutés à l'ordinateur*

| Réponse | Nombre de réponses |
|---|--------------------|
| Plateformes de visioconférence (<i>Microsoft Teams, Zoom, Skype</i>) | 10 |
| VPN | 8 |
| Système de gestion automatisée de la bibliothèque | 7 |
| Logiciels de bureau à distance (<i>Anydesk, Team Viewer</i>) | 3 |
| Système de gestion électronique des documents | 3 |
| Logiciel de collaboration et de partage de documents (<i>Sharepoint, Panopto</i>) | 2 |
| Système de courriel (<i>Outlook</i>) | 1 |
| Service de classification (<i>OCLC</i>) | 1 |

Les plateformes de visioconférence, technologies prometteuses du confinement, dominaient les logiciels ajoutés aux ordinateurs. Aussi, les logiciels qui assuraient l'accès à distance au bureau et les systèmes de gestion automatisée de la bibliothèque étaient également privilégiés.

3.1.3 Connaissances technologiques pour le télétravail : formations et compétences techniques nécessaires

On constate que la majorité des bibliothécaires de référence (n=35) n'a pas été formée à cette nouvelle organisation en télétravail, avec un taux de 87,5 %. Ceux qui ont été formés (n=1) et partiellement formés (n=4) n'étaient qu'une minorité selon les données que nous avons collectées. Cette minorité a suivi les formations comme suit : l'usage de *Microsoft Teams*, d'*Adobe Connect* et de *Zoom*.

L'autre aspect nécessaire à l'adaptation au « nouveau normal » était les compétences techniques. Pour mesurer ces compétences, la question 15 qui est une question à réponses multiples avec l'option de réponse « autre » a été utilisée. À part les réponses que nous avons fournies comme « familiarité avec les plateformes de visioconférence comme Zoom et Teams », « réalisation de vidéo pour les formations à la maîtrise de l'information » et « numérisation des documents », les compétences techniques dont les bibliothécaires de référence avaient besoin concernaient l'utilisation des bases de données et des logiciels ainsi que le catalogage et l'opération des achats.

Tableau 6 — *Compétences techniques nécessaires pour le télétravail*

| Réponse | Nombre de réponses |
|--|--------------------|
| Familiarité avec les plateformes de visioconférence comme <i>Zoom</i> et <i>Teams</i> | 33 |
| Réalisation de vidéo pour les formations à la maîtrise de l'information | 11 |
| Numérisation de documents | 11 |
| Usage de certaines bases de données | 1 |
| Montage vidéo pour réseaux sociaux (Usage des logiciels comme <i>Adobe Photoshop</i>) | 1 |
| Catalogage | 1 |
| Activités d'achat | 1 |
| Pas de nécessité | 1 |

3.2 Question de recherche 2 : La place de la sphère professionnelle dans la sphère privée et familiale

Les résultats que nous avons obtenus visent également à mesurer les rapports entre la sphère professionnelle et les sphère privée et familiale. La deuxième question de recherche qui est « dans quelle mesure, la sphère professionnelle occupe la sphère privée (physique et numérique) et familiale des bibliothécaires de référence dans les bibliothèques universitaires ? » nous a permis d'identifier le degré dont la première occupe les deux autres sphères. Les sujets que nous avons abordés dans le questionnaire en lien avec cette question de recherche concernaient le *privacy*

numérique⁷⁶, la flexibilité du télétravail et la performance professionnelle des bibliothécaires de référence en télétravail dans le « nouveau normal » et finalement la manière dont ils ont éprouvé le télétravail du point de vue des sentiments.

3.2.1 *Privacy* numérique : la fuite du professionnel dans les outils technologiques privées

Ce qui rend possible l'exécution du télétravail est sans doute l'utilisation des TIC et des ordinateurs. Comme nous l'avons déjà mentionné dans la partie « revue de la littérature » de notre étude, l'usage des ordinateurs personnels dans le télétravail pourrait avoir des conséquences sur la *privacy* physique et numérique des employés. Notre étude révèle que seulement 37,5 % des répondants (n=15) ont obtenu un ordinateur par leurs employeurs, contre 25 répondants (62,3 %) qui utilisaient leurs ordinateurs personnels. Cependant, la majorité (n=29) utilisait son ordinateur avec un taux de 72,5 %, par rapport à un taux de 27,5 % (n=11) des bibliothécaires de référence qui partageaient leur ordinateur avec une autre personne à la maison.

Aussi, on constate que presque la totalité (n=39) des bibliothécaires de référence utilisait leur numéro de téléphone privé, avec un pourcentage de 97,5 %. Toujours selon notre recherche, il n'y avait qu'un seul répondant dont le numéro de téléphone a été fourni par l'employeur.

Notre question 7, qui portait sur les technologies ou les logiciels ajoutés aux ordinateurs des répondants, nous a permis de mesurer le taux des ajouts. Selon ces données, au moins un logiciel a été ajouté à l'ordinateur d'une grande partie des répondants (n=28), avec un taux de 70 %.

À part les outils de TIC personnels, nous avons également mesuré à quel niveau les moyens de communication personnels étaient utilisés pour des fins professionnelles dans le tableau 7. Cette analyse est importante non seulement pour voir la place du professionnel dans le privé, mais aussi pour mieux comprendre les dimensions de la flexibilité.

⁷⁶ Au lieu d'utiliser le concept de « la vie privée numérique », nous avons privilégié celui du « *privacy* numérique ». Comme affirmé par Rey, ce dernier « permet d'identifier une problématique non réduite à la seule question des données à caractère personnel ou à la seule question de la protection de la vie privée » (2012, p. 2).

Tableau 7 — *Les moyens de contact de l'employeur*

| Réponse | Fréquence |
|--|-----------|
| L'appel au téléphone portable | 35 |
| Les SMS / messages WhatsApp | 34 |
| Les plateformes de visioconférence comme <i>Zoom</i> et <i>Teams</i> | 17 |
| Mes réseaux sociaux | 7 |
| Mon adresse courriel personnelle | 2 |
| L'appel au téléphone fixe | 1 |
| Verbalement | 1 |

Le moyen le plus important pour la mise en contact des employeurs aux bibliothécaires de référence était le téléphone portable (26,9 %). Les SMS/messages *WhatsApp* qui étaient accessibles par les téléphones portables constituaient consécutivement 26,1 % des moyens de communication utilisés par l'employeur. Les plateformes de visioconférence comme *Zoom* et *Teams* représentaient 13 %. À ceux-ci s'ajoutaient les réseaux sociaux personnels (5,3 %) et l'adresse courriel personnelle (1,5 %). Finalement, l'usage des appels au téléphone fixe et de la communication verbale révélait le même pourcentage (0,7 %).

Afin de pouvoir constater les changements dans les manières de surveillance de l'employeur, la question 24 qui est une question ouverte a été posée. Le tableau 8 indique les détails en ce qui concerne les manières de surveillance des employeurs :

Tableau 8 — *Manières de surveillance des employeurs*

| Réponse | Fréquence |
|---------|-----------|
|---------|-----------|

| | |
|--|---|
| Logiciels | 9 |
| Ne peuvent pas surveiller | 9 |
| Courriel | 8 |
| Réseaux sociaux (y compris les plateformes de visioconférence) | 7 |
| Rapports quotidiens ou hebdomadaire | 5 |
| Téléphone | 4 |

3.2.2. Flexibilité du télétravail : la *privacy* physique

Pour analyser la *privacy* physique des bibliothécaires de référence en télétravail, nous avons commencé par mesurer la flexibilité des horaires de travail. La moitié des répondants (n=20) avait des horaires de travail flexible, tandis que 35 % (n=35) en avaient partiellement. Seulement 15 % (n=6) des horaires de travail n'étaient pas flexibles. Nous avons également interrogé les répondants sur la flexibilité d'une manière plus indirecte. Les réponses que nous avons obtenues confirmaient les précédentes. La figure 3 présente la fréquence de réponse des bibliothécaires de référence aux courriels/messages/appels professionnels.

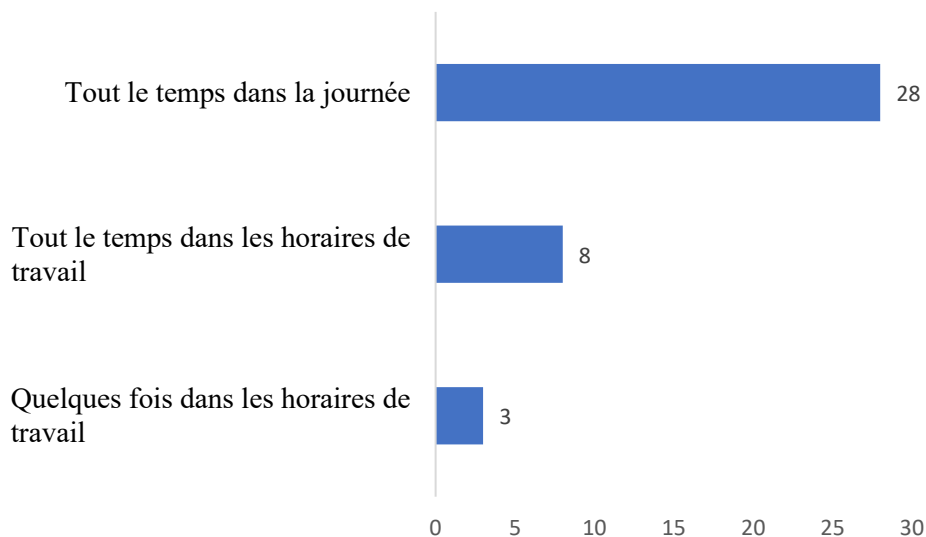


Figure 3 - Fréquence de réponses aux courriels/messages/appels professionnels

Sur 39 réponses, les résultats de l'enquête montrent que la fréquence de réponse aux courriels/messages/appels professionnels était, par ordre de décroissance, comme suit : tout le

temps dans la journée (n=28), tout le temps dans les horaires de travail (n=8) et quelques fois dans les horaires de travail (n=3) (respectivement 72 %, 20 % et 8 %).

Comme notre question de recherche l'indiquait, nous n'avons pas seulement interrogé les manières dont la sphère professionnelle occupait la sphère privée, mais aussi la sphère familiale. Les informations recueillies concernant la conciliation du professionnel et du personnel/familial étaient essentielles pour pouvoir analyser ce fait. La figure 4 présente à quel niveau les répondants étaient arrivés à concilier ces deux domaines.

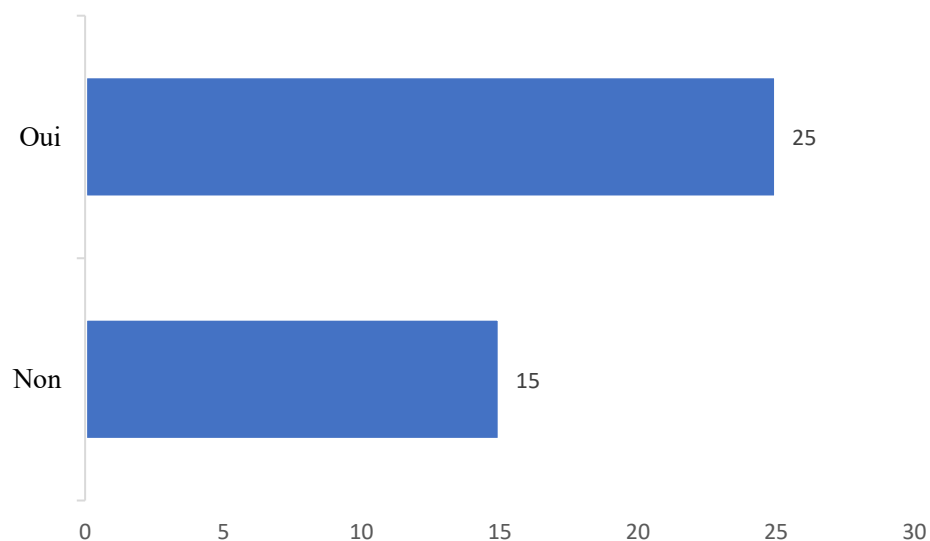


Figure 4 - Niveau de conciliation entre le professionnel et le personnel/familial

On constate que la majorité des bibliothécaires de référence (n=25) pouvaient concilier le professionnel et le personnel/familial. Cependant, 15 répondants ont affirmé qu'ils n'arrivaient pas à concilier ces deux sphères pendant le télétravail.

De 39 bibliothécaires de référence, la plupart des répondants (n=31) ont indiqué que leurs obligations familiales n'avaient pas changé, avec un taux de 79,4 % par rapport à 8 participants pour qui les obligations familiales n'étaient pas les mêmes (20,6 %). Ces obligations familiales qui ont changé sont présentées au tableau 9 :

Tableau 9 — Les changements dans les obligations familiales

| Réponse | Fréquence |
|--|-----------|
| Augmentation des obligations familiales et domestiques | 5 |
| Permettre à l'époux de trouver du temps pour lui même | 1 |
| Disparition des frontières de responsabilité | 1 |
| Chevauchement des responsabilités familiales et professionnelles | 1 |

Nous constatons que l'augmentation des obligations familiales et domestiques constituait le changement le plus remarquable en confinement. Lorsque nous avons questionné à quel niveau les responsabilités domestiques ont été augmentées, les 34 réponses que nous avons obtenues étaient intéressantes. La figure 5 présente le degré d'augmentation des responsabilités domestiques.

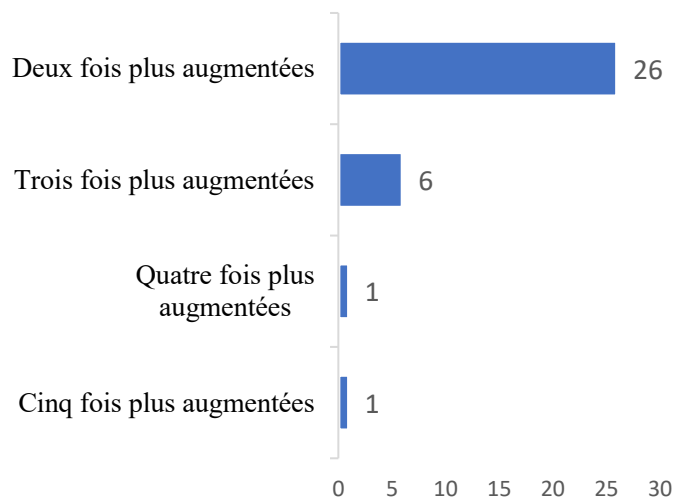


Figure 5 — *Degré d'augmentation des responsabilités domestiques*

Ainsi, pour 76 % des bibliothécaires de référence (n=26), les responsabilités domestiques étaient deux fois plus importantes. Pour les autres, dans 18 % des cas (n=6), celles-ci étaient trois fois plus importantes. Finalement, 3 % ont choisi la réponse « quatre fois plus importantes » (n=1) et « cinq fois plus importantes » (n=1). Cette question sera abordée d'une manière plus détaillée dans l'analyse de la quatrième question de recherche.

3.2.3 Niveau de performance : fatigue et productivité

Selon les données que nous avons collectées, le télétravail avait des effets sur la performance professionnelle des bibliothécaires de référence. Plus de la moitié des répondants ont affirmé qu'ils ne pouvaient réaliser que partiellement (n=24) et très partiellement (n=1) l'ensemble de leurs tâches pendant le télétravail, tandis qu'une minorité des participants pouvaient réaliser complètement (n=12) leurs tâches en télétravail. À ceux-ci s'ajoutent ceux qui ne pouvaient pas du tout (n=3) réaliser l'ensemble de leurs tâches en télétravail comme vu sur la figure 6.

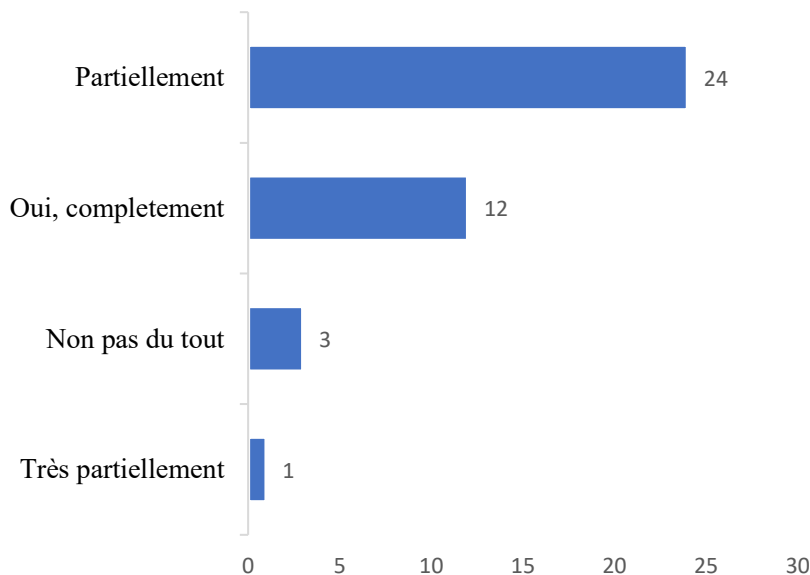


Figure 6 — Perception de la performance des bibliothécaires de référence

Un équilibre semble exister parmi les réponses données pour la question 17 qui concernait le sentiment de travailler davantage, que nous avons posée afin de mesurer la durabilité du télétravail. Dans notre étude, 35 % des répondants (n=14) ont déclaré qu'ils avaient le sentiment de travailler davantage plus que d'habitude. Nous avons constaté le même taux pour ceux qui ont affirmé qu'ils avaient le sentiment de travailler davantage que d'habitude. À ceux-ci s'ajoutaient ceux qui avaient le sentiment de travailler autant que d'habitude (n=12) avec un taux de 30 %.

En ce qui concerne le niveau de fatigue que les bibliothécaires de référence éprouvaient en télétravail, il n'existe pas d'écart remarquable parmi les réponses. En effet, pour 40 % des répondants (n=16), le sentiment de fatigue qu'ils éprouvaient se faisait sentir moins que

d'habitude. En revanche, 32,5 % des participants (n=13) ont répondu qu'ils se sentaient fatigués en télétravail plus que d'habitude. Pour 27,5 % des répondants (n=11), le télétravail ne changeait pas le niveau de fatigue.

Néanmoins, un écart apparaît concernant la perception du niveau de productivité, d'après les 39 réponses obtenues. La figure 7 présente comment le télétravail a modifié la productivité des bibliothécaires de référence.

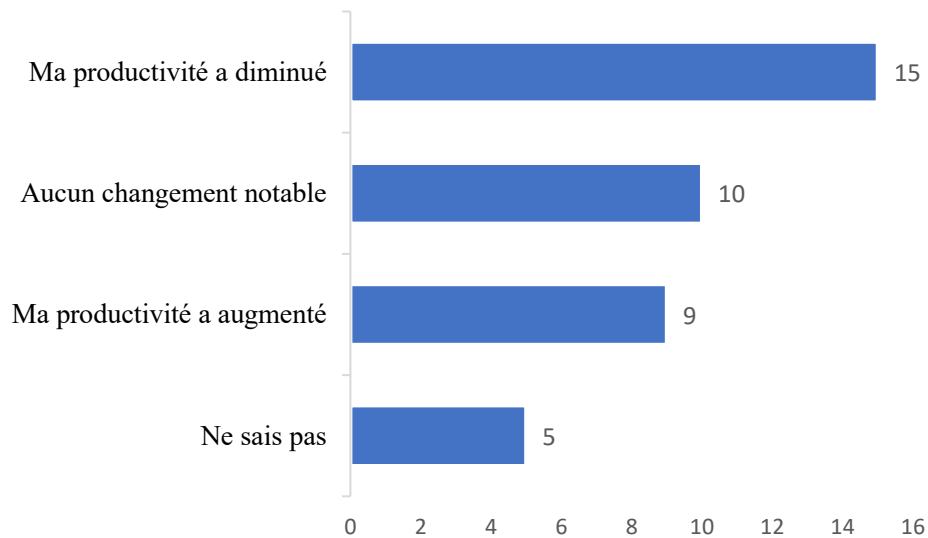


Figure 7 — *Effets du télétravail sur la productivité*

Pour 15 répondants, le télétravail a eu des effets négatifs sur la productivité, avec un taux de 38 %. Le taux de ceux pour qui il n'existait aucun changement notable (n=10) était de 26 %, similaire au taux de ceux dont la productivité a augmenté (n=9) (23 %). Viennent ensuite 5 répondants qui ne savent pas, avec un taux de 13 %.

Enfin, pour mieux comprendre la faisabilité du télétravail pour les bibliothécaires de référence dans les bibliothèques universitaires en Turquie, nous avons évalué les mesures potentielles, par l'intermédiaire de la question 21 qui est une question ouverte, afin d'améliorer ce nouveau type de travail. Le tableau 10 permet d'illustrer le classement des différentes opinions pour augmenter l'efficacité du télétravail.

Tableau 10 — *Changements potentiels pour améliorer le télétravail*

| Réponse | Fréquence |
|--|------------------|
| Distinction et amélioration des frontières entre la sphère privée/familiale et professionnelle | 7 |
| Amélioration de la distribution des responsabilités, et de la communication | 7 |
| Insignifiante de la question | 5 |
| Fournissement des équipements bureautiques | 3 |
| Adaptation des ressources de la bibliothèque selon le contexte | 1 |

Les résultats de l'enquête par questionnaire montrent que la distinction et l'amélioration des frontières entre la sphère privée/familiale et la sphère professionnelle et l'amélioration de la distribution des responsabilités et de la communication ont été considérées par les répondants comme les changements les plus critiques (environ 30 % pour chacun) afin d'augmenter l'efficacité du télétravail. Comme nous l'avons déjà constaté, l'absence des équipements bureautiques était un facteur qui avait des effets négatifs sur ce type de travail. Les fournitures de ces derniers (13 %) et l'adaptation des ressources de la bibliothèque selon le contexte ont été considérées comme amélioratives (4,3 %) afin de rendre plus efficace le télétravail. Il est à noter que cette question a été vue comme insignifiante pour des raisons diverses⁷⁷ selon certains participants (21,7 %).

⁷⁷ Par exemple, selon une réponse, « on ne peut pas travailler de chez soi ». Pour une autre, « ça a un rapport avec la motivation personnelle » et « des changements ne pourraient pas avoir des effets positifs sur l'efficacité ».

3.3. Question de recherche 3 : L'évolution des services de référence dans le « nouveau normal »

Le confinement a mené les bibliothécaires à modifier les services de référence qui nécessitent normalement une communication face à face avec les usagers. Les services dans cette période ont été adaptés au « nouveau normal ». La troisième question de recherche de notre étude était « Comment les services de référence des bibliothèques universitaires ont évolué lors de la pandémie en Turquie ? ». Les sujets abordés dans le questionnaire de recherche en lien avec cette troisième question de recherche étaient les nouveaux types de services de référence, les nouveaux intermédiaires dans la transmission de l'information et les défis du confinement.

3.3.1 Nouveaux types de services de référence

Le confinement nécessitait l'adaptation des services de référence au « nouveau normal ». Pour mesurer ces changements, nous avons commencé par questionner si les services de référence se poursuivaient dans les bibliothèques. 92,5 % des répondants (n=37) ont affirmé qu'ils offraient toujours ces services dans leurs établissements, par rapport au 7,5 % (n=3) chez qui ces derniers ne se poursuivaient plus. Mais le taux était moins élevé pour ce qui est des bibliothèques qui avaient modifié leurs services de référence pour s'adapter à la pandémie : pour 60 % des participants (n=24), la réponse était affirmative tandis que pour 40 % des bibliothèques (n=16), les services de référence n'ont pas été modifiés pour le « nouveau normal ». Le tableau 11 indique les domaines dans lesquels des modifications ont été réalisées pour le contexte actuel⁷⁸.

Tableau 11 — *Services de référence modifiés pour le contexte actuel*

| Réponse | Fréquence |
|--|-----------|
| Formations et orientations des usagers | 5 |
| Communications face à face | 4 |
| Durées des prêts et dates de retour | 3 |
| Prêts et usage des ressources imprimées | 2 |
| Services <i>ILL</i> et <i>in-transit</i> | 1 |

⁷⁸ Nous avons remarqué que parmi les réponses il existait non seulement celles qui concernaient les services de référence modifiés, mais aussi les nouveaux services de référence introduits qui devraient être la réponse de la question suivante. Alors nous avons exclu ces réponses de notre analyse.

Selon les réponses obtenues, 33,3 % des bibliothèques ont modifié les formations et les orientations qu’elles offraient aux usagers. Viennent ensuite la communication face à face (26,6 %) et les durées des prêts et les dates de retour des ressources empruntées par les usagers (20 %) qui ont été modifiées pour s’adapter au contexte actuel. Finalement 6,6 % des bibliothèques ont fait recours à la modification des services *ILL* et d’*in-transit*⁷⁹.

Non seulement les services de référence modifiés, mais aussi les services de référence nouveaux étaient importants pour pouvoir mesurer l’évolution des services pendant le confinement. Le tableau 12 représente les nouveaux services de référence offerts par les bibliothèques universitaires dans le contexte actuel. Ces réponses ont été collectées par une question ouverte.

Tableau 12 — *Les nouveaux services de référence*

| Réponse | Fréquence |
|--|-----------|
| Services de conseil en ligne (par clavardage, mail, <i>Zoom</i> , réseaux sociaux) | 8 |
| Abonnement aux ressources numériques | 5 |
| Numérisation des formations | 5 |
| Numérisation des ressources et des formulaires imprimées | 2 |
| Contrôle 24/7 des courriels | 2 |
| Introduction de nouveaux projets pour les services <i>ILL</i> | 1 |
| Transfert d’appels de la bibliothèque vers les téléphones personnels des bibliothécaires | 1 |

Trente-trois pourcent des bibliothèques ont transféré leurs services de conseil au numérique, et surtout aux plateformes comme le clavardage, le courriel, les plateformes de visioconférence et les réseaux sociaux. Pour 20,8 % des établissements, l’abonnement aux ressources numériques a été offert aux usagers. Le même taux est mesuré pour la numérisation des formations. 8,3 % des établissements ont numérisé leurs ressources et leurs formulaires imprimés ainsi qu’ils ont commencé à contrôler 24/7 les courriels envoyés par les utilisateurs. Finalement,

⁷⁹ Le service d’in-transit signifie la demande d’une ressource imprimée qui se trouve dans une autre bibliothèque d’une même université, par un usager.

l'introduction des projets internationaux pour l'amélioration des services *ILL* et le transfert d'appels de la bibliothèque vers les téléphones personnels des bibliothécaires (4,1 % pour chacun) étaient parmi les services de référence introduits dans le confinement.

Il est évident qu'une bibliothèque, en tant que centre d'information, doit fournir des services de référence pendant la crise sanitaire actuelle. Alors, nous avons interrogé les répondants sur les services introduits à cette fin pour la COVID-19 dans ces établissements. Les réponses à cette question sont présentées ci-dessous dans le tableau 13⁸⁰. Ces réponses ont été collectées à l'aide une question ouverte.

Tableau 13 — *Les services de référence introduits sur la COVID-19*

| Réponse | Fréquence |
|---|-----------|
| Formations en ligne | 6 |
| Désinfection des prêts et des retours | 4 |
| Préparation et partage guides, des indexes et des listes des fournisseurs de contenu gratuit concernant la Covid-19 sur le site web | 4 |
| Diminution des usagers dans les salles de la bibliothèque | 1 |

Les formations en ligne sur la COVID-19 étaient le service de référence le plus utilisé dans les bibliothèques universitaires (40 %). La préparation des guides, des indexes et des listes de fournisseurs de contenu gratuit concernant la Covid-19 et le partage de ces ressources sur le site Web de la bibliothèque ont été également offerts.

3.3.2 Intermédiaires numériques pour la communication et la transmission de l'information

Les bibliothèques ont sans doute dû mettre à jour les intermédiaires qu'ils avaient pour transmettre l'information, dans la période de confinement. Dans ce cadre, nous avons insisté non

⁸⁰ Nous avons remarqué que parmi les réponses il existait non seulement celles qui concernaient les services de référence introduits pour la pandémie, mais aussi les nouveaux services de référence introduits qui n'avaient pas de rapport avec la COVID-19, mais qui devraient être la réponse de la question précédente. Alors nous avons exclu ces réponses de notre analyse.

seulement sur les moyens de communication entre les bibliothécaires de référence et les utilisateurs, mais aussi les ressources de la bibliothèque pour transmettre l'information.

Les méthodes de communication numériques sont privilégiées dans le « nouveau normal » afin d'exécuter les services de référence qui nécessitent normalement la communication face à face. La figure 8 démontre en détail les outils utilisés à cette fin.

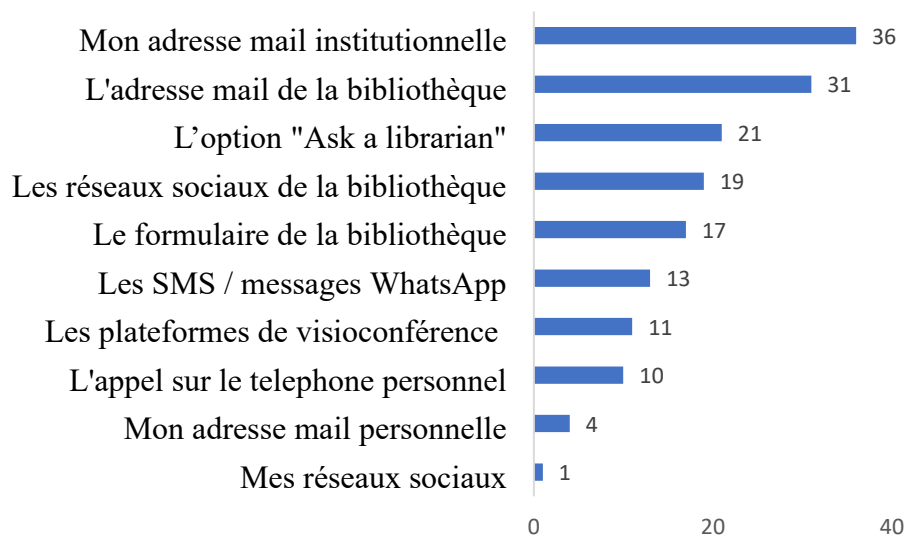


Figure 8 — Moyens de communication pour les questions de référence pendant le confinement

Le courriel institutionnel des bibliothécaires de référence était le moyen le plus utilisé par les usagers pour poser les questions de référence (22 %). L'autre moyen le plus populaire pour ce type de questions était le courriel de la bibliothèque, avec un taux de 19 %. Les 12,8 % ayant choisi le service *chat* ont été suivis par ceux qui ont choisi les réseaux sociaux de la bibliothèque avec un pourcentage de 11,6 %. Dans 17 cas (10,4 %), on a répondu « le formulaire de la bibliothèque », dans 13 « les SMS/messages *WhatsApp* » et dans 10 cas (6,7 %) « les plateformes de visioconférence comme *Zoom* et *Teams* ». L'appel sur le téléphone personnel (6,1 %), l'adresse courriel personnelle (2,4 %) et les réseaux sociaux personnels des bibliothécaires (0,6 %) étaient également utilisés pour que les usagers transmettent les questions de référence.

Nous avons également cherché à savoir quels outils et types de ressources étaient les plus utilisés. Compte tenu de la fermeture des bibliothèques et des conditions d'hygiène, la circulation réduite des ressources imprimées a provoqué l'usage essentiel des ressources numériques. La figure 9 démontre les types de ressources les plus utilisés pour les services de référence.

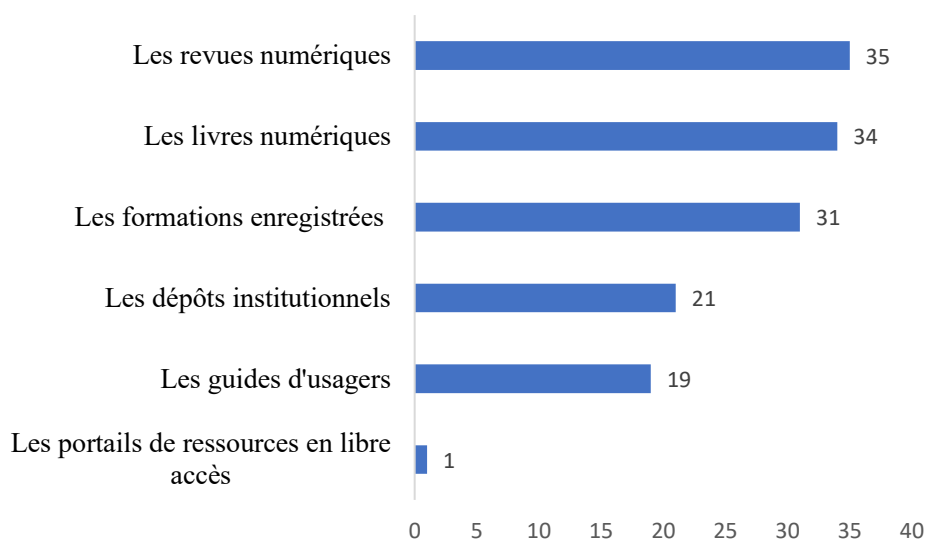


Figure 9 — *Outils utilisés pour les services de référence*

Les données recueillies indiquent que dans 24,8 % des établissements, les revues numériques étaient les plus privilégiées par les bibliothécaires de référence. Un taux similaire (24,1 %) est constaté pour les livres numériques. La formation à distance⁸¹ (21,9 %) était également favorisée par les bibliothèques universitaires. Dans 14,8 % des cas, il est indiqué que les dépôts institutionnels ont été préférés lors des services de référence. Finalement, peu de répondants ont déclaré qu'ils préféraient les guides d'usagers (13,4 %) et les portails de ressources en libre accès (0,7 %).

3.3.3 Les défis dans les services de références

Il existe sans doute des difficultés spécifiques et des défis afin de s'adapter à cette période pour le secteur de la bibliothéconomie comme pour tous les secteurs. La constatation de ceux-ci

⁸¹ Bien que nous n'ayons pas pu obtenir de l'information par rapport aux types de formations enregistrées, Çimen et al. affirment que des collaborations se sont développées entre les bibliothèques et les départements de la formation à distance dans les universités (2020b, p. 193).

permettra d'augmenter l'efficacité de l'exécution du télétravail réalisée dans les conditions pandémiques qui se poursuivent. La figure 10 représente les défis avec lesquels les bibliothécaires de référence faisaient face dans les services de référence.

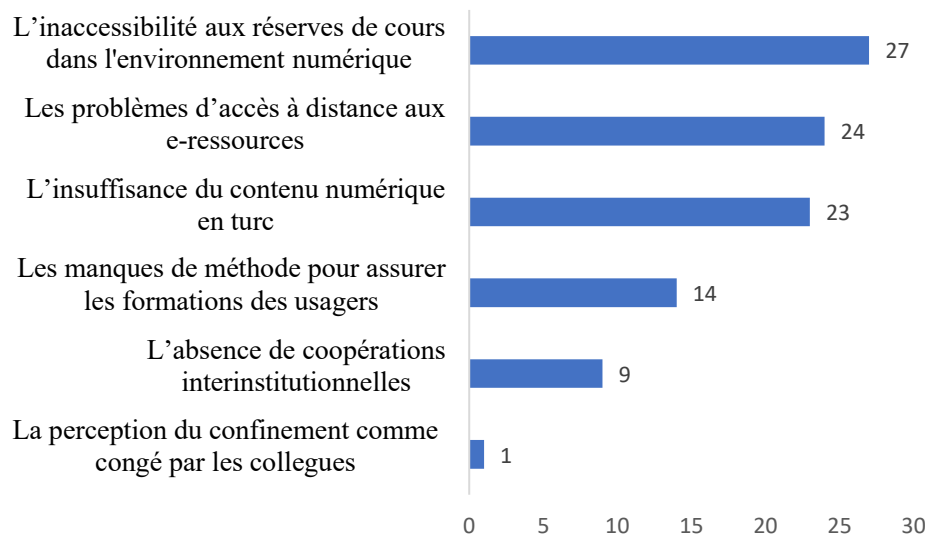


Figure 3 — *Défis dans les services de référence*

Concernant les difficultés vécues par les bibliothécaires de référence, les problèmes d'accès aux réserves de cours dans l'environnement numérique venaient en tête avec un taux de 27,5 %. Viennent ensuite les problèmes d'accès à distance aux e-ressources et l'insuffisance du contenu numérique en turc avec des taux similaires de 24,4 % et de 23,4 %. Selon 14 répondants, les manques de méthode pour assurer les formations des usagers (14,2 %) augmentaient la difficulté de l'offre des services de référence. Finalement, l'absence de coopérations interinstitutionnelles et la perception du confinement comme congé par les collègues ont été considérées comme des défis par les bibliothécaires de référence.

3.4 Question de recherche 4 : Le genre et la fracture sociale dans l'exécution du télétravail

La dernière section de ce chapitre est consacrée à la quatrième question de recherche : « Quelles sont les différences concernant la réalisation du télétravail par rapport aux facteurs comme le genre et la fracture sociale ? ». Pour y répondre, nous avons comparé les réponses des

questions que nous avons utilisées pour pouvoir répondre aux trois premières questions de recherche, et les réponses des questions sociodémographiques que nous avons posées à la fin de notre enquête par questionnaire. Ainsi, nous avons pu mesurer les facteurs autres que l'espace, le temps et l'infrastructure pour réaliser le télétravail d'une manière effective.

3.4.1 Le télétravail et le genre

Tout d'abord, nous avons commencé par mesurer le niveau d'expérience que les bibliothécaires de référence ont acquis, du point de vue du genre, en ce qui concerne le télétravail, dont les détails peuvent être vus sur la figure 11. Pour ce faire, la question que nous avons posée était « Avant la COVID-19, vous arrivait-il de télétravailler ? ».

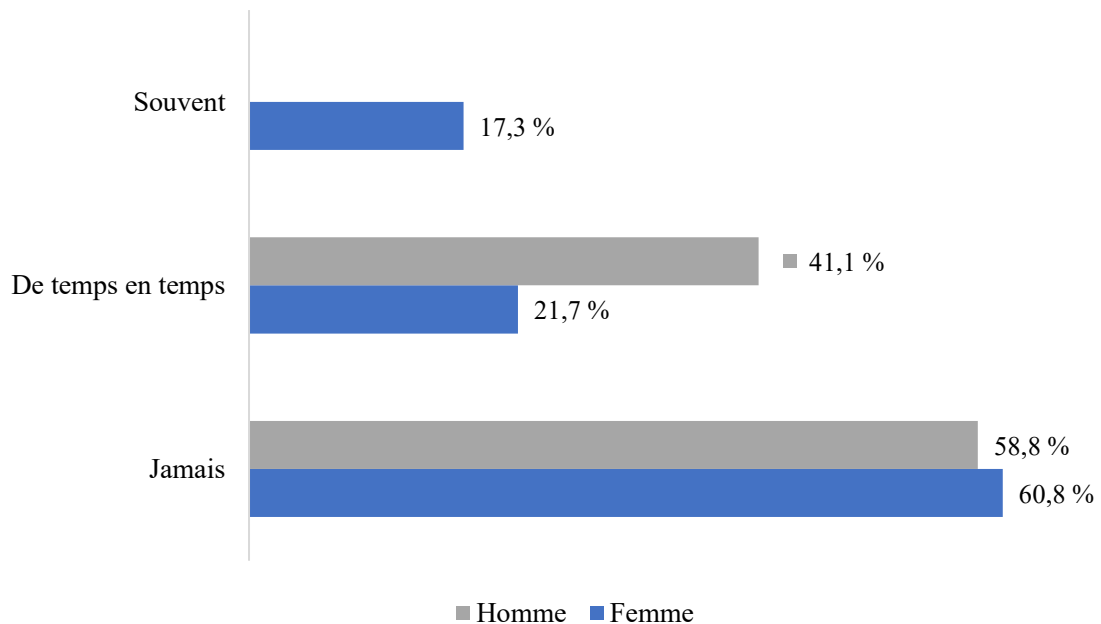


Figure 4 — *Expérience de télétravail avant la pandémie*

Ces données ont indiqué que, sur 23 femmes, seulement 17,3 % (n=4) télétravaillaient souvent avant la COVID-19, par rapport à 21,7 % (n=5) qui télétravaillaient de temps en temps, et 60,8 % (n=14) qui ne télétravaillaient jamais. Par ailleurs, sur 17 hommes, 41,1 % (n=7) télétravaillaient de temps en temps, par rapport à 58,8 % (n=10) qui ne télétravaillaient jamais. Selon ces résultats, aucun homme n'a souvent télétravaillé avant la pandémie.

3.4.1.1 Commodité du domicile pour le télétravail

Les autres personnes qui télétravaillent dans le domicile peuvent sans doute constituer un obstacle pour la réalisation de ce type de travail. La situation civile et familiale peut aggraver cet obstacle.

Sur 23 répondantes, 43,4 % (n=10) partageaient leur foyer avec d'autres personnes qui télétravaillaient, tandis que 56,5 % (n=13) télétravaillaient seules. En revanche, le taux des répondants pour qui il y avait d'autres personnes qui télétravaillaient au foyer était de 41,1 % (n=7), mais 58,8 % (n=10) télétravaillaient seul au foyer.

Sur 23 femmes, 30,4 % (n=7) étaient célibataires, sans enfants⁸², et ne partageaient pas leur foyer avec d'autres personnes qui télétravaillaient tandis que 26 % (n=6) étaient avec enfant(s) ou en couple, et seules à télétravailler. En revanche, 13 % (n=3) étaient célibataires, sans enfants, et partageaient leur foyer avec d'autres personnes qui télétravaillaient tandis que 30,4 % (n=7) étaient en couple ou avec enfants et étaient seules à télétravailler. Lorsque l'on considère les hommes⁸³, nous avons remarqué que de 16 répondants, 31,2 % (n=5) étaient célibataires, sans enfants, et aussi avec enfant(s) ou en couple (donc de chacune des deux catégories), et ne partageaient pas leur foyer avec d'autres personnes qui télétravaillaient. Finalement, toujours 31,2 % (n=5) ont affirmé qu'ils étaient avec enfant(s) ou en couple et partageaient leur foyer avec d'autres personnes qui télétravaillaient tandis que 6,2 % (n=1) étaient célibataires, sans enfants et partageaient leur foyer avec d'autres personnes qui télétravaillaient.

Afin de pouvoir mesurer la commodité du foyer pour le télétravail, la comparaison entre la présence du propre bureau dans le foyer et le genre nous semble essentielle. Nous avons constaté que 68,1 % (n=15) des femmes avaient un bureau⁸⁴, en revanche, 31,8 % (n=7) n'en avaient pas.

⁸² Les réponses de la question qui concerne la situation civile étaient assez détaillées. Nous les avons catégorisées comme suit : « Célibataires, sans enfant » pour globaliser les réponses « célibataire », « seul(e), sans enfant », « en colocation » et « chez mon/mes parent(s), ma famille », et « avec enfant(s) ou en couple » pour classer les réponses « marié », « seul(e), avec enfant(s) », « en couple, sans enfant », « en couple, avec enfant(s) », « en couple, avec enfant(s), avec parent(s) et famille » et « avec enfant(s), avec parent(s) et famille ».

⁸³ La question concernant la situation civile et familiale n'a pas été répondue par un participant.

⁸⁴ Une participante n'a pas répondu à la question « Avez-vous votre propre bureau dans votre foyer ? ».

De 17 hommes, 76,4 % (n=13) avaient cette opportunité tandis que 23,5 % (n=4) n'en avaient pas. Nous pensons qu'ici la situation civile n'est pas significative.

Il est à noter que 73,9 % (n=17) des femmes utilisaient seules leurs ordinateurs. Mais 26 % (n=6) les partageaient avec les membres de la famille. Ce taux était moins élevé chez les hommes dont 70,5 % (n=12) les utilisaient seuls, par rapport à 29,4 % (n=5) qui n'en utilisaient pas.

En ce qui concerne le niveau d'installation pour le télétravail, il existait un écart considérable. Indépendamment de la situation civile et familiale, le taux des femmes qui étaient très bien installées chez elles pour télétravailler était très bas par rapport à celui des hommes : face à 7,6 % (n=1) des femmes avec enfants ou en couple et de 10 % (n=1) des femmes célibataires et sans enfants qui ont choisi cette réponse, 30 % (n=3) des hommes avec enfants ou en couple et de 33,3 % (n=2) des hommes célibataires et sans enfants ont affirmé qu'ils étaient très bien installés chez eux pour effectuer le télétravail. Pour ceux qui étaient plutôt bien installés, le taux des femmes (46,1 % (n=6) de celles avec enfants ou en couple et 60 % (n=6) des célibataires et sans enfants) était plus élevé que celui des hommes (30 % (n=3) de ceux avec enfants ou en couple et 33,3 % (n=2) des célibataires et sans enfants). Venaient ensuite les répondants pour qui l'installation de leur domicile pouvait convenir pour le télétravail. Le tiers des femmes de chacune des deux catégories ont choisi cette réponse avec un taux de 30,7 % (n=4) (celles avec enfants ou en couple) et de 30 % (n=3) (femmes célibataires et sans enfants). Cette réponse était la réponse la plus choisie par les hommes avec enfants ou en couple (40 % n=4)). Pour les hommes célibataires et sans enfants, cette réponse était la moins donnée (16,6 (n=1)). Ce pourcentage était le même pour les hommes de la même catégorie qui étaient mal installés. Les résultats des deux dernières réponses étaient à souligner : aucune femme n'était mal installée chez elle pour effectuer le télétravail. Finalement, aucun homme n'était très mal installé chez lui pour effectuer le télétravail par rapport à 15,3 % (n=2) des femmes avec enfants ou en couple. La figure 12 illustre cette variable en fonction de la situation civile et familiale⁸⁵.

⁸⁵ Les réponses de la question qui concerne la situation civile étaient assez détaillées. Nous les avons catégorisées comme suit : « Célibataires, sans enfant » pour globaliser les réponses « seul(e), sans enfant », « en colocation » et « chez mon/mes parent(s), ma famille », et « avec enfant(s) ou en couple » pour classer les réponses « seul(e), avec enfant(s) », « en couple, sans enfant », « en couple, avec enfant(s) », « en couple, avec enfant(s), avec parent(s) et famille » et « avec enfant(s), avec parent(s) et famille ».

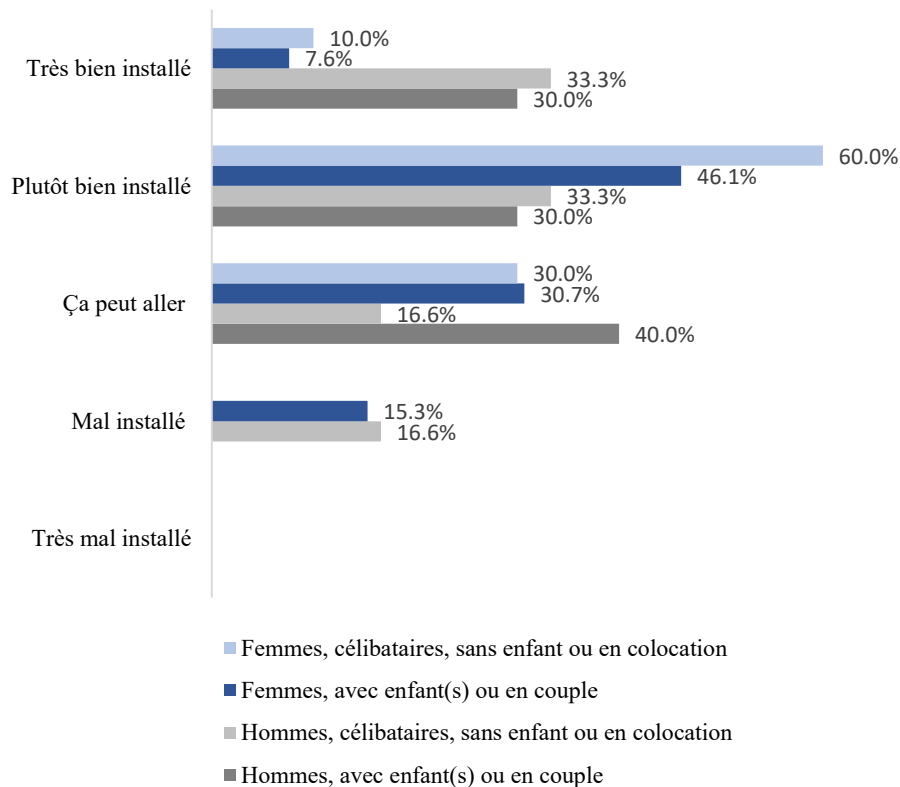


Figure 5 — *Rapports entre le niveau d'installation pour le télétravail et la situation civile/familiale*

Pour la majorité des bibliothécaires de référence, le niveau d'installation de chez eux permettait le télétravail. Mais il est à noter que pour les hommes avec enfants ou en couple et pour toutes les femmes célibataires et sans enfants, le degré d'installation était évalué d'une manière positive.

3.4.1.2 Efficacité et productivité dans le télétravail

Comme nous avons mentionné à maintes reprises, l'efficacité et la productivité sont des valeurs primordiales pour évaluer le télétravail. Nous avons constaté que les femmes et les hommes avaient des perceptions différentes concernant le niveau de réalisation de leurs tâches professionnelles en télétravail. À la question 16, à laquelle la totalité des participants a répondu, 26 % (n=6) des femmes ont répondu qu'elles réalisaient complètement leurs tâches

professionnelles par rapport à 35,2 % (n=6) des hommes. Venaient ensuite 60,8 % (n=14) des femmes et 58,8 % (n=10) des hommes qui pouvaient réaliser partiellement ce qu'ils devaient faire en télétravail. Selon les données que nous avons obtenues, aucun homme ne réalisait très partiellement ses tâches tandis que 4,3 % (n=1) des femmes les réalisaient de cette façon. Aussi, pour 5 % des femmes (n=2) le télétravail n'était pas la meilleure méthode de travail parce qu'elles ne pouvaient pas du tout réaliser leurs tâches. En revanche, ce taux était de 2,5 % (n=1) chez les hommes. La figure 13 illustre à quel degré le sentiment de réalisation des tâches professionnelles en télétravail dépendait du genre et aussi de la situation civile et familiale.

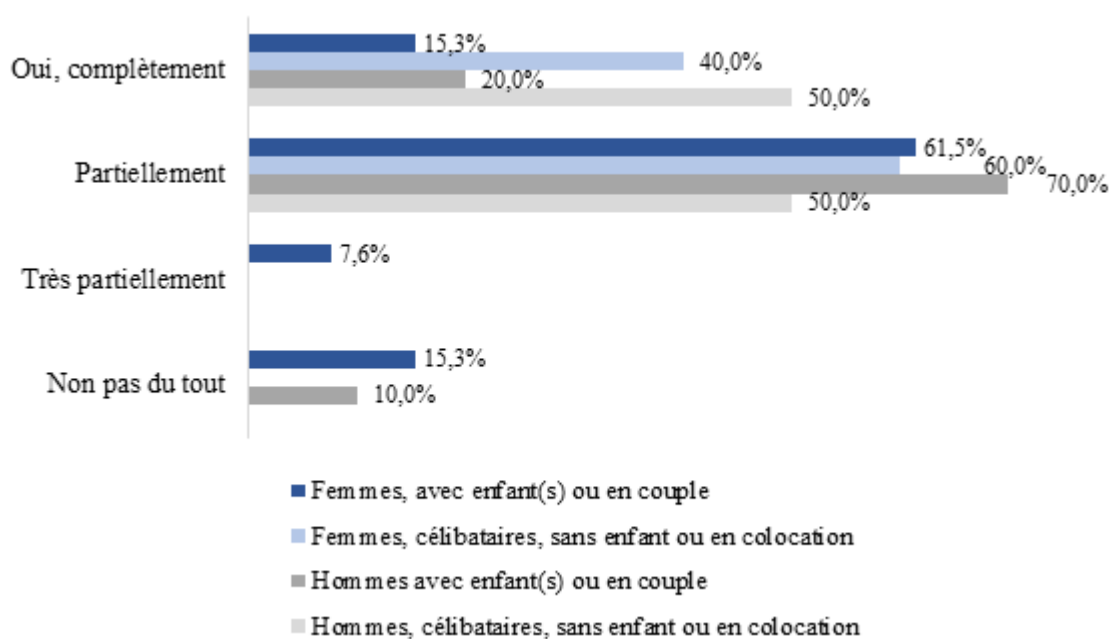


Figure 13 — *Rapports entre la réalisation des tâches professionnelles et la situation civile/familiale*

Ces données démontrent que la majorité des bibliothécaires de référence, de toutes les catégories, réalisait partiellement leurs tâches professionnelles en télétravail. Les hommes célibataires et sans enfants avaient le taux le plus élevé en fonction de la réalisation des tâches professionnelles, avec un pourcentage de 50 % (n=3). Presque le quart des femmes, avec enfants ou en couple ne pouvaient réaliser leurs tâches professionnelles que très partiellement ou ne pouvaient pas du tout les réaliser. Ce taux n'était que 10 % pour les hommes, avec enfants ou en couple.

Nous avons également mesuré le sentiment de fatigue et de travailler plus longtemps que d’habitude afin de mieux comprendre à quel niveau le télétravail pourrait être une méthode efficace et productive. Toujours sur 23 femmes, 39,1 % (n=9) ont répondu qu’elles se sentaient davantage fatiguées en télétravail par rapport au 29,4 % (n=5) de 17 hommes. Le taux des répondants qui ont choisi cette réponse était plus élevé chez les femmes. Presque le tiers des femmes (34,7 % ; n=8) et le quart des hommes (23,5 % ; n=4) se sentaient fatigués autant que d’habitude. Finalement le pourcentage des femmes qui se sentaient moins fatiguées que d’habitude était de 26 % (n=6) par rapport à 47 % (n=8) des hommes. Cette réponse a été choisie par la majorité des hommes. Nous avons examiné cette analyse en détail en fonction du genre et de la situation civile et familiale dans la figure 14.

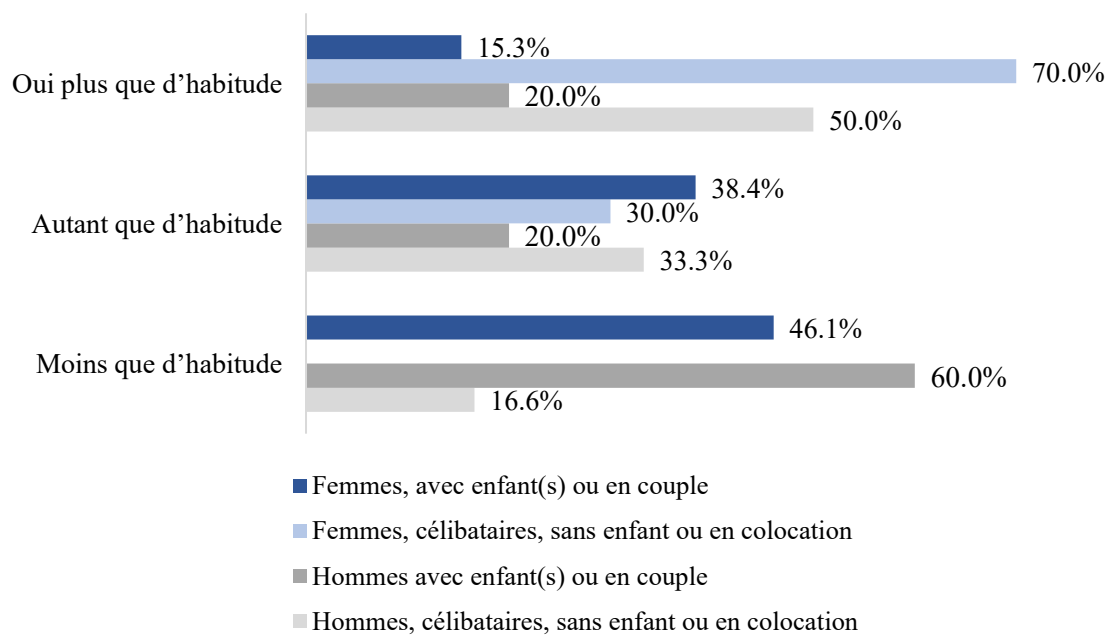


Figure 14 — Niveau de sentiment de fatigue selon le genre et la situation civile/familiale

Les résultats de cette analyse étaient intéressants. Une grande majorité des femmes célibataires ou sans enfants (n=7) se sentait plus fatiguée que d’habitude avec un taux de 70 %. Venaient ensuite les hommes de la même catégorie avec un pourcentage de 50 % (n=3). Aussi, ceux qui se sentaient le moins fatigués que d’habitude étaient les hommes avec enfant(s) ou en couple. Selon les résultats, aucune femme célibataire sans enfant ou en colocation ne se sentait de cette façon.

3.4.1.3 Conciliation du professionnel et du personnel et familial

Comme déjà mentionné, notre but était de mettre en œuvre le défi principal du télétravail qui était la conciliation de la sphère professionnelle et de la sphère privée qui comprend les relations personnelles et familiales. Le pourcentage des hommes pour qui la conciliation de ces deux sphères était très facile (29,4 % ; n=5) était plus élevé que celui des femmes (21,7 % ; n=5). Presque la moitié des femmes (43,4 % ; n=10) pouvaient concilier le professionnel et le personnel/familial, d'une manière ou d'une autre. Cette réponse n'a été donnée que par 29,4 % (n=5) des hommes. Le taux des femmes (26 % ; n=6) et des hommes (29,4 % ; n=5) qui conciliaient ces deux sphères difficilement était similaire. Finalement, 8,6 % (n=2) des femmes et 11,7 % (n=2) des hommes ne pouvaient pas du tout concilier le professionnel et le personnel/familial. La figure 15 présente une illustration segmentée selon la situation civile et familiale.

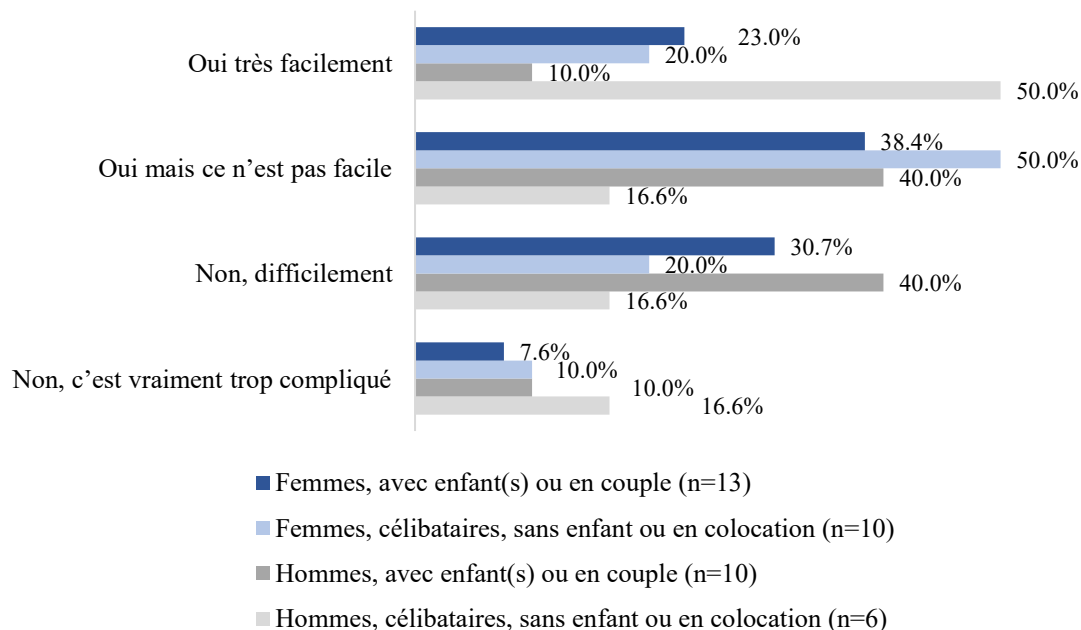


Figure 15 - Niveau de conciliation du professionnel et du personnel/familial selon le genre et la situation civile/familiale

Comme le montre la figure, la moitié des hommes, avec enfants ou en couple ne pouvaient pas concilier le professionnel et le personnel/familial et que les célibataires, sans enfants (50 % ; n=3) réussissaient le mieux à concilier le professionnel et le personnel et la familial. Cependant, il

est intéressant de constater que ce taux n'était que de 20 % (n=2) pour les femmes de cette catégorie. Pour la moitié des femmes célibataires, sans enfants cette conciliation était réalisable, mais pas facile. Il est à noter que ce n'était qu'une minorité des femmes, avec enfant(s) ou en couple (7,6 %) qui trouvaient trop compliquée la conciliation de ces deux sphères.

Les taux des bibliothécaires de référence chez qui les obligations familiales ont été changées n'étaient pas très élevés. Pour 77,2 % des femmes, ces obligations étaient les mêmes tandis que pour 22,7 % celles-ci ont été changées. Si on considère les hommes, 82,3 % poursuivaient les mêmes obligations familiales par rapport à 17,6 % qui ont répondu l'inverse. La répartition des résultats selon la situation civile et familiale a été présentée sur la figure 16.

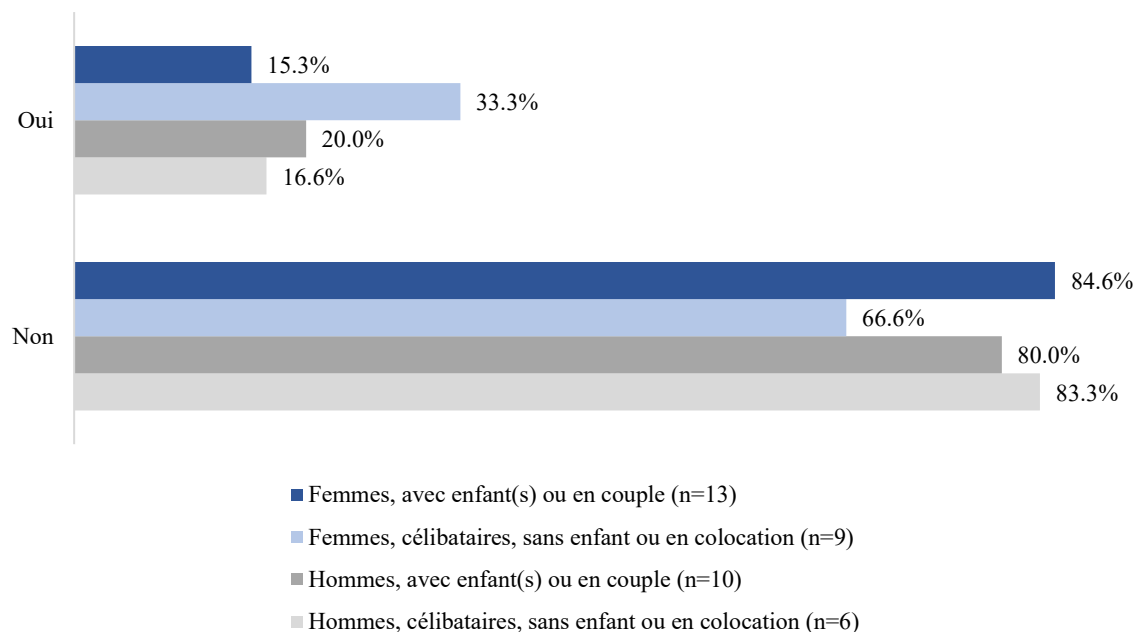


Figure 16 — *Changements dans les obligations familiales*

Cette figure démontre que la situation civile et familiale n'avait pas d'effet remarquable sur la perception des bibliothécaires de référence en ce qui concerne les changements dans les obligations civiles et familiales. Fait intéressant, parmi ceux qui pensaient que leurs obligations familiales avaient changé, le taux le plus élevé appartenait aux femmes, célibataires, sans enfant. Cependant, la réponse opposée a été donnée le plus par les femmes, avec enfant(s) ou en couple.

Finalement, la question 30 qui se posait était dans quelle mesure les responsabilités domestiques ont été augmentées. Sur 19 femmes, 14 ont dit « deux fois plus augmentées » et trois « trois fois plus augmentées » ainsi qu'une femme a répondu consécutivement « quatre fois plus augmentées » et « cinq fois plus augmentées ». Mais, sur 15 hommes, 12 ont affirmé que leurs responsabilités domestiques ont été deux fois plus augmentées et trois hommes ont répondu que c'était trois fois plus. Aucun homme n'a choisi les réponses « quatre fois plus augmentées » et « cinq fois plus augmentées ». La figure 17 nous a permis de voir les résultats de cette réponse en détail.

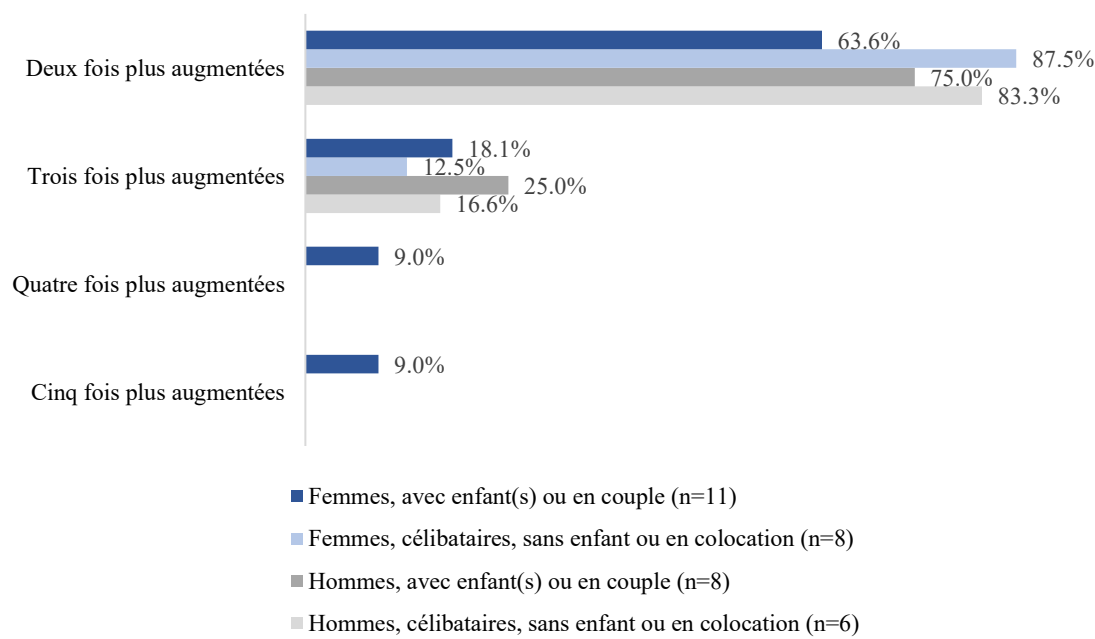


Figure 17 — Niveau d'augmentation des responsabilités domestiques

Dans toutes les catégories, la majorité des répondants ont affirmé que leurs responsabilités domestiques avaient été deux fois plus augmentées. Mais cette réponse a été donnée le moins par les femmes, avec enfant(s) ou en couple (n=7) ; parce qu'il existait également des femmes de cette catégorie pour qui leurs responsabilités domestiques avaient été augmentées plus que ça.

3.4.2 Le télétravail et la fracture sociale

Dans cette deuxième partie de la dernière question de recherche, nous avons utilisé deux paramètres afin de mesurer la fracture sociale. Le premier était de faire une analyse en fonction

des régions géographiques. Nous avons considéré à comparer les réponses des bibliothécaires de référence de la région de l'Anatolie du sud-est et de la région de l'Anatolie orientale qui sont considérées comme les régions les plus pauvres de la Turquie (Demir et Kılıç, 2019), avec celles des répondants des autres régions. En revanche, il n'y avait que deux répondants qui étaient de ces régions. Pour ce qui est du deuxième paramètre, nous avons considéré à utiliser le seuil de la pauvreté pour une famille de quatre personnes, déclaré par TÜRK-İŞ (Confédération des syndicats turcs) (TÜRK-İŞ, 2020). Mais il n'y avait que neuf répondants qui étaient conformes à cette catégorie. Étant donné que notre questionnaire comprenait plusieurs questions à réponses multiples, ceci ne nous permettrait pas non plus d'avancer dans cette partie de la dernière question de recherche.

4. Discussion

L'objectif de ce chapitre est d'analyser et d'interpréter les résultats des données quantitatives que nous avons collectées par l'intermédiaire de notre questionnaire, afin de pouvoir répondre aux quatre questions de recherche. Ce chapitre de discussion se divise en quatre sections qui abordent les questions de recherche.

4.1 Faisabilité du télétravail pour les bibliothécaires de référence

La première partie de ce chapitre porte sur la faisabilité du télétravail pour les bibliothécaires de référence qui sont employés dans les bibliothèques universitaires en Turquie. Les éléments de base pour le télétravail, qui se traduisent par l'expérience acquise et la commodité du domicile, sont d'abord discutés. L'infrastructure technologique du domicile, les formations et les compétences techniques nécessaires et le niveau de performance sont ensuite abordés.

4.1.1 Éléments de base du télétravail : l'expérience acquise, la commodité du domicile et le déroulement organisationnel

L'analyse des éléments de base du télétravail requiert une approche multidimensionnelle. À part l'expérience que les employés ont acquise, la commodité du domicile pour le télétravail et le déroulement organisationnel avec l'employeur et les collègues ont été examinés.

La nécessité du confinement a donné lieu à la propagation du concept de télétravail pendant la période pandémique. Celui-ci qui était plutôt « forcé » était sans doute un fait nouveau du point de vue organisationnel (Waizenegger et al., 2020, p. 429). Aussi, étant donné que le passage à ce type de travail était à l'inattendu, l'importance de l'expérience acquise et d'avoir une connaissance pour le télétravail se manifeste (Mehta et Wang, 2020, p. 353). Cette dimension du sujet est surtout essentielle parce qu'elle constitue un défi pour pouvoir modifier subitement le régime de travail et se préparer à l'environnement de travail virtuel (Newman et Ford, 2021). En d'autres termes, “[telecommuting] severed challenges (...) because working remotely was never envisaged and no

provisions was readily available » (Kasa et Yusuf, 2020). Dans ce sens, nous avons constaté que pour la majorité des participants, le niveau d'expérience et de savoir-faire était relativement bas.

Un autre constituant de la base du télétravail est la commodité du domicile. Non seulement les dimensions de l'espace, mais aussi les qualités démographiques, c'est-à-dire avec qui les employés partagent cet espace, déterminent l'expérience de télétravail. Ceci explique pourquoi l'évaluation du télétravail dépend du genre et des entités sociodémographiques, et pourrait identifier le « futur du travail hybride » (Johanson, 2021).

Finalement, le déroulement organisationnel entre collègues, mais aussi entre le superviseur et les employés est essentiel pour évaluer la faisabilité du télétravail. La distance géographique nécessite de faire des changements dans la gestion et l'organisation de la force de travail. De nouvelles techniques de communication et de gestion doivent être adoptées afin d'assurer la productivité des employés (Savic, 2020, p. 102-103). Tout d'abord, les manières de rapport virtuel entre employeurs et employés ne sont pas les mêmes que celles face à face sur site. Une certaine confiance doit être établie entre ces deux groupes par l'intermédiaire des activités comme des rencontres individuelles régulières lorsqu'on effectue le télétravail (Rysavy et Michalak, 2020, p. 533-534). Aussi, les « comportements en ligne » des employés ne seront pas les mêmes étant donné qu'ils utilisent de nouvelles méthodes pour pouvoir collaborer avec leurs collègues (Waizenegger et al., 2020, p. 431). Alors il est essentiel de « réviser la culture d'équipe » afin de s'adapter au nouveau normal. Le renouvellement de celle-ci permettrait d'établir « une culture de travail efficace » qui pourrait remplacer l'absence de communication interpersonnelle directe par des liens communicationnels forts au sein de l'équipe, indépendamment du niveau des employés (Newman et Ford, 2021). Ainsi, le sentiment d'isolement susceptible d'être éprouvé par les employés pourrait être évité, et le sentiment d'appartenance à l'équipe pourrait être consolidé (Rani, 2020, p. 316). Nos données démontrent que les réunions d'équipe n'étaient pas faites régulièrement dans la majorité des bibliothèques, mais l'ordre de télétravail permettait de faire rapport au gérant.

4.1.2 Infrastructure technologique : Équipements bureautiques, accès à Internet

Internet est l'élément moteur qui assure le télétravail (Akhtar, 2020 ; Rahman et Arif, 2021, p. 284). D'autres technologies de l'information et de la communication (TIC), surtout les

ordinateurs, sont également primordiales pour travailler de chez soi (Mehta et Wang, 2020, p. 353 ; OIT, 2020). Les développements vécus dans le fonctionnement, la capacité et l'accessibilité des TIC reconstruisent la structure des espaces de travail et la nature du télétravail (Davies, 2021, p. 139). En d'autres termes, ce type de travail nécessite « equipment, systems, applications, support systems, and so forth » (Akhtar, 2020). Quant aux technologies utiles pour le télétravail des bibliothécaires de référence, Rysavy et Michalak affirment que ces technologies comprennent « VPN client, VOIP phone, laptop computer, smartphone and/or tablet, Web conference software, instant message (IM) software, e-mail » (2020, p. 535).

L'utilisation d'Internet et les TIC sont essentielles pour notre étude non seulement parce qu'elles sont fondamentales pour l'exercice du télétravail, mais aussi parce que l'accès à ces technologies ne se fait pas de la même manière dans les pays en voie de développement. Les employés dans ces pays peuvent y accéder au bureau et n'en ont pas toujours chez eux (Hatayama et al., 2020). Notre étude a démontré qu'une grande majorité des bibliothécaires de référence avaient déjà accès à Internet à la maison avant même de passer au télétravail mais pour ce qui est des équipements des TIC, ce n'était pas toujours l'endroit idéal.

L'infrastructure technologique pour effectuer le télétravail ne s'arrête pas là. La technologie émergente de la période pandémique représente sans doute les plateformes de visioconférence qui offrent les technologies de *unified communications and collaboration (UCC)*⁸⁶ relevé dans la littérature recensée. Ces méthodes qui sont considérées comme l'un des plus importants outils du télétravail « pour la continuité optimale du *business* » (Ojuawo et Awosanya, 2020, p. 682) permettent aux employés de collaborer et de partager de l'information (Ilag, 2021, p. 14). La vitalité de ces technologies est incontestable dans les conditions sanitaires actuelles. Grâce à elles, la communication nécessaire pour le déroulement du business est maintenue. Les applications comme *Zoom, Teams, Google Meet, Skype*, et *GoTo* sont parmi les plateformes les plus utilisées (Ojuawo et Awosanya, 2020, p. 682-683). Les résultats de la littérature scientifique vont de pair avec ceux dont nous avons obtenus dans notre étude. Selon les résultats que nous

⁸⁶ « Unified Communications and Collaboration (UCC) technologies are software that enables enterprise communication in real-time and asynchronous cooperation proficiency. » Avec une seule interface, ces technologies englobent les solutions de collaboration et les méthodes de communication unifiée individuelle (Ilag, 2021, p. 14).

avons obtenus, les plateformes de visioconférence sont les unes des technologies les plus ajoutées aux ordinateurs des bibliothécaires de référence pour l'exercice du télétravail.

Aussi, comme l'ont montré certaines études antérieures (Dellow et Moore, 2020 ; Rysavy et Michalak, 2020 ; Martínez-Cardama et Pacios, 2020), nous avons remarqué que d'autres technologies très courantes pendant le télétravail sont les logiciels *VPN*, les logiciels de bureau à distance et les logiciels de collaboration et de partage de documents. Toute cette infrastructure technologique est indispensable pour l'exercice du télétravail. Ce fait est exprimé dans une étude réalisée par des bibliothécaires de référence comme suit : « employees not equipped with technologies at home present challenges that have never existed before, as working remotely has become the new norm now » (Mehta et Wang, 2020, p. 353).

L'importance de l'infrastructure des TIC est également exprimée dans la littérature scientifique turque sur le télétravail. Les employeurs doivent fournir les technologies d'infrastructure nécessaires pour que les employés puissent effectuer le télétravail si celles-ci sont absentes chez eux (Akbaş Tuna et Türkmendağ, 2020, p. 3257).

4.1.3 Formations et compétences techniques nécessaires

Les employés doivent au préalable être formés à l'utilisation des technologies dont ils ont besoin pour télétravailler, car la majorité d'entre eux n'avait pas suffisamment de connaissances préalables sur les outils techniques utilisés dans le « nouveau normal ». Parmi ces formations, la plus importante semble être celle qui concerne les plateformes de visioconférence comme *Team* et *Zoom*, comme cela est mentionné dans l'étude de Stein et al. (2020). Bien que la plupart des bibliothécaires de référence qui ont participé à notre étude n'aient pas été formés à cette nouvelle organisation en télétravail, la minorité qui l'a été a suivi principalement des formations de plateformes de visioconférences.

Les études précédentes insistent aussi sur l'importance du fait que les bibliothécaires de référence doivent être formés à l'usage des systèmes de gestion de l'apprentissage afin d'interagir avec les usagers (Tsekea et Chigwada, 2021, p. 62). Cet aspect du sujet était absent dans les résultats que nous avons obtenus dans notre enquête, mais ce fait ne signifie pas qu'il était à négliger.

Aussi, la période du confinement met en avant la nécessité des compétences techniques, surtout celle des TIC, et de l'utilisation des ressources numériques en ligne (Shastri et Chudasma, 2021). Étant donné que les usagers ne peuvent plus accéder à la bibliothèque en présentiel, les bibliothécaires doivent atteindre les usagers par l'intermédiaire des technologies numériques et en ligne. Alors, il faut qu'ils possèdent les connaissances des TIC (Shastri et Chudasma, 2021). Aussi la numérisation des documents est parmi les tâches essentielles sur lesquelles les bibliothécaires de référence doivent avoir une connaissance (Mehta et Wang, 2020, p. 355). Ce fait a été constaté également par les résultats que nous avons obtenus. Il est clair que c'est une occasion pour les bibliothécaires universitaires d'adapter leurs services aux nécessités du télétravail. L'augmentation des compétences concernant les TIC permettra sans doute aux bibliothèques d'« innover et de dynamiser leurs services pour satisfaire les besoins informationnels des usagers », et ces méthodes innovantes seront des opportunités pour améliorer la position des bibliothèques non seulement au sein de l'institution dans laquelle elles se trouvent, mais aussi au sein de la société (Mashiyane, 2021).

Il est à noter que les compétences numériques ne comprennent pas seulement celles qui concernent les équipements de communication et les outils d'information, mais aussi les attitudes qui vont en parallèle avec « une diffusion éthique et responsable de la communication et de l'information » (Martzoukou, 2021, p. 270). L'utilisation courante des TIC nécessite indubitablement une attention particulière des bibliothécaires dans ce domaine.

4.2 La place de la sphère professionnelle dans la sphère privée et familiale

L'occupation de la sphère privée et familiale par la sphère professionnelle fait partie de la réalité du télétravail. À part le *privacy* numérique, la flexibilité du télétravail, les moyens de communication et de surveillance de l'employeur, la perception des tâches familiales par les bibliothécaires de référence et aussi la performance de ces derniers dans le « nouveau normal » seront analysés.

4.2.1 *Privacy* numérique : la fuite du professionnel dans les technologies privées

Comme déjà mentionné, les TIC et surtout les ordinateurs sont les équipements essentiels du télétravail. Nos résultats indiquent que la méthode BYOD (*bring your own device*)⁸⁷ est celle qui domine le télétravail des bibliothécaires de référence. La majorité des répondants utilisent leurs ordinateurs personnels pour effectuer le télétravail. C'est un indicateur important pour mesurer les rapports entre le télétravail et la *privacy* numérique. Rudnicka et al. remarquent que « the only remaining boundary between work and home was digital » lorsqu'on effectuait le télétravail dans la période pré-pandémique et que les employés avaient tendance à utiliser leur ordinateur portable du travail pour des raisons professionnelles et le personnel pour des raisons hors travail (2020). L'absence des appareils du milieu de travail dans le domicile semble faire disparaître cette dernière frontière entre le professionnel et le personnel.

Afin d'assurer le télétravail, certains logiciels utilisés dans le milieu professionnel ont été téléchargés dans les ordinateurs privés des employés. Selon les réponses données par les bibliothécaires de référence, ces logiciels étaient principalement les *VPN* ou les systèmes d'automatisation de bibliothèque. Mais selon la littérature scientifique antérieure, il existe d'autres logiciels, surtout ceux de surveillance que les employeurs privilégient pour garantir le contrôle des employés. Il est attendu que cette méthode s'établisse « comme norme » dans le monde professionnel (Blumenfeld et al., 2021, p. 44), et est facilitée par l'émergence de nouvelles technologies mobiles (Diard, 2020, p. 108). Celle-ci implique les problèmes de *privacy* lorsqu'elle se produit en dehors des horaires de travail (Blumenfeld et al., 2021, p. 47). Toujours selon Blumenfeld et al., la surveillance numérique renvoie à la « méfiance » de l'employeur envers les employés et explique, en un sens, la faiblesse de popularité du télétravail dans la période pré-pandémique (2021, p. 46). Notons que cette attitude de l'employeur n'est pas seulement associée à mesurer la performance de l'employé, mais aussi aux activités plus générales de ce dernier⁸⁸ (Rosengren et Ottoson, 2017, p. 183), ce qui augmente la complexité de la question de *privacy*.

⁸⁷ La méthode BYOD renvoie à « the provision and use of personal mobile devices and applications for both private and business purposes » (Barlette et al., 2021).

⁸⁸ La surveillance numérique n'a plus pour but de contrôler la performance des travailleurs, mais vise plutôt à suivre les activités qui ne sont pas toujours liées au travail comme la surveillance des sites Web visités (Stanton, 2000, cité dans Rosengren et Ottoson, 2017, p. 183). Alors la nécessité de surveillance éthique devient manifeste. Pour une analyse détaillée, voir Laker et al. (2020).

Il est à noter que l'employeur doit considérer aussi des méthodes de communication et de gestion conformes au télétravail et qui pourraient réduire les problèmes provenant de la *privacy* (Savic, 2020, p. 102-103). Pennequin propose une approche relativement libérale : pour elle, « le management basé sur le contrôle et le *reporting* ne fonctionne pas en télétravail » et l'employeur (ou le gérant) doit être plus ouvert et permettre ses employés d'être plus autonomes pour la réussite au télétravail (Pennequin, 2020).

4.2.2 Flexibilité⁸⁹ du télétravail : la *privacy* physique

Comme affirmé dans le rapport de l'Organisation internationale du Travail (OIT), bien que le télétravail soit considéré, par certains, comme un type de travail favorable qui permettrait d'avoir des avantages comme la possibilité de concentration des travailleurs sur leurs tâches et l'équilibre entre le travail et la vie personnelle, ces avantages peuvent devenir moins agréables en pratique (OIT, 2020). Il entraîne « un allongement de la durée du travail » et « une augmentation du travail en soirée et en fin de semaine » (OIT, 2020) c'est-à-dire une flexibilité qui envahit la sphère privée des employés.

Le télétravail en confinement a changé les routines du travail et “caused an acceleration of work trends such as workplace flexibility that were already underway involving the migration of work to online or virtual environment” (Austin-Egole Ifeyinwa et al., 2021, p. 44). Bien que la flexibilité offerte par le télétravail semble être moins stressante (Gregg, 2011 cité dans Katsabian, 2020, p. 4-5), ce type de travail, surtout effectué dans une période « postcatastrophique » provoque « l'estompement des bornes » entre la vie et le travail (Austin-Egole Ifeyinwa et al., 2021, p. 49).

La très grande majorité des répondants utilise son téléphone portable privé et répond aux courriels/messages/appels professionnels tout au long de la journée. Comme les comptes courriel professionnels sont identifiés sur les téléphones privés, les employés cherchent à développer des stratégies pour ne pas contrôler les courriels professionnels en dehors des horaires de travail (Rudnicka et al., 2020). La *privacy* physique de ces derniers est menacée par la sphère professionnelle. Les résultats obtenus de notre enquête sont en parallèle à la littérature recensée.

⁸⁹ La flexibilité du travail est définie comme « a mutually beneficial arrangement between employees and employers in which both parties agree on when, where and how the employees will work to meet the organization's needs » (Austin-Egole Ifeyinwa et al., 2021, p. 44).

Par exemple, dans l'étude de Saba et Cachat-Rosset, il est avancé qu'« en contexte de pandémie, le télétravail s'est révélé être un mode à la fois de flexibilisation et d'organisation du travail permettant aux employés de travailler en tout lieu et en tout temps » (Kurlan et Bailey, 1999, cité dans Saba et Cachat-Rosset, 2020, p. 10). Cette flexibilité est assurée par l'intermédiaire des TIC qui sont le moyen essentiel de rester en contact permanent avec le cadre et les collègues (Saba et Cachat-Rosset, 2020, p. 9).

La flexibilité est l'élément essentiel qui contribue à chevaucher le travail et la vie personnelle des employés. Surtout en raison des caractéristiques uniques du confinement, la flexibilité dans le télétravail augmente l'intensité du travail et efface les limites entre le travail et la vie personnelle (OIT, 2020).

Il faut souligner que, dans notre enquête, nous avons demandé aux répondants quelles devraient être les changements à apporter pour améliorer le télétravail. Les deux réponses les plus pertinentes étaient « la distinction et amélioration des frontières entre la sphère privée/familiale et professionnelle » et l'amélioration de la distribution des responsabilités, et de la communication étaient parallèles avec les constatations de l'OIT. Ce fait confirme ce que nous venons de préciser sur le privé et le professionnel.

Dans le contexte turc, on remarquera que la flexibilité du télétravail se traduit par l'invasion du temps libre par le travail. Dans ce sens, la flexibilité attribuée au télétravail n'est qu'une pratique avantageuse en faveur de l'employeur. Les heures supplémentaires naissant de la flexibilité ne sont jamais payées. Les employés restent obligés de consacrer plus d'efforts dans le télétravail qu'au bureau (Koparan et Bekalp, 2020, p. 169).

4.2.3 Niveau de performance⁹⁰ : fatigue et productivité

Malgré quelques opinions selon lesquelles le télétravail pourrait augmenter la performance (Aropah et al., 2020, p. 203), le floutage des frontières semble mener à la diminution du temps dont les employés ont besoin dans leur sphère privée et à l'inefficacité du travail effectué (Hernandez et Abigail, 2020, p. 669). La plupart des répondants ont répondu qu'ils ne pouvaient

⁹⁰ La performance professionnelle est définie comme « the work result in quantity achieved by an employee in carrying out his duties according to his responsibilities » (Aropah et al., 2020, p. 202).

réaliser que partiellement la totalité de leurs tâches professionnelles. Notre constatation est en accord avec les études antérieures où l'ambiguïté des effets du télétravail pourrait représenter des barrières sur la performance et la satisfaction au travail (Wheatley, 2012 cité dans Saba et Cachat-Rosset, 2020, p. 9).

Selon la littérature internationale et turque, l'un des facteurs qui affectent le plus l'efficacité du télétravail est la convenance spatiale pour effectuer le télétravail (Akbaş Tuna et Türkmenbaş, 2020, p. 3258 ; Aropah et al., 2020, p. 204). Mais les résultats que nous avons obtenus ne sont pas en conformité avec cette constatation. La majorité des répondants ont offert une réponse positive à la question 12 « êtes-vous bien installé chez vous, pour télétravailler ». La constatation de Deole et al. semble plus explicative pour notre étude. Selon les auteurs, au fur et à mesure que les employés gagnent de l'expérience dans le télétravail, leurs performances augmentent (Deole et al., 2021). Comme nous venons de le formuler, la majorité des bibliothécaires de référence n'avaient jamais télétravaillé avant le confinement. Aussi, notons que la performance du travail dépend de l'intérêt pour le télétravail (Deole et al., 2021). Alors, le télétravail « forcé », comme il est imposé pendant le confinement, serait sans doute moins favorable pour la productivité des employés.

Aussi, bien que ceci n'ait pas été relevé dans les résultats de notre étude, la littérature recensée souligne les effets négatifs majeurs de l'isolement social et de l'absence des interactions avec les collègues de travail qui affectent la performance et la satisfaction des employés (Baruch, 2000; Donnelly et Proctor-Thomson, 2015 ; Golden et Raghuram, 2010 ; Taskin et Birdoux, 2010 ; Tremblay, 2020 ; Weinert et al., 2015 cité dans Saba et Cachat-Rosset, 2020, p. 9). La solution apportée par Moretti et al. par rapport à l'inefficacité de la performance est à considérer. Ils avancent que ce fait pourrait être résolu par une gestion adaptée au télétravail qui permettrait de préciser des objectifs quotidiens clairs en organisant des horaires de travail effectifs à domicile, sans négliger l'importance d'un espace réservé spécifiquement pour le travail et sans distraction (Moretti et al., 2020). Étant donné qu'il est prévu que le télétravail continuera à être pratiqué même après le confinement (Deole et al., 2021), la performance des employés qui travaillent de cette façon gardera toujours son importance.

Selon les résultats que nous avons obtenus, il n'y avait pas d'écart considérable entre les participants qui avaient le sentiment de travailler plus que d'habitude, moins que d'habitude et

autant que d'habitude. C'était également le cas pour la productivité et le sentiment de fatigue que les répondants éprouvaient. Nous pensons que cette dimension du sujet sera plus claire lorsque nous l'aborderons d'une manière plus détaillée dans la discussion de la quatrième question de recherche.

4.3 Évolution des services de référence dans le « nouveau normal »

Dans cette partie de notre étude, les transformations dans les services de référence et dans les moyens de communication offerts afin de s'adapter aux conditions du contexte sanitaire actuel seront discutées.

4.3.1 Services de référence introduits dans le « nouveau normal »

Selon les réponses de notre enquête, les services de référence se poursuivaient dans la majorité des bibliothèques universitaires et plus de la moitié des bibliothèques universitaires ont modifié leurs services de référence selon le « nouveau normal ». Ces services en question étaient présents les formations et les orientations des usagers, la communication face à face, les prêts et usage des ressources imprimées et les services *ILL*. Les réponses obtenues vont de pair avec les études antérieures. Dans le contexte actuel, les questions de référence sont adressées aux bibliothécaires de référence par l'intermédiaire des outils numériques (Winata, et al. 2021). Les services *ILL* sont modifiés eux aussi selon le contexte et utilisés largement dans les bibliothèques universitaires (Tammaro, 2020).

Quant aux services de référence introduits dans le contexte sanitaire actuel, il s'agissait surtout de services de conseil en ligne (par les systèmes de clavardage, le courriel, les plateformes de visioconférence et les réseaux sociaux), de l'abonnement aux ressources numériques, de la numérisation des ressources et des formations, du contrôle 24/7 des courriels et de l'introduction de nouveaux projets pour les services *ILL*. Les services de conseil et les formations de littéracie informationnelle sont offerts par l'intermédiaire des plateformes de visioconférence. Les bibliothèques de référence développent des tutoriels numériques et des guides pour les ressources numériques ajoutés à la collection de la bibliothèque. Aussi, la numérisation des ressources et leurs prêts sont priorisés comme étant un service temporaire et jamais rendu avant le confinement (Mehta et Wang, 2020, p. 357-359).

Il est intéressant de constater qu'aucun répondant n'ait mentionné ni la demande d'ANKOS⁹¹ ni l'offre d'accès libre à certaines ressources proposées par certains éditeurs (comme *Elsevier* ou *Cambridge*), par la suite⁹². Mais cette offre est bien accueillie en Turquie comme dans le reste du monde. En partant de ces ressources numériques, les bibliothécaires de référence développent des listes de manuel et de matériel de cours et les promeuvent (Mehta et Wang, 2020, p.359).

Les bibliothèques sont les centres principaux pour permettre à leurs usagers, l'accès aux informations correctes et pertinentes, ainsi que pour sauver les usagers des rumeurs et de la désinformation dans une pandémie (Nagarker, 2020 cité dans Tsekea et Chigwada, 2021, p. 57). Il n'est pas surprenant qu'ils aient un rôle actif pour fournir les bonnes ressources qui concernent la COVID-19. Les répondants ont répondu que les services de référence concernant la pandémie étaient les formations en ligne, la préparation et le partage des guides, des indexes et du contenu gratuit concernant la Covid-19 sur le site Web et la désinfection des prêts et des retours. Comme mentionnée par Martzoukou (2021) et par Rafiq et al. (2021), les bibliothèques ont adopté de nouvelles stratégies pour répondre aux demandes des usagers : en plus des guides qui contiennent des ressources en libre accès pour patients, celles qui explorent les effets de la COVID-19 sont également créées. Les mises à jour et les formations en ligne qui concernent la pandémie sont aussi offertes, surtout sur le site Web des bibliothèques. Non seulement le site Web, mais aussi les réseaux sociaux des bibliothèques sont une des plateformes les plus utilisées pour annoncer les changements dans les services offerts de la bibliothèque (Mehta et Wang, 2020, p. 355).

Les responsabilités des bibliothécaires de référence ont sans doute augmenté dans le contexte sanitaire actuel. Ali et Gatiti poussent plus loin cette attitude et affirment que les services de référence doivent viser le personnel médical et les chercheurs, et comprendre la promotion des derniers développements en ce qui concerne les types de vaccinations, les trousseaux de diagnostic et les recherches scientifiques (Ali et Gatiti, 2020, cité dans Tsekea et Chigwada, 2021).

⁹¹ Pour les détails, voir la partie « revue de la littérature » de notre étude.

⁹² Pour les détails, voir par exemple (Çimen et al., 2020a et Çimen et al., 2020b).

4.3.2 Intermédiaires numériques pour la communication et la transmission de l'information

Le confinement a inévitablement changé la nature des services de référence. En raison de la pandémie, la communication face à face a laissé sa place à la communication virtuelle qui s'effectue par l'intermédiaire des outils technologiques et numériques. Les réponses que nous avons collectées confirment que ces outils étaient le courriel, l'option de clavardage « *ask a librarian* », les messages *SMS/Whatsapp*, les réseaux sociaux et les plateformes de visioconférence. Les restrictions actuelles ne permettent aux usagers que de poser leurs questions d'une manière virtuelle. Bien que déjà utilisées pour les services de référence dans la période pré-pandémique, les technologies de clavardage deviennent les outils populaires du confinement, avec le téléphone, le courriel et les réseaux sociaux. Dans le contexte turc aussi, les technologies de Web 2.0 qui étaient déjà utilisées pour les services de référence avant la pandémie (Tavluoğlu, 2013) deviennent populaires. Mais, toujours selon la littérature recensée, l'innovation technologique de la pandémie est sans doute les plateformes de visioconférence⁹³ comme *Teams* et *Zoom* qui permettent aux bibliothèques d'avoir des bureaux de référence virtuels (Guo et al., 2021 ; Rafiq et al., 2021 ; Winata et al., 2021 ; Mehta et Wang, 2020, p. 357 et 365). L'option « *zoom with a librarian* » est activée par plusieurs bibliothèques pour satisfaire, dans une certaine mesure, l'absence de la communication face à face. Cette option permet de réaliser, sur une interface unique, ce que les outils de clavardage, de courriel et de téléphone pouvaient effectuer individuellement (Ma, 2020, p. 323).

Nous avons remarqué un autre aspect important pour notre étude : les réseaux sociaux personnels, les adresses courriel et les téléphones personnels des bibliothécaires de référence ont été utilisés par les usagers pour transmettre les questions de référence. Il est clair que ce fait est considérable du point de vue de la *privacy* numérique des répondants.

Non seulement le confinement, mais aussi les éléments structurels de la COVID-19 important pour identifier les intermédiaires numériques pour la communication et la transmission de l'information. Étant donné que le virus a une durée de vie variée d'une surface à l'autre, le prêt

⁹³ Il est à noter que ces plateformes ne sont pas toujours considérées comme des technologies sécuritaires qui protégeraient la *privacy* par les usagers, en opposition des bureaux de référence face à face. Ceci explique en un sens pourquoi elles ne sont pas très privilégiées par les utilisateurs (Mawhinney, 2020 cité dans Eriksson et Harnesk 2020, p. 20).

des ressources imprimées est défavorisé (Oche, 2021). Dans ce cadre, les outils numériques que les bibliothécaires de référence utilisent le plus pour offrir les services de référence sont les ressources numériques, les technologies de l'enseignement à distance, les dépôts institutionnels et les guides (Çimen et al, 2020a, p. 52). Les collections de livres numériques des bibliothèques sont enrichies pour pouvoir s'adapter aux conditions pandémiques (Garnet et Logue, 2020) surtout par la mise en libre accès par certains éditeurs (Nagarkar, 2020 cités dans Tsekea et Chigwada, 2021). Le déclenchement de la crise sanitaire rend également obligatoire l'adaptation de l'enseignement à distance partout dans le monde (Czerniewicz, 2020 cités dans Ifijeh et Yusuf, 2020). Toujours selon les études antérieures, ces derniers, mais aussi les guides dont l'usage est facilité par l'intermédiaire des séances de formation synchrones sont également encouragées (MacDonald, 2020, p. 71). Bien qu'il puisse exister des défis technologiques, les bibliothèques privilégient d'offrir ce service virtuel (Tsekea et Chigwada, 2021, p. 57).

Cette « révélation » nécessite une reconstruction technologique infrastructurelle. Celle-ci fait l'accent d'abord sur le besoin d'une connexion à haut débit (Rafiq et al., 2021). Aussi, comme remarqué par Panda, pour pouvoir répondre aux demandes des usagers dans l'environnement numérique, les services de référence offerts doivent être en temps réel et compatibles avec les mobiles, et des applications intégrées au curriculum doivent également être développées pour permettre un accès optimum aux usagers (Panda, 2020, p. 18).

4.3.3 Les défis dans les services de références

Dans cette période de confinement, il est certain que l'offre des services de référence est stimulante. Plusieurs inconvenances technologiques, des absences de ressources ou encore le manque de préparation au processus font partie des raisons des défis auxquels les bibliothécaires de référence doivent faire face. Comme affirmé par les répondants, l'inaccessibilité aux réserves de cours dans l'environnement numérique était la question essentielle que les bibliothécaires devaient résoudre. Les éditeurs ne vendent pas généralement les manuels numériques aux bibliothèques parce qu'ils vendent les versions papier aux étudiants selon leurs politiques commerciales. Certains bibliothécaires scannent les versions papier sans considérer la question des droits d'auteur de ces ressources (Bell, 2021). Des bibliothèques plus loyales développent des collaborations avec les départements de droit afin de créer des lignes directrices pour pouvoir

mettre en évidence quelles parties des manuels en papier on pourrait numériser selon la doctrine de l'usage équitable (Garnier et Logue, 2020, p. 179).

Les problèmes d'accès à distance aux ressources numériques sont également un défi pour les bibliothécaires de référence. Normalement, les ressources numériques sont destinées à être accessibles hors campus et à tout moment. Ce défi nous démontre le besoin des bibliothèques de garantir l'usage de ces ressources indépendamment de la position des personnes qui les utilisent (Mehta et Wang, 2021, p. 358). Ce fait est également souligné dans la littérature scientifique turque à l'exception des défis comme les formations à distance des usagers, le développement des contenus numériques en turc et le manque d'expérience des bibliothécaires de référence pour le télétravail (Cimen, et al., 2020b, p. 52).

L'absence des coopérations interinstitutionnelles est également considérée comme un défi par les répondants. Étant donné que le confinement était une décision soudaine qui a pris au dépourvu les bibliothécaires comme tous les employés du monde professionnel, il n'y a pas eu assez de temps pour développer des collaborations entre instituts. Cette coopération était surtout primordiale parce que les bibliothécaires avaient des responsabilités envers les usagers dans la crise sanitaire et que « librarians could collaborate with other stakeholders to equip citizens with the vital skills and knowledge to ensure that fake news and misinformation do not thrive » (Babalola et al., 2020, p. 57). Toujours selon Babalola et al., comme la majorité des bibliothécaires n'ont pas de formation médicale, un partenariat entre les professionnels de l'information et les cadres sanitaires augmenterait les connaissances et les compétences des premiers afin de développer les collections des bibliothèques sur la COVID-19 (2020, p. 58).

Finalement, un bibliothécaire nous a répondu que le télétravail en confinement était perçu comme « congé » par les collègues et que ceci constituait un défi. Le télétravail peut présenter des inconvénients pour certains employés de s'intégrer à l'équipe ou de répondre aux demandes des superviseurs, et nécessite ainsi une nouvelle mentalité et de nouvelles compétences (Rysavy et Michalak, 2020, p. 534).

4.4 Le genre et la fracture sociale dans le télétravail

4.4.1 Le télétravail et le genre

Le télétravail combine les tâches de travail avec les tâches familiales. Il indique non seulement les rôles professionnels envers les collègues ou les superviseurs, mais aussi ceux en famille (Katsabian, 2020). Le fait que le genre a des effets distincts sur le télétravail est abordé dans plusieurs études (Bozkurt, 2020 ; Işık, 2020 ; Koparan et Bekalp, 2020, p. 169-170 ; UN Women, 2020 ; Rudnicka, et al., 2020 ; Hjálmsdóttir et Bjarnadóttir, 2020 ; Lyttelton et al., 2020 ; Feng et Savani, 2020 ; Six, et al., 2020 ; Zamarro et Perez Arce, 2020).

4.4.1.1 Commodité du domicile pour le télétravail

La plupart des répondantes et des répondants avaient l'infrastructure nécessaire pour le télétravail. Mais l'étendue de l'installation pour effectuer ce type de travail dépendait du genre. Quelle que soit leur situation civile et familiale, le taux des femmes qui étaient très bien installées était très bas par rapport à celui des hommes. Ce critère est l'un des facteurs qui déterminent la qualité du télétravail. Ce facteur démontre bien, combien les femmes avaient besoin d'un « espace à elles » qui leur permettaient d'être bien installées pour pouvoir exécuter un télétravail effectif.

4.4.1.2 Efficacité et productivité dans le télétravail

Selon les réponses que nous avons obtenues, la diminution de performance est manifeste dans le télétravail. En partant de l'auto-évaluation des répondants, nous avons constaté que le niveau de réalisation des tâches professionnelles dépendait du genre et de la situation civile et familiale. Selon Feng et Savan, bien que la littérature scientifique ne soit pas très riche du point de vue des rapports entre le niveau de la performance et les différences de genre, il existe un écart de genre entre le niveau de la réalisation des tâches professionnelles des parents qui télétravaillent et qui ont également responsabilités domestiques. Cet écart est surtout approfondi dans la période pandémique (Feng et Savan, 2020, p. 726).

Aussi, il est remarqué que la performance professionnelle en télétravail varie entre les personnes avec enfants et celles sans enfants. Deole et al. indiquent que les responsabilités liées à

la garde des enfants qui sont augmentées surtout après la fermeture des écoles réduisent la performance et la productivité des télétravailleurs (Deole et al., 2021). Dans le contexte turc, des constats similaires sont effectués. Le télétravail crée des pratiques professionnelles différentes pour les femmes et pour les hommes en couple du point de vue de la performance. Selon la recherche d'Işık, les hommes en couple télétravaillaient avec une performance plus élevée par rapport aux femmes qui éprouvaient des difficultés en raison des responsabilités domestiques (Işık, 2020, p. 237).

Selon les résultats que nous avons obtenus, pour la majorité des femmes célibataires et sans enfants et pour la moitié des hommes de cette catégorie, le niveau de sentiment de fatigue est élevé par rapport à celles et ceux qui sont avec enfants ou en couple. Comme affirmé dans l'étude d'Uşen (2020), les personnes avec enfants et en couple expriment moins le sentiment de fatigue que celles célibataires pendant le télétravail.

4.4.1.3 Conciliation de la vie professionnelle et de la vie personnelle et familiale

Nous avons constaté que les hommes célibataires, sans enfants ou en colocation réussissaient le mieux à concilier le professionnel et le personnel/familial. Quant à ceux, avec enfants ou en couple, ils exprimaient la difficulté qu'ils éprouvaient pour concilier chacune des deux sphères. Pour plus de la moitié des femmes avec enfants ou en couple, il était également possible de concilier le professionnel et le personnel/familial. Aussi, les obligations familiales étaient les mêmes pour la majorité de chacune de ces quatre catégories. Mais lorsque nous avons demandé le niveau d'augmentation des responsabilités domestiques, le taux des femmes, avec enfants ou en couple était significativement élevé. Ce constat est justifié dans plusieurs études antérieures. Surtout dans le contexte turc, les femmes en couple sont vues comme les responsables des tâches domestiques. Compte tenu de la pandémie, il est incontestable que plus les membres de la famille consacrent du temps au foyer, plus les responsabilités domestiques augmentent. Ajoutée à cela, la présence des hommes à la maison n'a pas amélioré le partage des responsabilités familiales. Pour les femmes, le confinement se traduit par l'augmentation des tâches domestiques (Bozkurt, 2020 ; Işık, 2020 ; Koparan et Bekalp, 2020, p. 169-170 ; UN Women, 2020). Toujours selon la littérature recensée, bien que les hommes participent plus au ménage par rapport à la

période prépandémique, ce fait n'est que provisoire et se terminerait après le confinement (Işık, 2020, p. 237-238 ; İlkkaracan et Memiş, 2020).

4.4.2 Le télétravail et la fracture sociale

Bien que les résultats que nous avons obtenus ne nous ont pas permis d'analyser les effets de la fracture sociale sur le télétravail des bibliothécaires de référence en Turquie, les données des études antérieures nous démontrent que le revenu et les conditions socio-économiques des employés ont des effets sur la manière dont on effectue le télétravail. Ceux qui ont un revenu plus élevé ont davantage tendance à télétravailler d'une manière plus effective que ceux qui n'en ont pas (Espinoza et Reznikova, 2020, p. 242). L'accès aux technologies nécessaires pour effectuer le télétravail et la capacité à utiliser les outils technologiques sont associés au statut socio-économique des employés (Katsabian, 2020, p. 28).

Conclusion

Notre recherche avait pour but d'étudier les effets du télétravail en confinement sur les services et les bibliothécaires de référence exerçant dans les bibliothèques universitaires en Turquie pendant la période pandémique.

Rappel des questions de recherche et des objectifs

Les quatre questions de recherche étaient :

1. Dans quelles mesures le télétravail est-il faisable pour les bibliothécaires de référence dans les bibliothèques universitaires en Turquie ?

2. Dans quelles mesures la sphère professionnelle chevauche-t-elle la sphère privée (physique et numérique) et familiale des bibliothécaires de référence des bibliothèques universitaires dans le contexte de télétravail ?

3. Comment les services de référence des bibliothèques universitaires ont évolué lors de la pandémie en Turquie ? Quels sont les nouveaux services de services de référence ?

4. Quelles sont les différences concernant la réalisation du télétravail par rapport aux facteurs comme le genre et la fracture sociale ?

Notre recherche, descriptive et exploratoire, s'est basée sur une approche méthodologique quantitative. La technique de collecte qui a été utilisée était le questionnaire. Les données recueillies ont ensuite généré une analyse statistique sur les données provenant des questions fermées et d'un post-codage pour celles provenant des questions ouvertes.

Les résultats obtenus apportent des réponses aux quatre questions de recherche. D'abord, notons que les bibliothécaires de référence manquaient d'expérience pour ce qui était du télétravail. Bien que le niveau de la possession d'une connexion Internet, des TIC et d'un bureau personnel au domicile et le fait d'être bien installé pour télétravailler des bibliothécaires de référence étaient convenables pour ce type de travail, la dimension organisationnelle qui assurait le flux du travail nécessitait un certain effort d'adaptation. Les formations nécessaires sur les

logiciels, comme des plateformes de visioconférence et des *VPN*, n'ont pas été fournies aux bibliothécaires de référence et ces derniers ont dû trouver eux-mêmes des solutions pour s'équiper d'outils bureautiques technologiques qui leur manquaient à domicile.

L'usage des ordinateurs et des téléphones personnels dans le télétravail représentait des menaces pour la *privacy* numérique des bibliothécaires de référence. Non seulement l'utilisation des moyens de communication, mais encore l'ajout des logiciels aux ordinateurs privés à des fins professionnelles auraient dû être, également, évalués de cette manière. La protection de la *privacy* physique ne pouvait pas toujours être assurée non plus. La flexibilité des horaires de travail qui se traduisait par une disponibilité permanente des bibliothécaires de référence était plutôt en faveur de l'employeur. Ces derniers pouvaient concilier entre le professionnel et le personnel/familial et leurs responsabilités domestiques n'ont pas changé, mais augmentés. Il en résulte une réalisation partielle de l'ensemble des tâches professionnelles. Mais le sentiment de travailler davantage et de fatigue n'était pas éprouvé par une grande proportion des bibliothécaires de référence. La distribution des responsabilités et la précision des frontières entre la sphère privée/familiale et la sphère professionnelle devraient être améliorées pour un télétravail plus efficace.

À partir de ces résultats, nous constatons que les services qui nécessitaient la communication face à face comme les formations, les orientations, les durées des prêts et les dates de retour des ressources empruntées et les services ILL ont été modifiés pour s'adapter au contexte actuel. Pour ce qui est des nouveaux services de référence, nous voyons la popularisation des plateformes de visioconférence afin d'offrir des formations en ligne ainsi que de la numérisation et de l'audiovisualisation des contenus. Aussi, les bibliothèques agissaient conformément selon leurs responsabilités de permettre l'accès aux usagers aux informations correctes et pertinentes dans cette période de pandémie. La préparation et le partage des ressources concernant la Covid-19 et l'assurance d'hygiène étaient les éléments qui identifiaient les services de référence introduits concernant la COVID-19. Tous ces services introduits ou modifiés ont été offerts par les ressources numériques et les méthodes comme l'enseignement à distance. Non seulement les services de référence, mais aussi les moyens dont disposaient ces services ont été adaptés pour le « nouveau normal ». Les outils de TIC comme le courriel, la communication téléphonique, les technologies de clavardage et les plateformes de visioconférence ont gagné de l'importance.

Finalement, pour ce qui est des différences concernant l'exécution du télétravail par rapport au genre, les données indiquent que la commodité du domicile n'était pas toujours idéale. Le niveau d'installation pour effectuer le télétravail avait des inconvénients pour les hommes célibataires et sans enfants et pour les femmes avec enfants ou en couple. La performance professionnelle des femmes et des hommes célibataires et sans enfants était significativement avantageuse. Notons que les femmes célibataires ou sans enfants et les hommes de la même catégorie éprouvaient plus de fatigue par rapport au reste des bibliothécaires de référence.

Bien que nous ayons planifié la mesure des effets de la fracture sociale sur les bibliothécaires de référence, les résultats que nous avons obtenus ne nous ont pas permis de les analyser. Les réponses que nous avons obtenues étaient insuffisantes pour pouvoir avancer sur cette analyse.

En somme, nous avons montré que le télétravail est un mode de travail inexploré pour les bibliothécaires de référence dans les bibliothèques universitaires en Turquie. Les bibliothécaires de référence possédaient la base technologique pour l'exercice du télétravail. Mais nous avons constaté que les sphères privée, numérique et physique, des bibliothécaires de référence n'étaient pas vraiment protégées compte tenu de l'usage des outils technologiques personnels et de la flexibilité des horaires de travail pour l'exercice du télétravail.

Notre objectif était d'analyser le processus de pandémie où tout a été bouleversé du point de vue des bibliothécaires de référence. Les services offerts par ces derniers qui nécessitaient une proximité et une communication face à face ont commencé à se réaliser à distance comme la vie professionnelle qui avait lieu en dehors de la sphère privée se déroulait désormais dans cette sphère. Les bibliothèques sont prises au dépourvu par le couvre-feu instauré du soir au lendemain matin alors que le processus d'adaptation n'était pas complété surtout du point de vue de gestion. Presque la moitié des bibliothèques n'avaient pas modifié leurs services de référence. Les bibliothécaires de référence n'étaient pas bien formés pour ce qui est des compétences de développement de contenu numérique. La performance professionnelle des derniers dépendait non seulement du genre, mais aussi de la situation civile et familiale.

Nous avons également visé à apporter des éléments de réflexion qui permettaient de profiter du couvre-feu dans le contexte sanitaire actuel pour améliorer les services de référence

numériques et produire de nouvelles stratégies. À partir des années 2000, les services de référence vivent une crise de survie pour s'adapter aux demandes de l'ère numérique face à Internet, aux moteurs de recherche et à l'effet *Google* (Soret, 2007 ; Ayouaz, 2018, p. 352). La pandémie de la COVID-19 devient une opportunité pour les bibliothécaires pour démontrer leurs potentiels numériques (Mehta et Wang, 2020, p.362). Nos analyses contribueront à mieux comprendre cette crise dans les services de référence et à trouver des solutions conformes aux nécessités de l'époque.

Apport théorique

Du point de vue théorique, les résultats de cette étude ont permis de confirmer que l'utilisation de la technologie et d'Internet affaiblissait les frontières entre la sphère professionnelle et la sphère privée (numérique et physique), mais que cette perte des frontières était en faveur de la première.

Les résultats obtenus suggèrent que le modèle de flexibilité de Sullivan et de Lewis, selon qui le télétravail ait des effets positifs pour assurer un équilibre entre la sphère professionnelle et sphère familiale des femmes (Sullivan et Lewis, 2001, p. 125), n'était pas applicable pour notre étude. Le floutage des frontières entre la sphère professionnelle et la sphère privée provenant du télétravail avait des conséquences qui augmentaient les responsabilités domestiques des femmes. Les résultats démontrent également que l'écart de genre était significatif entre les hommes et les femmes dans le télétravail. Aussi, comme précisé dans la littérature recensée turque, la flexibilité a prolongé les horaires de travail et a transformé les frontières de travail et la vie personnelle et familiale.

Limites de la recherche

Toute la planète est dans un contexte sanitaire exceptionnel. En Turquie, les effets de ce dernier se concrétisaient par le confinement total lorsque la collecte de données a été effectuée. Les bibliothèques universitaires étaient fermées et inaccessibles par téléphone, donc notre tentative d'accéder aux bibliothécaires de référence était parfois vaine. Dans ce cadre, deux bibliothèques qui n'avaient pas d'adresse courriel sont exclues de notre étude. Aussi, après le confinement, comme le travail en rotation se poursuivait, la vérification et le rappel pour participer à l'enquête se sont faits uniquement par courriel.

De plus, notre instrument de collecte de données, c'est-à-dire *Google Formulaire*, n'était pas un outil opportun, par sa structure, pour développer des scénarios. Celui-ci ne permettait pas de passer d'une question à l'autre selon le scénario identifié. Il était, plutôt, possible de passer d'une section à l'autre.

Aussi, non seulement concernant la dimension méthodologique et la collecte de données, mais aussi pour la totalité de notre étude, le contexte sanitaire actuel a eu des effets négatifs sur nous parce qu'il nous a empêchés d'utiliser les bibliothèques à Istanbul et d'accéder aux ressources, surtout imprimées.

Aussi la méthode que nous avons choisie pour notre étude était une limite. Généralement, les évaluations quantitatives impliquent un échantillonnage large (Delarue et Cochet, 2011) qui permettrait de généraliser les données collectées. Bien que nous ayons envoyé notre sondage à 99 bibliothécaires de référence, seulement 40 personnes ont répondu. Selon nous, le taux réduit des réponses a rendu difficile la généralisation des résultats.

De plus, nous avons remarqué que l'enquête par questionnaire n'était pas la meilleure méthode de collecte de données parce que cette méthode ne nous a pas permis d'approfondir la recherche. Le sujet de notre étude est inexploré. Nous pensons qu'un questionnaire composé majoritairement de questions fermées n'était pas idéal pour pouvoir recueillir les détails du sujet. Selon nous, la méthode d'entrevue approfondie semi-structurée face à face, qui comprend une liste de thèmes prédéfinis et une formulation des questions, assurerait une compréhension plus approfondie du sujet. Mais, il est clair que le contexte sanitaire actuel ne permettrait que la collecte de données en ligne au lieu des rencontres face à face.

Bien que notre questionnaire fût significativement long, il existe toujours des angles inexplorés du sujet. Par exemple, nos questions devraient être créées d'une manière qui assureraient une analyse plus comparative entre la période pré-pandémique et la période pandémique concernant les services de référence et les tâches à domicile des bibliothécaires.

Des limites plus spécifiques s'appliquent également à notre recherche. Nous avons fait notre prétest aux bibliothécaires de référence très expérimentés qui connaissaient bien leur domaine. Ces personnes ont bien compris l'utilité des questions que nous avons posées. Mais

lorsque nous avons terminé notre collecte de données essentielle, nous avons remarqué que les questions n'étaient pas toujours bien comprises par les répondants.

Finalement, notre dernière question de recherche comprenait les effets de la fracture sociale des bibliothécaires de référence sur le télétravail. Mais les résultats que nous avons recueillis ne nous ont pas permis d'analyser cette dimension du sujet. Cet aspect peut être expliqué par le fait que notre échantillon n'était pas aussi large que nous le souhaitions.

Recherches futures

Cette étude constitue un premier pas dans l'identification des effets du télétravail sur les services et les bibliothécaires de références dans les bibliothèques universitaires en Turquie. Cette première étape ayant été réalisée, des recherches plus approfondies pourront être effectuées pour compléter nos résultats.

Il est ressorti de cette étude que les facteurs technologiques, organisationnels ainsi que ceux de genre et de manque de compétence jouent un rôle important dans le processus de télétravail des bibliothécaires de référence. L'amélioration des connaissances sur ces facteurs assurerait un meilleur déroulement du télétravail.

Il est connu que la littérature scientifique n'est pas encore suffisante pour fournir des analyses à grande échelle sur la transition des bibliothèques au télétravail et sur les manières dont les institutions ou les employés ont géré cette situation sans précédent (Craft, 2020, p. 231).

Aussi, des recherches similaires, pour d'autres disciplines où des modes de communication similaire avec les usagers / clients étaient nécessaires et où le télétravail dominait pendant la pandémie, seraient enrichissantes.

Finalement, de futurs travaux permettront d'éclairer les côtés inexplorés de ce phénomène nouvellement popularisé.

Bibliographie

- Adayi, O. I., Idoko, R., Odeh, O. A. et Onah, C. J. (2020). Creative adaptation strategies for effective library services in Nigeria : a response to mitigate Covid-19 pandemic. *Journal of Management and Technology*, 16, 1-10. Repéré à https://www.researchgate.net/publication/344402822_CREATIVE_ADAPTATION_STRATEGIES_FOR_EFFECTIVE_LIBRARY_SERVICES_IN_NIGERIA_A_RESPONSE_TO_MITIGATE_COVID-19_PANDEMIC
- Afzal, W. (2006). An argument for the increased use of qualitative research in LIS. *Emporia State Research Studies*, 43(1), 22-25. Repéré à <https://researchoutput.csu.edu.au/en/publications/an-argument-for-the-increased-use-of-qualitative-research-in-lis>
- Aguilera, A., Lethiais, V., Rallet, A. et Proulhac, L. (2016). Le télétravail, un objet sans désir ?. *Revue d'Économie Régionale & Urbaine*, 245-266. doi :10.3917/reru.161.0245
- Ahuja, L., Rana A. et Gupta, S. (2020). Security & privacy model for work from home paradigm. 2020 8th International Conference on Reliability, Infocom Technologies and Optimization (Trends and Future Directions) (ICRITO), Noida, Indie, 1351-1355. Doi: 10.1109/ICRITO48877.2020.9197773
- Akbaş, M. (2015). *Üniversite Kütüphanelerinde Sosyal Medya Politikaları [Les politiques des réseaux sociaux dans les bibliothèques universitaires]*. [mémoire de maîtrise, Université d'Ankara]. Türkiye Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümleri Lisansüstü Tez Arşivi [*Archives de thèses des départements de bibliothéconomie en Turquie*]. Repéré à <http://bbytezarsivi.hacettepe.edu.tr/jspui/handle/2062/449>
- Akbaş Tuna, A. et Türkmendağ, Z. (2020). Covid-19 Pandemi Döneminde Uzaktan Çalışma Uygulamaları ve Çalışma Motivasyonunu Etkileyen Faktörler [Les applications de télétravail et les facteurs qui affectent la motivation du travail dans la période de la COVID-19]. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 12(3), 3246-3260. Doi :10.20491/isarder.2020.1037
- Akça, M et Tepe Küçüköğlü, M. (2020). Covid-19 ve İş Yaşamına Etkileri : Evden Çalışma [La COVID-19 et ses effets sur la vie professionnelle : le télétravail]. *Journal of International Management, Educational and Economics Perspectives*, 8(1), 71–81. Repéré à <https://dergipark.org.tr/pub/jimeep/issue/55110/747985>
- Akhtar, L. (2021). *Remote work and information infrastructure in a global society*. Repéré à https://irp.cdn-website.com/b74415db/files/uploaded/Lauree_Akhtar_Remote%20Work%20and%20Information%20Infrastructure%20in%20a%20Global%20Society.pdf

- Aktouf, O. (1987). *Méthodologie des sciences sociales et approche qualitative des organisations : une introduction à la démarche classique et une critique*. Les Presses de l'Université du Québec. Repéré à http://classiques.uqac.ca/contemporains/Aktouf_omar/metho_sc_soc_organisations/metho_sc_soc_organisations.pdf
- Alepin, S. et Ménard, E. (2013). Référence virtuelle, clavardage et messagerie instantanée : compétences requises et rôle éducatif du bibliothécaire. *Documentation et bibliothèques*, 59 (1), 24–35. Doi :10.7202/1033118ar
- Ali, M. Y. et Gatiti, P. (2020). The COVID-19 (Coronavirus) pandemic: reflections on the roles of librarians and information professionals. *Health Information & Libraries Journal*, 37, 158–162. Doi:10.1111/hir.12307
- Allen, T. D., Merlo, K., Lawrence, R. C., Slutsky, J. et Gray, C. E. (2020). Boundary Management and Work-Nonwork Balance While Working from Home. *Applied Psychology*, 70(1), 60-84. Doi:10.1111/APPS.12300
- Alon, T., Doepke, M., Olmstead-Rumsey, J. et Tertilt, M. (2020). The impact of COVID-19 on gender equality. *NBER Working Papers 26947*. Doi:10.3386/w26947
- Anderson, R., Fisher, K. et Walker, J. (2021). Library consultations and a global pandemic: an analysis of consultation difficulty during COVID-19 across multiple factors. *The Journal of Academic Librarianship*, 47(1), 1-13. Doi:10.1016/j.acalib.2020.102273.
- ANKOS. (2021a, 15 février). *Genel Bilgi [Information générale]*. Repéré à <https://ankos.org.tr/tr/hakkimizda/genel-bilgi/>
- ANKOS. (2021b, 15 février). *Covid-19 Pandemi Sonrası Üniversite Kütüphanelerinin Yeniden Hizmete Açılması Rehberi [Guide sur la réouverture des bibliothèques universitaires après la pandémie de COVID-19]*. Repéré à <https://ankos.org.tr/wp-content/uploads/2020/05/COVID-19-PANDEM%C4%B0-SONRASI-%C3%9CN%C4%B0VERS%C4%B0TE-K%C3%9CT%C3%9CPHANELER%C4%B0N%C4%B0N-YEN%C4%B0DEN-H%C4%B0ZMETE-A%C3%87ILMASI-REHBER%C4%B0.pdf>
- Anyanwul, E., Ogbonna, J. et Nwaigwe, U. (2020). Repositioning academic libraries for provision of effective services in time of corona virus pandemic. *Journal of Library and Information Sciences*, 8(2), 8-10. Doi:10.15640/jlis.v8n2a3
- Aropah, V., Sarma, M. et Sumertajaya, I. (2020). Factors affecting employee performance during work from home. *International Research Journal of Business Studies*, 13(2), 201-214. Doi :10.21632/irjbs.13.2.201-214
- Article 14 de la loi sur le travail no. 4857*. (2016) (Turquie). Repéré à <https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.4857.pdf>

- Atılgan, D et Yalçın, Y. (2009). Elektronik Kaynakların Seçimi ve Değerlendirilmesi [La sélection et l'évaluation des ressources électroniques]. *Türk Kütüphaneciliği [Bibliothéconomie turque]* 23(4), 769-802. Repéré à <http://www.tk.org.tr/index.php/tk/article/view/535>
- Austin-Egole Ifeyinwa, S., Iheriohanma E. B. J. et Iheanacho J. I. (2021). Workplace flexibility in the post Covid-19 era: teleworking, the new normal. *Sumerianz Journal of Social Science*, 4(1), 44-52. Doi:10.47752/sjss.41.44.52
- Ayouaz, M. Z. (2018). Les services de référence virtuels : Enjeux et étapes génériques de mise œuvre dans les bibliothèques. *Annales des Sciences Sociales et Humaines de l'Université de Guelma*, 24, 349-368. Repéré à <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/56306>
- Aytun, U. et Özgüzel, C. (2020). Covid-19 Sonucunda Evden Çalışabilirlik ve Eşitsizliğe Etkileri : Türkiye İçin Politika Önerileri [Le télétravaillabilité après le Covid-19 et ses effets sur l'inégalité : Des propositions de politiques pour la Turquie]. *Istanbul Politik Araştırmalar Enstitüsü [Institut des recherches politiques d'Istanbul]*. Repéré à <https://www.istanpol.org/post/covid-19-sonucunda-evden-%C3%A7al%C4%B1%C5%9Fabilirlik-ve-e%C5%9Fitsizli%C4%9Fe-etkileri-t%C3%BCrkiye-i-%CC%87%C3%A7in-politika-%C3%B6nerileri>
- Bachmann, L. (2004). Entretien avec Arlie Russell Hochschild. *Nouvelles Questions Féministes*, 23(3), 75-78. Doi :10.3917/nqf.233.0075
- Baharuddin, N. S, et Rosman, M. R. M. (2020). Factors affecting the usage of library e-services in the aftermath of COVID-19 pandemic. *Academic Journal of Business and Social Sciences*, 4(1), 1-14. Repéré à <http://myjms.mohe.gov.my/index.php/AJoBSS/article/view/11689>
- Bakar, C. (2018). Kırk Yedi Yıl Sonra Yeniden Bir Salgının Hikâyesi : 1970 Sağmalcılar Kolera Salgımından Günümüze Dersler [La réécriture de l'histoire d'une pandémie après 47 ans :Leçons tirées de la pandémie de choléra de Sağmalcılar en 1970]. *Turkish Journal of Public Health*, 15(3), 245-269. Doi: 10.20518/tjph.375478
- Barlettea, Y., Jaouena, A., et Bailleteb, P. (2021). Bring your own device (BYOD) as reversed IT adoption: insights into managers' coping strategies. *International Journal of Information Management*, 56. Doi :10.1016/j.ijinfomgt.2020.102212
- Baujard, C. (2020). Télétravail malgré soi et confinement lors de la pandémie Covid-19 : situation, expérience, identité professionnelle. *Epistémè : revue internationale de sciences humaines et sociales appliquées*, 23, 19-52. Doi :10.38119/cacs.2020.23.2
- Baumard, P., Donada, C., Ibert, J. et Xuereb, J. (2014). Chapitre 9. La collecte des données et la gestion de leurs sources. Dans : Raymond-Alain Thiétart (Dir.), *Méthodes de recherche en management* (pp. 261-296). Dunod. [doi:10.3917/dunod.thiet.2014.01.0261](https://doi.org/10.3917/dunod.thiet.2014.01.0261)

- Bell, S. (2021). Farewell print textbook reserves: a COVID-19 change to embrace. *EDUCAUSE Review*. Repéré à <https://er.educause.edu/articles/2021/1/farewell-print-textbook-reserves-a-covid-19-change-to-embrace>
- Ben Youssef, A. (2004). Les quatre dimensions de la fracture numérique. *Réseaux*, 127-128, 181-209. Repéré à <https://www.cairn.info/revue-reseaux1-2004-5-page-181.htm>
- Bick, A., Blandin, A. et Mertens, K. (2020). Work from home after the COVID-19 outbreak. *Research Department Working Papers, 2017*. Doi:10.24149/wp2017r1
- Black, T. R. (2002). *Evaluating social science research: an overview*. Dans: Understanding social science research (pp. 1-23). Sage Publications, Ltd. [doi:10.4135/9780857020208](https://doi.org/10.4135/9780857020208)
- Bloch, A., Phellas, C., et Seale, C. (2011). Structured methods: Interviews, questionnaires and observation. Dans: *Researching Society and Culture* (3 ed.). Sage Publications Ltd. Repéré à https://www.sagepub.com/sites/default/files/upm-binaries/47370_Seale_Chapter_11.pdf
- Blumenfeld, S., Anderson, G., et Hooper, V. (2020). Covid-19 and employee surveillance. *New Zealand Journal of Employment Relations*, 45(2), 42-56. Doi:10.24135/nzjer.v45i2.28
- Bonacini, L., Gallo, G. et Scicchitano, S. (2021). Working from home and income inequality: risks of a 'new normal' with COVID-19. *Journal of Population Economics*, 34, 303–360. Doi:10.1007/s00148-020-00800-7
- Bossali, F., Ndziessi, G., Paraiso Moussilao, N., Ouendo, E., Napo Koura, F., Houinato, D. Kapo-Chichi, J., Makoutodé, M., Armand Matongo, H., Ibara1, J. R. et Ngaporo, A. I. (2015). Le protocole de recherche : étape indispensable du processus de recherche garantissant la validité des résultats. *Hegel*, 1(1), 23-28. <https://doi.org/10.4267/2042/56336>
- Bozkurt, V. (2020). Pandemi Döneminde Çalışma : Ekonomik Kaygılar, Dijitalleşme ve Verimlilik [Le travail en pandémie : les soucis économiques, la numérisation et la fertilité]. Dans D. Demirbaş, V. Bozkurt et S. Yorğun (dir.), *COVID-19 pandemisinin ekonomik, toplumsal ve siyasal etkileri [Les effets 114université114, sociaux et politiques de la pandémie de COVID-19]* (p. 115-136). İstanbul Üniversitesi Yayınevi. Repéré à <https://cdn.istanbul.edu.tr/file/JTA6CLJ8T5/920D8D9F158E4E27A91AF5D13CB22F72>
- Brugidou, M., Mandran, N., Moine, M. et Salomon, A.-C. (2004). Méthode et stratégie d'analyse des questions ouvertes du panel électoral français. *Bulletin de méthodologie sociologique*, 82. Repéré à <http://journals.openedition.org/bms/1068>
- Cahapay, M. B. (2020). Rethinking Education in the New Normal Post-COVID-19 Era: A Curriculum Studies Perspective. *Aquademia*, 4(2). doi:10.29333/aquademia/8315
- Carrière, F. (1986). Référence : un service trois étoiles. *Bulletin des bibliothèques de Les (BBF)*, 4, 352-357. Repéré à <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1986-04-0352-007>

- Chakraborty, K., Kureshi, P. S. L., Gajbe, S. B., Upadhyay, N. et Devi, D. (2020). Role of LIS professionals to provide authentic information sources during COVID-19 a pandemic crisis. *Library Philosophy and Practice (e-journal)*, 4180. Repéré à <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/4180>
- Chu, H. (2015). Research methods in library and information science: A content analysis. *Library & Information Science Research*, 37(1), 36-41. Doi :10.1016/j.lisr.2014.09.003.
- Ciolfi, L., Gray, B. et de Carvalho, A. F. P. (2020): Making home work places. Dans: *Proceedings of the 18th European Conference on Computer-Supported Cooperative Work: The International Venue on Practice-centred Computing on the Design of Cooperation Technologies - Exploratory Papers*, Reports of the European Society for Socially Embedded Technologies. Doi: 10.18420/ecscw2020_ep10
- Cirigliano, L. et Niemeyer, J. (2020). L’ambivalence du télétravail : analyses, bonnes pratiques, revendications et conventions-type. *Union syndicale suisse*, 143. <https://www.uss.ch/themes/travail/detail/dossier-n-143-lambivalence-du-teletravail>
- Clark, I. 2016. The digital divide in the post-Snowden era. *Journal of Radical Librarianship*, 2, 1-32. <https://repository.uel.ac.uk/item/851y5>
- Coghill, J. G. et Sewell, K. A. (2020). Librarians’ response during COVID-19. *Journal of Electronic Resources in Medical Libraries*, 17(3-4), 92-100. Doi:10.1080/15424065.2020.1823924
- Craft, A. R. (2020). Remote Work in Library Technical Services: Connecting Historical Perspectives to Realities of the Developing COVID-19 Pandemic. *Serials Review*, 46(3), 227-231. Doi :10.1080/00987913.2020.1806658
- Çelik, S. (1999). Türkiye’deki Üniversite Kütüphanelerinde Les Yönetimi [Gestion du personnel dans les bibliothèques universitaires en Turquie]. Dans Ö. Bayram (resp.), *Bilginin Serüveni : Dünyü, Bugünü ve Yarını... [L’aventure de l’information : Hier, aujourd’hui et demain]* [symposium]. Türk Kütüphaneciler Derneği’nin Kuruluşunun 50. Yılı Uluslararası Sempozyum bildirileri [Les communications de symposium international pour la 50^e anniversaire de la fondation de l’Association des bibliothécaires turcs] (17-21 Novembre 1999, Ankara). Repéré à <http://eprints.rclis.org/17708/>
- Çelik, R. (2020, 16-18 novembre). Pandemi Dönemi Ulusal ve Uluslararası Kaynak Paylaşımı Girişimleri [Les initiatives de partage de ressources nationales et internationales dans le période de la pandémie]. *VI. Ulusal Online Kaynak Paylaşım Çalıştayı [VI. Atelier de partage de ressources en ligne national]* [symposium]. Istanbul. Repéré à <https://openaccess.mef.edu.tr/xmlui/handle/20.500.11779/1381>
- Çimen, E., Gürdal, G., Çuhadar, S. et Akbaytürk Çanak, T. (2020a). Koronavirüs (Covid-19) Sürecinde Türkiye’de Üniversite Kütüphaneleri [Les bibliothèques universitaires dans la

période du coronavirus (COVID-19) en Turquie]. *Yüksek Öğretim Dergisi*, 14, 48-53. Repéré à <https://www.yok.gov.tr/Dergi/dergipdf/yukse-ogretim-sayi-17.pdf>

Çimen, E., Gürdal, G., Çuhadar, S. et Akbaytürk Çanak, T. (2020b). Yeni koronavirüs (COVID-19) Sürecinde Türkiye’de Üniversite Kütüphaneleri. [Les bibliothèques universitaires dans la période du nouveau coronavirus (COVID-19) en Turquie]. *Bilgi Dünyası* 21(1), 167-203. Doi: 10.15612/BD.2020.834

Dasgupta, S. et Crunkhorn, R. (2020). A history of pandemics through the ages and the human cost. *The Physician*, 6(2), doi :10.38192/1.6.2.1

Davies, A. (2021). COVID-19 and ICT-supported remote working: opportunities for rural economies. *World*, 2, 139–152. Doi:10.3390/world2010010

Davis, K. G., Kotowski, S. E., Daniel, D., Gerding, T., Naylor, J., et Syck, M. (2020). The Home Office: Ergonomic Lessons From the “New Normal.” *Ergonomics in Design*, 28(4), 4–10. [doi:10.1177/1064804620937907](https://doi.org/10.1177/1064804620937907)

Del Boca, D., Oggero, N., Profeta, P. et Rossi, M. (2020). Women’s and men’s work, housework and childcare, before and during COVID-19. *Review of Economics of the Household*, 18, 1001–1017. Doi:10.1007/s11150-020-09502-1

Delaney, M., Archbold, J., Cleary, A., Dodd, L., Doherty, P., O Brien, T., Ricken, J. et Waldron, M. (2020). Delivering library services in a time of crisis. *All Ireland Journal of Higher Education*, 12(3), 1-16. Repéré à <https://ojs.aishe.org/index.php/aishe-j/article/view/531>

Delarue, J. et Cochet, H. (2011). Proposition méthodologique pour l’évaluation des projets de développement agricole. L’évaluation systémique d’impact. *Économie rurale*, 323, 36-54. Doi :10.4000/economierurale.3034

Demir, E. et Kılıç, G. (2019, 20 mars). İşte Sakladıkları Yoksulluk Gerçeği [Voici la réalité de pauvreté qu’ils cachent]. *Birgün*. Repéré à <https://www.birgun.net/haber/iste-sakladiklari-yoksulluk-gercegi-250507>

Deole, S. S., Deter, M. et Huang, Y. (2021). *Home sweet home: working from home and employee performance during the COVID-19 pandemic in the UK*. GLO Discussion Paper Series 791, Global Labor Organization (GLO). Doi:10.2139/ssrn.3792236

Desrichard, Y. (2009). Les services de référence, du présentiel au virtuel. *Bulletin des bibliothèques de Les (BBF)*, 3, 101-101. Repéré à <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-03-0101-001>

Devillers, M. (2003). *Le télétravail : dossier de synthèse documentaire*. [Rapport de recherche] Institut de l’Information Scientifique et Technique (INIST-CNRS). Repéré à <https://hal-lara.archives-ouvertes.fr/hal-01456819/document>

- Diard, C. (2020). Accords d'entreprise et protection des droits des télétravailleurs. *Question(s) de management*, 28(2), 107-116. Doi :10.3917/qdm.202.0107
- Doğanışık, İ. (2020). Türkiye'de İnternet Erişimi ve Kullanımı Ne Durumda? [Où on en est dans l'accès et l'utilisation d'Internet en Turquie?]. *Doğruluk Payı [Un gramme de vérité]*. Repéré à <https://www.dogrulukpayi.com/bulten/turkiye-de-internet-erisimi-ve-kullanimi-ne-durumda>
- Durieux, E. (2020). *Télétravail et confinement, vers une coexistence vivable*. [rapport technique] Ministère de l'intérieur. Repéré à <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-02560409>
- Efe, Ö. (2020). *Pandemi Sonrası Üniversite Kütüphanelerinin Geleceği II [Le futur des bibliothèques universitaires après la pandémie II]* [webinaire]. ANKOS. Repéré à <https://www.youtube.com/watch?v=s8HotUuO1to&t=8830s>
- Eisenstadt L.F. (2020) Employer or big brother? Data analytics and incursions into workers' personal lives. Dans: Addabbo T., Ales E., Curzi Y., Fabbri T., Rymkevich O., Senatori I. (dir.) *Performance Appraisal in Modern Employment Relations*. Palgrave Macmillan, Cham. Doi :10.1007/978-3-030-26538-0_8
- Erbuğ, E. (2019). *Esnek Çalışma ve Erkek Kimliğinin Yeniden İnşası: Türkiye'de Home-Ofis Çalışan Erkekler. [Travail flexible et la reconstruction de l'identité masculine : Les hommes qui travaillent en home office en Turquie]* [thèse de doctorat, Université Hacettepe]. Hacettepe Üniversitesi Açık Erişim Sistemi. Repéré à <http://www.openaccess.hacettepe.edu.tr:8080/xmlui/handle/11655/8688>
- Erdoğan Demir, S. (2016). Yeni Emek Sistemleri : Ev –Ofis Sistemi Üzerine Bir İnceleme [Nouveaux Systems de Travail : Une Étude Sur Le Système de Domicile-Office]. *İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 18(4), 35-74. Doi : 10.4026/2148-9874.2016.0331.X
- Ergül, B. et Yılmaz, V. (2020). COVID-19 Salgını Süresince Aile İçi İlişkilerin Doğrulamayı Faktör Analizi ile İncelenmesi [Investigation des relations familiales avec l'analyse factorielle confirmatoire pendant la pandémie de The COVID-19]. *IBAD Sosyal Bilimler Dergisi*, 38-51. Doi:10.21733/ibad.733909
- Eriksson, M-L. et Harnesk, J. (2020). Serving library users during a pandemic: the case of Karlstad University Library, Sweden. *Journal of the European Association for Health Information and Libraries*, 16(3), 18-21. Doi:10.32384/jeahil16406
- Erol, B. (2019). *Araştırma Üniversitesi Kütüphanelerinde E-kitap Koleksiyonu Oluşturma [Développement de collection de livres numériques dans les bibliothèques d'universités de recherche]*. [mémoire de maîtrise, Université d'Istanbul].Ankara Üniversitesi Akademik Arsiv Sistemi. Repéré à <https://dspace.ankara.edu.tr/xmlui/handle/20.500.12575/69132>

- Espinoza, R. et Reznikova, L. (2020). *Who can log in? The importance of skills for the feasibility of teleworking arrangements across OECD countries*. OECD Social, Employment and Migration Working Papers, no. 242. Doi:10.1787/3f115a10-en
- Fana, M., Milasi, S., Napierala, J., Fernandez Macias, E. et Gonzales Vazquez, I. (2020). *Telework, work 118université118e and job quality during the COVID-19 crisis - A qualitative study*. European Commission JRC Technical Report. Repéré à <https://europa.eu/nG98RC>
- Feng, Z. et Savani, K. (2020). Covid-19 created a gender gap in perceived work productivity and job satisfaction: implications for dual-career parents working from home. *Gender in Management*, 35(7/8), 719-736. Doi :10.1108/GM-07-2020-0202
- Fortin, F. (1994). Propriétés métrologiques des instruments de mesure (fidélité - validité). *Recherche en soins infirmiers*, 39, 58-62. Repéré à <http://www.metaserv.org/club/mesure.pdf>
- Friday, J., Oluchi, C. et Ngozi C. L. (2020). Social media and library services: a case of COVID-19 pandemic era. *International Journal of Research and Review*, 7(10), 230-237. Repéré à https://www.ijrrjournal.com/IJRR_Vol.7_Issue.10_Oct2020/IJRR0031.pdf
- Frimousse, S. et Peretti, J. (2021). Repenser la culture d'entreprise après la crise Covid-19. *Question(s) de management*, 1(1), 151-206. doi :10.3917/qdm.211.0151
- Garner, J. C. et Logue, N. K. (2020). Navigating the COVID-19 slipstream: A case study on living and managing access services during a global pandemic. *Journal of Access Services*, 17(4), 176-198. Doi:10.1080/15367967.2020.1818570
- Garrote Sanchez, D., Gomez Parra, N., Ozden, C., Rijkers, B., Viollaz, M., Winkler, H. (2020). Who on Earth Can Work from Home?. *World Bank Policy Research Working Paper; No. 9347*. Repéré à <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/34277>
- Gauchi Risso, V. (2016). Research methods used in library and information science during the 1970-2010. *New Library World*, 117(1/2), 74-93. doi :10.1108/NLW-08-2015-0055
- Ghose, A. (2019). Problems of endogeneity in social science research. Dans: R. Acharyya et N. Bhattacharya (dir.) *Research Methodology for Social Sciences*, Routledge India. Repéré à <https://www.taylorfrancis.com/chapters/edit/10.4324/9780367810344-12/problems-endogeneity-social-science-research-arpita-ghose>
- Gingras, M.-E. et Belleau, H. (2015). *Avantages et désavantages du sondage en ligne comme méthode de collecte de données : une revue de la littérature*. INRS. Repéré à <http://espace.inrs.ca/id/eprint/2678/1/Inedit02-15.pdf>
- Gozlan, M. (2020, 17 Mars). Pandémie : histoire d'un mot et d'un concept. *Le Monde*. Repéré à <https://www.lemonde.fr/blog/realitesbiomedicales/2020/03/17/pandemie-histoire-dun-mot-et-dun-concept/>

- Gölpek, F. et Kavak, O. (2020). Yükseköğretimde bir finansman politikası [Une politique de financement dans l'enseignement supérieur]. *International Black Sea Coastline Countries Symposium*, 4, 159-169. Repéré à https://www.blackseacountries.org/_files/ugd/614b1f_09115c0899d749e2b60437912ea05b93.pdf
- Guo, Y., Yang, Z., Yang, Z., Liu, Y.Q., Bielefield, A. et Tharp, G. (2021). The provision of patron services in Chinese academic libraries responding to the COVID-19 pandemic. *Library Hi Tech*, 39(2), 533-548. doi :10.1108/LHT-04-2020-0098
- Hakgüder, Z. (2011). *Üniversite Kütüphanelerinde Elektronik Bilgi Kaynaklarının Sağlanmasında Konsorsiyumların Rolü : ANKOS Örneği [Les rôles des consortiums dans la fourniture des ressources d'information numériques dans les bibliothèques universitaires : le cas d'ANKOS]*. [mémoire de maîtrise, Université d'Istanbul]. Türkiye Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümleri Lisansüstü Tez Arşivi [Archives de thèses des départements de bibliothéconomie en Turquie]. Repéré à <http://www.bbytezarsivi.hacettepe.edu.tr/jspui/handle/2062/483>
- Hap, M. (1990). *L'enquête par questionnaire : une méthode de collecte de données*. Apes Collection. Repéré à <http://labos.ulg.ac.be/apes/wp-content/uploads/sites/4/2014/05/methode-n7.pdf>
- Hartmans, A. (2020, 14 Décembre). Google just delayed its office reopening until September 2021. Here's how other major Silicon Valley companies are thinking about the future of work. *Insider*. Repéré à <https://www.businessinsider.com/silicon-valley-future-of-work-port-coronavirus-apple-amazon-facebook-2020-10>
- Hatayama, M., Viollaz, M. et Winkler, H. J. (2020). *Jobs' amenability to working from home: Evidence from skills surveys for 53 countries*. World Bank Policy Research Working Paper No. 9241. Repéré à <https://ssrn.com/abstract=3599548>
- Hill E.J., Fellows K.J. (2014). Telecommuting. Dans: Michalos A.C. (dir.) *Encyclopedia of Quality of Life and Well-Being Research*. Springer, Dordrecht. doi:10.1007/978-94-007-0753-5_2985
- Hipp, L. et Bünning, M. (2021). Parenthood as a driver of increased gender inequality during COVID-19? Exploratory evidence from Germany. *European Societies*, 23(1), S658-S673. Doi:10.1080/14616696.2020.1833229
- Hjálmsdóttir, A., Bjarnadóttir, V.S. (2020). "I have turned into a foreman here at home": Families and work-life balance in times of COVID-19 in a gender equality paradise. *Gender Work Organization*, 28(1), 268-283. Doi:10.1111/gwao.12552
- Hodder, A. (2020). New technology, work and employment in the era of COVID-19: reflecting on legacies of research. *New Technology, Work and Employment*, 35(3), 262-275. Doi:10.1111/ntwe.12173

- Hooley, T., Marriott, J., et Wellens, J. (2012). Online surveys. Dans: *What is Online Research?: Using the Internet for Social Science Research* (The 'What is?' Research Methods Series, pp. 39–52). Bloomsbury Academic. Doi:10.5040/9781849665544.ch-004
- Huremović, D. (2019) Brief History of Pandemics (Pandemics Throughout History). Dans Damir Huremović (dir.) *Psychiatry of Pandemics* (pp. 7-37). Springer. [doi:10.1007/978-3-030-15346-5_2](https://doi.org/10.1007/978-3-030-15346-5_2)
- ICOLC. (2021a, 15 février). *Home*. Repéré à <https://icolc.net/>
- ICOLC. (2021b, 15 février). *Statement on the Global COVID-19 Pandemic and Its Impact on Library Services and Resources*. Repéré à <https://icolc.net/statement/statement-global-covid-19-pandemic-and-its-impact-library-services-and-resources>
- Ifijeh, G. et Yusuf, F. (2020). Covid – 19 pandemic and the future of Nigeria’s university system: The quest for libraries’ relevance. *The Journal of Academic Librarianship*, 46(6). Doi:10.1016/j.acalib.2020.102226.
- Ilag, B. N. (2021) Tools and technology for effective remote work. *International Journal of Computer Applications*, 174(21), 13-16. Doi :10.5120/ijca2021921109
- Işık, D. (2010). *Üniversite Kütüphanelerinde Kullanıcı Eğitimi : Ankara'daki Devlet Üniversitesi Kütüphanelerindeki Uygulamalar ve Elektronik Ortamda Kullanıcı Eğitimi İçin Öneriler [La formation des usagers dans les bibliothèques universitaires : applications dans les bibliothèques d'universités publiques à Ankara et propositions pour la formation virtuelle des usagers]* [mémoire de maîtrise, Université d'Istanbul]. YÖK Tez Merkezi [Centre des these au Conseil supérieur de l'éducation]. Repéré à https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezDetay.jsp?id=33XpvVateDjiEbdMNApZCg&n_o=riNUWugsDLy2nY0dosclrw
- Işık, E. (2020). Covid (19) Salgını ve Kadın Emegi : Türkiye'den Kadın Deneyimleri [La pandémie de la COVID-19 et le travail des femmes : expériences des femmes en Turquie]. *Politik Ekonomik Kuram*, 4(2), 219-241. Doi :10.30586/pek.816682
- İlkkaracan, İ. et Memiş, E. (2020). *Gender gaps in the care economy during the Covid-19 pandemic in Turkey*. UNDP Turkey. Repéré à <https://www.tr.undp.org/content/turkey/tr/home/library/corporatereports/COVID-gender-survey-report.html>
- ILO. (2020). *Working from Home: Estimating the worldwide potential*. Repéré à http://www.ilo.org/global/topics/non-standard-employment/publications/WCMS_743447/lang--en/index.htm?shared_from=shr-tls
- İstanbul Üniversitesi [Université d'Istanbul]. (2020, 18 avril). Türkiye Nüfusunun Yüzde 77'si Akıllı Telefon Kullanıyor [77 % de la population utilise des téléphones intelligents en

Turquie]. Repéré à <https://www.istanbul.edu.tr/tr/haber/turkiye-nufusunun-yuzde-77si-akilli-telefon-kullaniyor-67006B00640038004B0076003000310059002D00440039007900700046006200610041004F003200370077003200>

Jang, Y. (2020). *Les données de sondage : fiabilité et validité? Sont-elles interchangeables?*. Explorance. Repéré à <https://explorance.com/fr/blog/survey-data-reliability-and-validity-are-they-interchangeable/>

Johanson, M. (2021, 22 février). *How your space shapes the way you view remote work*. BBC. Repéré à <https://www.bbc.com/worklife/article/20210218-how-your-space-shapes-the-way-you-view-remote-work>

Jones, R., Burnay, N. et Servais, O. (2000). Chapitre 6. Les enquêtes par questionnaire. Dans : R. Jones (dir.), *Méthodes de recherche en sciences humaines*, (pp. 169-199). De Boeck Supérieur. Repéré à <https://www.cairn.info/methodes-de-recherche-en-sciences-humaines--9782804128005-page-169.htm>

Kandiyoti, D. (2020, 30 Avril). *Deniz Kandiyoti : Salgın, modern kadının yaşadığı illüzyonu yıktı geçti* [Deniz Kandiyoti : La pandémie a détruit l'illusion vécue par la femme moderne] (entrevue par Ezgi Başaran). Duvar. Repéré à <https://www.gazeteduvar.com.tr/gundem/2020/04/30/deniz-kandiyoti-salgin-modern-kadinin-yasadigi-illuzyonu-yikti-gecti>

Karadeniz, G. (2019). *Üniversite kütüphanelerinde ilişkisel yaklaşımlı halkla ilişkiler: Ankara'daki Üniversite kütüphaneleri üzerine bir araştırma* [Les relations publiques dans les bibliothèques universitaires: Une étude sur les bibliothèques universitaires à Ankara]. [mémoire de maîtrise, Université d'Ankara]. Ankara Üniversitesi Akademik Arşiv Sistemi [Système d'archive académique à l'Université d'Ankara]. Repéré à <https://dspace.ankara.edu.tr/xmlui/handle/20.500.12575/69127>

Karagözoğlu Aslıyüksek, M. (2015). *Dijital Kültür Ortamında Üniversite Kütüphaneleri : İstanbul Örneği* [Les bibliothèques universitaires dans l'environnement culturelle numérique : le cas d'Istanbul]. [thèse de doctorat, Université de Marmara]. Marmara University Open Access System. Repéré à <http://dspace.marmara.edu.tr/handle/11424/38748?locale-attribute=de>

Kasa, M. G. et Yusuf, A. (2020). Experience of An academic library during the Covid-19 pandemic. *Library Philosophy and Practice (e-journal)*, 4456. Repéré à <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/4456>

Katsabian, T. (2020). *The telework virus: How the COVID-19 pandemic has affected telework and exposed its implications for privacy and equality*. Social Science Research Network (SSRN). [doi:10.2139/ssrn.3684702](https://doi.org/10.2139/ssrn.3684702)

- Kavak, A. (2018). *Değişen kütüphaneler ve kütüphane hizmetlerinin kullanıcılar üzerindeki etkileri: Ankara örneği [Les effets des bibliothèques et des services bibliothéconomiques en transition sur les usagers : les cas d'Ankara]*. [mémoire de maitrise, Université de Çankırı Karatekin]. Yon Tez Merkezi. Repéré à <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp>
- Kavanagh, A. (2020). Going digital: academic libraries' response to the COVID-19 pandemic. *An Leabharlann: The Irish Library*, 29(2), 26-33. Doi:10.21427/6mhq-hk30
- Kaya, E. (2020). *Panel Pandemi Sonrası Üniversite Kütüphanelerinin Geleceği I [Le futur des bibliothèques universitaires après la pandémie I]* [webinaire]. ANKOS. Repéré à <https://www.youtube.com/watch?v=fSP6QS33G2k&t=8s>
- Keskinkılıç, S. B., Zafer Güneş, D. et Senturk Tuysuzler, B. (2021). Work-family conflict during working from home due to pandemic: a qualitative research on female teachers. *International Journal of Curriculum and Instruction*, 13(1), 251-273. Repéré à <http://ijci.wcci-international.org/index.php/IJCI/article/view/578>
- Ketrez, G., Şirin, H. et Hasde, M. (2020). Geçmişten Günümüze Türkiye'de Salgınlar [Les pandémies du passé jusqu'aujourd'hui]. *Türkiye Sağlık Okuryazarlığı Dergisi [Journal de littéracie de la santé turque]*, 1(2), 21-29. Repéré à <http://www.saglikokuryazarligidergisi.com/index.php/soyd/article/view/4>
- Kıdır, B. (2019). Evden Çalışma : Özgürlük Mü Esaret Mi? [Travail à domicile : Liberté ou escavage?]. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi [Journal des sciences sociales de l'Univesite Dokuz Eylül]*, 21(1), 173-196. Doi :10.16953/deusosbil.302154
- Knop, L. et Badaro, R. (2020). History of pandemics and COVID-19: what we are learning from this pandemic to be prepared for the next one. *The Journal of Bioengineering and Technology Applied to Health*, 3(1), 12-27. Doi:10.34178/jbth.v3i1.114
- Koparan, E. et Bekalp, B. (2020). İzolasyon Sürecinde İletişim ve Üretim Süreçleri: Kadınların Home Office Dolayımı Mesai ve İş Yükü Dönüşümü. *Hacettepe Üniversitesi İletişim Fakültesi Kültürel Çalışmalar Dergisi*, 7(2), 149-172. Doi :10.17572/mj2020.2.149172
- Kubat, G. (2014). Türkiye'deki Üniversite Kütüphanelerinin Mobil Geleceği [Le future mobil des bibliothèques universitaires en Turquie]. [mémoire de maitrise, Université d'Istanbul]. Kadir Has University Academic Repository. Repéré à <http://academicrepository.khas.edu.tr/handle/20.500.12469/2955>
- Laker, B., Godley, W., Patel, C. et Cobb, D. (2020). How to monitor remote workers — ethically. *MIT Sloan Management Review*. Repéré à <http://centaur.reading.ac.uk/93709/>
- Lambert, A., Cayouette-Remblière, J., Guéraud, É., Le Roux, G., Bonvalet, C., Girard, V. et Langlois, L. (2020). Le travail et ses aménagements : ce que la pandémie de Covid-19 a

changé pour les Français. *Population & Sociétés*, 579(7), 1-4.
Doi :10.3917/popsoc.579.0001

Largier, A. (2001). Le télétravail : Trois projets pour un même objet. *Réseaux*, 2(2), 201-229.
Repéré à <https://www.cairn.info/revue-reseaux1-2001-2-page-201.htm>

Lavrakas, P. J. (2008). *Encyclopedia of survey research methods (Vols. 1-0)*. Sage Publications, Inc. Doi : 10.4135/9781412963947

Le télétravail durant la pandémie de Covid-19 et après. (2020). Organisation internationale du Travail. Repéré à https://www.ilo.org/global/publications/WCMS_758339/lang--fr/index.htm

Lebart, L., Salem, A. (1994). *Statistique textuelle*. Dunod. Repéré à <https://tr.zlibcdn2.com/book/688461/4a8e7a>

Lebart, L. (2001). Traitement statistique des questions ouvertes : quelques pistes de recherche. *Journal de la société française de statistique*, 142(4), 7-20. Repéré à http://www.numdam.org/item/JSFS_2001_142_4_7_0/

Lederlin, F. (2020). Télétravail : un travail à distance du monde. *Études*, 11, 35-45.
Doi :10.3917/etu.4276.0035

Lida, S. (2016). *Les outils de découverte en bibliothèque universitaire*. [mémoire d'étude, ENSSIB]. Repéré à <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notices/67305-les-outils-de-decouverte-en-bibliotheque-universitaire>

Lyttelton, T., Zang, E. et Musick, K. (2020). *Gender differences in telecommuting and implications for inequality at home and work*. Social Science Research Network (SSRN).
Doi:10.2139/ssrn.3645561

Ma, L. F. H. (2020). Academic Library Services during COVID-19: The Experience of CUHK Library. *International Information & Library Review*, 52(4), 321-324.
Doi:10.1080/10572317.2020.1834251

MacDonald, A. T. (2020). Library Experiences During COVID-19: From Crisis and Uncertainty to Moving Forward in the New Normal. *Codex: the Journal of the Louisiana Chapter of the ACRL*. 5(4), 70-81. Repéré à <http://acrlla.org/journal/index.php/codex/article/view/180>

Manokha, I. (2020). Covid-19: teleworking, surveillance and 24/7 work. Some reflexions on the expected growth of remote work after the pandemic. *Political Anthropological Research on International Social Sciences*, 1(2), 273–287. Doi:10.1163/25903276-BJA10009

Martin, O. (2021). Analyse quantitative. *Sociologie, Les 100 mots de la sociologie*. Repéré à <http://journals.openedition.org/sociologie/1204>

- Martínez-Cardama, S., et Pacios, A. R. (2020). Twitter communication of university libraries in the face of Covid-19. *El Profesional de La Información*, 29(6), 1–15. [doi :10.3145/epi.2020.nov.18](https://doi.org/10.3145/epi.2020.nov.18)
- Martzoukou, K. (2021). Academic libraries in COVID-19: a renewed mission for digital literacy. *Library Management*, 42(4/5), 266-276. Doi:10.1108/LM-09-2020-0131
- Mashiyane, D.M. (2021). Librarians' utilization of innovative information dissemination tools in reaching out to virtual users. *Library Hi Tech News*, 38(2), 24-25. Doi:10.1108/LHTN-10-2020-0097
- Mehta, D. et Wang, X. (2020). COVID-19 and digital library services – a case study of a university library. *Digital Library Perspectives*, 36(4), 351-363. Doi :10.1108/DLP-05-2020-0030
- Mohan R. et Pandey V. (2020). Pandemics and epidemics: Past to present. *Indian Journal of Continuing Nursing Education*, 21, 110-116. Doi: 10.4103/IJCN.IJCN_65_20
- Monnier, A. (2020). Covid-19 : de la pandémie à l'infodémie et la chasse aux fake news. *Recherches & éducations*. [doi:10.4000/rechercheseducations.9898](https://doi.org/10.4000/rechercheseducations.9898)
- Moore, M. et Dellow, J. (2020). Pandemic of Under Preparedness: A Status Report on Digital Workplaces and the Organisational Response to COVID-19 in Australia. *Journal of Health Information & Libraries Australasia*, 1(2). Repéré à <https://www.johila.org/index.php/Johila/article/view/19>
- Moretti A., Menna F., Aulicino M., Paoletta M., Liguori S. et Iolascon G. (2020). Characterization of home working population during COVID-19 emergency: A cross-sectional analysis. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(17). Doi: 10.3390/ijerph17176284.
- Mustajab, D., Bauw, A., Rasyid, A., Irawan, A., Akbar, M. A. et Hamid, M. A. (2020). Working From Home Phenomenon As an Effort to Prevent COVID-19 Attacks and Its Impacts on Work Productivity. *TIJAB (The International Journal of Applied Business)*, 4(1), 13-21. Doi:10.20473/tijab.V4.I1.2020.13-21.
- N'da, P. (2015). *Recherche et méthodologie en sciences sociales et humaines : Réussir sa thèse, son mémoire de master ou professionnel, et son article*. L'Harmattan. Repéré à [http ://livre2.com/LIVREF/F33/F033004.pdf](http://livre2.com/LIVREF/F33/F033004.pdf)
- Newlands, G., Lutz, C., Tamò-Larrieux, A., Villaronga, E. F., Harasgama, R., et Scheitlin, G. (2020). Innovation under pressure: Implications for data privacy during the Covid-19 pandemic. *Big Data & Society*, 7(2), 1-14. Doi:10.1177/2053951720976680
- Newman, S. A. et Ford, R. C. (2021). Five steps to leading your team in the virtual COVID-19 workplace. *Organizational Dynamics*, 50(1), [doi :10.1016/j.orgdyn.2020.100802](https://doi.org/10.1016/j.orgdyn.2020.100802).

- Nguyen, C. (2006). *Mettre en place et développer un service de référence virtuelle dans une perspective d'intégration à un réseau collaboratif*. [mémoire d'étude, Université de Montréal]. Memsic. Repéré à https://memsic.ccsd.cnrs.fr/mem_00000322
- Nilles, J. (1983). Le télétravail. *Culture Technique*, 10, 297-301. Repéré à http://documents.irevues.inist.fr/bitstream/handle/2042/30901/C%26T_1983_10_297.pdf?sequence=1
- Oche, N. A. (2021). Observance of COVID 19 protocols and effective use of library resources and services in the state universities in north central, Nigeria. *American Journal of Information Science and Technology*, 5(1), 12-18. Doi: 10.11648/j.ajist.20210501.12
- Odabaş, H. et Polat, C. (2011). Türkiye'de Üniversite Kutuphaneleri Standartları [Les standards des bibliothèques universitaires en Turquie]. *Atatürk Üniversitesi Türkiyat Araştırmaları Enstitüsü Dergisi [Revue de l'institut des recherches turcologiques à l'université Atatürk]*, 0(45), 321-346. Repéré à <https://dergipark.org.tr/en/pub/ataunitaed/issue/2884/39840>
- OECD. (2020). *Capacity for remote working can affect lockdown costs differently across places*. Repéré à <https://www.oecd.org/coronavirus/policy-responses/capacity-for-remote-working-can-affect-lockdown-costs-differently-across-places-0c85740e/>
- Ojuawo, O. O. et Awosanya, A. (2020). *COVID-19 pandemic: ooles of virtual meeting platforms*. Proceedings of the 2nd International Conference, The Federal Polytechnic, Ilaro. Repéré à <https://fpi2ndinterconf.federalpolyilaro.edu.ng/view-journal.php?pull=92>
- Organisation Mondiale de la Santé. (2019). *Un Monde en Péril*. Repéré à https://apps.who.int/gpmb/assets/annual_report/GPMB_Annual_Report_Exec_Summary_Foreword_and_About_French.pdf
- Organisation Mondiale de la Santé. (2020a). *Qu'est-ce qu'une pandémie?* Repéré à https://www.who.int/csr/disease/swineflu/frequently_asked_questions/pandemic/fr/
- Organisation Mondiale de la Santé. (2020b). *Pneumonie de cause inconnue – Chine*. Repéré à <https://www.who.int/csr/don/05-january-2020-pneumonia-of-unkown-cause-china/fr/>
- Organisation Mondiale de la Santé. (2020c). *Allocution liminaire du Directeur général de l'OMS lors du point presse sur la COVID-19 - 11 mars 2020*. Repéré à <https://www.who.int/fr/director-general/speeches/detail/who-director-general-s-opening-remarks-at-the-media-briefing-on-covid-19---11-march-2020>
- Oyelude, A. A. (2020). Learning platforms, libraries and the COVID-19 pandemic. *Library Hi Tech News*, 37(10), 1-4. Doi :10.1108/LHTN-10-2020-0094
- Özer Turan, B. (2019). *Enformasyon teknolojisiyle evden tele çalışma Türkiye'de hizmet sektörü üzerinden bir inceleme [Le télétravail par les technologies de l'information : une étude sur le secteur de service en Turquie]*. [mémoire de maîtrise, Université de Marmara]. Marmara

- Özsoy, D., Akbulut, E., Atılgan, S. S. et Muschert, G. W. (2020) Determinants of digital skills in Northeast Anatolia, Turkey. *Journal of Multicultural Discourses*, 15(2), 148-164, doi: 10.1080/17447143.2020.1797053
- Özsoy D. et Muschert G. (2020). A Comparison of High-Skill and Low-Skill Internet Users in Northeast Anatolia, Turkey. Dans M. Ragnedda et A. Gladkova (dir.), *Digital Inequalities in the Global South. Global Transformations in Media and Communication Research*. Palgrave Macmillan. Repéré à https://doi.org/10.1007/978-3-030-32706-4_9
- Öztürk, Y., Üstünelan, D. et Metin, B. (2020a). Pandemi Sürecinde Kadınların Ev İçindeki Deneyimleri ve Evde Kalmanın Duyguları [Les expériences et les émotions des femmes de rester à la maison pendant la pandémie]. *Feminist Tahayyül [Réflexion féministe]*, 1(2), 185-225. Repéré à http://www.feministtahayyul.com/?page_id=1289
- Öztürk, S., Yılmaz, N., Demir Erbil, D. et Hazer, O. (2020b). Covid-19 Pandemi Döneminde Hanehalkındaki Çatışma ve Birlik-Berberlik Durumunun İncelenmesi [L'observation des conflits et de l'union dans le foyer dans la période de la pandémie Covid-19]. *Turkish Studies*, 15(4), 295-314. Doi:10.7827/TurkishStudies.44424.
- Pacheco, J.A. (2021). The “new normal” in education. *Prospects*, 51, 3–14. doi:10.1007/s11125-020-09521-x
- Palumbo, R. (2020). Let me go to the office! An investigation into the side effects of working from home on work-life balance. *International Journal of Public Sector Management*, 33(6/7), 771-790. doi:10.1108/IJPSM-06-2020-0150
- Panda, S. (2020). Mobile Librarianship: An Initiative of New Normal. *International Research Journal of Multidisciplinary Studies*, 6(9), 15–25. Doi:10.5281/zenodo.4047716
- Parizot, I. (2012). 5 – L'enquête par questionnaire. Dans : S. Paugam (dir.), *L'enquête sociologique*, (pp. 93-113). Presses Universitaires de Les. doi :10.3917/puf.paug.2012.01.0093
- Pennequin, N. (2020). L'irruption du télétravail pendant la crise sanitaire liée à la pandémie de COVID 19. *Les Cahiers S.M.T*, 37 : COVID et travail. Repéré à <http://www.a-smt.org/cahiers/cahiers/cahier-37/37-1-06-NP.irruption.teletravail.pdf>
- PERYÖN - Mercer Türkiye. (2020). Koronavirüs Salgının İş Hayatına Etkisi [Effet de la pandémie du coronavirus sur le monde des affaires]. *PERYÖN - Mercer Türkiye*. Repéré à <https://www.mercer.com.tr/basin-odasi-haberler/peryon-nisan-2020-koronavirus-turkiye-arastirmasi-basin-bulteni.html>

- Pokorná, L., Indrák, M., Grman, M., Stepanovsky, F. et Smetánková, M. (2020). Silver lining of the COVID-19 crisis for digital libraries in terms of remote access. *Digital Library Perspectives*, 36(4), 389-401. Doi:10.1108/DLP-05-2020-0026
- Power, K. (2020). The COVID-19 pandemic has increased the care burden of women and families. *Sustainability : Science, Practice and Policy*, 16(1), 67-73. Doi :10.1080/15487733.2020.1776561
- Poulsen, F. E. (2019, 07 décembre). Traduire privacy : Vie privée ou sphère privée?. *Centre For Privacy Studies*. <https://privacy.hypotheses.org/author/privacystudies>
- Radford, M., Costello, L. et Montague, K. (2020). Chat Reference in the Time of COVID-19: Transforming Essential User Services. *ALISE 2020 Conference Proceedings*. Repéré à <https://www.ideals.illinois.edu/handle/2142/108820>
- Rafiq, M., Batool, S. H., Ali, A. F. et Ullah, M. (2021). University libraries response to COVID-19 pandemic: A developing country perspective. *The Journal of Academic Librarianship*, 47(1), 1-10. Doi:10.1016/j.acalib.2020.102280.
- Rani, S. (2020). Changes and challenges in work from home culture. *International Journal of Home Science*, 6(3), 315-319. Repéré à <https://www.homesciencejournal.com/archives/?year=2020&vol=6&issue=3&part=F&ArticleId=1053>
- Raviş, D. (2019). Üniversite Kütüphanelerinde Kullanıcı Odaklı Bilgi Hizmeti Çalışmaları: İstanbul Kültür Üniversitesi Kütüphanesi Örneği [Les services informationnels orientés vers l'utilisateur dans les bibliothèques universitaires]. [mémoire de maîtrise, Université d'Istanbul]. YÖK Tez Merkezi [Centre de thèse au Conseil supérieur de l'éducation]. Repéré à <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezDetay.jsp?id=EjaS8vqBF1wMgrubFT-R2Q&no=NJqC7T1D-Fsbgtghs1rirQ>
- Resmî Gazete [Gazette Officielle]*. (2020, 22 Mars). COVID-19 Kapsamında Kamu Çalışanlarına Yönelik İlave Tedbirler ile İlgili 2020/4 Sayılı Cumhurbaşkanlığı Genelgesi [Circulaire Présidentielle n°2020/4 concernant les mesures pour les employés publics dans le cadre de la COVID-19]. Repéré à <https://www.resmigazete.gov.tr/fihrist?tarikh=2020-03-22&mukerrer=1>
- Resmî Gazete [Gazette Officielle]*. (2020, 26 Aout). COVID-19 Kapsamında Kamu Çalışanlarına Yönelik Tedbirler ile İlgili 2020/11 Sayılı Cumhurbaşkanlığı Genelgesi [Circulaire Présidentielle n°2020/11 concernant les mesures pour les employés publics dans le cadre de la COVID-19]. Repéré à <https://www.resmigazete.gov.tr/fihrist?tarikh=2020-08-26>
- Rey, B. (2012). La privacy à l'ère du numérique. *Terminal*, 110. Repéré à <http://journals.openedition.org/terminal/1242>

- Ricciardi, T. (2020). Les pandémies dans une perspective d'histoire globale. Dans : Gamba, F.; Nardone, M.; Ricciardi, T.; Cattacin, S (dir.). *COVID-19 : le regard des sciences sociales* (pp. 29-43). Seismo. Repéré à <https://archive-ouverte.unige.ch/unige:137597>
- Robinson, L., Schulz, J., Khilnani, A., Ono, H., Cotten, S. R., McClain, N., Levine, L., Chen, W., Huang, G., Casilli, A. A., Tubaro, P., Dodel, M., Quan-Haase, A., Ruiu, M. L., Ragnedda, M., Aikat, D. et Tolentino, N. (2020). Digital inequalities in time of pandemic: COVID-19 exposure risk profiles and new forms of vulnerability. *First Monday*, 25(7). [doi:10.5210/fm.v25i7.10845](https://doi.org/10.5210/fm.v25i7.10845)
- Rosengren, C. et Ottoson, M. (2017). Employee monitoring in a digital context. Dans J. Daniels, K. Gregory et T. McMillan Cottom (dir.), *Digital Sociologies* (p. 181-194). Repéré à [https://portal.research.lu.se/portal/en/publications/employee-monitoring-in-a-digital-context\(92333c42-0e7d-4421-a57e-fd23bb9c5093\).html#Overview](https://portal.research.lu.se/portal/en/publications/employee-monitoring-in-a-digital-context(92333c42-0e7d-4421-a57e-fd23bb9c5093).html#Overview)
- Rudnicka, A., Newbold, J. W., Cook, D., Cecchinato, M. E., Gould, S. et Cox, A. L. (2020). Eworklife: developing effective strategies for remote working during the COVID-19 pandemic. The New Future of Work Symposium. Repéré à <https://discovery.ucl.ac.uk/id/eprint/10106475/>
- RUSA. (2008). *Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers*. American Library Association. Repéré à <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/guidelinesbehavioral>
- Rysavy, M. D. T et Michalak, R. (2020). Working from home: how we managed our team remotely with technology. *Journal of Library Administration*, 60(5), 532-542. Doi : 10.1080/01930826.2020.1760569
- Saada, H. (2010). Les services de référence virtuels : quelle autonomie pour l'utilisateur ? [mémoire de maîtrise, Université de Poitiers]. Hal : Archives Ouvertes. Repéré à https://memsic.ccsd.cnrs.fr/mem_00521131/document
- Saba, T., Cachat-Rosset, G., Marsan, J., Klarsfeld, A. et Carillo, K. (2020). COVID-19 et télétravail : un remède universel ou une solution ponctuelle. L'Observatoire international sur les impacts sociétaux de l'IA et du numérique (OBVIA). Repéré à <https://observatoire-ia.ulaval.ca/covid-19-et-teletravail-un-remede-universel-ou-une-solution-ponctuelle/>
- Samlak, N. (2020). L'approche qualitative et quantitative dans l'enquête du terrain : l'observation, l'entretien et le questionnaire. *Revue Linguistique et Référentiels Interculturels*, 1(1), 32-51. Repéré à <https://revues.imist.ma/index.php/LIRI/article/view/21443>
- Savic, D. (2020). COVID-19 and work from home: digital transformation of the workforce. *The Grey Journal*, 16(2), 101-105. Repéré à <https://www.intellobics.com/2020/05/19/covid-19-and-work-from-home-digital-transformation-of-the-workforce/>
- Serinikli, N. (2021). Covid 19 Salgın Sürecinde Örgütsel Değişim : Uzaktan/Evden Çalışma Modeli [Changement organisationnel dans le processus de la pandémie COVID-19 : le

modèle de travail à distance/télétravail]. *Firat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 31(1), 277-288. Doi :10.18069/firatsbed.831755

- Shastri, D.K. et Chudasma, P. (2021). The perception of ICT skills and challenges of usage of technologies among the library professionals of the Gujarat State during the COVID 19: a comprehensive study. *Qual Quant*. Doi:10.1007/s11135-021-01167-x
- Sheard, J. (2018). Quantitative data analysis. Dans: K. Williamson et G. Johanson (dir.), *Research Methods (2e Edition)*, pp. 429-452, Chandos. Doi:10.1016/B978-0-08-102220-7.00018-2.
- Six, E., Lechinger, V., Derndorfer, J., Disslbacher, F., Mader, K. (2020). *Multiple burden during COVID-19: Working from home and the distribution of unpaid work within households in Austria*. Momentum Kongress, Les, 16.10-17.10. Repéré à <https://bach.wu.ac.at/d/research/results/98794/>
- Soret, D. (2007). Les services de référence dans un environnement concurrentiel. *Bulletin des bibliothèques de Les (BBF)*, 6, 20-24. Repéré à <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2007-06-0020-003>
- Sostero, M., Milasi, S., Hurley, J., Fernandez-Macías, E. et Bisello, M. (2020). *Teleworkability and the COVID-19 crisis: a new digital divide?*. European Commission JRC Technical Report. Repéré à <https://europa.eu/!PR73qN>
- Stein, Z., Curry, S., Zetty, J., Mitchell, M. et Jordan S. (2020). Library experiences of technical services and special collections during the Covid-19 pandemic at Edith Garland Dupré Library, University of Louisiana At Lafayette. *Codex: the Journal of the Louisiana Chapter of the ACRL*. 5(4), 114-137. <http://acrlla.org/journal/index.php/codex/article/view/175>
- Stockemer, D. (2019). *Quantitative Methods for the Social Sciences: A Practical Introduction with Examples in SPSS and Stata*. Springer. Repéré à <https://link.springer.com/book/10.1007/978-3-319-99118-4#about>
- Sullivan, C. et Lewis, S. (2001). Home-based telework, gender, and the synchronization of work and family: perspectives of teleworkers and their co-residents. *Gender, Work & Organization*, 8, 123-145. Doi:10.1111/1468-0432.00125
- Suprpto, N., Zamroni, A., Abidah, A., & Wulandari, D. (2021). The Pros and Cons of the “New Normal” Concept during COVID-19 Outbreak. *EDUTECH : Journal of Education And Technology*, 4(3), 412-427. <https://doi.org/10.29062/edu.v4i3.179>
- Tammaro, A. M. (2020). COVID 19 and libraries in Italy. *International Information & Library Review*, 52(3). Doi :10.1080/10572317.2020.1785172
- T.C. Sağlık Bakanlığı [Ministère de la santé de la République de la Turquie]. (2020a). *Koronavirüs Bilim Kurulu, Bakan Koca Başkanlığında Toplandı* [Conseil scientifique du coronavirus a été réuni par la présidence du ministre Koca]. Repéré

[àhttps://www.saglik.gov.tr/TR,63605/koronavirus-bilim-kurulu-bakan-koca-baskanliginda-toplandi.html](https://www.saglik.gov.tr/TR,63605/koronavirus-bilim-kurulu-bakan-koca-baskanliginda-toplandi.html)

- T.C. Sağlık Bakanlığı [Ministère de la Santé de la République de la Turquie]. (2020b). *COVID-19 Durum Raporu Türkiye [Rapport de cas de la COVID-19 Turquie]*. Repéré à <https://covid19.saglik.gov.tr/TR-68443/covid-19-durum-raporu.html>
- Tavluoğlu, C. (2013). *Üniversite Kütüphanelerinde Web 2.0 Araçlarının Kullanımı [L'utilisation des outils de Web 2.0 dans les 130 universités universitaires]*. [mémoire de maîtrise, Université de Hacettepe]. Hacettepe Üniversitesi Açık Erisim Sistemi. Repéré à <http://hdl.handle.net/11655/1220>
- Temiz, S. et Salelkar, L.P. (2020). Innovation during crisis: exploring reaction of Swedish university libraries to COVID-19. *Digital Library Perspectives*, 36(4), 365-375. Doi:10.1108/DLP-05-2020-0029
- Thiam, I. et Ndiaye, S. (2020). COVID-19 et économie numérique dans le monde : Le pari de la réduction de la fracture numérique. *Revue Internationale Du Chercheur*, 1(2). Repéré à <https://revuechercheur.com/index.php/home/article/view/26>
- Togia, A. et Malliari, A. (2017). Research methods in library and information science. *Qualitative versus Quantitative Research*. IntechOpen. Doi : 10.5772/intechopen.68749
- Tonta, Y. (2009). Dijital Yerliler, Sosyal Ağlar ve Kütüphanelerin Geleceği [Les natifs numériques, les réseaux sociaux et le futur des bibliothèques]. *Türk Kütüphaneciliği* 23(4), 742-768. Repéré à <http://www.tk.org.tr/index.php/TK/article/view/534/527>
- Tronco Hernandez, Y. A. (2020). Remote workers during the COVID-19 lockdown. What are we missing and why is important. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 62(11), e669-e672 doi: 10.1097/JOM.0000000000002018
- Tsekea, S. et Chigwada, J.P. (2021). COVID-19: strategies for positioning the university library in support of e-learning. *Digital Library Perspectives*, 37(1), 54-64. doi :10.1108/DLP-06-2020-0058
- TUIK [Institut statistique de Turquie]. (2019). *Hanehalkı Bilişim Teknolojileri (BT) Kullanım Araştırması, 2019 [Recherche d'usage des technologies de l'information (TI) par le ménage, 2019]*. Repéré à [https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Hanehalki-Bilisim-Teknolojileri-\(BT\)-Kullanim-Arastirmasi-2019-30574](https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Hanehalki-Bilisim-Teknolojileri-(BT)-Kullanim-Arastirmasi-2019-30574)
- Tunç, A. et Atıcı, F. Z. (2020). Dünyada ve Türkiye'de Pandemilerle Mücadele : Risk ve Kriz Yönetimi Bağlamında Bir Değerlendirme [Lutte contre les pandémies dans le monde et en Turquie : Une étude dans le contexte de gestion de risque et de crise]. *Troyacademy International Journal of Social Sciences*, 5(2), 329-362. Doi :10.31454/usb.808685

- TUIK [Institut des Statistiques de la Turquie]. (2020). *Kütüphane İstatistikleri [Les statistiques sur les bibliothèques]*. Repéré à <https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Library-Statistics-2020-37201>
- TÜRK-İŞ. (2020). *Aclik ve Yoksulluk Sınırı [Seuil de la pauvreté et de la faim]*. Repéré à <http://www.turkis.org.tr/dosya/vgMjv2ck2yEI.pdf>
- Türkmenoğlu, G., Ulukok, E., Doğan, I. et Akin, A. (2020). Working from Home During the COVID-19 Outbreak: A Study on Employee Experience. *18th RSEP International Economics, Finance & Business Conference – Virtual/Online* [conference], 116-126. Repéré à <https://rsepconferences.com/wp-content/uploads/2020/08/Book-of-Full-Papers-Istanbul-Conf-Completed.pdf#page=124>
- ULAKBİM. (2021, 18 février). *Hakkımızda [A propos]*. Repéré à <https://ulakbim.tubitak.gov.tr/tr/kurumsal/hakkimizda>
- UN Women. (2020). *The economic and social impact of COVID-19 on women and men: Rapid Gender Assessment of COVID-19 implications in Turkey*. Repéré à <https://eca.unwomen.org/en/digital-library/publications/2020/06/the-impact-of-covid19-on-women-and-men-rapid-gender-assessment-of-covid19-implications-in-turkey>
- Uşen, Ş. (2020). *Covid-19 salgını döneminde “zorunlu” evden çalışma : İş ve özel yaşama etkileri [Le teletravail “force” dans la 13^{ème} univers de la pandémie de la COVID-19]* [rapport, Université d’İstanbul]. Repéré à <https://cdn.istanbul.edu.tr/FileHandler2.ashx?f=ozet.-inkam.-evden-calisma.pdf>
- Ünal, B. et Gülseren, L. (2020). COVID-19 pandemisinin görünmeyen yüzü : Aile içi kadına yönelik şiddet [La face invisible de la pandémie de COVID-19 : la violence domestique envers les femmes]. *Klinik Psikiyatri Dergisi* 23(1), 89-94.doi:10.5505/kpd.2020.37973
- Vatcha, A. (2020). Workplace surveillance outside the workplace: an analysis of e-monitoring remote employees. *Ischannel*, 15(1), 4–9. Repéré à <https://ischannel.lse.ac.uk/articles/abstract/170/#>
- Velmuradova, M. (2004). *Épistémologies et méthodologies de la recherche en sciences de gestion*. Note de synthèse. 13^{ème} université Toulon Var. Repéré à <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-01582285/document>
- Vodoz, L. (2010). Fracture numérique, fracture sociale : aux frontières de l’intégration et de l’exclusion. *SociologieS, Dossiers, Frontières sociales, frontières culturelles, frontières techniques*. Repéré à <http://journals.openedition.org/sociologies/3333>
- Waizenegger, L., McKenna, B., Cai, W. et Bendz, T. (2020). An affordance perspective of team collaboration and enforced working from home during COVID-19. *European Journal of Information Systems*, 29(4), 429-442. Doi:10.1080/0960085X.2020.1800417

- Wang, C. (2020). Innovation and practice of digital resource services in university libraries under the background of COVID-19 Pandemic. *2020 6th International Conference on Social Science and Higher Education* [conference], 209-211. Doi:10.2991/assehr.k.201214.039
- Wiederhold, B, K. (2020). Connecting through technology during the coronavirus disease 2019 pandemic: avoiding “zoom fatigue”. *Cyberpsychology, Behavior, And Social Networking*, 23(7), 437-438. Doi:10.1089/cyber.2020.29188.bkw
- Winata, A.P., Fadelina, R. et Basuki, S. (2020). *New normal and library services in Indonesia: a case study of university libraries*. *Digital Library Perspectives*, 37(1), 77-84. doi:[10.1108/DLP-07-2020-0059](https://doi.org/10.1108/DLP-07-2020-0059)
- Xin, C. Y. (2020). COVID-19 in Singapore: how are academic libraries responding and coping during a crisis?. *Australian Law Librarian*, 28(2), 88-91. Repéré à <https://heinonline.org/HOL/P?h=hein.journals/auslwlib28&i=97>
- Yolun, M. (2012). *İspanyol Gribinin Dünya ve Osmanlı Devleti Üzerindeki Etkileri [Les effets de la grippe espagnol sur le monde et sur l'Empire Ottoman]*. [mémoire de maîtrise, Université d'Adiyaman]. Adiyaman University Repository. Repéré à <http://dspace2.adiyaman.edu.tr:8080/xmlui/handle/20.500.12414/118>
- YÖK [Conseil de l'enseignement supérieur]. (s. d.). *Vakıf Yükseköğretim Kurumları Kuruluş ve İşleyişine Dair Usul ve Esaslar [Les fondements et les procédures concernant la fondation et la gestion des universités de fondation]*. Repéré à [https://www.yok.gov.tr/Documents/Kurumsal/vakif_yuksekogretim_kurumlari_koordinasyon_birimi/kurulus_asamasinda_izlenecek_yol\(vakif_usul_esaslar\).pdf](https://www.yok.gov.tr/Documents/Kurumsal/vakif_yuksekogretim_kurumlari_koordinasyon_birimi/kurulus_asamasinda_izlenecek_yol(vakif_usul_esaslar).pdf)
- YÖK [Conseil de l'enseignement supérieur]. (2021a, 27 février). *Üniversiteler [Les universités]*. Repéré à <https://www.yok.gov.tr/universiteler/universitelerimiz>
- YÖK [Conseil de l'enseignement supérieur]. (2021b, 23 septembre). *Istatistikler [Les statistiques]*. Repéré à <https://istatistik.yok.gov.tr/>
- Zamarro, G., Perez-Arce, F. et Prados, M. J. (2020). *Gender Differences in the Impact of COVID-19*. Repéré à https://ktla.com/wp-content/uploads/sites/4/2020/06/ZamarroGenderDiffImpactCOVID-19_061820-2.pdf
- Zeybekoğlu Akbaş, Ö. Et Dursun, C. (2020). Koronavirüs (Covid-19) Pandemisi Sürecinde Özel Alanına Kamusal Alanı Sığdıran Çalışan Anneler [Les femmes qui travaillent et qui ajustent leur sphère professionnelle sur la sphère privée lors de la pandémie de coronavirus (COVID-19)]. *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 2, 78-94. Repéré à <https://dergipark.org.tr/tr/pub/asead/issue/54658/738006>
- Zhang, J., Wang, Y. et Zhao, Y. (2017). Investigation on the statistical methods in research studies of library and information science. *The Electronic Library*, 35(6), 1070-1086. doi:[10.1108/EL-02-2016-0042](https://doi.org/10.1108/EL-02-2016-0042)

Zoom. (2021). *Ma réunion expirera-t-elle?*. Repéré à <https://support.zoom.us/hc/fr/articles/202460676-Ma-r%C3%A9union-expirera-t-elle->

Annexe 1 - Certificat d'approbation éthique

N° de certificat
CERAH-2021-040-D

Comité d'éthique de la recherche en arts et humanités (CERAH)

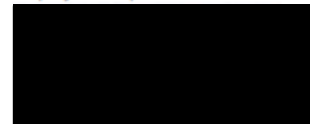
CERTIFICAT D'APPROBATION ÉTHIQUE

Le Comité d'éthique de la recherche en arts et humanités (CERAH), selon les procédures en vigueur, en vertu des documents qui lui ont été fournis, a examiné le projet de recherche suivant et conclu qu'il respecte les règles d'éthique énoncées dans la Politique sur la recherche avec des êtres humains de l'Université de Montréal.

| Projet | |
|------------------------------|--|
| Titre du projet | Le distanciel est-il le nouveau présentiel? Les services et les bibliothécaires de référence dans les bibliothèques universitaires en Turquie dans le "nouveau normal" |
| Étudiante requérante | Çiçek Doğu, candidate à la maîtrise, FAS - École de bibliothéconomie et des sciences de l'information |
| Sous la direction de: | Vincent Larivière, professeur titulaire, FAS - École de bibliothéconomie et des sciences de l'information, Université de Montréal |
| Financement | |
| Organisme | Non financé |

MODALITÉS D'APPLICATION

Tout changement anticipé au protocole de recherche doit être communiqué au Comité qui en évaluera l'impact au chapitre de l'éthique. Toute interruption prématurée du projet ou tout incident grave doit être immédiatement signalé au Comité. Selon les règles universitaires en vigueur, un suivi annuel est minimalement exigé pour maintenir la validité de la présente approbation éthique, et ce, jusqu'à la fin du projet. Le questionnaire de suivi est disponible sur la page web du Comité.



Mariana Nunez, présidente
Comité d'éthique de la recherche en arts et
humanités (CERAH)
Université de Montréal

7 mai 2021
Date de délivrance

1er juin 2022
Date de fin de validité

1er juin 2022
Date du prochain suivi

Annexe 2 - Formulaire d'information et de consentement



FORMULAIRE D'INFORMATION ET DE CONSENTEMENT

« Le distanciel est-il le nouveau présentiel? Les services et les bibliothécaires de référence dans les bibliothèques universitaires en Turquie dans le 'nouveau normal' »

Chercheuse étudiante : Çiçek Doğu, étudiante à la maîtrise, École de bibliothéconomie et des sciences de l'information, Université de Montréal, Canada

Directeur de recherche : Vincent Larivière, Professeur titulaire, École de bibliothéconomie et des sciences de l'information, Université de Montréal, Canada

Ce projet ne bénéficie pas de financement.

Vous êtes invité à participer à un projet de recherche. Avant d'accepter, veuillez prendre le temps de lire ce document présentant les conditions de participation au projet. N'hésitez pas à poser toutes les questions que vous jugerez utiles à la personne qui vous présente ce document.

A) RENSEIGNEMENTS AUX PARTICIPANTS

1. Objectifs de la recherche

Ce projet vise à mieux comprendre des effets du télétravail sur la sphère privée, et les changements dans les services de référence des bibliothèques universitaires dans la période pandémique en Turquie. Pour ce faire, nous comptons recueillir le point de vue des bibliothécaires de référence dans les bibliothèques universitaires en Turquie.

2. Participation à la recherche

Votre participation consiste à remplir un questionnaire en ligne composée des questions qui portent sur les effets du télétravail en confinement sur les tâches professionnelles et domestique des bibliothécaires de référence. Cette enquête par questionnaire en ligne devrait durer environ 25-30 minutes. Vous aurez une semaine pour remplir et envoyer le questionnaire. Le lien vers le questionnaire vous est transmis par courriel et que celui-ci sera hébergé sur la plateforme Google Forms.

3. Risques et inconvénients

Il n'y a pas de risque particulier à participer à ce projet. Il est possible cependant que certaines questions sur le confinement puissent causer des émotions négatives liées au contexte pandémique chez certains participants. Vous pourrez refuser de répondre à une question.

4. Avantages et bénéfices

Il n'y a aucun avantage à prendre part à cette étude. Cependant, vous contribuerez à déterminer la feuille de route pour les services de référence dans le « nouveau normal » et à améliorer ces derniers selon le contexte actuel. Aussi, vous contribuerez à refaire la définition de travail des bibliothécaires de référence dans les bibliothèques universitaires en Turquie.

5. Confidentialité

Les renseignements personnels que vous nous donnerez demeureront confidentiels. Aucune information permettant de vous identifier d'une façon ou d'une autre ne sera publiée. Les données seront conservées

dans OneDrive de l'Université de Montréal jusqu'à la fin de l'étude, et seront détruits, ainsi que toute information personnelle, 7 ans après l'acceptation du mémoire. Le support qui hébergera les données sera l'espace infonuagique. Les données seront uniquement accessibles par la chercheuse et aussi seront dépersonnalisées.

Bien que l'étudiante-chercheuse prendra toutes les mesures nécessaires, il est impossible de garantir une confidentialité absolue des données compte tenu qu'elles seront collectées via un logiciel dont les serveurs peuvent être hébergés aux États-Unis

Les informations identificatoires des participants seront remplacées par un code ou un pseudonyme.

6. Droit de retrait

Votre participation à ce projet est entièrement volontaire. Vous pouvez à tout moment vous retirer de la recherche sur simple avis verbal et sans devoir justifier votre décision, sans conséquence pour vous.

À votre demande, tous les renseignements qui vous concernent pourront aussi être détruits. Cependant, après le déclenchement du processus de publication, il sera impossible de détruire les analyses et les résultats portant sur vos données.

B) CONSENTEMENT

Déclaration du participant

- Je comprends que je peux prendre mon temps pour réfléchir avant de donner mon accord ou non à participer à la recherche.
- Je peux poser des questions à la chercheuse et exiger des réponses satisfaisantes.
- Je comprends qu'en participant à ce projet de recherche, je ne renonce à aucun de mes droits.
- J'ai pris connaissance du présent formulaire d'information et de consentement et j'accepte de participer au projet de recherche.

Signature du participant : _____ Date : _____

Nom : _____ Prénom : _____

Engagement de la chercheuse

J'ai expliqué au participant les conditions de participation au projet de recherche. J'ai souligné au participant qu'il pourrait poser des questions. Je m'engage à respecter ce qui a été convenu au présent formulaire d'information et de consentement.

Signature de la chercheuse : _____ Date : _____
(ou de son représentant)

Nom : Doğu _____ Prénom : Çiçek _____

Pour toute question relative à l'étude, ou pour vous retirer de la recherche, veuillez communiquer avec Çiçek Doğu au numéro de téléphone [redacted] ou à l'adresse courriel cicek.dogu@umontreal.ca.

Pour toute préoccupation sur vos droits ou sur les responsabilités de la chercheuse concernant votre participation à ce projet, vous pouvez contacter le Comité d'éthique de la recherche en arts et en

Projet « Le distanciel est-il le nouveau présentiel? Les services et les bibliothécaires de référence dans les bibliothèques universitaires en Turquie dans le "nouveau normal" »
Çiçek Doğu

Formulaire d'information et de consentement
Formulaire pour les adultes –

humanités par courriel à l'adresse cerah@umontreal.ca ou encore consulter le site Web <http://recherche.umontreal.ca/participants>.

Toute plainte relative à votre participation à cette recherche peut être adressée à l'ombudsman de l'Université de Montréal en appelant au numéro de téléphone 001 514 343-2100 ou en communiquant par courriel à l'adresse ombudsman@umontreal.ca.

Annexe 3 - Questionnaire Web

5/5/2021

Sondage pour mémoire de maîtrise

Sondage pour mémoire de maîtrise

Madame, Monsieur,

Ce sondage à participation volontaire s'effectue dans le cadre de mon travail de maîtrise en sciences de l'information à l'Université de Montréal qui se trouve au Canada. Il vise à mesurer les effets du télétravail, effectué durant la pandémie de la COVID-19, sur les bibliothécaires de référence qui travaillent dans les bibliothèques universitaires en Turquie.

Le questionnaire porte principalement sur 47 questions. Il nous serait très utile et précieux que vous preniez le temps de leur répondre afin de nous permettre d'évaluer ces impacts. Nous vous demandons de bien vouloir prendre 25-30 minutes au maximum de votre temps pour remplir ce questionnaire. Veuillez sélectionner la réponse qui vous convient le mieux. Ce sondage est destiné aux personnes ayant plus de 18 ans. Les réponses que vous fournirez dans ce questionnaire resteront strictement confidentielles et ne seront traitées que dans le but pour lequel elles sont nécessaires. Ces données personnelles ne seront pas transmises à des tiers.

Ce projet a été approuvé par le Comité d'éthique de la recherche en arts et humanités de l'Université de Montréal. Avant de nous envoyer le sondage, nous vous prions de bien lire le formulaire d'information et de consentement qui se trouve à la fin. Merci de nous envoyer le questionnaire jusqu'au 15 mai.

Nous vous remercions pour votre aide.

Cordialement,

Çiçek Doğu
Université de Montréal
cicek.doqu@umontreal.ca

* Gerekli

1. E-posta *

« Le distanciel est-il le nouveau présentiel? Les services et les bibliothécaires de référence dans les bibliothèques universitaires en Turquie dans le 'nouveau normal' »

Chercheuse étudiante : Çiçek Doğu, étudiante à la maîtrise, École de bibliothéconomie et des sciences de l'information, Université de Montréal

Directeur de recherche : Vincent Larivière, Professeur titulaire, École de bibliothéconomie et des sciences de l'information, Université de Montréal

Vous êtes invité à participer à un projet de recherche. Avant d'accepter, veuillez prendre le temps de lire ce document présentant les conditions de participation au projet. N'hésitez pas à poser toutes les questions que vous jugerez utiles à la personne qui vous présente ce document.

A) RENSEIGNEMENTS AUX PARTICIPANTS

1. Objectifs de la recherche

Ce projet vise à mieux comprendre des effets du télétravail sur la sphère privée, puis les changements dans les services de référence des bibliothèques universitaires dans la période pandémique en Turquie. Pour ce faire, nous comptons recueillir le point de vue des bibliothécaires de référence dans les bibliothèques universitaires en Turquie.

2. Participation à la recherche

Votre participation consiste à remplir un questionnaire en ligne composée des questions qui portent sur les effets du télétravail en confinement sur les tâches professionnelles et domestiques des bibliothécaires de référence. Cette enquête par questionnaire en ligne devrait durer environ 15 minutes. Vous aurez une semaine pour remplir le questionnaire. Le lien vers le questionnaire vous est transmis par courriel et que celui-ci sera hébergé sur la plateforme Google Forms.

3. Risques et inconvénients

Il n'y a pas de risque particulier à participer à ce projet. Il est possible cependant que certaines questions sur le confinement puissent causer des émotions négatives liées au contexte pandémique chez certains participants.. Vous pourrez refuser de répondre à une question.

4. Avantages et bénéfices

Il n'y a aucun avantage à prendre part à cette étude. Cependant, vous contribuerez à déterminer la feuille de route pour les services de référence dans le « nouveau normal » et à développer ces derniers selon le contexte actuel. Aussi, vous contribuerez à refaire la définition de travail des bibliothécaires de référence dans les bibliothèques universitaires en Turquie.

5. Confidentialité

Les renseignements personnels que vous nous donnerez demeureront confidentiels. Aucune information permettant de vous identifier d'une façon ou d'une autre ne sera publiée. Les données seront conservées dans dans OneDrive de l'Université de Montréal jusqu'à la fin de l'étude, et seront détruits, ainsi que toute information personnelle, 7 ans après la fin du projet. Le support qui hébergera les données sera l'espace fonuagique. Les données seront uniquement accessibles par l'étudiante-chercheuse et aussi seront dépersonnalisées.

FORMULAIRE
D'INFORMATION
ET DE
CONSENTEMENT

Bien que l'étudiante-chercheuse prendra toutes les mesures nécessaires, il est impossible de garantir une confidentialité absolue des données compte tenu qu'elles seront collectées via un logiciel dont les serveurs peuvent être hébergés aux États-Unis.

Les informations identificatoires des participants seront remplacées par un code ou un pseudonyme.

6. Droit de retrait

Votre participation à ce projet est entièrement volontaire. Vous pouvez à tout moment vous retirer de la recherche sur simple avis verbal et sans devoir justifier votre décision, sans conséquence pour vous.

À votre demande, tous les renseignements qui vous concernent pourront aussi être détruits. Cependant, après le déclenchement du processus de publication, il sera impossible de détruire les analyses et les résultats portant sur vos données.

B) CONSENTEMENT

Déclaration du participant

- Je comprends que je peux prendre mon temps pour réfléchir avant de donner mon accord ou non à participer à la recherche.
- Je peux poser des questions à la chercheuse et exiger des réponses satisfaisantes.
- Je comprends qu'en participant à ce projet de recherche, je ne renonce à aucun de mes droits.
- J'ai pris connaissance du présent formulaire d'information et de consentement et j'accepte de participer au projet de recherche.

Pour toute question relative à l'étude, ou pour vous retirer de la recherche, veuillez communiquer avec Çiçek Doğu au numéro de téléphone [REDACTED] ou à l'adresse courriel ciçek.doğu@umontreal.ca.

Pour toute préoccupation sur vos droits ou sur les responsabilités de la chercheuse concernant votre participation à ce projet, vous pouvez contacter le Comité d'éthique de la recherche en arts et en humanités par courriel à l'adresse cerah@umontreal.ca ou encore consulter le site Web <http://recherche.umontreal.ca/participants>.

Toute plainte relative à votre participation à cette recherche peut être adressée à l'ombudsman de l'Université de Montréal en appelant au numéro de téléphone 001 514 343-2100 ou en communiquant par courriel à l'adresse ombudsman@umontreal.ca.

2. *

Yalnızca bir şıkkı işaretleyin.

Je déclare avoir lu et approuvé les dispositions susmentionnées.

Section sans titre

3. 1. Avez vous télétravaillé en période de pandémie?

Yalnızca bir şıkkı işaretleyin.

Oui

Non

4. 2. Avant la COVID-19, vous arrivait-il de télétravailler?

Yalnızca bir şıkkı işaretleyin.

Jamais

De temps en temps

Souvent

5. 3. Y-t-il d'autres personnes qui télétravaillent dans votre foyer?

Yalnızca bir şıkkı işaretleyin.

Oui

Non

6. 4. Avez-vous votre propre bureau dans votre foyer?

Yalnızca bir şıkkı işaretleyin.

Oui

Non

7. 5. Actuellement, votre ordinateur de travail est-il fourni par votre employeur ?

Yalnızca bir şıkkı işaretleyin.

Oui

Non

8. 6. Est-ce que votre ordinateur est uniquement utilisé par vous?

Yalnızca bir şıkkı işaretleyin.

Oui

Non

9. 7. Quels sont les logiciels ou les technologies qui sont ajoutés à votre ordinateur lorsque vous avez commencé à télétravailler?

10. 8. Actuellement, le numéro de téléphone pour réaliser votre travail est-il fourni par votre employeur?

Yalnızca bir şıkkı işaretleyin.

Oui

Non

11. 9. Quels équipements bureautiques ou électroniques utilisez-vous lorsque vous télétravaillez?

12. 10. Quelles solutions avez-vous trouvé pour les équipements bureautiques ou électroniques que vous n'avez pas dans votre foyer?

Section sans titre

13. 11. Avez vous la connexion à Internet chez vous avant de passer au télétravail?

Yalnızca bir şıkkı işaretleyin.

- Oui
 Non

14. 12. Etes-vous bien installé chez vous, pour télétravailler?

Yalnızca bir şıkkı işaretleyin.

- Très bien installé
 Plutôt bien installé
 Ça peut aller
 Mal installé
 Très mal installé

15. 13. Avez-vous-été formé(e) à cette nouvelle organisation en télétravail?

Yalnızca bir şıkkı işaretleyin.

- Oui
 Partiellement
 Non

16. 14. Si oui, quelles sont les formations que vous avez suivies?

17. 15. De quels types de compétences techniques avez-vous eu besoin pour effectuer le télétravail?

Uygun olanların tümünü işaretleyin.

- Réalisation de vidéo pour les formations à la maîtrise de l'information
 Familiarité avec les plateformes de visioconférence comme Zoom et Teams
 Numérisation des documents

Diğer: _____

18. 16. Pouvez-vous réaliser l'ensemble de vos tâches en télétravail?

Yalnızca bir şıkkı işaretleyin.

- Oui, complement
 Partiellement
 Très partiellement
 Non pas du tout

19. 17. Avez-vous le sentiment de travailler davantage?

Yalnızca bir şıkkı işaretleyin.

- Oui plus que d'habitude
- Autant que d'habitude
- Moins que d'habitude

20. 18. Vous sentez-vous davantage fatigué(e) en télétravail?

Yalnızca bir şıkkı işaretleyin.

- Oui plus que d'habitude
- Autant que d'habitude
- Moins que d'habitude

21. 19. Vos horaires de travail sont-ils flexibles?

Yalnızca bir şıkkı işaretleyin.

- Oui
- Partiellement
- Non

22. 20. Comment le télétravail a-t-il modifié votre productivité?

Yalnızca bir şıkkı işaretleyin.

- Elle a augmenté
- Aucun changement notable
- Elle a diminué
- Ne sais pas

23. 21. Selon vous, quels changements auraient un impact sur l'efficacité du télétravail?

Section sans titre

24. 22. En cette période de confinement, quand vous répondez à vos courriels/messages/appels professionnels?

Yalnızca bir şıkkı işaretleyin.

- Tout le temps dans la journée
- Tout le temps dans les horaires de travail
- Quelques fois dans les horaires de travail

25. 23. En cette période de confinement, par quels moyens votre employeur se met en contact avec vous? (Veuillez sélectionner tous ceux qui s'appliquent.)

Uygun olanların tümünü işaretleyin.

- Mon adresse mail institutionnelle
- Mon adresse mail personnelle
- L'appel au téléphone fixe
- L'appel au téléphone portable
- Mes réseaux sociaux
- Les SMS / messages WhatsApp
- Les plateformes de visioconférence comme Zoom et Teams

Diğer: _____

26. 24. Actuellement, comment votre employeur surveille votre travail ?

Uygun olanlann tümünü işaretleyin.

- Par caméra
- Par des logiciels espions
- Par mes comptes de réseaux sociaux
- Autre

27. 25. Actuellement, à quelle fréquence environ devez-vous rendre des comptes à votre superviseur sur le travail que vous accomplissez ?

Yalnızca bir şıkkı işaretleyin.

- À chaque heure
- À chaque journée
- À chaque semaine
- Autre

28. 26. Avez vous des réunions régulières avec l'équipe ?

Yalnızca bir şıkkı işaretleyin.

- Oui tous les jours
- Parfois dans la semaine
- Une fois par semaine
- Non

Section sans titre

29. 27. Arrivez-vous à concilier le professionnel et le personnel/familial?

Yalnızca bir şıkkı işaretleyin.

- Non, c'est vraiment trop compliqué
- Non, difficilement
- Oui mais ce n'est pas facile
- Oui très facilement

30. 28. Vos obligations familiales ont-ils changé?

Yalnızca bir şıkkı işaretleyin.

- Oui
- Non

31. 29. Si oui, quelles sont vos obligations familiales qui ont changé?

32. 30. Dans quelle mesure vos responsabilités domestiques sont augmentées?

Yalnızca bir şıkkı işaretleyin.

- Deux fois plus augmentées
- Trois fois plus augmentées
- Quatre fois plus augmentées
- Cinq fois plus augmentées

Pour la question (tableau) qui va suivre, nous allons vous demander de cocher une note de 1 à 5 pour exprimer votre niveau d'accord ou de désaccord à l'égard de chacune des affirmations qui vous seront présentées:

← →

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------|---------------------|------------------------------|-----------------|----------------------|
| Pas du tout d'accord | Plutôt pas d'accord | Ni d'accord, ni pas d'accord | Plutôt d'accord | Tout à fait d'accord |

33. 31

Her satırda yalnızca bir şıkkı işaretleyin.

| | 1. Pas du tout d'accord | 2 | 3 | 4 | 5. Tout à fait d'accord |
|---|-------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-------------------------|
| Actuellement, mon espace physique à la maison (mobilier, lieux, etc.) est optimal pour réaliser du télétravail | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Mes responsabilités familiales actuelles rendent difficile la prestation de mes tâches professionnelles dans un contexte de télétravail | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Je suis globalement satisfait(e) de télétravailler à cause de la COVID-19 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| J'ai plus de conflits professionnels en télétravail | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Je suis souvent dérangé(e) par les membres de la famille quand je télétravaille | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Je me sens plus connecté à mon travail quand je télétravaille | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Je me sens étroitement lié(e) à mes collègues quand je télétravaille | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Section sans titre

34. 32. En cette période de confinement, est-ce que les services de référence se poursuivent à la bibliothèque?

Yalnızca bir şıkkı işaretleyin.

Oui

Non

35. 33. Avez-vous modifié vos services de référence pour s'adapter à la pandémie?

Yalnızca bir şıkkı işaretleyin.

Oui

Non

36. 34. Si oui, quels sont les services de référence que vous avez modifiés pour le contexte actuel?

37. 35. Quels sont les nouveaux services de référence que vous avez introduits?

38. 36. Quels types de services de référence avez-vous introduit en ce qui concerne la COVID-19?

39. 37. En cette période de confinement, par quels moyens les usagers vous transmettent-ils leurs questions de référence? (Veuillez sélectionner tous ceux qui s'appliquent.)

Uygun olanların tümünü işaretleyin.

- Mon adresse mail institutionnelle
 Mon adresse mail personnelle
 L'adresse mail de la bibliothèque
 Le formulaire de la bibliothèque
 L'appel au téléphone
 LEs SMS / messages WhatsApp
 L'option "Ask a librarian"
 Les plateformes de visioconférence comme Zoom et Teams
 Les réseaux sociaux de la bibliothèque
 Mes réseaux sociaux

Diğer: _____

40. 38. En cette période de confinement, quels sont les outils que vous utilisez le plus pour les services de référence? (Veuillez sélectionner tous ceux qui s'appliquent.)

Uygun olanlann tümünü işaretleyin.

- Les livres numériques
 Les revues numériques
 Les dépôts institutionnels
 L'enseignement à distance
 Les guides d'utilisateurs

Diğer: _____

41. 39. En cette période de confinement, quelles sont les difficultés que vous faites face dans les services de référence? (Veuillez sélectionner tous ceux qui s'appliquent.)

Uygun olanlann tümünü işaretleyin.

- Les manques de méthode pour assurer les formations des usagers
 L'insuffisance du contenu numérique en turc
 L'inaccessibilité aux réserves de cours dans l'environnement numérique
 Les problèmes d'accès à distance aux e-ressources
 L'absence de coopérations interinstitutionnelles

Diğer: _____

QUESTIONS PERSONNELLES

42. 40. Vous êtes

Yalnızca bir şikkı işaretleyin.

- Une femme
 Un homme

43. 41. Quelle est votre tranche d'âge?

Yalnızca bir şıkkı işaretleyin.

18 à 24 ans

25 à 34 ans

35 à 44 ans

45 à 54 ans

55 à 64 ans

+ 65ans

44. 42. Dans quelle région vous trouvez-vous ?

Yalnızca bir şıkkı işaretleyin.

Région égéenne

Région de la Mer noire

Région de l'Anatolie centrale

Région de l'Anatolie orientale

Région de Marmara

Région méditerranéenne

Région de l'Anatolie du sud-est

45. 43. Quel est le niveau de scolarité le plus élevé que vous ayez atteint ?

Yalnızca bir şıkkı işaretleyin.

Collège

Lycée

Haute école spécialisée (2 ans)

Licence

Master/doctorat

46. 44. Dans quelle tranche de revenus nets mensuels se situe votre foyer ?

Yalnızca bir şıkkı işaretleyin.

- Sous-salaire minimum-2800 TL
- 2801-4000 TL
- 4001-6000 TL
- 6001-8000 TL
- 8000+ TL

47. 45. Quelle est votre situation civile ?

Yalnızca bir şıkkı işaretleyin.

- Célibataire
- Fiancé(e)
- Marié(e)
- Séparé(e)
- Divorcé(e)
- Veuf/veuve

48. 46. En cette période de confinement, vous vivez ?

Yalnızca bir şıkkı işaretleyin.

- Seul(e), sans enfant
- Seul(e), avec enfant(s)
- En couple, sans enfant
- En couple, avec enfant(s)
- En couple, avec enfant(s), avec parent(s) et famille
- Avec enfant(s), avec parent(s) et famille
- En colocation
- Chez mon/mes parent(s), ma famille

49. 47. Combien d'enfant(s) vivent dans votre foyer ?

Yalnızca bir şıkkı işaretleyin.

- Aucun enfant
- 1 seul enfant
- 2
- 3
- 4 enfants ou plus

Ressources de
support
psychologique
professionnel

La présente situation sanitaire peut fragiliser la santé mentale. À cet effet, nous aimerions partager avec vous une liste des lignes de soutien psychosocial téléphonique constitué par le Ministère de la santé pour chaque ville, qui est accessible via le lien qui suit : <https://covid19.saglik.gov.tr/TR-66158/81-il-psikososyal-destek-hat-bilgileri.html>

Bu içerik Google tarafından oluşturulmamış veya onaylanmamıştır.

Google Formlar

