

h e g

Haute école de gestion
Genève

**Les services des médiathèques
de la HEP-BEJUNE :
point de vue des usagers et propositions pour
l'avenir**



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

par :

Christine DIACON

Conseiller au travail de Bachelor :

Ariane REZZONICO, chargée d'enseignement HES

Bienne, le 10 juillet 2015

Haute École de Gestion de Genève (HEG-GE)

Filière Information documentaire

Déclaration

Ce travail de Bachelor est réalisé dans le cadre de l'examen final de la Haute école de gestion de Genève, en vue de l'obtention du titre Bachelor of Science HES-SO en Information documentaire.

L'étudiant a envoyé ce document par email à l'adresse remise par son conseiller au travail de Bachelor pour analyse par le logiciel de détection de plagiat URKUND, selon la procédure détaillée à l'URL suivante : http://www.orkund.fr/student_gorsahar.asp.

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

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

Fait à Bienne, le 10 juillet 2015

Christine Diacon

Remerciements

Je tiens ici à remercier chaleureusement toutes les personnes qui m'ont soutenue tout au long de ce travail :

Ariane Rezzonico, ma conseillère pédagogique, pour son intérêt et ses conseils avisés, Sandrine Crausaz-Chenal et Bernard Wentzel, mes mandants, pour leur soutien et leur confiance,

Toute l'équipe de la médiathèque de Bienne pour ses encouragements, et notamment Isabelle Mamie pour son regard professionnel et sa disponibilité face à mes nombreuses questions et demandes,

Giuseppe Melfi pour ses précieuses explications au sujet du questionnaire,

Anna Beuchat-Petrova, Dimitri Coulouvrat, Sophie Golay-Gasser, Isabelle Mamie, Aline Frey et Gabriella Simionato pour leurs remarques pertinentes lors de l'élaboration de la liste des services des médiathèques,

Gabriella Simionato, Aline Frey, Loïc Joliat, Cheryl Odiet, Denis Perrin, Pauline Melly et Claire Duvoisin pour leurs corrections et propositions judicieuses lors du pré-test du questionnaire,

Jeanne Colbois pour son intérêt, sa motivation et le temps accordé à calculer la marge d'erreur du questionnaire,

Nathalie Monnerat pour son travail perspicace de secrétariat,

Les nombreuses personnes qui ont répondu au questionnaire de même que celles qui m'ont accordé un entretien ; sans elles, l'enquête n'aurait pas eu lieu,

Monsieur Laurent Gobat pour avoir accepté d'être mon juré,

Enfin ma famille pour sa compréhension, sa flexibilité et sa bienveillance.

Toutes mes excuses à celles et ceux que j'aurais oublié de mentionner, je les remercie sincèrement.

Résumé

Ce travail, mandaté par les responsables des médiathèques de la Haute école pédagogique Berne-Jura-Neuchâtel (HEP-BEJUNE), aborde la question des services offerts aux publics selon une approche orientée usagers. Son but est de connaître les usages, la satisfaction et les attentes des usagers vis-à-vis des services proposés par les médiathèques. L'étude comprend une première partie théorique qui traite de la notion de public dans les bibliothèques académiques et des usages qui y sont faits. Un aperçu des enquêtes de publics menées dans les bibliothèques universitaires est dressé et trois exemples viennent l'illustrer.

La deuxième partie du travail présente d'abord un état des lieux des médiathèques et répertorie les services offerts aux usagers ; une typologie de ces services est établie. Puis, une enquête de publics sur la satisfaction des usagers est effectuée par le biais d'un questionnaire, suivie d'entretiens individuels. Enfin, à partir des résultats de l'enquête, des propositions sont faites pour l'avenir, visant à améliorer ou à mettre en valeur certains services des médiathèques de la HEP-BEJUNE.

Table des matières

Déclaration.....	ii
Remerciements	iii
Résumé.....	iv
Table des matières	v
Liste des tableaux	vii
Liste des figures.....	vii
1. Introduction	1
2. Mandat et objectifs	3
3. Les publics des bibliothèques académiques	5
3.1 La notion de public	5
3.1.1 Le statut de public	6
3.1.2 Le point de vue du public.....	7
3.1.3 Typologie des publics	7
3.2 Les bibliothèques académiques	8
3.2.1 Etat des lieux.....	8
3.2.2 Vers une orientation « usager ».....	9
3.3 Les usages des bibliothèques académiques	11
3.3.1 Les usages faits par les étudiants.....	13
3.3.2 Les usages faits par les enseignants et les chercheurs	15
4. Les enquêtes de publics en milieu académique	17
4.1 Historique	17
4.2 Intérêt des enquêtes de publics.....	18
4.3 Exemples d'enquêtes de publics	19
4.3.1 Les besoins des usagers de la bibliothèque de l'université de Genève...19	
4.3.2 Les publics de la bibliothèque cantonale et universitaire de Lausanne ...20	
4.3.3 Pratiques, opinions et satisfaction des usagers de la bibliothèque universitaire de Paris 8.....21	
4.4 Des enquêtes pour aider au changement	22
5. État des lieux des médiathèques de la HEP-BEJUNE.....	24
5.1 L'institution	24
5.2 Les médiathèques.....	24
5.3 Missions et publics cibles.....	24
6. Les services des médiathèques de la HEP-BEJUNE	26
6.1 La notion de services	26
6.1.1 La largeur et la profondeur de l'offre	26
6.1.2 Les niveaux de services	27
6.1.3 La notion de « servuction ».....	27
6.1.4 Quels services pour quels rôles de la bibliothèque ?	28

6.2	Typologie des services des médiathèques	28
6.2.1	Méthodologie.....	28
6.2.2	Résultats	29
6.3	Les services préconisés par la COHEP pour le développement des bibliothèques HEP	31
6.4	Autres exemples de typologies de services	33
7.	Enquête sur les services des médiathèques.....	36
7.1	Le questionnaire	36
7.1.1	Méthodologie.....	36
7.1.2	Public cible	38
7.1.3	Administration.....	38
7.1.4	Résultats	40
7.2	Les entretiens	50
7.2.1	Méthodologie.....	50
7.2.2	Échantillonnage.....	51
7.2.3	Résultats	52
7.3	Regard croisé et propositions pour l'avenir	55
8.	Conclusion.....	58
9.	Lexique.....	60
	Bibliographie	61
	Annexe 1 : Questions Libqual+	69
	Annexe 2 : Liste des services des médiathèques.....	70
	Annexe 3 : Questionnaire	73
	Annexe 4 : Résultats bruts du questionnaire.....	78
	Annexe 5 : Grille d'entretien.....	87
	Annexe 6 : Comptes rendus d'entretiens	88

Liste des tableaux

Tableau 1 : Fonctions, rôles et services des bibliothèques	28
Tableau 2 : Les services de base et les services « plus »	33
Tableau 3 : Nombre d'enseignants (EPT) de l'espace BEJUNE	39
Tableau 4 : Récapitulatif du public cible du questionnaire et taux de réponse	40
Tableau 5 : Statut des personnes ayant rempli le questionnaire.....	41
Tableau 6 : Présence sur les réseaux sociaux	42
Tableau 7 : Raisons de la non fréquentation des médiathèques de la HEP-BEJUNE..	43
Tableau 8 : Fréquence d'usage de la médiathèque	44
Tableau 9 : Buts de l'utilisation de la médiathèque	45
Tableau 10 : Difficultés rencontrées lors de recherches d'information	46
Tableau 11 : Satisfaction vis-à-vis des services proposés	47
Tableau 12 : Améliorations souhaitables pour l'avenir	48
Tableau 13 : Mise en place d'ateliers	49
Tableau 14 : Proposition de services innovants.....	50
Tableau 15 : Proportion des usagers ayant effectué au moins un emprunt en 2014....	52

Liste des figures

Figure 1 : Ressources, outils et services pour le public	11
Figure 2 : Les services sur place	30
Figure 3 : Les services à distance	31

1. Introduction

Depuis plusieurs années maintenant, les bibliothèques font état, dans leur fonctionnement, d'une baisse de fréquentation et d'une diminution des prêts, phénomène qu'elles expliquent notamment par un individualisme grandissant de nos sociétés. Elles constatent également des changements dans les attentes du public¹ qui devient plus autonome et « décomplexé » dans ses pratiques.

Pour faire face à cette évolution, les bibliothèques publiques ont rapidement compris qu'elles devaient composer avec ces usagers d'un type nouveau et leur réserver une place de choix dans leur stratégie de développement. Les bibliothèques académiques, quant à elles, ont tardé à envisager le changement - du fait d'un public captif ? - et à orienter leurs services vers les usagers. Elles constatent depuis peu qu'il s'agit également de faire du public une priorité, comme le proclame Lynda Gadoury dans son message délivré à l'occasion d'une journée d'étude sur l'avenir des bibliothèques universitaires en France :

*« C'est la relation au public qui prime et non le développement des collections. [...] Il faut passer d'une logique du « just in case » (être centré sur le développement des collections) à une logique du « just in time » (offrir à l'utilisateur ce dont il a besoin au bon moment) ».*²

Cette relation au public nécessite donc de repenser les types de services qui sont offerts, leur orientation et leur finalité³. Car il semble bien exister un décalage entre les offres des bibliothèques universitaires et les pratiques des usagers⁴. Frédéric Saby explique ce décalage par un changement dans les pratiques des étudiants et par une omniprésence du numérique qui a pour conséquence que les bibliothèques universitaires ne sont plus un lieu indispensable à la diffusion de l'information. Dans le même temps, les bibliothèques académiques gardent une fonction symbolique forte et sont un lieu de travail apprécié et fréquenté de leurs publics. Il s'agit donc pour elles de se soucier de ce public, d'essayer de mieux le connaître afin de pouvoir lui proposer des services en conséquence. Un des moyens pour y parvenir est de recourir aux enquêtes de publics qui, en mettant les usagers au centre, permettent de faire évoluer

¹ ALIX, Yves et ASSOCIATION DES BIBLIOTHÉCAIRES FRANÇAIS (éd.), 2013. *Le métier de bibliothécaire*, p. [59]

² Lynda Gadoury in : CLAIN, Fanny et GRAS, Isabelle, 2014. L'avenir des bibliothèques : l'exemple des bibliothèques universitaires. [en ligne].

³ MUET, Florence, 2008. Quels services d'information documentaire aujourd'hui? Pistes de réflexion issues d'une Journée d'étude organisée récemment par le département Information documentaire de la HEG Genève. *Revue électronique suisse de science de l'information* [en ligne].

⁴ SABY, Frédéric in : CLAIN, Fanny et GRAS, Isabelle, 2014. L'avenir des bibliothèques : l'exemple des bibliothèques universitaires. [en ligne].

les offres de services. C'est dans cette perspective que le présent travail souhaite s'insérer, en se mettant à l'écoute des usagers des médiathèques afin de comprendre leurs usages, leur satisfaction et leurs attentes.

2. Mandat et objectifs

Ce travail de Bachelor, mandaté par la Haute École Pédagogique Berne-Jura-Neuchâtel (HEP-BEJUNE⁵ et ci-après HEP), est le résultat de deux questions soulevées dans les équipes de bibliothécaires des médiathèques de la HEP concernant les services offerts aux publics. La première est de connaître avec précision qui sont les usagers qui fréquentent les médiathèques, quel est leur degré de satisfaction et quelles sont leurs attentes vis-à-vis des services qui leur sont proposés. La seconde est de savoir quels types de services développer prioritairement au vu des demandes toujours plus hétérogènes auxquelles les bibliothécaires font face. Le mandat vise donc à répondre à ces deux questions qui sont étroitement liées ; la réponse devrait permettre de dégager un profil réaliste et actuel des publics des médiathèques et offrir des pistes d'amélioration de services pour ces mêmes publics.

Le mandat prend place dans le cadre de changements et d'ajustements qui ont eu lieu au sein de l'institution en général et des médiathèques en particulier : changement de rectorat et de responsable des médiathèques en août 2014 et déménagement prévu de la médiathèque de Porrentruy dans le campus jurassien de la HE-Arc à Delémont en 2016. Les filières de formation (formation primaire, secondaire I et II et Master en enseignement spécialisé) ont été restructurées entre les différents sites. Ces changements ont donc nécessité de réajuster les collections en fonction des publics et de repenser les offres de services.

Ce travail, de nature à la fois théorique et pratique, est constitué de deux parties.

La première partie est consacrée à la rédaction d'une synthèse sur les publics des bibliothèques académiques et sur le développement des enquêtes de publics dans le milieu académique. Trois exemples d'enquêtes de publics sont proposés pour illustrer la question. Un état des lieux des médiathèques de la HEP est ensuite établi, ainsi qu'une typologie des services offerts aux usagers. Enfin, un résumé des services préconisés aux bibliothèques des HEP par la Conférence des Directeurs suisses des HEP (COHEP*) vient apporter un éclairage plus institutionnel à la notion de services.

La deuxième partie consiste à conduire une enquête de publics permettant de cerner le profil des usagers, leur degré de satisfaction et leurs attentes vis-à-vis des services offerts par les médiathèques. Cette enquête est prévue en deux temps : tout d'abord de manière quantitative par l'envoi d'un questionnaire à la communauté enseignante, aux étudiants et au personnel de la HEP. Ensuite de manière qualitative en réalisant

⁵ Les astérisques renvoient au lexique en fin de travail

des entretiens individuels semi-directifs qui doivent permettre d'approfondir la notion de services. Finalement, un regard croisé est proposé afin de déterminer le degré d'adéquation qu'il existe entre les services attendus par les usagers, les services préconisés par la hiérarchie (COHEP) et ceux effectivement offerts par les médiathèques. Enfin, des propositions de valorisation de services sont apportées selon les résultats de l'enquête.

3. Les publics des bibliothèques académiques

3.1 La notion de public

Ce n'est pas ici le lieu de refaire l'historique complet du concept de « public » mais d'en aborder quelques notions développées en lien avec les services.

La notion de public est difficile à appréhender. Le sens du mot évolue au cours de l'histoire au rythme des transformations de nos sociétés : naissance des services publics, histoire du droit, de la presse, des associations et de leurs publics⁶. Le mot, datant de la fin du 16^e siècle, désigne « la société », « la collectivité », en opposition au « particulier ». À la fin du 17^e siècle, le terme renvoie à « un ensemble de personnes qui assistent effectivement à un spectacle, à une réunion, à une manifestation »⁷. Le public exerce alors un jugement sur ce qui lui est présenté et constitue une entité qui a une action sur son entourage. Au 18^e siècle, le terme prend deux orientations distinctes avec, d'un côté, le public des arts et de la culture, et de l'autre, le public citoyen et politique. Au 19^e siècle, la notion se radicalise avec une opposition marquée entre le public cultivé et le public de masse ou « les gens »⁸. Le sociologue Gabriel Tarde constate pour sa part, à la fin du 19^e siècle, que les lecteurs de la presse constituent un public et que, même s'ils n'ont aucun contact entre eux, ils ont toutefois l'impression d'appartenir à un « public »⁹. Dans les années d'après-guerre apparaît le terme « public cible ». Il se développe avec le marketing de segmentation qui se base sur le principe que tous les consommateurs n'ont pas les mêmes besoins ni les mêmes moyens et qu'il faut par conséquent segmenter cette population et la cibler afin de répondre au mieux à ses attentes. Plus tard, le terme entre dans le domaine des bibliothèques qui définissent leur public en différentes catégories ou cibles ayant des besoins spécifiques. Actuellement, le public renvoie à une entité qui n'a pas d'existence sociale et « ces usagers, sans identité collective, constituent un "groupe latent" »¹⁰. Le public se crée et se défait au gré des situations.

Dans le domaine de la culture, le public est considéré comme celui qui reçoit (le « pôle récepteur ») une offre fabriquée et diffusée par celui qui la fabrique, en l'occurrence

⁶ CEFĂĬ, Daniel et CENTRE UNIVERSITAIRE DE RECHERCHES ADMINISTRATIVES ET POLITIQUES DE PICARDIE (éd.), 2003. *Les sens du public: publics politiques, publics médiatiques*.

⁷ LE GRAND ROBERT DE LA LANGUE FRANÇAISE, [sans date]. public, ique. *Le Grand Robert de la langue française* [en ligne].

⁸ DÉRIOZ, Cécile, 2008. Les publics : facteurs d'évolutions ? Changements organisationnels dans les musées et les bibliothèques [en ligne], p. 28

⁹ TARDE, Gabriel in : CEFĂĬ, Daniel et CENTRE UNIVERSITAIRE DE RECHERCHES ADMINISTRATIVES ET POLITIQUES DE PICARDIE (éd.), 2003, p. 22

¹⁰ LE COADIC, Yves-François, 2004. *Usages et usagers de l'information*, p. 73

l'institution (le « pôle émetteur »), dans un cadre donné¹¹. Depuis quelques décennies, le mot est utilisé au pluriel, montrant ainsi la volonté des institutions de se diversifier pour toucher une plus grande variété de personnes. C'est la sociologie qui a amorcé cette évolution allant d'un public global et singulier vers celle de publics différenciés. Le public, qui était vu au 18^e siècle comme une représentation du peuple, est considéré de nos jours comme une représentation d'un phénomène culturel ou social.

3.1.1 Le statut de public

À partir de quand est-on membre d'un public ? Quels sont les facteurs qui déterminent le « public » ? Pour Joëlle Le Marec¹², toute personne passant le seuil d'une bibliothèque a l'intuition d'appartenir à un public, de manière plus ou moins consciente. Cette personne fait ainsi partie d'un public (de la bibliothèque) le temps durant lequel elle occupe le lieu mais rarement au-delà. Lors d'une enquête de publics, l'individu peut parfois se sentir appartenir à ce public et répondre en tant que membre de celui-ci, ce qui risque de biaiser les réponses et doit inciter à rester attentif au phénomène. De nos jours, le public peut être considéré comme un ensemble d'individus qui ont des intérêts communs. On peut penser par exemple au public des chercheurs qui publient dans une même revue ou au public des usagers qui fréquentent un même lieu qui est celui de la bibliothèque. Le groupe peut aussi être lié socialement et se constituer en association ou groupe de pression. Dans tous les cas, le public est toujours le « référent ultime »¹³, celui sur lequel on veut agir, que l'on veut toucher et qui légitime nos actions. Dans les bibliothèques, le terme passe au pluriel avec la diversification des supports et des usages.

En France, à partir des années 1980, on s'interroge sur le statut que doit prendre le public au sein de la bibliothèque ; l'usager doit être au centre des préoccupations des bibliothécaires mais, dans la réalité, ce mouvement qui veut transférer la priorité des collections vers celle des services prend du temps. Certains observateurs avertis du monde des bibliothèques semblent d'ailleurs s'impatienter et émettent des jugements sur la considération accordée aux publics par les bibliothèques. Ainsi, Claude Poissenot est sévère dans sa manière d'analyser le statut accordé aux publics dans les bibliothèques :

« De façon assumée ou implicite, les bibliothèques fondent leur activité sur une mission de prescription. Elles inscrivent leurs choix documentaires, mais aussi les règles de comportement, leur architecture, etc., dans un discours en

¹¹ LE MAREC, Joëlle, 2001. Le public : définitions et représentations. *BBF : Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne].

¹² réf. 11

¹³ réf. 10, p. 74

décalage avec la « demande » de la population. Il ne serait pas dans leur rôle de satisfaire toutes les attentes immédiates des usagers réels et potentiels. Au contraire, la bibliothèque se donne la responsabilité d' « éduquer » le public »¹⁴.

Le statut du public est considéré ici comme inférieur à celui du bibliothécaire. L'utilisateur a besoin d'être éduqué car il ne sait pas ce qui est bon pour lui et ses demandes décalées n'ont pas de raison d'être satisfaites. Or, la question actuelle des bibliothèques est justement de reconsidérer ce statut de public de manière à faire de celui-ci un partenaire à part entière du développement de la bibliothèque.

3.1.2 Le point de vue du public

De plus en plus d'institutions se préoccupent de la question du « point de vue du public »¹⁵. Cet angle d'approche vient du marketing qui veut instaurer un rapport plus structuré entre le prestataire et le bénéficiaire d'un service. Le point de vue du public prend de l'importance particulièrement dans les domaines de la culture et des pratiques culturelles. Il devient dès lors primordial de prendre en compte le point de vue de ce public pour s'en assurer la satisfaction et conforter l'institution dans ses missions. Mais le point de vue du public peut aussi être sollicité pour aller à l'encontre de cette même institution. Dans tous les cas, on constate qu'en considérant l'avis du public, on lui donne une part de responsabilité dans les décisions ou les orientations prises par cette institution.

3.1.3 Typologie des publics

Le terme de « public » a été l'objet de nombreuses définitions et de typologies dont en voici une présentée par Olivier Moeschler lors de son cours de « Sociologie des publics et comportement informationnel »¹⁶. Le grand intérêt de sa typologie réside dans le fait qu'elle prend les bibliothèques comme exemple pour illustrer le caractère polysémique de la notion de « public ».

- *Être ou ne pas être public* : le public est opposé au « non-public » ; c'est la typologie de base mais qu'il faut nuancer car il existe une gradation possible dans la manière d'être « public » ; on peut être plus ou moins « public » ;
- *L'individu opposé au collectif* : l'individu singulier s'oppose au public en tant qu' « ensemble de personnes » ayant un but commun ;
- *Le singulier opposé au pluriel* : le public, métaphore du peuple, est opposé aux publics (ils sont de plusieurs sortes) considérés selon une approche sociologique ; le public singulier, synonyme de peuple, est opposé au public

¹⁴ POISSENOT, Claude, 2009. *La nouvelle bibliothèque: contribution pour la bibliothèque de demain*. p. 11

¹⁵ réf. 11

¹⁶ MOESCHLER, Olivier, 2014. *Les publics cibles des bibliothèques : quelques notions* [document PDF].

pluriel ; le public vient en bibliothèque mais la bibliothèque est fréquentée par des publics qui sont de plusieurs sortes ;

- *Le groupe opposé aux parties ou unités* : le public en tant que groupe peut être découpé en parties : lecteurs, usagers, consommateurs, clients, etc. ;
- *Le public selon sa relation à l'objet* : le public est hiérarchisé selon sa manière d'aller en bibliothèque (échelle de légitimité) et selon ses emprunts : livre de littérature, livre documentaire, autres médias et enfin usagers de l'espace ; le public « littéraire » est par exemple différent du public « errant ».
- *Le public réel opposé au public idéal* : le « public inventé » ou « bon public » imaginé par les bibliothécaires est opposé au « public constaté » sur le terrain ou dans les enquêtes qui est parfois un « mauvais public » ;
- *Le public souhaité opposé au public évité* : le public recherché, celui qui correspond à l'image que veut promouvoir la bibliothèque, est opposé au public « dénié » ou malvenu en bibliothèque ; ce public y est chassé par une attitude de « fonctionnariat » de la bibliothèque.

Ces quelques exemples, qui montrent la complexité de la notion de public, sont à garder à l'esprit lors d'une réflexion sur les services qu'une bibliothèque souhaite offrir à « ses » publics ou encore lors d'enquêtes visant à connaître « ses » publics. Nous verrons, dans les chapitres suivants, ce qu'il en est des publics dans les bibliothèques académiques.

3.2 Les bibliothèques académiques

3.2.1 État des lieux

Selon des chiffres récents¹⁷, la structure du lectorat des bibliothèques universitaires françaises est constante depuis plusieurs années. Parmi les lecteurs inscrits, 85% sont des étudiants, 5% des enseignants-chercheurs et 10% des publics extérieurs à l'université. Cette structure date des années 1990, période durant laquelle les bibliothèques ont été confrontées à un développement massif des études, et donc du nombre d'étudiants. Ayant peu anticipé le phénomène, les bibliothèques universitaires ont souvent pris du retard dans leurs missions de développement et notamment dans celles de la formation des usagers¹⁸. Ce retard a pu être comblé par la mise en place de programmes de méthodologie du travail universitaire pour les étudiants et par un accent mis sur l'accueil et les services aux publics¹⁹. Ces mesures ont été efficaces et ont montré que la formation des étudiants de premier cycle (de type Bachelor) en méthodologie de recherche a permis de diminuer le nombre d'étudiants en situation d'échec.

¹⁷ ROCHE, Florence (éd.), 2013. *L'avenir des bibliothèques: l'exemple des bibliothèques universitaires*, p. 44-45

¹⁸ réf. 1, p. 305

¹⁹ COULON, Alain, 1999. *Penser, classer, catégoriser: l'efficacité de l'enseignement de la méthodologie documentaire dans les premiers cycles universitaires: le cas de l'Université de Paris 8*.

Plus récemment, l'introduction du processus de Bologne²⁰ dans les universités européennes a bousculé l'organisation des bibliothèques. Celles-ci se sont retrouvées confrontées à des changements dans les habitudes de travail des étudiants²¹ ; ces changements se traduisent par davantage de travaux pratiques ou de groupe, par la sollicitation d'espaces appropriés à ce type de travaux et par des horaires adaptés en conséquence. Les bibliothèques universitaires sont ainsi appelées à se diriger vers un concept de « Learning center »²² mettant l'accent sur l'accès aux ressources, sur le confort de travail (Wi-Fi, salles de conférences) et sur la numérisation en masse au détriment des acquisitions papier.

3.2.2 Vers une orientation « usager »

Dans les années 1990 déjà, l'université de Washington aux États-Unis exprimait sa volonté de développer ses bibliothèques selon une orientation « usager »²³. Pour ce faire, elle s'engageait à :

- promouvoir une philosophie de service orientée usager dans sa politique de développement ;
- mettre en place des outils permanents qui identifient ces usagers, afin de les satisfaire au mieux ;
- proposer des supports appropriés pour l'enseignement et la recherche ;
- déterminer des niveaux de services à fournir à ses usagers ;
- promouvoir ces services auprès de la communauté des usagers.

Cette tendance forte devait encore mettre du temps avant d'arriver dans les bibliothèques universitaires européennes. Mais, depuis quelques temps maintenant, plusieurs d'entre elles adoptent des stratégies de développement allant dans le sens de l'usager et tenant compte de ses besoins. Selon Pierre-Yves Cachard, la bibliothèque académique doit mettre l'accent sur trois axes pour répondre à ses usagers²⁴:

- les ressources humaines, et notamment une formation pointue des bibliothécaires ;
- les modes d'accès aux collections avec, par exemple, des portails documentaires intégrés ;
- les espaces de types Learning center alloués aux publics.

²⁰ Processus de Bologne, 2015. *Wikipédia* [en ligne].

²¹ DOURLENS, Sabrina, 2009. La mutation numérique des bibliothèques européennes. *BBF: Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne].

²² SILVAE, 2010. Les Learning center sont des bibliothèques universitaires modernes. *Bibliobsession* [en ligne].

²³ réf. 10, p. 14

²⁴ CACHARD, Pierre-Yves, 2010. Les bibliothèques universitaires face à l'écran : portrait du lecteur étudiant en attracteur étrange. *BBF: Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne].

Par ailleurs, une collaboration accrue entre les étudiants, les enseignants et le personnel administratif et technique s'avère indispensable :

« Rapprocher les services informatiques et les services de documentation, favoriser un apprentissage créatif et autonome en intégrant plus explicitement la documentation dans la pédagogie constituent les vrais enjeux de transformation des bibliothèques en centres de ressources pour la formation et la recherche »²⁵.

Lors la journée d'étude de l'association des bibliothécaires de France (ABF*) sur l'avenir des bibliothèques universitaires, l'importance de la connaissance des publics, de la collaboration interdisciplinaire et de la formation a été rappelée :

« Les bibliothèques doivent affiner la connaissance de leurs publics et s'investir dans l'activité culturelle car elles restent le lieu universitaire le plus fréquenté. Les enjeux en matière de services aux publics reposent en premier lieu sur la formation à la recherche documentaire qui se structure autour de partenariats avec les enseignants chercheurs souvent complexes à mettre en place »²⁶.

Michèle Gasc, dans son analyse sur l'évolution de la gestion documentaire à l'université²⁷, constate une évolution de la bibliothèque académique dans sa manière de remplir ses nouvelles fonctions, liées notamment au numérique. Outre le fait de signaler ses ressources et de les rendre accessibles sur place ou à distance, la bibliothèque accompagne les usagers dans les offres qu'elle propose « sur un principe de relation permanente »²⁸. Cette évolution, qui met l'usager au centre, crée aussi une imbrication plus grande entre les fonctions des bibliothécaires et les usages des publics. Le schéma ci-après illustre cette relation étroite entre usagers et bibliothécaires. Il montre que les usagers, au centre, ont de nombreuses possibilités d'action et ce, dans un environnement hybride, c'est-à-dire qui mélange les services sur place et à distance et les supports physiques et numériques.

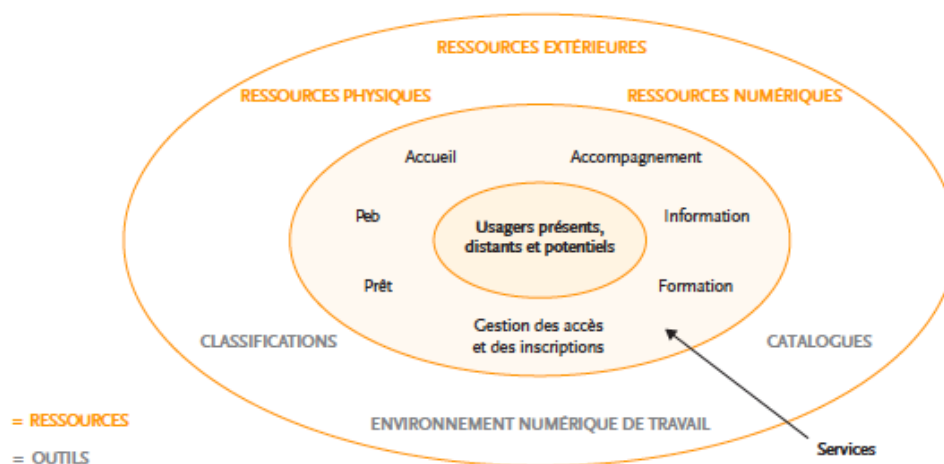
²⁵ réf. 24, p. 66

²⁶ CLAIN, Fanny et GRAS, Isabelle, 2014. L'avenir des bibliothèques. [en ligne].

²⁷ GASC, Michèle, 2010. Concevoir et gérer des bibliothèques en milieu universitaire. *BBF : Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne].

²⁸ réf. 27, p. 73

Figure 1 : Ressources, outils et services pour le public



(Gasc, 2010)

3.3 Les usages des bibliothèques académiques

Plusieurs études ont essayé de comprendre comment les usagers utilisent la bibliothèque. Claude Poissenot²⁹ analyse en profondeur ces usages et constate qu'ils dépendent à la fois des usagers, de qui ils sont et de ce qu'ils viennent chercher en bibliothèque, et de la bibliothèque, c'est-à-dire de la manière qu'ont les bibliothécaires de la définir et de la perception qu'ils ont d'elle. Dans les faits, les usagers, leur personnalité et la manière qu'ils ont d'utiliser la bibliothèque ne correspondent pas toujours à ce qu'en attendent les bibliothécaires ; par conséquent, la question des usages met souvent à jour un décalage entre les bibliothécaires et les usagers.

Une solution pour réduire ce décalage réside dans l'accueil qui est fait aux publics et dans la création de nouveaux liens entre usagers et bibliothécaires³⁰. Cette solution paraît d'autant plus nécessaire que les bibliothèques n'ont plus le monopole de la documentation. Pour continuer à attirer des publics, elles doivent donc soigner l'accueil et adapter leur offre. Mais cette adaptation devient de plus en plus difficile car les attentes des publics, dans le cadre académique aussi, se diversifient : développement de fonds de loisir, de culture générale, etc. Pour Florence Roche, il faut trouver un juste équilibre entre une politique de services qui fait une place aux usagers et le

²⁹ POISSENOT, Claude, 2005. *Usages des bibliothèques: approche sociologique et méthodologie d'enquête*, p. 135-180

³⁰ JELLAB, Aziz, 2012. Une autre pédagogie s'impose face à la montée de la précarité étudiante. *Le Monde.fr* [en ligne].

maintien d'une offre qui permette de découvrir de nouveaux domaines, car « *l'on n'apprend pas, par définition, avec ce que l'on connaît déjà* »³¹.

Dans ce débat entre l'offre et la demande, il s'agit de trouver le point de convergence entre ce que veut le public et ce que veut le bibliothécaire pour son public³². Car le public ne se détourne pas de la bibliothèque en elle-même mais de certaines de ses fonctions classiques telles que le prêt qui est en constante diminution. En revanche, d'autres services sont plébiscités : une connexion à internet, des salles pour travailler en groupe, un lieu confortable, une cafétéria et du personnel attentif. La qualité de l'accueil est donc le point central vers lequel les bibliothèques universitaires doivent se tourner ; elles doivent montrer une image de professionnels qui connaissent les collections et qui ont des capacités techniques mais aussi qui comprennent leurs publics et savent leur répondre.

La question du lieu

Les raisons principales qui motivent les usagers à utiliser la bibliothèque sont au nombre de trois : la première est le travail sur place, la deuxième, la consultation de documents personnels ou de la bibliothèque, et la troisième est l'emprunt. Le lieu prend ainsi une importance de plus en plus grande dans les bibliothèques de type académique. La bibliothèque constitue un lieu de repère physique et de rendez-vous pour les étudiants dans leur univers par ailleurs dématérialisé. C'est aussi un lieu social et culturel propice aux échanges³³.

*« Aux côtés des usages documentaires et informatiques, la question du lieu occupe une place qui mérite d'être soulignée : lieu de travail tout d'abord [...] [m]ais pas seulement. De plus en plus, les étudiants attendent de leur bibliothèque qu'elle remplisse tout à la fois une fonction sociale (lieu de rencontre, d'échange), une fonction culturelle (animations, expositions), une fonction conviviale (petits espaces de restauration, mobilier confortable, fonds de loisirs et détente) »*³⁴.

Christophe Evans va plus loin dans sa réflexion en postulant que la bibliothèque peut jouer le rôle d'endroit où se « couper du monde » pour vivre un moment de calme :

« Les bibliothèques sont aussi de plus en plus pensées et pratiquées comme étant des espaces de déconnexion [...]. En tant qu'espaces culturels physiques, les bibliothèques semblent donc en mesure de résister à la dématérialisation des

³¹ réf. 17, p. 62

³² réf. 17, p. 186-187

³³ réf. 17, p. 152

³⁴ réf. 17p. 48

supports et de certaines pratiques, et leur utilité sociale est par ailleurs largement admise »³⁵.

Dans les faits, la bibliothèque universitaire fait face à une double aspiration : d'un côté elle ambitionne une ouverture vers les réseaux virtuels et les ressources numériques et de l'autre elle souhaite voir ses usagers s'ancrer dans un lieu, avec l'idée que le lieu physique de la bibliothèque contrebalance le « non-lieu » des réseaux sociaux.

Typologie selon les usages

Dans son ouvrage ethnographique sur une bibliothèque universitaire, Mariangela Roselli fait la part belle aux usages qui sont faits en bibliothèque³⁶. Plutôt que de se focaliser sur le statut de l'utilisateur, elle analyse la façon qu'a celui-ci d'utiliser la bibliothèque. Sa typologie découle de pratiques observées sur une longue période et met en évidence cinq sortes d'usages de la bibliothèque universitaire associés à des profils d'utilisateurs. Elle décrit ces profils de la manière suivante³⁷ :

- 1) Les étudiants scolaires, qui n'empruntent pas mais révisent : ils utilisent la bibliothèque comme salle d'étude ;
- 2) Les errants de l'université : ils utilisent la bibliothèque comme lieu de repère où passer du temps ;
- 3) Les usagers de bonne volonté ou bons usagers : ils manient la recherche documentaire avec facilité ;
- 4) Les internautes : ce sont ceux qui viennent au texte par l'écran ;
- 5) Les autonomes : ils connaissent les règles de la recherche documentaire (enseignants-chercheurs, étudiants qui repèrent les ouvrages synthétiques, construisent des bibliographies à partir de celles qu'ils trouvent).

Ces profils permettent ensuite à Roselli d'élaborer des portraits sociologiques qui, dans une approche ethnographique, constituent un outil d'analyse des plus intéressants.

3.3.1 Les usages faits par les étudiants

Aziz Jellab³⁸, sociologue et docteur en sciences de l'éducation, s'interroge sur la manière dont les bibliothèques doivent s'adapter à leurs publics et plus particulièrement aux publics étudiants. Il constate que les pratiques académiques sont davantage tournées vers une information de type « Wikipédia » que vers le savoir, phénomène qu'il explique par la forte augmentation du nombre d'étudiants ces dernières années. Un écart se crée entre les publics étudiants qui ont peu de repères

³⁵ EVANS, Christophe in : ROCHE, Florence (éd.), 2013. *L'avenir des bibliothèques: l'exemple des bibliothèques universitaires*, p. 153

³⁶ ROSELLI, Mariangela, 2010. *Du lecteur à l'utilisateur: ethnographie d'une bibliothèque universitaire*.

³⁷ réf. 36, p. 47

³⁸ JELLAB, Aziz, in: ROCHE, Florence (éd.), 2013. *L'avenir des bibliothèques: l'exemple des bibliothèques universitaires*, p. 9

quant aux exigences universitaires et la bibliothèque qui continue à privilégier l'excellence de ses collections. De là, sa question, un rien provocatrice, qui illustre ce décalage : « [c]omment établir, entretenir le lien avec un public pour partie étranger aux codes jusque-là attendus de lui ? »³⁹.

Concernant la documentation académique, Florence Roche constate que son nombre augmente régulièrement mais qu'elle n'est pas davantage utilisée par les étudiants. Elle explique le phénomène en analysant les pratiques documentaires de ceux-ci, pratiques qui s'organisent de la manière suivante⁴⁰:

- Le recours aux moteurs de recherche est la première étape de toute recherche documentaire chez les étudiants ;
- Les étudiants interrogent les catalogues et les bases de données de la même manière que Google, c'est-à-dire en langage naturel et sans reformulation ;
- Les étudiants pensent avoir alors une réponse complète à la question posée ;
- La compilation des sources sur internet se substitue à la lecture des sources.

Frédéric Souchon⁴¹ fait à peu près le même constat sur les usages qu'ont les étudiants des services numériques de la bibliothèque. Les étudiants de premier cycle (Bachelor) n'utilisent pratiquement que deux types de documents, à savoir les photocopiés fournis par les enseignants (les supports de cours) et les manuels, tous deux sur support papier. Ces résultats, jugés inquiétants au regard des moyens mis en œuvre par les universités pour permettre un accès large aux ressources numériques, ont incité l'ENSSIB* à effectuer une enquête dans le cadre du projet de recherche intitulé *Ayushi*⁴². Cette enquête porte sur les usages faits des ressources numériques en milieu académique. Les résultats montrent notamment que les étudiants sont attirés par le format numérique mais qu'ils manquent de compétences pour l'exploiter. Souvent, ils méconnaissent l'offre documentaire ou les plateformes mises à leur disposition et sont peu à l'aise dans les recherches sur les portails documentaires. Si les formations à la recherche sont efficaces, elles sont malheureusement très hétérogènes ; chaque établissement met la priorité sur la connaissance de ses propres outils ou sur l'intérêt d'une communication entre étudiants (ENT*) via un portail intranet de l'université. De ce fait, il en résulte des compétences très disparates.

³⁹ réf. 38, p.9

⁴⁰ réf. 17, p. 56

⁴¹ SOUCHON, Frédéric, 2014. *Faire vivre les ressources numériques dans la bibliothèque physique: le cas des bibliothèques universitaires* [en ligne], p. 18 et suivantes

⁴² PRINTZ, Philippe, 2012. *Etudes des usages et besoins concernant l'utilisation d'outils et de ressources numériques* [en ligne].

La sous-utilisation des ressources numériques vient également du fait que les étudiants n'en voient pas l'utilité : la plupart du temps, ils réussissent leur cursus sans effort de recherches plus approfondies.

« Le ratio investissement / réussite est complètement intégré par les étudiants. Les outils de l'établissement ne sont pas jugés nécessaires à la réussite, au moins durant les premières années d'études »⁴³.

Ce sont ainsi neuf étudiants sur dix du premier cycle universitaire qui débutent une recherche en utilisant un moteur de recherche et ils se disent satisfaits de cette pratique⁴⁴. Les pratiques de recherche de ces étudiants de la génération des « digital natives »⁴⁵ reflètent leur usage quotidien d'internet : numérique rime avec gratuité et liberté d'accès à tout. Ils se détournent des outils techniques de recherche et se contentent de recherches en ligne. Par ailleurs, comme le relève Souchon, malgré leur usage intensif d'internet, ils restent attachés à l'imprimé. Ce phénomène est expliqué par le fait que le papier permet de se soustraire à l'attrait de l'hypertexte, important facteur de distraction⁴⁶. De plus, en dépit du fait que les étudiants ont un taux d'équipement informatique et de connexion très élevé, ils préfèrent pour la moitié utiliser le matériel de l'université, évitant ainsi le risque de vol de leur ordinateur ou l'inconfort de son transport. De ce fait, certaines bibliothèques académiques qui avaient diminué leur nombre de postes informatiques sont revenues sur leur décision ou ont proposé des ordinateurs portables en prêt pour une journée aux étudiants.

3.3.2 Les usages faits par les enseignants et les chercheurs

Les usages faits de la bibliothèque académique par les enseignants et les chercheurs semblent moins documentés que ceux des étudiants. Le constat général est que les enseignants, comme les chercheurs, utilisent peu la bibliothèque de manière physique mais davantage de manière numérique par le biais des ressources en ligne que celle-ci propose. L'étude *Ayushi*⁴⁷ de l'ENSSIB consacre un chapitre aux usages des enseignants et fait le constat que ceux-ci - plutôt les jeunes - sont à l'aise avec l'usage de la documentation numérique ; certaines personnes sont cependant réfractaires au numérique et ne travaillent qu'avec des supports papier. L'imprimé, là aussi, a l'avantage d'éviter la tentation de l'hypertexte présent lors de tout travail sur support numérique. Il apparaît enfin que les enseignants font peu usage des outils qui sont mis à disposition pour des raisons de fiabilité et de fonctionnalité.

⁴³ Réf. 42, p. 25

⁴⁴ TOUITOU, Cécile, 2008. Les nouveaux usages des générations internet : un défi pour les bibliothèques et les bibliothécaires. *BBF : Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne].

⁴⁵ WIELS, Jason, 2012. C'est quoi, un « digital native »? *Regards sur le numérique* [en ligne].

⁴⁶ réf. 41

⁴⁷ réf. 42, p. 25

Dans ses études de cas sur les usages de l'information, Yves-François Le Coadic retrace le processus d'un chercheur dans sa lecture d'un article scientifique⁴⁸ ; il constate que le chercheur lit réellement très peu d'articles et qu'il accorde plutôt de l'importance aux éléments qui entourent le texte : le titre, le résumé, la discussion, les résultats et les intertitres. Une étude anglaise,⁴⁹ qui a analysé les pratiques des jeunes chercheurs nés après 1993, montre que ceux-ci passent autant de temps à chercher un article qu'à le consulter effectivement ; l'article n'est que parcouru (titre et encarts) et la présence des mots de recherche suffit à le valider. La connaissance des ressources en ligne et des méta-catalogues est par ailleurs très sommaire.

⁴⁸ réf. 10, p. 26

⁴⁹ NICHOLAS, David, WILLIAMS, Peter, ROWLANDS, Ian et JAMALI, Hamid R., 2010. Researchers' e-journal use and information seeking behaviour. *Journal of Information Science* [en ligne].

4. Les enquêtes de publics en milieu académique

En préambule, et comme le rappellent plusieurs spécialistes des enquêtes en bibliothèque⁵⁰, il faut considérer les enquêtes de publics pour ce qu'elles sont, à savoir un outil qui donne un éclairage sur une problématique et non pour ce qu'elles ne sont pas, à savoir une réponse unique pour prendre des décisions politiques.

« Si les enquêtes sont nécessaires, elles ne sauraient pour autant servir à tout. Ce ne sont pas les études sociologiques qui indiqueront aux responsables de bibliothèques ce qu'ils ont à faire »⁵¹.

Pratiquement, les enquêtes de publics nécessitent une méthodologie rigoureuse et peuvent être découpées en trois étapes indispensables : la préparation de l'enquête, sa réalisation et la diffusion de ses résultats. Selon Christophe Evans⁵², il n'existe pas de méthodologie spécifique aux enquêtes en bibliothèque - toute méthodologie d'enquête est universelle et doit faire abstraction des contextes - mais l'enquêteur doit néanmoins tenir compte du fait que le terrain des bibliothèques est particulier car très marqué par le sceau de la légitimité et du symbolique :

« ...l'enquête de publics est délicate et parfois normative (le questionnaire peut se transformer en véritable examen culturel), ce qui rend la tâche des bibliothécaires-enquêteurs encore plus compliquée sachant que, dans certains cas, cela revient à tenter d'être un observateur neutre quand on est un agent impliqué »⁵³.

De même qu'une enquête peut être biaisée selon ce que les individus veulent bien exprimer de leurs pratiques, de même, certains individus se montrent parfois bienveillants à l'égard des bibliothèques, alors même qu'ils ne les fréquentent pas⁵⁴.

4.1 Historique

Les enquêtes de publics dans les bibliothèques universitaires ont une histoire récente que l'on peut diviser en deux périodes⁵⁵. La première, qui date des années 80, voit apparaître des méthodes sociologique et ethnographique d'enquêtes. Le sociologue Jean-Claude Passeron⁵⁶, par exemple, s'intéresse aux déterminismes sociaux qu'il met en avant dans différentes études. Ses enquêtes permettent de mettre en évidence

⁵⁰ réf. 29

⁵¹ Martine Poulain in : POISSENOT, Claude, 2005. *Usages des bibliothèques: approche sociologique et méthodologie d'enquête*, p. 12.

⁵² EVANS, Christophe, 2007. *Petites et grandes enquêtes de publics en bibliothèque. Questions de méthode et de bon sens* [en ligne].

⁵³ EVANS, Christophe (éd.), 2011. *Mener l'enquête: guide des études de publics en bibliothèque*, p. 11

⁵⁴ MARESCA, Bruno, 2007. *Les bibliothèques municipales en France après le tournant Internet: attractivité, fréquentation et devenir*.

⁵⁵ réf. 36, p. 15

⁵⁶ Jean-Claude Passeron, 2015. *Wikipédia : l'encyclopédie libre* [en ligne].

deux groupes d'utilisateurs en bibliothèque : les « passagers », à savoir ceux qui empruntent, et les « séjournants ». Les premiers considèrent la bibliothèque comme un service qui leur permet d'organiser ensuite leur travail comme bon leur semble. Les seconds aiment occuper les lieux pour diverses raisons : curiosité, étude, évasion. Ils nouent des contacts avec le personnel et les autres usagers et ont des utilisations variées de la bibliothèque. Ces observations ethnographiques ont fait de Passeron un pionnier des études d'usages en bibliothèque.

La deuxième période d'enquêtes date des années 2000. Elle découle des changements subis par le document et de la modification du mode de lecture suite à l'avancée d'internet et à la mise à disposition de ressources électroniques. Les enquêtes deviennent alors plus nombreuses ; elles sont pluridisciplinaires et incluent des spécialistes des sciences de l'information en plus des spécialistes des sciences de l'éducation et des sociologues. Elles montrent que les activités en bibliothèque s'élargissent grâce aux écrans et à internet et que les publics des bibliothèques universitaires sont divers et ont des pratiques hétérogènes des lieux, des collections et des services. Pour Valérie Alonzo⁵⁷, cette recrudescence des enquêtes de publics depuis quelques années découle des changements liés à l'organisation des bibliothèques et à la pression que celles-ci subissent des tutelles. D'une part, les bibliothèques doivent connaître leurs publics pour pouvoir les mettre au centre de leurs préoccupations, d'autre part, elles doivent justifier leur activité au vu du recul de fréquentation et des baisses d'activités constatées.

4.2 Intérêt des enquêtes de publics

Le but des enquêtes de publics est de combler un manque d'information sur les usagers. Le fait de connaître les individus qui fréquentent la bibliothèque permet à celle-ci d'adapter ses offres⁵⁸. Il s'agit donc de déterminer ce que l'on veut savoir et de choisir parmi les différents types d'enquêtes celle qui va y répondre au mieux : enquête de satisfaction, de notoriété, de fréquentation, d'usages, de prospective, etc. Les enquêtes peuvent ainsi porter sur les pratiques ou les représentations des publics au sens large : images, attentes, opinions, valeurs. En cela, elles sont riches en informations. Elles sont aussi une aide pour l'élaboration des politiques publiques et confirment l'importance du rôle des bibliothèques, universitaires notamment⁵⁹.

⁵⁷ ALONZO, Valérie et BRESSOUD GUÉRIN, Valérie- (éd.), 2012. *Évaluer la bibliothèque*. p. [47] - 48

⁵⁸ réf. 53

⁵⁹ RENOULT, Daniel, 2006. Enquêtes de publics dans les bibliothèques universitaires : où en sommes-nous ? [en ligne], p.7

Les enquêtes de publics permettent d'analyser l'impact des services offerts et de les ajuster en fonction des besoins exprimés par les personnes sondées. Allant au-delà de simples chiffres statistiques, elles permettent de décrypter les comportements des usagers : modalités de fréquentation, pratiques dans et de la bibliothèque, satisfaction vis-à-vis de l'offre générale et de certains services en particulier (photocopies, prêt entre bibliothèques, etc.).

« [C]onnaître son public et ses usages est fondamental pour tout service d'information [...] pour non seulement élaborer et proposer de nouveaux services et produits mais encore pour fidéliser et capter ce public »⁶⁰.

Dans le même temps, ces enquêtes de publics soulèvent des questions de fond telles que la place des nouvelles technologies dans les pratiques des usagers ou le décalage qu'il existe entre la perception qu'ont les bibliothécaires de «leurs» lecteurs et l'image que ces lecteurs renvoient de la bibliothèque au travers des enquêtes. Par exemple, les bibliothécaires doivent se faire à l'idée qu'un usager qui fait ses recherches à distance est néanmoins un usager de la bibliothèque.

4.3 Exemples d'enquêtes de publics

Si les enquêtes de publics en milieu universitaire sont nombreuses, il est plus difficile de trouver l'équivalent pour des bibliothèques de type pédagogique. Renseignements pris dans les bibliothèques des HEP de Fribourg et du canton de Vaud, il apparaît que ce genre d'enquête n'a jamais été effectué. Dès lors, afin de compléter ce panorama des enquêtes de publics, je présenterai trois exemples d'enquêtes récentes ayant eu lieu dans des bibliothèques universitaires : deux en Suisse romande (Genève et Lausanne) et une en France (Paris 8).

4.3.1 Les besoins des usagers de la bibliothèque de l'université de Genève

Une enquête orientée usagers a été effectuée pour la première fois au sein des bibliothèques de l'université de Genève en 2013⁶¹. Elle avait pour but de faire le point sur les besoins de ses usagers. La méthodologie choisie a été celle du dispositif d'enquête Libqual+⁶². Ce dispositif en ligne s'est développé aux États-Unis au début des années 2000 et a essaimé ensuite dans plusieurs pays du monde entier. Son originalité réside dans le fait qu'il contient plusieurs niveaux d'évaluation : il questionne l'utilisateur sur la perception qu'il a d'un service, sur ses attentes vis-à-vis de ce service et

⁶⁰ RANJARD, Sophie, 2012. Usages et usagers de l'information: quelles pratiques hier et aujourd'hui?, p. 6

⁶¹ *Bibliothèque de l'UNIGE : enquête sur les besoins des usagers*, 2014. [en ligne].

⁶² ASSOCIATION OF RESEARCH LIBRARIES - STATISTICS AND ASSESSMENT PROGRAM, 2015. Qu'est-ce que LibQUAL+®? *LibQUAL+ : Charting Library Service Quality* [en ligne].

lui propose une évaluation selon trois niveaux : minimal, souhaité et observé. Les points critiqués de ce dispositif sont la longueur des questions proposées, son orientation « marketing » et le fait qu'il encourage la comparaison entre bibliothèques⁶³. Libqual+ structure son questionnaire en trois parties qui traitent de « la bibliothèque comme place » (5 questions), du « ressenti des usagers face aux services » (9 questions) et de l'« accès à l'information » (8 questions)⁶⁴. Les résultats sont présentés sous forme de graphique en étoile pour les données quantitatives et par une analyse des commentaires pour ce qui est de l'aspect qualitatif.

Le choix de l'université de Genève d'utiliser Libqual+ a été motivé par un faible coût opérationnel, une facilité d'utilisation, le traitement rapide des données et la possibilité d'effectuer des comparaisons à l'aide de questions standardisées. Le questionnaire, établi sous deux formes, longue et courte, s'est déroulé sur 34 jours. L'invitation à y répondre s'est faite via des courriels collectifs, des affiches dans l'institution, des articles de journaux et sur les réseaux sociaux. Les points importants qui ressortent de l'enquête genevoise sont que le niveau d'exigence des usagers est élevé en comparaison internationale. Le degré de satisfaction est positif pour les services, nuancé pour l'accès à l'information et négatif pour les infrastructures. Pour les étudiants Bachelor, le plus important est la convivialité de la bibliothèque, davantage que l'accès offert aux outils de recherche d'information. Les enseignants, en revanche, privilégient les outils de recherche en ligne. Par ailleurs, les usagers entretiennent des relations très différenciées avec les bibliothèques en fonction des méthodes de travail de chaque faculté et de ses traditions.

4.3.2 Les publics de la bibliothèque cantonale et universitaire de Lausanne

La bibliothèque cantonale et universitaire de Lausanne (BCUL*) a souhaité, en 2011, effectuer une enquête afin de mieux comprendre ses publics académiques⁶⁵. L'enquête avait pour but de décrire le degré d'utilisation des prestations, la satisfaction et les attentes de la communauté universitaire. L'hypothèse formulée pour l'enquête, et inspirée d'une autre étude de Bruno Maresca, était que l'on assistait à une diversification des usages et des usagers⁶⁶. La dernière enquête effectuée à la BCUL

⁶³ COSTE, Hélène, 2013. LibQUAL+ : petit état des lieux, grandes perspectives. *BBF : Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne].

⁶⁴ Voir la liste des questions Libqual+ en Annexe 1

⁶⁵ MOESCHLER, Olivier, 2012. Les publics d'une bibliothèque universitaire et leurs usages: logiques statutaires, cultures disciplinaires et le rôle du genre. *RESSI : revue électronique suisse de science de l'information* [en ligne].

⁶⁶ MARESCA, Bruno, 2005. 238: Enquête sur les pratiques documentaires des étudiants, chercheurs et enseignants-chercheurs de l'université Pierre et Marie Curie (Paris 6) et de l'université Denis Diderot (Paris 7) [en ligne].

datant de plus de dix ans, il devenait indispensable de comprendre les besoins et les attentes des publics afin de mener à bien les missions de l'institution. L'enquête, visant les deux sites universitaires de l'Unithèque et de l'Internef à Lausanne-Dorigny, a duré deux semaines. Elle a été effectuée en ligne et comprenait 40 questions.

Les résultats montrent une utilisation inégale des services de la bibliothèque selon les sites et les facultés. Les étudiants fréquentent davantage la bibliothèque que les enseignants-chercheurs, parmi lesquels 40% ne vont jamais en bibliothèque. Les prestations les plus prisées sont les postes informatiques et le libre accès (85%). Le wifi est utilisé par 75% des usagers et sept personnes sur dix utilisent les bases de données à disposition. Une personne sur deux a recours à des revues scientifiques. Les salles de travail fermées et la presse sont utilisées par un tiers des usagers. L'enquête met par ailleurs en avant un usage de la bibliothèque différencié selon les statuts des personnes qui la fréquentent : les étudiants sont plus attirés par les infrastructures de la bibliothèque, à savoir son contenant : imprimantes, wifi, salles, places de travail, etc. Leurs recherches documentaires se font plutôt à domicile, d'où un décalage constaté entre le développement des collections numériques et l'usage effectif de celles-ci. Les enseignants-chercheurs, qui disposent d'un bureau, utilisent davantage les contenus offerts par la bibliothèque : revues, prêt, catalogues, etc. Enfin, la conclusion fait mention de la limite observée à cette étude : alors que l'enquête vise à mesurer des pratiques à l'intérieur de la bibliothèque, le constat est que ces pratiques se nomadisent.

4.3.3 Pratiques, opinions et satisfaction des usagers de la bibliothèque universitaire de Paris 8

L'enquête de la bibliothèque universitaire de Paris 8 date de 2007⁶⁷. De grande envergure, son but était de connaître le profil et les pratiques des usagers et des non usagers de la bibliothèque afin de mieux répondre aux attentes des étudiants et des enseignants. Les objectifs principaux de cette étude étaient de mesurer le niveau de connaissance du fonctionnement de la bibliothèque, de mesurer le taux de satisfaction des usagers et d'évaluer leurs besoins non satisfaits. La méthodologie a consisté en une enquête en face à face auprès des non usagers et auprès des usagers. Le sondage s'est fait sur trois semaines et a mobilisé quatre enquêteurs⁶⁸. L'étude a mis en évidence quatre types d'usagers avec des comportements différents : les usagers « axés travail », ceux « axés emprunts et services », les « gros utilisateurs » et les

⁶⁷ DUFILS, Éric, 2010. Enquête auprès des usagers de la bibliothèque universitaire de Paris 8. [en ligne].

⁶⁸ MV2 CONSEIL, 2007. *Enquête auprès des usagers de la bibliothèque universitaire de paris 8 : pratiques, opinions et satisfaction* [en ligne].

« autres » types d’usagers. Les usages faits de la bibliothèque sont multiples et montrent l’importance du lieu ; il s’agit du travail sur place (88%), du travail sur des documents personnels (66%), de la consultation de livres sans les emprunter (56%), de l’emprunt de livres ou de documents (34%), du fait de profiter d’un moment libre (30%) et d’aller sur internet (26%). La consultation du catalogue, de la documentation en ligne ou des journaux et périodiques ne viennent qu’ensuite. Le profil des usagers est composé d’étudiants qui résident à proximité de l’institution ; ce sont des habitués et ils ont une fréquentation assidue des lieux (plusieurs fois par semaine et trois heures de temps en moyenne). Concernant les pratiques de recherche de documents, seuls 21% des sondés ont bénéficié d’une formation à la recherche et parmi ceux-là, 93% la trouvent utile. L’enquête conclut avec les éléments suivants à considérer pour l’avenir de la bibliothèque :

- L’importance du lieu (de travail, de proximité, social) ;
- Les pratiques multiples des usagers ;
- Des pratiques fortes de lecture et de recours à l’informatique ;
- Des points à améliorer : signalétique, politique d’acquisition, connaissance de la documentation électronique, formation des usagers, nombre de prises électriques et wifi ;
- Peu d’enseignants parmi les usagers séjournant et peu d’enseignements prodigués en bibliothèque (dans une optique de Learning Centre) ;
- La nécessité de renouveler régulièrement ce genre d’enquête pour suivre au plus près l’évolution de la bibliothèque.

4.4 Des enquêtes pour aider au changement

En dépit de la différence de taille des établissements considérés, de la période à laquelle les enquêtes ont été menées et des méthodes utilisées, les trois enquêtes exposées ci-dessus présentent plusieurs similitudes dans leur bilan. Les plus marquantes sont l’usage diversifié qui est fait de la bibliothèque en fonction du statut des publics et du type de faculté et l’importance du lieu, au moins pour les étudiants.

Claude Evans⁶⁹ a analysé les résultats de nombreuses enquêtes de publics ces dernières années et il constate que toutes, à leur manière, ont eu une influence sur les décisions prises au sein des institutions qui y ont eu recours. L’impact des études s’est traduit notamment par la mise en place de plans d’actions ou de stratégies de

⁶⁹ réf. 53

développement. Sophie Ranjard⁷⁰, par exemple, fait état de trois changements survenus suite à des études de publics :

- Le réaménagement des espaces pour accueillir les publics avec un responsable de l'accueil ;
- Le regroupement des abonnements électroniques et des achats de périodiques et la mise en place d'un système d'évaluation de l'utilisation de ces ressources ;
- La création d'un service en ligne de « questions-réponses ».

Ces changements sont importants à relever car ils contribuent à faire évoluer les services des bibliothèques et leur image. Les enquêtes qui donnent la parole aux usagers et adoptent une approche ascendante ont donc toute leur utilité et peuvent peser leur poids face aux tutelles.

⁷⁰ RANJARD, Sophie, 2009. Un usager, des usagers... Quelles typologies pour les utilisateurs des services d'information? *Documentaliste-Sciences de l'Information* [en ligne], p. 49

5. État des lieux des médiathèques de la HEP-BEJUNE

5.1 L'institution

La HEP-BEJUNE a été créée en 2001 à partir des différentes institutions cantonales de formation des enseignants. Cette fusion en une seule institution était nécessaire pour obtenir la masse critique de 300 étudiants exigée par la Conférence des directeurs de l'instruction publique (CDIP*). Elle a permis d'uniformiser les pratiques des trois cantons en matière de formation et de regrouper sous le même toit la direction, l'administration, et les médiathèques. Institution de type tertiaire, la HEP a pour principales missions d'assurer la formation initiale et continue du personnel enseignant, de faire de la recherche sur l'enseignement, d'offrir des services visant à promouvoir la qualité de l'enseignement et de collaborer au sein du monde éducatif, scientifique et culturel. Elle compte près de 180 collaborateurs⁷¹ répartis sur les trois sites de Bienne, Porrentruy et la Chaux-de-Fonds. Son statut est tri-cantonal et les titres qu'elle délivre sont reconnus par la CDIP. La HEP fait par ailleurs partie de swissuniversities. Ce nouvel organe, dépendant du Secrétariat d'État à la formation, a été créé au début de l'année 2015 et regroupe désormais toutes les hautes écoles suisses : EPF*, Universités, HES* et HEP⁷².

5.2 Les médiathèques

Les bibliothèques de la HEP, de type académique et pédagogique, sont composées de trois médiathèques - une sur chaque site - qui sont au service de l'institution et de ses publics. Les trois médiathèques travaillent en étroite collaboration pour tous les aspects relevant des domaines de la politique documentaire et des animations ; chacune développe des pôles de compétences spécifiques de manière à pouvoir couvrir un vaste champ de connaissances et à maîtriser les domaines d'acquisition qui la concernent. Les médiathèques, fortes de 18 professionnels EPT*, disposent d'un fonds de plus de 102'000 documents en libre accès et de 98 places de travail dont 17 places informatisées réparties sur les trois sites⁷³.

5.3 Missions et publics cibles

Les missions des médiathèques de la HEP sont au nombre de deux : la première consiste à mettre à disposition des usagers des ressources de tous types leur

⁷¹ HAUTE ÉCOLE PÉDAGOGIQUE BEJUNE, 2011. Portrait : Présentation, Missions, Historique. *Haute Ecole Pédagogique - BEJUNE* [en ligne].

⁷² swissuniversities, 2015. *Swissuniversities* [en ligne].

⁷³ OFFICE FÉDÉRAL DE LA STATISTIQUE OFS, 2013. Bibliothèques des hautes écoles pédagogiques. [en ligne].

permettant « d'enrichir leur culture éducative, leur formation ou leur enseignement »⁷⁴. La deuxième est d'être un centre culturel de formation et d'animation. Les médiathèques ont pour objectifs de développer les ressources documentaires à destination de leurs publics, d'assurer un accès le plus large possible à l'information, de conseiller les usagers et de les former à la méthodologie de recherche. Elles collaborent étroitement avec les autres départements au sein de l'institution.

Les publics cibles des médiathèques sont les suivants :

1. **Les enseignants qui travaillent ou habitent dans l'espace BEJUNE** : ils comprennent tous les degrés d'enseignement, allant du préscolaire au secondaire II ;
2. **Les étudiants en filière Bachelor et Master** : ils suivent un cursus académique selon le système de Bologne⁷⁵ et se destinent à l'enseignement ;
3. **Les formateurs et chercheurs** : ils enseignent dans le cadre des formations primaire, secondaire I et II, Master en enseignement spécialisé et formation continue ; ils sont amenés à conduire des projets de recherche institutionnels ;
4. **Le public de la formation continue** : il est essentiellement composé d'enseignants motivés par le développement professionnel, l'autoformation, le perfectionnement ou l'apprentissage tout au long de la vie ;
5. **Les éducateurs des institutions spécialisées et parascolaires** : ils appartiennent à des institutions privées ou publiques et travaillent avec des personnes souffrant de divers handicaps ou à besoins spécifiques ;
6. **Les collaborateurs de la HEP-BEJUNE** : ils constituent le personnel administratif et technique de l'institution.

⁷⁴ HAUTE ÉCOLE PÉDAGOGIQUE BEJUNE, 2010. Politique des Médiathèques. *Haute Ecole Pédagogique - BEJUNE* [en ligne], p. 7

⁷⁵ Déclaration de Bologne 1999 : l'espace européen de l'enseignement supérieur, 2013. *Université de Genève* [en ligne].

6. Les services des médiathèques de la HEP-BEJUNE

Avant de présenter en détail les différents services proposés par les médiathèques de la HEP et d'en dresser une typologie, il est bon de s'arrêter un instant sur la notion de services.

6.1 La notion de services

La notion de services est bien connue dans le domaine du marketing. Elle s'est développée dans les années 70 en lien avec la tertiarisation croissante de l'économie ; on parle alors de « marketing des services »⁷⁶. Celui-ci définit les services à partir de quatre spécificités qui les constituent : l'intangibilité (les services ne peuvent être montrés au préalable), l'inséparabilité de la production et de la consommation (les services sont effectués en présence, voire par l'utilisateur), l'hétérogénéité (la prestation est par définition hétérogène) et la périssabilité (les services ne peuvent être stockés, retournés ou revendus). Ainsi, le service n'est ni un objet, ni un moyen, ni un produit. Il est le résultat d'une relation entre un prestataire de service telle la bibliothèque et un usager. Quant aux collections ou au catalogue de bibliothèque, ce sont des moyens et des outils permettant de rendre un service à l'utilisateur. En marketing toujours, les services à l'utilisateur sont considérés comme un modèle de services « orienté client ». Ce modèle définit les offres de services au sein d'une organisation en termes de largeur et de profondeur ou encore de niveau de service⁷⁷.

6.1.1 La largeur et la profondeur de l'offre

Les théories du management qualifient donc les services selon la largeur et la profondeur de leur offre. On parle de largeur de l'offre lorsqu'une bibliothèque propose un grand nombre de services de base différents qui répondent à tous les publics de la bibliothèque. Plus l'offre est large, plus elle satisfait des usagers ayant des demandes variées. Une profondeur de l'offre consiste à diversifier les manières d'offrir les services de base ou à augmenter le nombre de services périphériques ; par services périphériques, on entend les services liés à l'accueil, à l'information, à la formation ou la gestion des réservations par exemple. Ces services, ajoutés aux services de base, font la profondeur de l'offre. Concernant les bibliothèques de type académique, les offres de base sont « la mise à disposition de documents », « la recherche documentaire » et « la formation des utilisateurs »⁷⁸ ; ces offres peuvent être enrichies par des services complémentaires ou par une diversification dans leur réalisation.

⁷⁶ GABRIEL, Patrick (éd.), 2014. *Marketing des services*, p. 3

⁷⁷ MUET, Florence et SALAÜN, Jean-Michel, 2001. *Stratégie marketing des services d'information: bibliothèques et centres de documentation*, p. [7]

⁷⁸ réf. 77, p. 25

Dans le cas des médiathèques de la HEP, le constat qui est fait est qu'elles semblent rechercher un équilibre entre largeur et profondeur de leur offre. Elles proposent à la fois une palette de services larges et à la fois des services à forte valeur ajoutés qui font la profondeur de l'offre. On peut penser aux catalogues spécialisés, aux mallettes pédagogiques ou aux offres liées à la technique. La question qui subsiste est de savoir si ces services correspondent aux missions des médiathèques et s'ils répondent aux besoins des usagers.

6.1.2 Les niveaux de services

Concernant les niveaux de services, la bibliothèque doit se questionner sur la manière de fournir ses services et jusqu'où elle va dans leur élaboration. Elle doit également réfléchir si elle offre le même niveau de services à tous ou si elle propose des services spécifiques à une partie de ses publics. De là découlent les questions suivantes⁷⁹ :

- *Les délais d'accès à l'information et aux ressources documentaires* : répond-on à toutes les demandes ou à certaines seulement, et dans quel délai ?
- *Le niveau de traitement de l'information* : privilégie-t-on une information brute ou retravaillée ?
- *Le degré d'assistance à l'utilisateur* : met-on l'accent sur des services « self-service » ou plutôt sur des relations approfondies avec les usagers ? Et avec tous les usagers ou une catégorie plus ciblée ?
- *Le degré de personnalisation de la relation* : porte-t-on une attention particulière à chaque usager ou à une partie seulement ?
- *L'accessibilité du service* : quelles conditions d'accès souhaite-t-on pour les ressources proposées (horaires d'ouverture, accès à certains types de documents, conditions de prêt différenciées, etc.) ?
- *La formalisation de la prestation* : quel degré d'élaboration sera donné à certaines recherches documentaires ?

Si un des piliers de la profession de bibliothécaire a pour but de valoriser le « sens du service » et satisfaire au mieux l'utilisateur, il apparaît toutefois qu'il est impossible, pour des questions de temps et de moyens, de répondre à tous les publics avec des niveaux de services maximaux. Il est donc d'autant plus important de définir un niveau de services qui soit en adéquation avec les attentes du public et les capacités de la bibliothèque.

6.1.3 La notion de « servuction »

Le terme de « servuction » vient du marketing et désigne un service combiné qui sollicite à la fois l'utilisateur et le producteur. Il résulte de la contraction des mots « service » et « production ». La servuction existe depuis quelques temps déjà dans

⁷⁹ réf. 77, p. 128-129

les bibliothèques où l'utilisateur effectue lui-même différentes tâches via le prêt automatisé ou l'accès au catalogue en ligne. Ces services, qui font appel à la participation de l'utilisateur, varient selon le type de bibliothèque et les services proposés⁸⁰. L'idée est de passer d'une logique de distribution où le bibliothécaire met à disposition des documents à une logique de « service » où l'offre – de documents ou d'autres services – repose sur une évaluation des besoins de l'utilisateur et sur la participation de celui-ci à ces services. Reste donc à voir dans quelle mesure les médiathèques de la HEP offrent des services qui sollicitent la participation de l'utilisateur ou qui découlent d'une évaluation directe de ses besoins.

6.1.4 Quels services pour quels rôles de la bibliothèque ?

Pour clore ce chapitre sur la notion de service, le tableau de Florence Muet résume les liens qui existent entre les fonctions de la bibliothèque, ses rôles attenants et les exemples de services correspondants. Il permet en quelque sorte de définir les orientations d'une bibliothèque à partir de ces critères.

Tableau 1 : Fonctions, rôles et services des bibliothèques

Fonction	Rôle	Exemples de services
Facilitation	Aider à faire	Accès aux collections Catalogues Signets internet Orientation vers les sources
Pédagogie	Apprendre à faire	Formation des utilisateurs Fourniture de guides techniques Animations
Coproduction	Faire avec	Service de références Aide personnalisée à la recherche Intervention dans les groupes projet Animation du système de Knowledge Management
Sous-traitance	Faire pour	Service question-réponse Package d'information élaborée

(MUET 2001, p.132)

6.2 Typologie des services des médiathèques

6.2.1 Méthodologie

Avant de mener l'enquête de terrain, il était nécessaire de définir et de lister les services offerts par les médiathèques de la HEP. Pour ce faire, j'ai effectué une analyse de ces services à partir de mon expérience de terrain et via le site internet de

⁸⁰ GILBERT, Raphaële, 2010. *Services innovants en bibliothèque: construire de nouvelles relations avec les usagers* [en ligne].

l'institution⁸¹. J'ai également eu recours aux derniers résultats en date de l'Office fédéral de la statistique⁸² relatifs aux bibliothèques pédagogiques. J'ai établi la liste des services des médiathèques⁸³ en essayant d'être la plus exhaustive possible, puis j'ai soumis le résultat aux bibliothécaires pour qu'elles complètent, si nécessaire, par leurs remarques et leurs commentaires.

6.2.2 Résultats

L'organisation la plus pragmatique a été de distinguer les services sur place et les services à distance. Chaque type de services a ensuite été détaillé et regroupé selon son utilisation. Certains services ont été sujets à discussion car ils sont apparus comme étant davantage des prestations du réseau romand des bibliothèques (RERO*), telles les réservations, les prolongations ou le prêt entre bibliothèques, que des services propres aux médiathèques. Ces services mobilisent néanmoins les bibliothécaires et, pour certains, sont spécifiques aux médiathèques (pré-réservations à date fixe) ; ils sont par ailleurs considérés comme des services à part entière par les usagers. C'est pourquoi ils font partie intégrante de la liste établie.

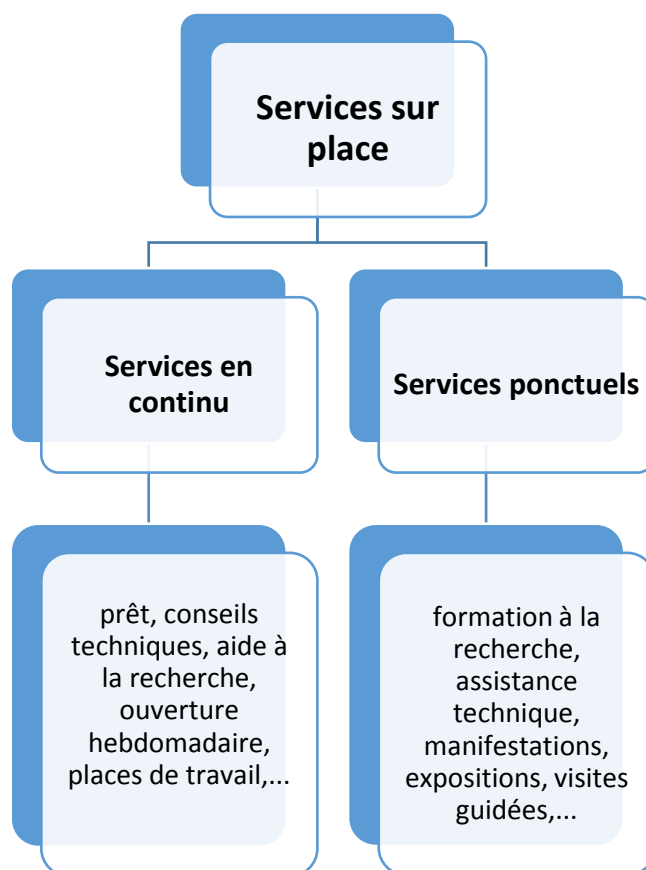
Les services sur place ont été catégorisés en « services en continu », c'est-à-dire des services prodigués quotidiennement, et en « services ponctuels ». Les services ponctuels, comme leur nom l'indique, sont des services offerts ponctuellement ou à la demande car ils nécessitent du temps et un travail de préparation des bibliothécaires. Ce sont de fait des services à forte valeur ajoutée.

⁸¹ HAUTE ECOLE PÉDAGOGIQUE - BEJUNE, 2011. *Haute école pédagogique - BEJUNE* [en ligne].

⁸² réf. 73

⁸³ Voir Annexe 2

Figure 2 : Les services sur place



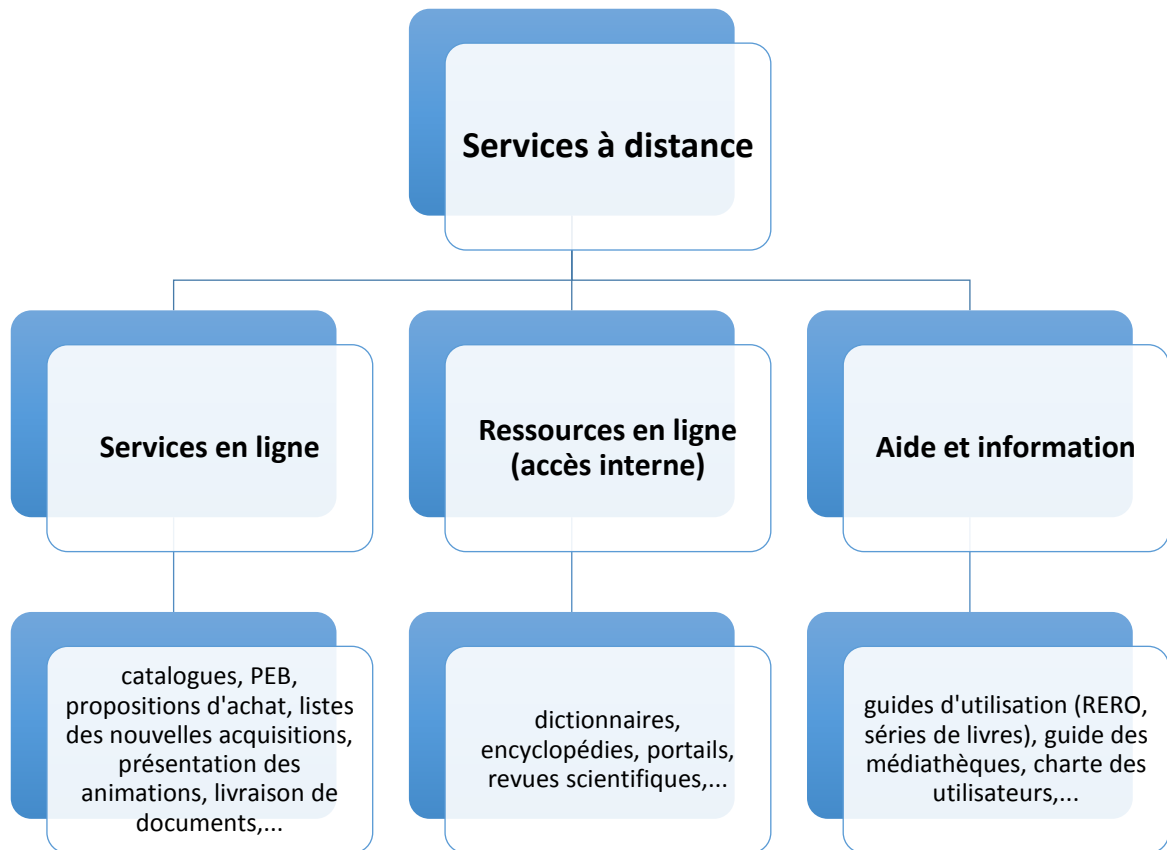
(Diacon 2015)

Les services à distance ont été organisés selon trois axes. Le premier définit les services en ligne offerts aux usagers avec, par exemple, le catalogue des ressources de la médiathèque ou la liste des nouvelles acquisitions. Le deuxième axe concerne les ressources informationnelles accessibles en ligne : il s'agit de dictionnaires, de revues scientifiques ou de portail de livres numériques. Il faut préciser toutefois que ces ressources ne sont accessibles aux usagers que depuis des postes informatiques internes à l'institution ou via le VPN⁸⁴. Le troisième axe regroupe les informations pratiques dont l'utilisateur peut avoir besoin pour ses recherches : guides d'utilisation RERO, guide des médiathèques, chartes, etc.

Ces catégories de services seront reprises dans le questionnaire et permettront ainsi d'interroger les usagers sur l'utilisation qu'ils font de ces services. Les usagers auront également la possibilité de donner leur avis sur la plupart d'entre eux.

⁸⁴ Le VPN est un système qui permet de se connecter à un réseau distant en toute sécurité.

Figure 3 : Les services à distance



(Diacon 2015)

6.3 Les services préconisés par la COHEP pour le développement des bibliothèques HEP

En 2013, la Conférence suisse des recteurs des HEP a avalisé un document visant à donner une direction commune au développement des bibliothèques HEP. Ce document, élaboré par le Groupe romand de documentation pédagogique (GROCEDOP*), constitue une feuille de route pour les bibliothèques⁸⁵. Il met l'accent sur les domaines à développer en priorité pour répondre aux besoins des HEP et de leurs publics. C'est un document qui émane du « sommet » et doit être appliqué par la « base ». Même s'il va à contresens de l'« approche ascendante »⁸⁶ choisie dans ce travail, il est intéressant de mentionner les priorités fixées par les responsables des HEP. Le document énumère trois domaines qui concernent les services aux usagers :

Le développement du corpus documentaire

⁸⁵ GROUPE SPÉCIALISÉ DES BIBLIOTHÈQUES HEP, SCHERER-HUG, August et JOHNER, Patrick, 2013. L'avenir des bibliothèques des Hautes Ecoles Pédagogiques. [en ligne].

⁸⁶ Approches ascendante et descendante, 2015. *Wikipédia* [en ligne].

La COHEP souhaite que les bibliothèques HEP se préoccupent du développement des ressources numériques même si certains usagers privilégient encore les supports papier. Elle encourage les bibliothécaires à développer des collections hybrides et à former les usagers pour qu'ils aient accès à des contenus sur tous supports. Elle met en avant trois types de ressources numériques qui sont à développer et qui représentent des services à forte valeur ajoutée⁸⁷ :

- **les ressources électroniques d'enseignement et d'apprentissage (RéEA*)** : ce sont des contenus numériques (texte, image fixe ou animée, son), validés par les pairs, qui peuvent être utilisés dans le cadre d'un enseignement ou être mis à la disposition de l'élève. Les RéEA doivent compléter le manuel scolaire.
- **les livres numériques** : les bibliothèques doivent faire l'acquisition d'e-books pour suivre les habitudes des utilisateurs et anticiper le passage au numérique des producteurs de contenu. Pour l'instant le papier reste la norme mais les bibliothèques doivent inciter à expérimenter de nouveaux usages.
- **les bases de données et les périodiques électroniques** : si les sciences humaines et sociales (SHS*) privilégient encore les ouvrages et les périodiques papiers, les utilisateurs doivent néanmoins pouvoir accéder à des bases de données qui proposent des articles en texte intégral. Les bibliothèques doivent donc gérer des collections hybrides en harmonisant au mieux les accès aux ressources. La diffusion doit se faire sur une plateforme adéquate : la bibliothèque scolaire numérique⁸⁸ (BSN*) ou la bibliothèque numérique de RERO (Rerodoc*).

Par ailleurs, les bibliothécaires et les usagers sont amenés à collaborer pour développer le corpus documentaire :

« Les bibliothèques des HEP vont mettre à disposition moins de documents que par le passé, mais la part des ressources élaborées conjointement par les bibliothécaires et des enseignants augmentera »⁸⁹.

La mise à disposition et l'accès aux ressources

La COHEP souhaite que les ressources électroniques (RéEA) soient référencées selon la norme LOM*-CH⁹⁰, validées par les pairs et intégrées au Plan d'études romand⁹¹ (PER*). Les autres accès aux ressources consistent en la mise en place de portails documentaires qui contiennent au moins le catalogue de la bibliothèque, des ressources numériques, des listes de nouveautés, des lettres d'information et une recherche documentaire fédérée. Les bibliothèques doivent mettre à disposition des

⁸⁷ réf. 85, p. 4-7

⁸⁸ INSTITUT SUISSE DES MÉDIAS POUR LA FORMATION ET LA CULTURE, 2014. L'ABC de la BSN. *Educa.ch* [en ligne].

⁸⁹ réf. 85, p. 5

⁹⁰ Profil d'application LOM-CH, version 1.1, 2014. *Educa.ch* [en ligne].

⁹¹ CONFÉRENCE INTERCANTONALE DE L'INSTRUCTION PUBLIQUE DE LA SUISSE ROMANDE ET DU TESSIN (CIIP), 2015. PER : plan d'études romand. *PER* [en ligne].

usagers une bibliothèque numérique comprenant des manuels, des livres, des périodiques, des bases de données, des encyclopédies, des RÉEA, de la vidéo à la demande, des livres sonores, de la musique et de l'autoformation.

Les prestations aux usagers

Les bibliothèques des HEP visent à offrir les prestations suivantes aux usagers :

- **Accueil et espaces de travail** : les places de travail et les espaces dédiés à la recherche et à l'étude se développent en parallèle avec une offre numérique étendue et la volonté de ne pas accroître les collections papier ; un accueil soigné doit s'accompagner d'horaires adaptés. Des animations sont recommandées.
- **Compétences informationnelles** : une des missions des bibliothécaires HEP est de former les usagers (étudiants, formateurs, chercheurs) aux méthodes et aux techniques de recherche d'information. Cette formation peut faire partie du cursus de l'étudiant par le biais d'un référentiel de compétences informationnelles⁹². Les bibliothèques des HEP doivent aussi former les enseignants du terrain en recherche documentaire et à la création de RÉEA.
- **Médiation numérique** : elle consiste à développer une veille documentaire, du e-learning ou un service de référence. Le but est de donner accès à du contenu et de dialoguer avec les usagers via les réseaux sociaux, un guichet virtuel ou des outils d'aide à la recherche.

6.4 Autres exemples de typologies de services

La littérature fait peu mention des types de services qui ont cours dans les bibliothèques académiques. Elle s'attarde la plupart du temps sur la typologie des usagers plutôt que sur celle des services. Cependant, deux spécialistes se sont penchés sur la question dans leur ouvrage respectif ; le premier, Yves Alix⁹³, distingue les services de base et les services « plus » mais sans préciser à quel type de bibliothèque il fait référence. Il appelle services « plus » des services novateurs à valeur ajoutée. Sa typologie des services est résumée dans le tableau ci-après.

Tableau 2 : Les services de base et les services « plus »

Services de base	Services « plus »
Consultation sur place	Mise à disposition d'internet
Consultation musicale et audiovisuelle	Auto-apprentissage
Prêt entre bibliothèques	Prêt de salles (auditoires, formation)

⁹² Informationskompetenz - Compétences en culture informationnelle dans les Hautes écoles suisses, 2011. [en ligne].

⁹³ réf. 1, p. [349]-360

Prêt à domicile	Services personnalisés : aide à l'insertion, service à l'étudiant
Communication sur place (consultation d'ouvrages commandés, souvent de l'extérieur, sur place)	Services en ligne : consultation du catalogue et transactions, consultation de ressources en ligne, consultation et téléchargement de documents numériques, bureau virtuel, service questions/réponses
Photocopies, reproductions, impressions, scan, gravure	Services liés à la bibliothèque en tant que lieu de sociabilité et lieu de vie
	Prêt de matériels
	Boutique

(Alix, 2013)

Raphaële Gilbert, l'autre spécialiste de la question, élabore plusieurs typologies de services dans son mémoire d'étude⁹⁴. Même si le contexte auquel elle se réfère est celui des bibliothèques municipales françaises, certaines ressemblances permettent un rapprochement avec les bibliothèques académiques. Dans son classement, Gilbert prend en considération avant tout la relation entre la bibliothèque et les usagers. Les typologies qu'elle propose ont pour but de dégager des tendances dans l'évolution du modèle des bibliothèques.

- **Typologie des services par objet :**

Les services facilitant l'accès aux ressources de la bibliothèque : il s'agit de l'accès à la bibliothèque comme entité physique ou numérique. L'objectif est de donner envie de visiter la bibliothèque. Exemples : comptes lecteurs, flux RSS, vestiaires, consignes, accueil des publics handicapés, etc.

Les services culturels et d'information : ce sont des services qui proposent la participation des usagers : blogs, animations en ligne, présence sur les réseaux sociaux, service de questions-réponses, prêt de matériel, portails thématiques, etc.

Les services de formation : ces services vont au-delà de l'aide à la recherche, dans un but de formation tout au long de la vie : autoformation, ateliers, ressources de formation en ligne, etc. Quatre domaines de formation sont

⁹⁴ GILBERT, Raphaële, 2010. *Services innovants en bibliothèque: construire de nouvelles relations avec les usagers* [en ligne], p. 25

privilegiés : informatique et TIC*, langues, recherche d'emploi, soutien scolaire.

Les services favorisant les pratiques culturelles amateurs : ces services sont parfois contestés et considérés comme marginaux. Dans les bibliothèques anglo-saxonnes, ils sont cependant valorisés et rencontrent leurs publics. Il peut s'agir d'ateliers d'écriture, d'ateliers BD, de studios d'enregistrement, de logiciels de retouches d'images, etc.

- **Typologie en fonction du support physique :**

Les services physiques et numériques : de plus en plus de services sont hybrides, à savoir numériques et physiques. On trouve des services en ligne à la bibliothèque et certains usagers utilisent les services numériques de la bibliothèque sans jamais se rendre dans celle-ci.

- **Typologie en fonction de la présence du personnel en contact :**

Les services rendus directement par le personnel versus les services auto administrés : certains services nécessitent une forte présence du personnel de bibliothèque et sont une vraie valeur ajoutée (« rent a librarian », accueil des publics handicapés, etc.) ; d'autres nécessitent peu ou pas de relations (bornes de prêt, flux RSS*, etc.).

- **Typologie en fonction du rôle et de la place de l'utilisateur : degré de participation de l'utilisateur :**

Participation dynamique : l'utilisateur co-construit le service : communautés d'e-lecteurs, blogs, wikis, espaces interactifs, bornes pour télécharger des œuvres libres de droits ou déposer ses propres documents.

Participation limitée : l'utilisateur se contente de répondre aux consignes : automate de prêt, compte utilisateur en ligne.

Simple présence : retour de documents, consultation et prêt, vestiaires, consigne, etc.

- **Typologie en fonction du rôle et de la place de l'utilisateur : degré de personnalisation du service :**

Les services génériques : les prestations sont identiques quel que soit l'utilisateur : vestiaire, visite de la bibliothèque, etc.

Les services spécialisés : ils s'adressent à un public spécifique : public adolescent, public empêché, chercheurs, etc.

Les services personnalisés : ils sont adressés à tous mais adaptables selon les besoins de chacun : flux RSS, veille thématique dans le domaine d'intérêt, etc.

Les services individualisés : ils prennent en compte les besoins particuliers des individus et privilégient la relation avec le bibliothécaire : service de questions-réponses, « rent a librarian », etc.

Ces deux exemples de typologies, bien qu'établies dans des contextes différents de celui des médiathèques de la HEP, montrent l'étendue de la notion de services et les liens possibles qui peuvent être développés entre usagers et bibliothèque. Gilbert donne ainsi des pistes de valorisation de services dont certaines sont envisageables pour les médiathèques, comme par exemple le fait de tenir compte du degré de personnalisation ou de la participation de l'utilisateur au service.

7. Enquête sur les services des médiathèques

Avant de présenter l'enquête effectuée dans le cadre de ce travail, il faut en mentionner deux autres qui ont été menées dans le cadre des médiathèques de la HEP il y a plusieurs années.

La première, qui date de 2007, interrogeait les enseignants de l'espace BEJUNE afin de connaître leurs perceptions et leurs opinions sur les services délivrés par les médiathèques⁹⁵. L'enquête s'intéressait à la fréquentation, à l'accès aux services, aux usages et à la satisfaction des usagers. Ses principales conclusions mettaient en avant la nécessité d'améliorer la communication, d'accroître l'attractivité des médiathèques, de réorienter l'offre dans certains domaines et de développer l'offre en ligne. Les résultats ont par ailleurs contribué à l'élaboration et à la publication d'une politique des médiathèques de la HEP.

Une deuxième enquête, effectuée en 2013 et destinée cette fois aux étudiants, évaluait la pertinence des heures d'ouverture des médiathèques suite à la réorganisation des différentes filières de formation⁹⁶. Elle a conduit à quelques ajustements d'horaires, mais qui sont restés localisés en raison des ressources limitées en personnel.

Bien que ces deux enquêtes constituent une source d'information riche, elles sont cependant partielles au niveau des publics interrogés et datée pour l'une d'elle.

L'enquête de ce travail vise à connaître les usages, la satisfaction et les attentes des usagers vis-à-vis des services des médiathèques de la HEP. Afin d'avoir une vision plus complète de la problématique, j'ai choisi de combiner deux méthodes d'enquête : une quantitative constituée d'un questionnaire diffusé en ligne à large échelle et une qualitative faite d'entretiens semi-directifs. Le choix de débiter par le questionnaire et de poursuivre par des entretiens s'est opéré en fonction de considérations pratiques et du calendrier académique. Les résultats du questionnaire ont permis d'explorer quelques pistes intéressantes et certaines réflexions ont été reprises et développées dans les entretiens.

7.1 Le questionnaire

7.1.1 Méthodologie

Le périmètre du questionnaire englobe toutes les personnes qui utilisent une ou plusieurs médiathèques de la HEP et qui en constituent le public cible. Les non

⁹⁵ HAUTE ÉCOLE PÉDAGOGIQUE BEJUNE, 2007. *Enquête sur les médiathèques - PF4*.

⁹⁶ COULOUVRAT, Dimitri, CRAUSAZ-CHENAL, Sandrine, HESS, Pascale et MAMIE, Isabelle, 2013. *Enquête sur les heures d'ouverture des médiathèques*.

usagers ne sont pas pris en considération dans ce travail. Il est à noter aussi que les deux premières questions ne font pas vraiment partie du questionnaire car elles traitent de la non fréquentation des médiathèques. La fréquentation est une notion qui fait sens si l'on se positionne du point de vue de l'institution mais non du point de vue de l'utilisateur⁹⁷ ; elle sort donc du cadre défini initialement mais elle était souhaitée par les mandants, raison pour laquelle elle prend place en début de questionnaire. En partant du principe que les personnes qui ne fréquentent pas les médiathèques ne répondent pas au questionnaire, le taux de fréquentation ne peut pas être significatif mais les réponses apportées par les non fréquentant donnent de précieuses informations sur les motifs de cette non fréquentation. Ces données peuvent constituer une amorce pour une nouvelle étude sur le non public des médiathèques.

Paramétrage du questionnaire

Le questionnaire a été réalisé au moyen du logiciel d'enquête SurveyMonkey[®] pour lequel la HEP détient une licence professionnelle⁹⁸. Celui-ci offre de nombreuses fonctionnalités et garantit l'anonymat. Il permet de suivre l'évolution journalière du nombre de réponses et d'analyser les données par recoupements de celles-ci via des filtres. Le questionnaire a été paramétré de sorte à n'autoriser qu'une seule réponse par poste informatique (adresse IP*).

Structure du questionnaire

Le questionnaire comprend 28 questions et nécessite environ dix minutes pour y répondre⁹⁹. Toutes les questions sont fermées et exigent une réponse, sauf deux (les questions 17 et 18) qui sollicitent l'avis des usagers mais qui ne sont pas obligatoires. Une rubrique « Autre » est proposée au bas de onze questions afin d'offrir aux sondés une possibilité d'argumenter leurs réponses ou de mettre un commentaire.

En plus du profil des usagers, le questionnaire aborde les trois thématiques suivantes :

1. L'usage des médiathèques
2. La satisfaction des usagers
3. Les attentes des usagers

L'ordre d'apparition des thématiques a été déterminé en fonction de la complexité des réponses proposées et de l'implication personnelle demandée aux répondants, l'idée étant d'établir une gradation progressive des questions. Les plus personnelles sont

⁹⁷ réf. 29, p. 17

⁹⁸ SurveyMonkey: logiciel gratuit de sondage en ligne et de questionnaire, 2015. *SurveyMonkey* [en ligne].

⁹⁹ Voir Annexe 3

ainsi situées en fin de questionnaire, une fois que la confiance est installée, afin de diminuer les risques d'abandon en cours de sondage.

Pré-test

Un pré-test a été effectué auprès de 12 personnes de mon entourage afin de corriger quelques coquilles, de reformuler les questions peu claires, de changer leur ordonnancement et de modifier certains termes utilisés. Plusieurs propositions faites par des collègues ont été prises en compte et ajoutées au questionnaire.

7.1.2 Public cible

Afin de pouvoir travailler sur des données quantitativement significatives, j'ai choisi un échantillon le plus exhaustif possible. Il est constitué du public cible de l'institution comme défini au point 5.3, à savoir toutes les personnes affiliées d'une manière ou d'une autre à l'institution de la HEP, que cela soit par leur activité professionnelle, leur formation ou la formation continue, et ce, dans les trois cantons. Les écoles privées ont été laissées de côté pour des raisons d'accès aux données.

7.1.3 Administration

L'administration du questionnaire s'est révélée plus compliquée que prévue. Alors qu'il semblait acquis que la HEP avait accès à toutes les adresses de ses publics, notamment des enseignants et du personnel parascolaire, il s'est avéré qu'il n'en n'était rien. Pour des raisons de protection des données, l'institution ne dispose pas de liste complète des enseignants BEJUNE. Il a donc fallu s'adresser aux trois offices cantonaux des services de l'enseignement obligatoire et post-obligatoire et faire une demande de diffusion du questionnaire en tenant compte du fait que chaque canton fonctionne selon ses propres règles. Ce sont donc les offices scolaires qui ont diffusé le questionnaire, soit directement aux enseignants, soit aux directions des écoles qui, elles, ont relayé l'information à leurs enseignants. Des pointages effectués durant le temps d'administration du questionnaire ont montré que certaines écoles mais aussi que certains enseignants n'ont pas reçu l'information. Au vu de la lourdeur administrative engendrée par ce mode de faire, l'intention initialement prévue de la relance du questionnaire a été abandonnée. Le mandant a toutefois demandé à ce que les étudiants de la HEP soient relancés, ce qui a été fait durant la dernière semaine.

Ce mode de diffusion indirect a eu plusieurs répercussions sur l'administration du questionnaire. La première réside dans le fait que les délais calculés n'ont pu être tenus et que le lancement du questionnaire a été retardé de deux semaines environ. La seconde répercussion – et non des moindres – demeure dans le fait qu'il n'y avait

pas de possibilité de savoir exactement combien de personnes ont eu accès au questionnaire. Il aurait été trop long et fastidieux de contacter les 869 écoles des trois cantons pour un résultat qui aurait été de toute façon approximatif.

Dès lors, la solution qui a été choisie pour connaître le nombre d'enseignants susceptibles d'avoir reçu le questionnaire est celle de la consultation des statistiques de chaque canton. Les résultats trouvés sont cependant à considérer avec circonspection : les données les plus récentes datent de 2008 pour le canton du Jura et le canton de Neuchâtel ne détaille pas les niveaux d'enseignement, ce qui pose problème car les professeurs de l'université ne sont pas compris dans les publics de l'enquête. Le corps enseignant universitaire (corps intermédiaire, chargés de cours et corps professoral) a donc été soustrait au total. Pour Berne, seule la partie francophone du canton a été considérée. De fait, les résultats sont les suivants :

Tableau 3 : Nombre d'enseignants (EPT) de l'espace BEJUNE

	Nombre d'enseignants (EPT)	Nombre d'établissements d'enseignement
Neuchâtel (2011) ¹⁰⁰ Degrés non spécifiés	6'353 - 528 (université ¹⁰¹) = 5'825	621
Berne (2013) ¹⁰² Prim+Sec I Sec II	1'060 296	97 (stat. Jura)
Jura (2008) ¹⁰³ Degrés non spécifiés	1384	151
Total	8'565	869

Le nombre de 8'565 enseignants est donc celui qui est pris en compte pour calculer le taux de réponse au questionnaire. Mais il s'agit de porter une nouvelle fois attention à ces chiffres car ils sont exprimés en termes d'EPT et non en termes d'individus. A ce chiffre de 8'565 doivent s'ajouter les étudiants et le personnel de l'institution.

¹⁰⁰ RÉPUBLIQUE ET CANTON DE NEUCHÂTEL, 2011. Service statistique - Vie active et rémunération du travail : emplois selon la branche économique, canton de Neuchâtel. *République et canton de Neuchâtel* [en ligne].

¹⁰¹ UNIVERSITÉ DE NEUCHÂTEL, 2014. *Rapport annuel 2014* [en ligne].

¹⁰² DIRECTION DE L'INSTRUCTION PUBLIQUE DU CANTON DE BERNE, 2014. Annexe statistique du rapport de gestion 2013. [en ligne].

¹⁰³ FONDATION INTERJURASSIENNE POUR LA STATISTIQUE, 2008. Etablissements et emplois équivalents plein temps, selon les branches économiques, en 2008. *Fondation interjurassienne pour la statistique* [en ligne].

Tableau 4 : Récapitulatif du public cible du questionnaire et taux de réponse

Enseignants de l'espace BEJUNE	8'565
Étudiants HEP	546
Personnel HEP	224
Total	9'335
Nombre de réponses au questionnaire	726
Taux de réponse	8,1%

Questionnement

Par ailleurs, quelques bibliothécaires m'ont fait part de leur embarras à répondre au questionnaire. Elles ne savaient pas quelle posture adopter : celle de la professionnelle qui dispense de nombreux services et en teste la qualité au quotidien ou celle de l'utilisateur qui utilise les services pour son usage ou pour son développement personnels. Elles trouvaient par ailleurs difficile de porter un jugement objectif sur leurs propres prestations. Cela m'a amenée, mais trop tard, à reconsidérer mon choix sur la pertinence d'inclure le groupe des médiathèques dans le sondage. Dans le même temps, il me semblait intéressant que l'équipe des médiathèques ait l'occasion de s'exprimer sur des questions liées aux services délivrés, de pointer des manques ou des frustrations et de mettre en avant les points forts de leur travail. Si cela était à refaire, je pense néanmoins que j'exclurais ce groupe du public cible.

7.1.4 Résultats

Le questionnaire a été envoyé par courriel entre le 29 avril et le 21 mai 2015, soit sur une durée d'un peu plus de trois semaines. 726 personnes y ont participé, ce qui correspond à un taux de réponse de 8,1%. Ce taux peut paraître bas mais il correspond aux chiffres trouvés dans la littérature qui dit qu'une enquête diffusée par internet voit son taux de réponse varier entre 4-8%¹⁰⁴. En dépit des aléas de diffusion rencontrés, ce taux reste suffisant pour permettre une analyse détaillée des réponses. Concernant la marge d'erreur du questionnaire, une bacheloriante en physique de l'École polytechnique fédérale de Lausanne s'est proposée d'y réfléchir et en a fait le calcul. Il s'avère que celui-ci est complexe car il doit tenir compte de la variété des questions posées et notamment des questions à choix multiple qui, chacune, propose

¹⁰⁴ SAULNIER, Michel, 2009. Les mythes et réalités des sondages par Internet. [en ligne], p. 10.

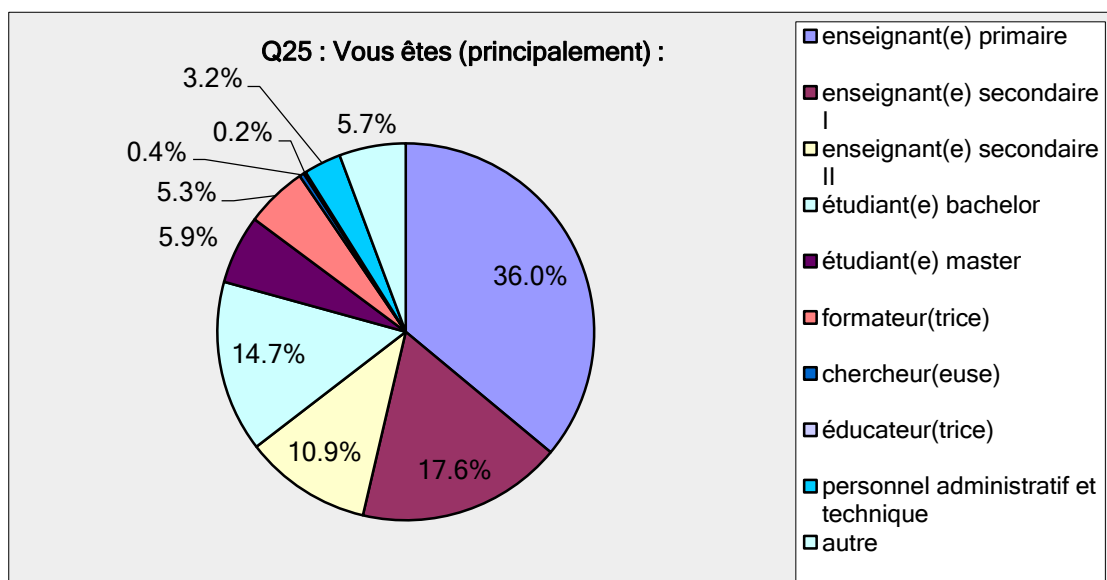
des alternatives de réponses différentes ; une marge d'erreur générale n'est donc pas applicable à l'ensemble du questionnaire mais à chaque question de manière séparée. À titre indicatif, pour la réponse « oui/non » à la question de la fréquentation des médiathèques, la marge d'erreur se situe à 4,9%. La plus grande marge d'erreur calculée pour les questions à choix multiples se situe à 12%.

L'analyse de certaines questions plutôt que d'autres et leur présentation au moyen d'un tableau découle d'un choix personnel, justifié par le souci d'illustrer les résultats marquants pour chaque thématique du questionnaire¹⁰⁵.

Le profil des usagers

Plus de trois quarts des personnes ayant répondu au questionnaire sont des femmes (78,9%). Ce chiffre correspond plus ou moins à celui de l'Office fédéral de la statistique sur la proportion de femmes en formation dans le domaine de l'enseignement (72,5%)¹⁰⁶ ou à celui du canton de Berne sur le personnel enseignant de l'école obligatoire et post-obligatoire (68%)¹⁰⁷. 65% des sondés ont le statut général d'enseignants, 21% celui d'étudiants et 15% ont un statut autre.

Tableau 5 : Statut des personnes ayant rempli le questionnaire



Treize personnes ont jugé nécessaire de préciser leur statut d'enseignant(e) spécialisé(e) car elles ne se trouvaient pas dans les catégories proposées. D'autres ont précisé qu'elles ont plusieurs statuts simultanément. La plus grande proportion de

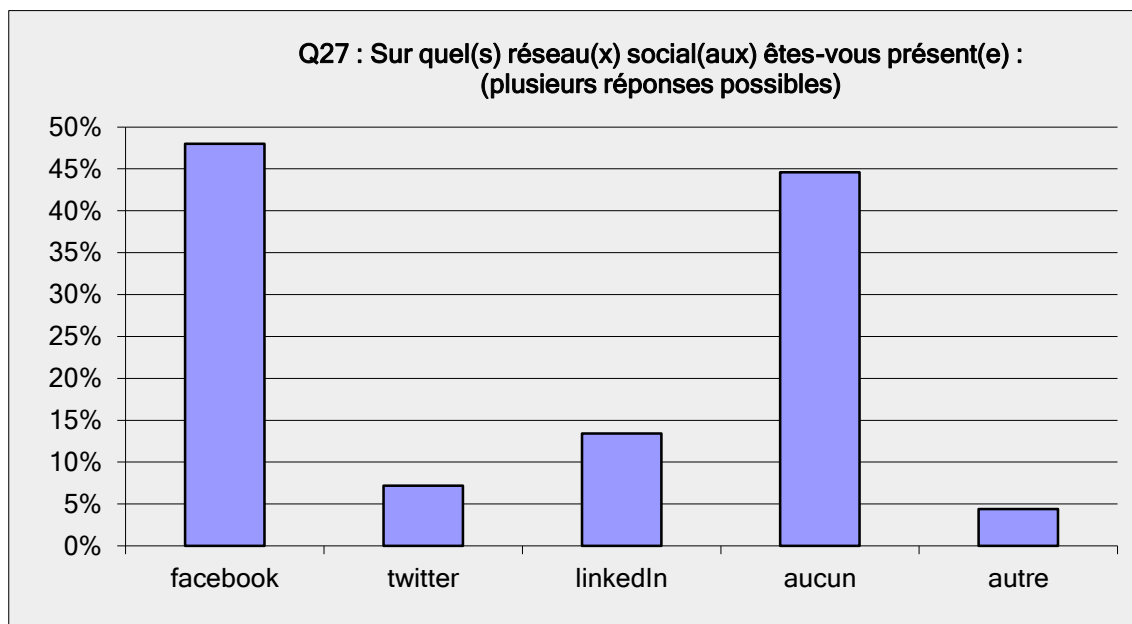
¹⁰⁵ Les résultats complets du questionnaire sont en Annexe 4

¹⁰⁶ OFFICE FÉDÉRAL DE LA STATISTIQUE OFS, 2014. Choix professionnels et des études : entrées dans les hautes écoles spécialisées selon le groupe de domaines d'études, en 2014. [en ligne].

¹⁰⁷ DIRECTION DE L'INSTRUCTION PUBLIQUE DU CANTON DE BERNE, 2014. Annexe statistique du rapport de gestion 2013. [en ligne], p.13

répondants se situe entre 35-49 ans (32%), suivie des 25-34 ans (25%), des 50-64 ans (24%) et des 18-24 ans (19%). Concernant la présence sur les réseaux sociaux, presque un sondé sur deux est sur Facebook (48%) ; les autres réseaux sont moins utilisés : 13% pour LinkedIn et 7% pour Twitter. Dans les commentaires, quelques personnes mentionnent Pinterest ou Instagram. Il est à relever que 45% des personnes ne sont sur aucun réseau social.

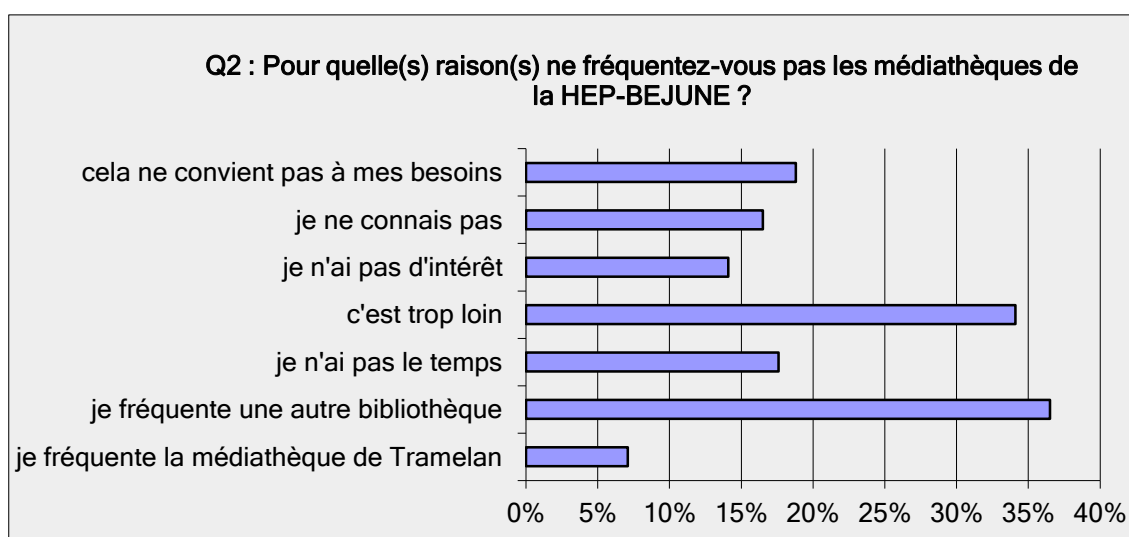
Tableau 6 : Présence sur les réseaux sociaux



La non fréquentation des médiathèques

Avant d'aborder le premier thème du questionnaire qui traite de l'usage des médiathèques, deux questions s'intéressent aux personnes ne fréquentant pas les lieux. La première interroge les sondés sur les raisons de cette non fréquentation, la deuxième sur l'usage qui est fait de la messagerie organisée dans le cadre de la HEP.

Tableau 7 : Raisons de la non fréquentation des médiathèques de la HEP-BEJUNE



Concernant la non fréquentation des médiathèques, les raisons les plus invoquées sont la fréquentation d'une autre bibliothèque pour satisfaire des besoins en documentation et la distance jugée trop grande pour se rendre dans une médiathèque de la HEP. Ces deux paramètres pourraient s'intégrer dans une étude sur la fréquentation. La messagerie, quant à elle, est assez logiquement méconnue (41%) ou non utilisée (53%) par les personnes ne fréquentant pas les médiathèques. Cependant, 6% des personnes qui disent ne fréquenter aucune médiathèque utilisent cependant la messagerie de la HEP.

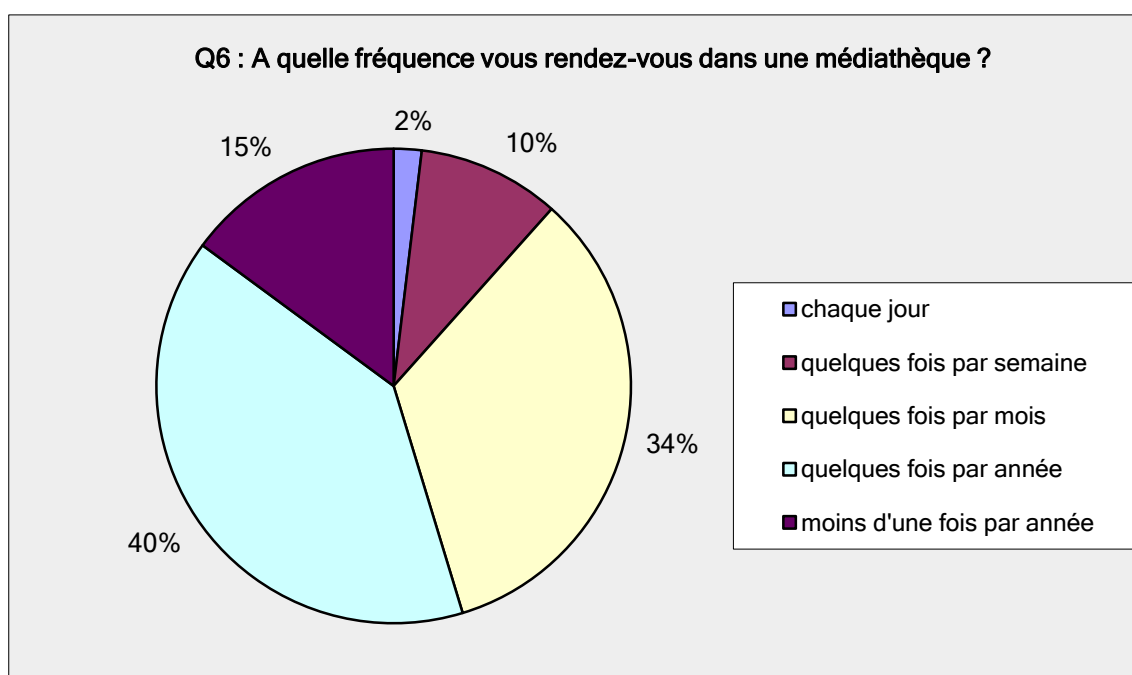
L'usage des médiathèques

La fréquentation de chacune des médiathèques est fidèle à la répartition des publics des trois sites. Une légère surreprésentation du site biennois peut s'expliquer par le fait que l'administration y est établie et que la mandataire y est rattachée. L'envoi direct du questionnaire aux collaborateurs a certainement favorisé un taux de réponse élevé.

Concernant la fréquentation des médiathèques dans la durée, plus de la moitié des sondés disent se rendre dans une l'une d'elles depuis plus de quatre ans, ce qui peut dénoter une fidélité des usagers comme le fait qu'ils soient un public captif. Il faudrait creuser davantage pour étayer l'une ou l'autre de ces hypothèses.

La fréquence d'utilisation de la médiathèque montre qu'elle n'est pas un lieu de séjour ou d'études - comme c'est souvent le cas pour une bibliothèque académique - mais un lieu de passage.

Tableau 8 : Fréquence d'usage de la médiathèque



12% des sondés vont chaque jour ou plusieurs fois par semaine dans une médiathèque ; parmi eux, on trouve principalement des étudiants Bachelor (48%). Les enseignants primaires, ceux du secondaire I et le personnel administratif sont moins « assidus » avec 11% pour chaque catégorie. Plus de la moitié des usagers ne viennent en médiathèque que quelques fois par année, voire moins. Parmi ceux qui y viennent plusieurs fois par semaine, « seuls » 16% disent travailler en bibliothèque souvent ou très souvent, parmi lesquels essentiellement des étudiants Bachelor (33%), des enseignants du secondaire I (18%) et des enseignants primaires (15%). Les étudiants sont par ailleurs le groupe pour qui les médiathèques sont les plus proches de leurs lieux d'études.

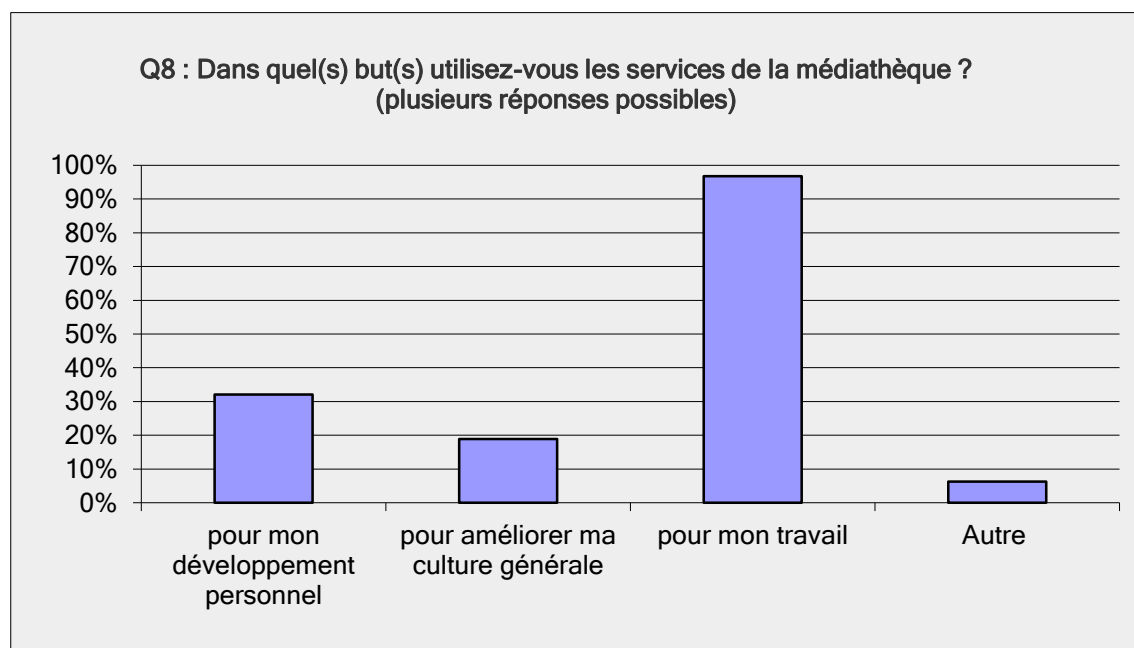
Les raisons qui amènent les usagers à la médiathèque sont avant tout l'emprunt et le retour de documents (94%) et d'appareils techniques (43%). Parmi les 15 usages proposés dans le questionnaire (question 7), tous trouvent leur public¹⁰⁸. Les renseignements auprès du personnel de la médiathèque sont plébiscités (42%) contrairement au catalogue RERO qui est très peu consulté (9%). Est-ce à dire que les usagers sont peu autonomes ou qu'ils privilégient le contact direct pour se renseigner ? Il est à noter qu'un tiers des sondés disent venir à la médiathèque pour voir une exposition¹⁰⁹, confirmant ainsi la large palette des usages possibles des médiathèques.

¹⁰⁸ Voir la liste des questions en Annexe 3

¹⁰⁹ Parmi eux : 47% d'enseignants primaires, 12% d'enseignants du secondaire I et 11% de formateurs.

Pratiquement tous les usagers (97%) utilisent les services de la médiathèque pour leur travail ; ils sont un tiers (32%) à en faire usage pour leur développement personnel et 19% pour améliorer leur culture générale. Parmi les commentaires laissés, certains disent emprunter des documents ou des jeux pour leurs propres enfants. Ce résultat permet de se questionner sur les services à promouvoir dans une optique de médiathèque comme « outil de travail ».

Tableau 9 : Buts de l'utilisation de la médiathèque



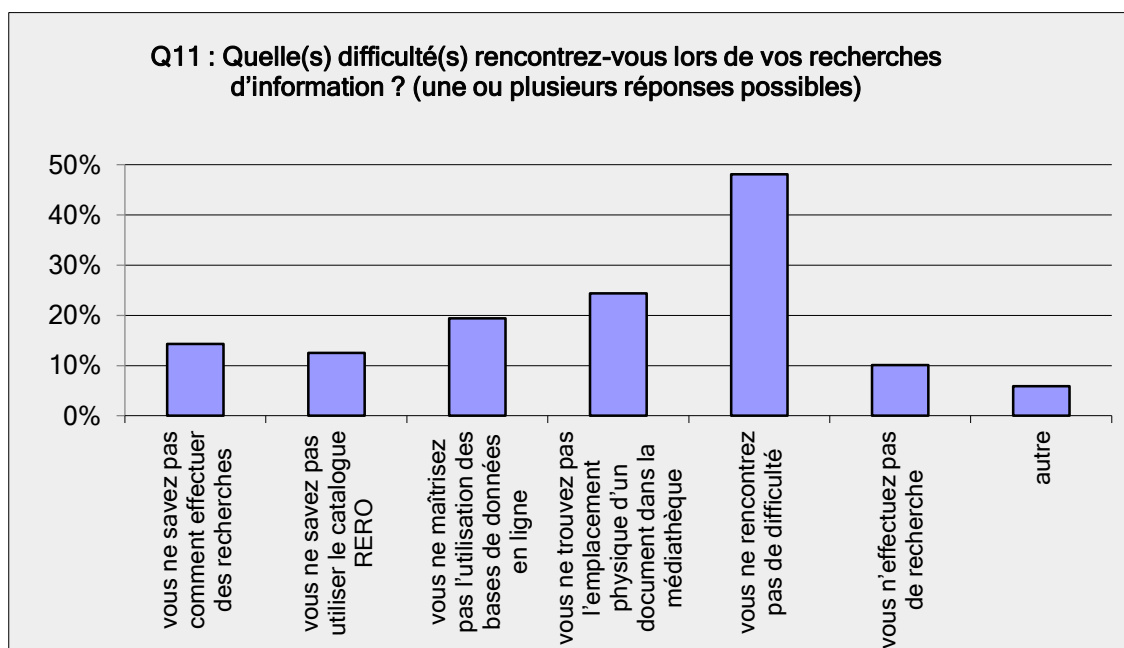
L'utilisation des ressources physiques montre que les ouvrages documentaires (59%) et ceux de littérature jeunesse (58%) sont les plus utilisés, principalement par des enseignants primaires (36% et 48%), suivis des enseignants secondaires (18% et 15%) et des étudiants Bachelor (15% et 21%). D'autres ressources semblent délaissées ou méconnues : 82% des sondés n'utilisent jamais ou rarement les appareils et 81% les revues.

Les ressources numériques sont largement moins utilisées que les ressources physiques ; c'est l'usage du catalogue en ligne RERO qui est le plus important (50%) suivi des livres et revues en texte intégral (31%). Les dictionnaires et encyclopédies, de même que les bases de données bibliographiques ne sont jamais ou rarement consultés par le plus grand nombre des répondants (85% et 83%). Dans les commentaires, certains usagers précisent utiliser d'autres ressources physiques telles que du matériel de sport ou des couveuses.

Concernant la recherche d'information, la moitié des sondés disent ne pas éprouver de difficultés dans leurs pratiques mais, dans le même temps, ils sont plus de 70% à

ressentir le besoin d’avoir de l’aide du personnel pour leurs recherches. Ce constat mériterait d’être approfondi lors des entretiens par exemple. Un quart exprime des difficultés à trouver l’emplacement physique d’un document dans la médiathèque et 20% ne maîtrisent pas l’utilisation des bases de données. À noter que 10% des sondés n’effectuent pas de recherche et parmi les 35 commentaires ajoutés, 14 personnes réitérent leurs difficultés à utiliser certaines fonctions du catalogue RERO.

Tableau 10 : Difficultés rencontrées lors de recherches d’information



La satisfaction des usagers

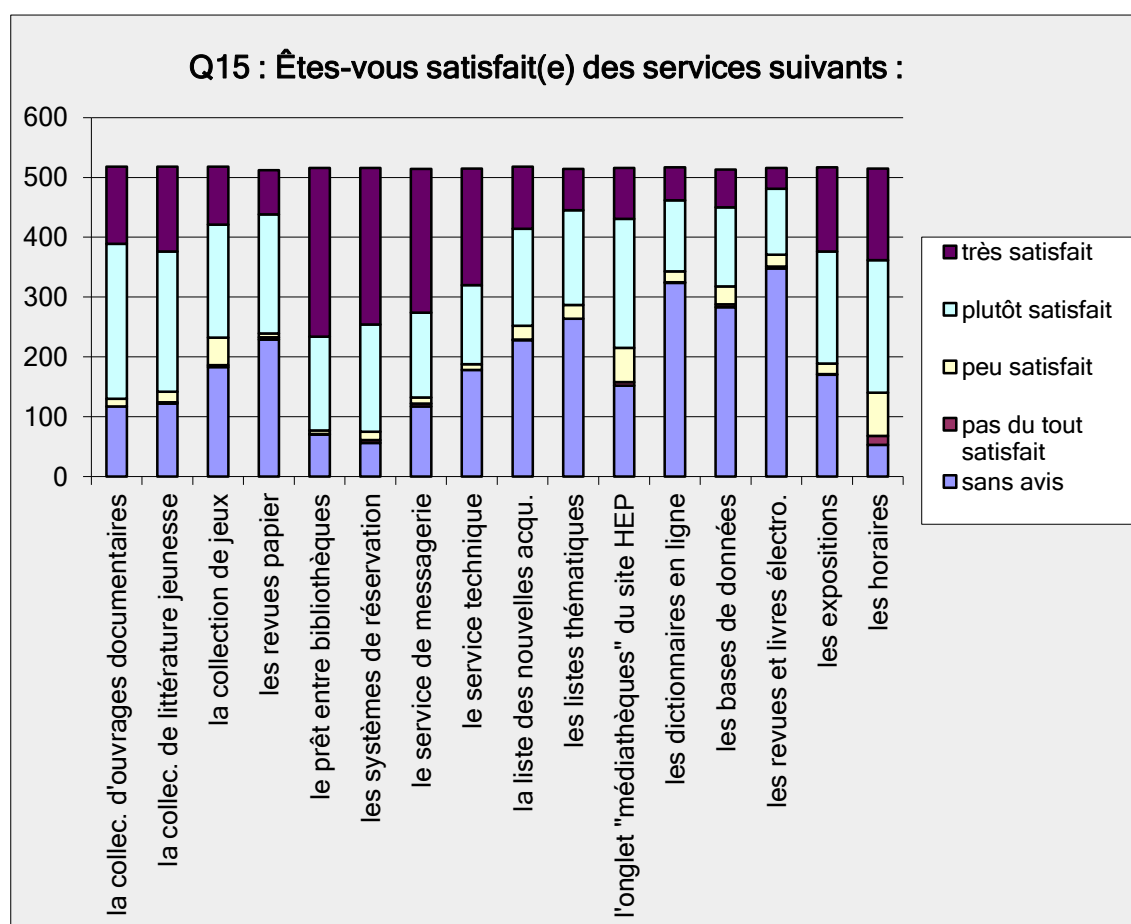
Le constat général de cette rubrique est que les personnes sondées sont globalement satisfaites des services des médiathèques, tant de l’accueil et de la disponibilité du personnel que de la qualité des informations données ou des locaux ; 94% trouvent ces services bons ou très bons.

Les services les plus plébiscités sont le système de réservation (86%) et le prêt entre bibliothèques (85%). Ce dernier point mérite des précisions car la question a été mal formulée et a certainement prêté à confusion. Lors de son élaboration, je pensais au prêt entre bibliothèques (PEB) des différents réseaux cantonaux de RERO, mais je me suis rendue compte, lors des entretiens, que pour beaucoup d’usagers le prêt entre bibliothèques signifiait « à l’intérieur du réseau » Berne-Jura-Neuchâtel, voire même au sein des trois médiathèques. Cette question est dès lors boiteuse et doit être considérée avec ce biais de compréhension.

Les sondés sont très satisfaits ou plutôt satisfaits de la collection des ouvrages documentaires (75%) et de la messagerie (74%). Les services qui sont peu ou pas du

tout satisfaisants sont les horaires (17%), dénoncés par plus d'un tiers des étudiants Bachelor (38%) et par 26% des enseignants primaires. Sur le site internet de la HEP, le menu déroulant de l'onglet « Médiathèques » est jugé peu ou pas satisfaisant (12%) ; il en va de même pour la collection des jeux (10%). La surprise de cette question réside dans la proportion de personnes « sans avis » concernant un grand nombre de services. Est-ce à dire que les répondants ne connaissent pas certains d'entre eux ou que la question, constituée d'une liste de 16 services, était trop longue ? Toujours est-il que plus d'un sondé sur deux est sans avis au sujet des revues, des livres électroniques, des dictionnaires et des listes thématiques offertes par les médiathèques.

Tableau 11 : Satisfaction vis-à-vis des services proposés



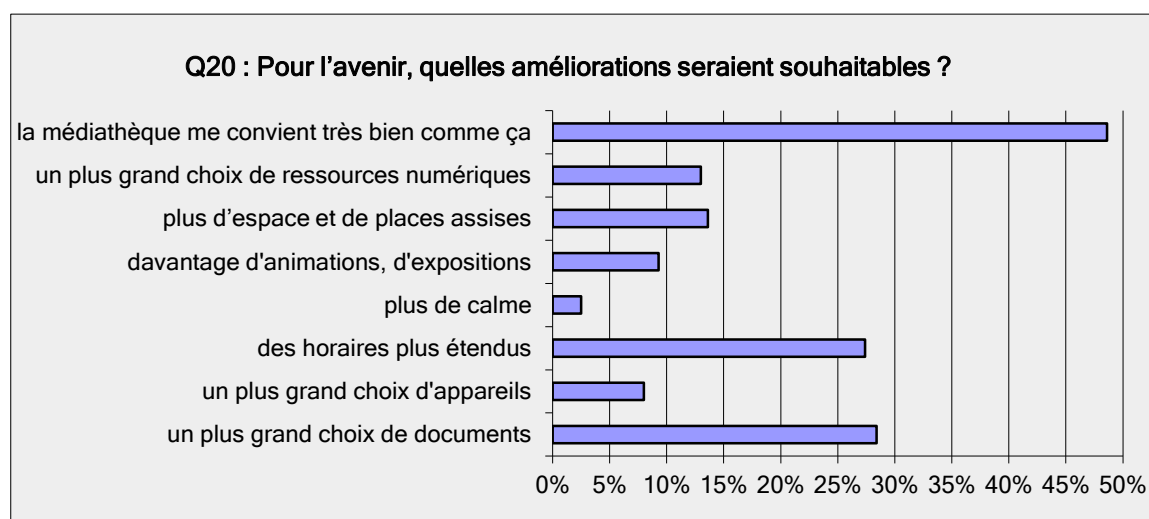
Pour clore la thématique traitant de la satisfaction des usagers vis-à-vis des services proposés, j'ai trouvé judicieux de poser deux questions ouvertes ayant trait aux aspects positifs des services et à leurs améliorations possibles. Plus de la moitié des sondés a « joué le jeu » et émis un avis. Les commentaires positifs les plus récurrents concernent, par ordre décroissant, le personnel, le fonds documentaire (littérature de jeunesse, lectures suivies), le système de prêt (pré-réservations, messagerie) et la

technique (matériel, espaces audio). Concernant les améliorations possibles, elles concernent en premier lieu le fonds documentaire et les jeux : manque de variété, de quantité, qualité pas optimale et réservations restreintes. Les accès aux médiathèques, l'éloignement des lieux et les heures d'ouverture sont également sujets à amélioration. Plusieurs commentaires ont fait état d'améliorations souhaitables dans le classement proposé des fonds documentaires, dans l'information et la formation données aux usagers ainsi que dans la visibilité que devraient avoir les médiathèques.

Les attentes des usagers

Cette dernière rubrique apporte également quelques surprises concernant la teneur et le degré de certaines attentes des usagers. En effet, une personne sur deux estime que la médiathèque lui convient telle qu'elle est et n'a pas d'attentes particulières pour le futur. Plus d'un quart des sondés (28%) aimerait un plus grand choix de documents pour l'avenir et ils sont 27% à souhaiter des horaires plus étendus. Est-ce à dire que les médiathèques devraient concentrer leurs forces sur d'autres aspects de développement que les services aux usagers ? Sur le développement des collections par exemple ? Parmi les commentaires émis au bas de cette question, une majorité d'usagers réclame davantage d'information et de communication sur les services offerts par les médiathèques.

Tableau 12 : Améliorations souhaitables pour l'avenir

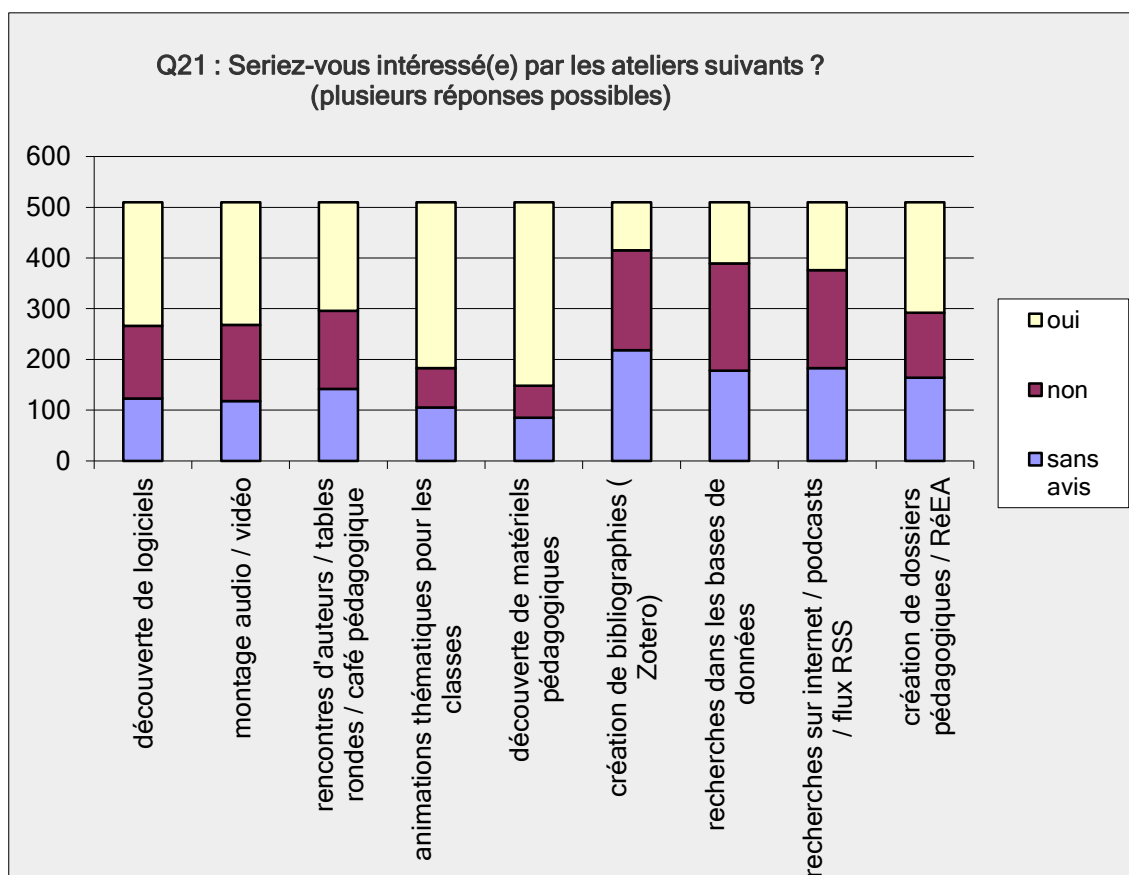


Les deux questions suivantes proposent aux sondés différents ateliers puis soumettent une liste de services « innovants » à leur appréciation.

Les ateliers en tant que types de services suscitent de l'intérêt. Les plus plébiscités sont en lien direct avec le métier : découverte de nouveaux matériels pédagogiques (71%), animations thématiques pour les classes (64%) et découvertes de nouveaux

logiciels (48%). Les ateliers sur les bases de données, sur les logiciels bibliographiques, sur la recherche sur internet ou sur l'utilisation de podcasts provoquent peu d'enthousiasme. Il n'en reste pas moins que 38% des sondés sont sans avis sur ces ateliers... Est-ce à dire que ces outils et techniques sont méconnus ou ne suscitent réellement pas d'intérêt ? La question reste à explorer, par exemple lors des entretiens. Parmi les 37 commentaires laissés au bas de cette question, plusieurs concernent des propositions d'ateliers de promotion de la lecture, des ateliers jeux vidéo, des ateliers artistiques ou encore d'écriture.

Tableau 13 : Mise en place d'ateliers



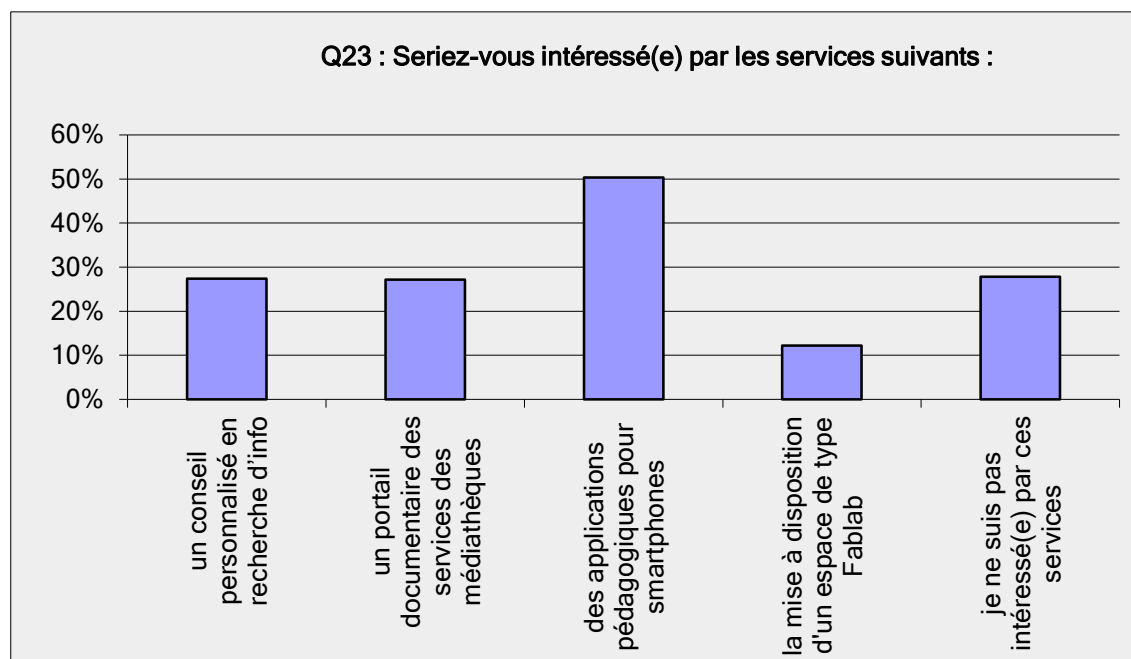
Parmi les propositions de services innovants, les applications pour smartphones et/ou tablettes en lien avec la pédagogie intéressent une personne sur deux, et parmi elles, 32% sont des enseignants primaires et 20% des étudiants Bachelor. Ce résultat n'est pas surprenant en soi car la proportion d'utilisateurs possédant un téléphone portable ou une tablette est grande et les expériences pédagogiques au moyen de ce type d'outils sont en constant développement^{110/111}. Il est par contre plus surprenant qu'un usage

¹¹⁰ DOMENJOZ, Jean-Claude, 2015. Des usages pédagogiques du smartphone en classe. *L'Hebdo* [en ligne].

¹¹¹ BOÉCHAT-HEER, Stéphanie, 2014. *Evaluation de l'intégration de tablettes numériques dans deux classes du canton de Neuchâtel* [en ligne].

professionnel soit plébiscité de la sorte sur un appareil aussi personnel que le téléphone. Concernant la recherche d'information, un quart des répondants seraient intéressés à recevoir des conseils personnalisés dans leurs recherches ou à utiliser un portail documentaire rassemblant tous les services des médiathèques. Toutefois, plus de 27% des sondés ne montrent aucun intérêt pour l'un ou l'autre de ces services.

Tableau 14 : Proposition de services innovants



7.2 Les entretiens

Dès la phase de réflexion de ce travail, il m'a semblé important de compléter l'enquête quantitative par une partie qualitative sous forme d'entretiens. Le sujet voulant refléter le point de vue des usagers sur la question des services, il paraissait indispensable de donner la parole à ces mêmes usagers, autrement que par l'intermédiaire d'un questionnaire. Mon choix s'est porté sur des entretiens semi-directifs conduits au moyen d'une grille d'entretien. Ils ont été effectués dans un deuxième temps après l'administration du questionnaire et ont joué un rôle complémentaire aux informations recueillies dans le sondage.

7.2.1 Méthodologie

Les entretiens ont été menés sur les trois sites de l'institution à partir d'un panel représentatif d'usagers. Le but était de connaître le point de vue de l'enquêté sur les questions relatives aux services des médiathèques. Chaque entretien, enregistré, s'est déroulé en face-à-face et a duré entre 30-60 minutes. Outre le fait d'établir une relation privilégiée entre l'enquêteur et le sujet questionné, il s'agissait de comprendre les

pratiques et les comportements de celui-ci en respectant son système de représentation et ses valeurs. Pour être au plus près des propos de la personne interrogée, chaque entretien a été retranscrit mot à mot et chaque idée retenue a été classée dans un tableau thématique¹¹². L'analyse qui a été effectuée ensuite est de type « analyse thématique », une des méthodes les plus simples comme l'explique Jean-Christophe Vilatte :

« Elle consiste à repérer dans des expressions verbales ou textuelles des thèmes généraux récurrents qui apparaissent sous divers contenus plus concrets. Elle est donc la première forme de catégorisation impliquée dans un corpus. »¹¹³

Les sujets abordés par les enquêtés sont ainsi répertoriés en tant qu'unité de base, classés sous une des thématiques : « usages des médiathèques », « satisfaction » et « attentes » puis synthétisés. Cette méthode permet ainsi de mettre en évidence des tendances et de formuler des hypothèses¹¹⁴.

Grille d'entretien

La difficulté de l'entretien semi-directif réside dans sa conduite et dans la retranscription de ce qui a été dit ou non-dit. Afin d'aider à cadrer la discussion sans toutefois trop la diriger, une grille d'entretien a été élaborée¹¹⁵. Chaque thème cité ci-dessus est détaillé au moyen de questions ouvertes couvrant les principaux aspects du sujet. La personne est invitée à s'exprimer le plus librement possible sur chaque thème et dans l'ordre qu'elle veut.

7.2.2 Échantillonnage

L'échantillonnage des entretiens a été établi à partir d'une liste statistique extraite du logiciel de gestion des médiathèques. Cette liste recense chaque personne ayant emprunté au moins un document dans une des médiathèques de la HEP durant l'année 2014. Dans l'idée d'une répartition équitable des personnes entendues en entretien, j'ai choisi d'appliquer deux variables à partir de cette liste. La première distingue le statut professionnel de l'individu. La seconde détermine son lieu d'affiliation : Jura, Berne ou Neuchâtel. Pour des raisons de limitation de temps, j'ai décidé de me restreindre à 10 entretiens.

¹¹² Voir Annexe 5

¹¹³ VILATTE, Jean-Christophe, 2007. *L'entretien comme outil d'évaluation* [en ligne], p. 37

¹¹⁴ SALAÜN, Jean-Michel et MUET, Florence, 2008. Le diagnostic marketing. *Documentaliste-Sciences de l'Information* [en ligne], p. 43

¹¹⁵ Voir Annexe 4

Tableau 15 : Proportion des usagers ayant effectué au moins un emprunt en 2014

62%	enseignants (dont 66% de primaires), soit 1727 personnes
19%	étudiants (dont 53,4% de formation primaire), soit 540 personnes
16%	professionnel parascolaire + personnel HEP + divers, soit 461 personnes
3%	formateurs + chercheurs, soit 90 personnes

En appliquant la première variable concernant le statut et en respectant le pourcentage établi ci-dessus, cela revient à questionner :

- 6 enseignants
- 2 étudiants
- 1 professionnel parascolaire ou personnel HEP
- 1 chercheur ou formateur

La seconde variable, qui est celle du lieu de provenance, ne peut s'appliquer que pour le groupe des enseignants et des étudiants au vu du petit nombre choisi. Les proportions des trois cantons sont les suivantes :

- 56 % Neuchâtel
- 26 % Jura
- 18 % Berne

Cela signifie que sur les 6 enseignants, 3 proviennent de Neuchâtel, 2 du Jura et 1 de Berne. Pour les autres catégories, le choix s'est fait parmi la liste complète de chacune des catégories. Une fois les groupes d'échantillons réalisés, un tri aléatoire a été effectué et les personnes ont été contactées selon l'ordre de tri.

Réalité du terrain

Dans la planification des entretiens, un mois et demi était prévu pour fixer les rendez-vous et rencontrer les personnes volontaires. Or, il s'est avéré que beaucoup d'étudiants, pour certains en stage linguistique, étaient trop chargés pour m'accorder du temps. Plusieurs enseignants ont également refusé mes demandes d'entretien, accaparés par leur fin d'année scolaire. Au final, après l'envoi de plus de 50 demandes et relances effectuées entre début mai et mi-juin et presque autant de refus, je me suis arrêtée à sept entretiens avec l'accord de ma conseillère pédagogique. Le hasard des disponibilités des répondants a fait qu'aucun des entretiens n'a pu s'effectuer auprès d'une personne rattachée au site de Bienne. De même, sur les sept entretiens, quatre ont été réalisés auprès d'hommes et trois auprès de femmes.

7.2.3 Résultats

Usage des médiathèques

Des trois grands thèmes abordés lors des entretiens, l'usage des médiathèques est celui qui a suscité le plus d'explications, de commentaires et d'anecdotes parmi les enquêtés. Les idées principalement avancées sont les suivantes : la médiathèque est considérée comme une entité pourvoyeuse de matériel technique et de documentation en tous genres (albums, jeux, séries de livres, moyens d'enseignement, etc.) ; c'est un « puits »¹¹⁶ auquel les enseignants viennent s'abreuver. Considérée comme un outil de travail, elle est un lieu « calme » et « agréable » où l'on aime venir « fouiner », « toucher » les livres et « ouvrir les mallettes » ; on s'accorde du temps pour déambuler et se laisser surprendre. La médiathèque joue par ailleurs un rôle de « tri », de « pré-sélection » face à l'abondance de l'information et des méthodes disponibles sur internet. La partie numérique des services est méconnue et le catalogue souvent « trop compliqué ». Les personnes entretenues disent solliciter en premier lieu les services directs des bibliothécaires, d'autant plus que celles-ci sont « disponibles » pour répondre aux questions et qu'elles conseillent, « prolongent les prêts par téléphone » et « aident à réserver ». La messagerie est très appréciée et utilisée pour pallier l'éloignement. D'un autre côté, cet éloignement est déploré, de même que la difficulté à comprendre les lieux parfois, le fait de « ne pas s'y retrouver » pour qui ne se rend pas souvent dans une médiathèque. La médiathèque est aussi pour certains un « lieu de passage » qui est en forte concurrence avec internet.

Satisfaction vis-à-vis des services des médiathèques

Ce thème a été abordé et compris dans un sens très large. Les enquêtés ont manifesté leur satisfaction et leur insatisfaction vis-à-vis de nombreux services et même au-delà, ce qui a nécessité parfois un recadrage de la discussion. Les services plébiscités concernent en premier lieu le fonds documentaire et le personnel. Pour toutes les personnes entretenues, la médiathèque est « bien fournie », offre un « vaste choix » et une « grande diversité » de documents que l' « on ne trouve pas ailleurs ». Les appareils techniques, les séries de livres et les mallettes pédagogiques sont très appréciés. Les avis sont partagés sur les modalités de prêt, certains souhaitant davantage de flexibilité pour les durées de prêt, d'autres appréciant la possibilité de faire des pré-réservations à longue échéance. Concernant le personnel, il est qualifié unanimement de « sympa », « aidant », « compétent » et « de bons conseils ». La qualité du service est relevée par le fait que les bibliothécaires, le plus souvent, sont « accueillantes », « prennent du temps » avec l'usager et « donnent de bonnes informations ». Outre le fait d'être un lieu « agréable » et « calme », la médiathèque est

¹¹⁶ Les guillemets de ce chapitre reprennent les expressions telles qu'elles ont été prononcées par les enquêtés.

appréciée par le fait qu'elle soit « spécifique » au domaine de l'enseignement et qu'elle corresponde la plupart du temps aux besoins des usagers. Son rôle de « soutien » pour les étudiants et les jeunes diplômés est souligné et estimé. Les expositions organisées chaque année sont très appréciées même si certains enseignants déplorent le fait de ne pas pouvoir y faire venir leurs classes pour diverses raisons. Les horaires des médiathèques et la manière de communiquer sur les services à disposition sont peu satisfaisants pour plusieurs enquêtés. Ceux-ci regrettent également le « manque de valorisation » des services et une « sous-exploitation de l'offre » des médiathèques.

Attentes vis-à-vis des services des médiathèques

Le thème des attentes n'a pas été facile à gérer du point de vue de l'enquêteur. En effet, il s'est avéré parfois difficile de ne pas anticiper - par des questions trop directes ou des suggestions - les besoins et les attentes des enquêtés. Dans un premier temps, la plupart trouvait que la médiathèque leur convenait très bien en l'état. Ce manque d'attentes, déjà relevé dans le questionnaire, m'a paru d'autant plus déroutant lors du face à face avec l'enquêté et difficile à exploiter. Ce n'est que dans un deuxième temps et dans le courant de la discussion que des attentes plus précises ont parfois pu être exprimées concernant les services des médiathèques.

Dans la catégorie des attentes, deux types de services ont été relevés comme souhaitables : le premier concerne une offre de « contenus diversifiés » et « validés » qui devraient épauler l'enseignant dans ses recherches d'informations, dans ses choix et dans la mise en forme de ses enseignements. La médiathèque y jouerait le rôle de « filtre » et d'agrégateur en proposant des « documents de qualité », avec le risque, que souligne un enquêté, de développer « une pensée unique » si les sources sont mal choisies. Le terme de RÉEA n'est pas connu en tant que tel mais plusieurs répondants souhaiteraient que les médiathèques proposent ce type de services. Le deuxième service souhaité, lui aussi à plusieurs reprises, a trait à la communication ; les personnes entendues seraient intéressées à recevoir, par exemple, « une newsletter (lettre d'information) des nouveautés de la médiathèque » ou des « critiques de livres ou de jeux » sur une page Facebook des médiathèques. Il faudrait ainsi « améliorer la communication » de manière à rendre les fonds documentaires et les services « plus visibles » du public. Dans un souci d'organisation des ressources et de visibilité de l'information, un « portail documentaire des médiathèques » serait souhaitable par certains enquêtés, afin de « s'y retrouver ». Les autres attentes exprimées concernent le « renouvellement des fonds », notamment de littérature

jeunesse, l'augmentation en nombre du matériel technique (tablettes, écrans tactiles) et la mise sur pied d'« ateliers MITIC » ou d'« ateliers de découverte des nouveautés ». Certains enquêtés souhaiteraient que les médiathèques « décentralisent leurs services » en organisant par exemple « des expositions qui vont dans les écoles » ou en faisant la promotion de leurs ressources « hors les murs » ou « lors de formations continues ». Enfin, dans un autre registre, la question des heures d'ouverture divise les enquêtés : certains sont satisfaits de la situation actuelle alors que d'autres souhaiteraient une extension de la durée d'ouverture quotidienne et une ouverture le samedi de même qu'une uniformisation des horaires afin de faciliter la vie des usagers qui fréquentent plusieurs médiathèques.

7.3 Regard croisé et propositions pour l'avenir

Arrivée au terme de cette enquête, il me paraît intéressant d'effectuer une brève synthèse des services plébiscités par les usagers au regard de ceux préconisés par la hiérarchie (la COHEP), tout en considérant les services actuels des médiathèques. Le but de cette synthèse est de donner des pistes aux médiathèques afin qu'elles puissent se positionner face aux services qu'elles entendent délivrer, à la manière de le faire et au rôle qu'elles entendent jouer dans le futur : rôle de prescription ? De collaboration ? Orientation usager ? Co-crédation ? En effet, à partir des quelques propositions ci-dessous, de nombreux scénarios sont envisageables.

Autonomisation de l'usager ?

L'enquête montre que les usagers des médiathèques privilégient le contact direct et se renseignent auprès du personnel plutôt que de consulter le catalogue RERO ou de faire des recherches en ligne. Ils apprécient l'accueil et les compétences des bibliothécaires qu'ils sollicitent pour s'informer. Dès lors, faut-il promouvoir ce type de services orientés usager et continuer à mettre la priorité sur l'accueil et l'orientation en développant les compétences relationnelles du personnel, ou faut-il inciter le public à devenir plus autonome - au moyen de bornes de prêt par exemple - et proposer des services plus élaborés, comme des dossiers documentaires, des formations ou des ateliers ? Dans ce cas, l'autonomisation de l'usager pourrait favoriser le développement de nouveaux services à forte valeur ajoutée. C'est en partie l'orientation que souhaiterait la COHEP pour les bibliothèques HEP quand elle préconise la valorisation de services tels que la mise à disposition de livres électroniques, de ressources électroniques d'apprentissage ou de compétences informationnelles accrues des bibliothécaires dans le but de proposer des formations aux usagers. Mais est-ce que le service direct au public, l'accueil et la disponibilité - un

point fort des médiathèques relevé dans l'enquête - ne sont pas en soi des services également à forte valeur ajoutée ?

La médiathèque comme outil de travail ?

La plupart des usagers plébiscitent la médiathèque comme outil indispensable à leur travail et ils l'utilisent essentiellement dans ce cadre-là. Beaucoup aimeraient un plus grand choix de documents et de matériel pour l'avenir. De ce constat découlent deux orientations de services possibles ; d'un côté, l'offre documentaire pourrait être approfondie, allant dans le sens d'un renouvellement, d'une variété et d'une actualité encore accrues des fonds. Cela permettrait de répondre au mieux aux besoins exprimés par les usagers et de consolider les médiathèques dans leurs rôles de « bibliothèques spécialisées » dans le domaine de l'éducation et de l'enseignement. Dans ce contexte, le volet numérique pourrait être valorisé et faire l'objet d'une réelle promotion afin que les usagers s'y intéressent davantage. D'un autre côté, l'offre pourrait être élargie et devenir davantage qu'un outil de travail pour les usagers : un lieu de récréation et de culture grâce à davantage d'animations et d'expositions ou un lieu de découvertes avec la mise sur pied d'ateliers novateurs en tous genres. La COHEP, dans les missions qu'elle énumère pour les bibliothèques des HEP, met l'accent sur les aspects de « collaboration », « d'accès aux ressources » et de « formation » mais ne dit rien sur l'aspect « culture »¹¹⁷. Par contre, une des deux missions des médiathèques de la HEP vise clairement la promotion du volet culturel¹¹⁸.

Vers une médiathèque de type universitaire ?

D'une part, les usagers des médiathèques plébiscitent des services allant dans le sens de ceux qui existent dans les bibliothèques universitaires : des horaires plus étendus, des formations et des lieux appropriés avec davantage de places de travail et d'ordinateurs. Mais, dans les faits, la plupart ne travaillent pas sur place, ont peu d'intérêt pour la recherche documentaire et sont peu familiers avec les ressources numériques. D'autre part, la spécificité des ressources physiques mises à disposition, leur variété et leur richesse, de même que les animations proposées, font des médiathèques des « boîtes à outils » incontournables pour les professionnels de terrain ou ceux qui sont en passe de le devenir. Partant de ce constat, plusieurs orientations de services sont envisageables, avec de multiples déclinaisons. En effet, étant de type académique et pédagogique, les médiathèques ont la difficile tâche de répondre à un public mixte (enseignant et académique), ayant souvent des besoins

¹¹⁷ réf. 85, p. 19-20

¹¹⁸ réf. 74, p. 8

mixtes, avec le risque, comme le soulignait une personne interrogée, « de tout faire à moitié ». Une réponse possible à cette mixité du public serait de mettre l'accent sur des services différenciés et personnalisés, comme le propose Raphaële Gilbert au point 6.4. En élargissant le propos, les médiathèques doivent s'interroger sur les stratégies à mettre en place pour rester des pôles d'excellence dans les domaines de l'enseignement et de la recherche. Elles doivent réellement se positionner afin d'adapter leurs services aux besoins de ce public mixte. La question in fine est de savoir s'il est possible pour les médiathèques d'exceller dans les vastes domaines que sont l'enseignement et ses multiples disciplines et la recherche en éducation et en pédagogie.

Vers une stratégie de communication des médiathèques ?

Les usagers, les médiathèques et la COHEP ont des visions convergentes sur plusieurs thématiques liées aux services. S'il ne fallait retenir qu'un point de divergence, émanant des usagers, ce serait sans doute celui de la communication. Dans le questionnaire comme durant les entretiens, cette question est apparue de manière récurrente au sujet des services délivrés mais aussi de l'image des médiathèques en général. De nombreux services sont proposés, avec beaucoup d'idées et de nouveautés, mais l'enquête montre que les usagers ne connaissent souvent qu'une partie de ceux-ci et n'en tirent qu'un profit limité. Il paraîtrait donc nécessaire que les médiathèques mettent en place une stratégie de communication efficace afin que leurs services soient valorisés et utilisés dans toute leur étendue. Cette communication pourrait revêtir différentes formes. L'enquête montre que les réseaux sociaux, synonymes de Facebook, sont déjà utilisés par les usagers pour s'informer et que le type de communication souhaité serait avant tout informatif mais pourquoi pas aussi participatif. On pourrait imaginer la mise sur pied, par un groupe de bibliothécaires, d'une communauté d'usagers qui aurait pour but - sous forme de blog par exemple - de valoriser les documents, le matériel et les services des médiathèques.

8. Conclusion

Le défi de ce mandat consistait, grâce à un état des lieux des services des médiathèques et à une enquête de publics, à connaître le point de vue des usagers sur les services offerts par celles-ci et à faire des propositions pour l'avenir. Pour mener à bien ce mandat, une grande liberté d'action m'a été accordée et je ne peux ici que remercier mes mandants de la confiance qu'ils m'ont témoignée.

Un premier point qui est ressorti de ce travail est l'extrême bienveillance dont les usagers ont fait preuve tout au long de l'enquête ainsi que leur volonté affirmée de dire ce qu'ils apprécient et ce qu'ils souhaiteraient pour l'avenir. Ils ont manifesté leur satisfaction à savoir que leur point de vue était considéré, écouté et entendu. Au travers de leur regard, de leurs pratiques et de leurs opinions, c'est une image concrète et plutôt flatteuse des médiathèques qui est renvoyée aux bibliothécaires et à l'institution. Ces considérations passées, l'attachement des usagers à parler de leurs pratiques des médiathèques et à en évaluer les services pourraient constituer un point de départ à la mise en place d'un système d'évaluation régulier des prestations de services. Cette bonne pratique pourrait constituer une aide au pilotage des médiathèques et à leur développement stratégique.

Un deuxième point à souligner est le fait que mettre l'utilisateur au centre des préoccupations des bibliothèques et tenir compte de ses besoins ne va pas sans réflexions préalables. En effet, il s'agit de tenir compte de nombreux paramètres. Il faut non seulement veiller à développer des ressources diversifiées et des services personnalisés mais aussi proposer des accès simplifiés à l'information et maintenir des activités d'animation des bibliothèques. Cela implique une flexibilité dans l'organisation de la bibliothèque et nécessite des compétences larges et pointues des bibliothécaires, notamment dans les domaines du numérique ou de la formation aux usagers. Mais, en définitive, les services aux usagers constituent, avec les ressources documentaires et les compétences des bibliothécaires, la vraie valeur ajoutée des médiathèques.

Enfin, ce travail a montré qu'un questionnement a eu lieu à plusieurs niveaux parmi tous les acteurs de l'enquête concernant la notion de services ; les professionnels, lors de l'élaboration de la liste des services, ont été surpris du nombre important de services fournis par eux et de leur vaste domaine d'action. Les usagers, quant à eux, ont marqué leur étonnement à plusieurs reprises sur la variété des types de services et leur diversité. Ces attitudes montrent donc un manque d'information quant aux prestations de services délivrées. Elles renvoient au constat qu'une communication plus efficace serait souhaitable pour mettre en valeur les services des médiathèques et

leur donner une plus grande visibilité. Car il apparaît que ni les professionnels, ni les usagers n'ont une vision globale de l'offre totale des services proposés. Face à ce constat, il s'agit donc, plus encore que de promouvoir et développer des services orientés usagers, de soigner la communication sur ces mêmes services qui sont indéniablement la grande force des médiathèques de la HEP.

9. Lexique

ABF : Association des bibliothécaires de France

BCUL : Bibliothèque cantonale et universitaire de Lausanne

BEJUNE : Berne, Jura, Neuchâtel

BSN : Bibliothèque scolaire numérique

CAS : Certificate of Advanced Studies ou diplôme de formation continue

CDIP : Conférence des directeurs de l'instruction publique

CIP : Centre interrégional de perfectionnement, situé à Tramelan

COHEP : Conférence suisse des recteurs et rectrices des hautes écoles pédagogiques

ENSSIB : École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques

ENT : Espace numérique de travail

EPF : Écoles polytechniques fédérales (Lausanne et Zürich)

EPT : équivalent plein temps

GROCEDOP : Groupe romand et tessinois des centres de documentation pédagogique

HEP-BEJUNE : Haute école pédagogique Berne-Jura-Neuchâtel

HES : Hautes écoles spécialisées

IP : Internet Protocol ou protocole de communication internet

LOM : Learning Object Metadata

MITIC : Médias, images et technologies de l'information et de la communication

PEB : prêt entre bibliothèques

PER : Plan d'études romand

RéEA : ressource électronique pour l'enseignement et l'apprentissage

RERO : Réseau romand des bibliothèques

RERODOC : Bibliothèque numérique de RERO

RSS : vient de l'anglais : « really simple syndication » : format de données pour le web

SHS : sciences humaines et sociales

TIC : technologies de l'information et de la communication

VPN : Virtual Private Network ou réseau privé virtuel

Bibliographie

Articles

Approches ascendante et descendante, 2015. *Wikipédia : l'encyclopédie libre* [en ligne]. Dernière modification de la page le 16 juin 2015 à 14:58. [Consulté le 22 juin 2015]. Disponible à l'adresse : [https://fr.wikipedia.org/w/index.php?title=Approches ascendante et descendante&oldid=116044185](https://fr.wikipedia.org/w/index.php?title=Approches_ascendante_et_descendante&oldid=116044185)

CACHARD, Pierre-Yves, 2010. Les bibliothèques universitaires face à l'écran : portrait du lecteur étudiant en attracteur étrange. *BBF : Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. 2010. Vol. 55, n° 5, pp. 62-66. [Consulté le 26 juin 2015]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-05-0062-012.pdf>

CLAIN, Fanny et GRAS, Isabelle, 2014. L'avenir des bibliothèques : l'exemple des bibliothèques universitaires. [en ligne]. 3 décembre 2014. [Consulté le 2 mars 2015]. Disponible à l'adresse : http://bbf.enssib.fr/tour-d-horizon/l-avenir-des-bibliotheques_64899

COSTE, Hélène, 2013. LibQUAL+ : petit état des lieux, grandes perspectives. *BBF : Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. 2013. Vol. 58, n° 1, pp. 40-44. [Consulté le 26 juin 2015]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2013-01-0040-009.pdf>

DOMENJOZ, Jean-Claude, 2015. Des usages pédagogiques du smartphone en classe. *L'Hebdo* [en ligne]. 2 avril 2015. pp. 44-45. [Consulté le 24 juin 2015]. Disponible à l'adresse : <http://www.hebdo.ch/hebdo/cadrages/detail/smartphone-pedagogique-jean-claude-domenjoz> [accès par abonnement]

DOURLENS, Sabrina, 2009. La mutation numérique des bibliothèques européennes. *BBF : Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. 2009. Vol. 54, n° 6, pp. 48-51. [Consulté le 26 juin 2015]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-06-0048-010.pdf>

GASC, Michèle, 2010. Concevoir et gérer des bibliothèques en milieu universitaire. *BBF : Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. 2010. Vol. 55, n° 2, pp. 69-74. [Consulté le 2 mars 2015]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-02-0069-001>

JELLAB, Aziz, 2012. Une autre pédagogie s'impose face à la montée de la précarité étudiante. *Le Monde.fr* [en ligne]. Le Monde. Paris, 2012. [Consulté le 6 février 2015]. Disponible à l'adresse : http://www.lemonde.fr/idees/article/2012/01/19/une-autre-pedagogie-s-impose-face-a-la-montee-de-la-precarite-etudiante_1631926_3232.html

LE MAREC, Joëlle, 2001. Le public : définitions et représentations. *BBF : Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. 2001. Vol. 46, n° 2, pp. 50-55. [Consulté le 26 juin 2015]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/07-lemarec.pdf>

MUET, Florence, 2008. Quels services d'information documentaire aujourd'hui ? Pistes de réflexion issues d'une Journée d'étude organisée récemment par le département Information documentaire de la HEG Genève. *Revue électronique suisse de science de l'information* [en ligne]. 2008. N° n°8. [Consulté le 24 juin 2015]. Disponible à l'adresse : http://campus.hesge.ch/ressi/Numero_8_decembre2008/articles/HTML/RESSI_055_Muet.htm

NICHOLAS, David, WILLIAMS, Peter, ROWLANDS, Ian et JAMALI, Hamid R., 2010. Researchers' e-journal use and information seeking behaviour. *Journal of Information*

Science [en ligne]. 8 janvier 2010. Vol. 36, n° 4, pp. 494-516. [Consulté le 15 mars 2015]. Disponible à l'adresse : <http://dx.doi.org/10.1177/0165551510371883> [accès par abonnement]

RANJARD, Sophie, 2009. Un usager, des usagers... Quelles typologies pour les utilisateurs des services d'information ? *Documentaliste-Sciences de l'Information* [en ligne]. 2009. Vol. 46, n° 3, pp. 46-49. [Consulté le 16 février 2015]. Disponible à l'adresse : <http://dx.doi.org/10.3917/docsi.463.0046> [accès par abonnement]

SALAÜN, Jean-Michel et MUET, Florence, 2008. Le diagnostic marketing. *Documentaliste-Sciences de l'Information* [en ligne]. 1 février 2008. Vol. 45, n° 1, pp. 36-43. [Consulté le 27 juin 2015]. Disponible à l'adresse : http://www.cairn.info/resume.php?ID_ARTICLE=DOCSI_451_0036

TOUITOU, Cécile, 2008. Les nouveaux usages des générations internet : un défi pour les bibliothèques et les bibliothécaires. *BBF: Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. 2008. Vol. 53, n° 4, pp. 67-70. [Consulté le 26 juin 2015]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2008-04-0067-001.pdf>

WOLF, Dominique, 2008. LibQUAL+ en France : un outil pour l'évaluation de la qualité des services en bibliothèque. *BBF: Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. 2008. Vol. 53, n° 3, pp. 39-47. [Consulté le 29 juin 2015]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2008-03-0039-005.pdf>

Blogs

SILVAE, 2010. Les Learning center sont des bibliothèques universitaires modernes. *Bibliobsession* [en ligne]. 2010. [Consulté le 15 mars 2015]. Disponible à l'adresse : <http://www.bibliobsession.net/2010/01/20/les-learning-centres-sont-des-bibliotheques-universitaires-modernes/>

Enquêtes

Bibliothèque de l'UNIGE : enquête sur les besoins des usagers, 2014. [en ligne]. Rapport final. Genève : Université de Genève. [Consulté le 28 juin 2015]. Disponible à l'adresse : https://www.unige.ch/biblio/files/1614/1174/7139/Rapport_final.pdf

Bibliothèque de l'UNIGE : Graphique d'appréciation d'ensemble et liste des questions posées, 2014. [en ligne]. Graphique : appréciation d'ensemble. Genève : Université de Genève. [Consulté le 28 juin 2015]. Disponible à l'adresse : https://www.unige.ch/biblio/files/7714/1174/7111/Graphique_appreciation_d-ensemble.pdf

COULOUVRAT, Dimitri, CRAUSAZ-CHENAL, Sandrine, HESS, Pascale et MAMIE, Isabelle, 2013. *Enquête sur les heures d'ouverture des médiathèques*. 2013. Document interne à la Haute école pédagogique BEJUNE.

DUFILS, Eric, 2010. Enquête auprès des usagers de la bibliothèque universitaire de Paris 8. *BBF: Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. 2010. Vol. 55, n° 5, pp. 36-39. [Consulté le 26 juin 2015]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-05-0036-006.pdf>

EVANS, Christophe, 2007. *Petites et grandes enquêtes de publics en bibliothèque. Questions de méthode et de bon sens* [en ligne]. 2007. Bibliothèque publique d'information / Centre Pompidou. [Consulté le 26 avril 2015]. Disponible à l'adresse : http://www.bpi.fr/files/live/sites/Professionnels/files/Pdf/Etudes/Methodologie%20d%27enquete/PDF_methodo_2007_petites%20et%20grandes%20enquetes%20en%20bibliotheque.pdf

HAUTE ÉCOLE PÉDAGOGIQUE BEJUNE, 2007. *Enquête sur les médiathèques - PF4*. 2007. Document interne à la Haute école pédagogique BEJUNE.

MARESCA, Bruno, 2005. 238: Enquête sur les pratiques documentaires des étudiants, chercheurs et enseignants-chercheurs de l'université Pierre et Marie Curie (Paris 6) et de l'université Denis Diderot (Paris 7) [en ligne]. Paris : CREDOC : Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie. [Consulté le 25 mars 2015]. Disponible à l'adresse : <http://www.credoc.fr/pdf/Rapp/R238.pdf>

MOESCHLER, Olivier, 2012. Les publics d'une bibliothèque universitaire et leurs usages: logiques statutaires, cultures disciplinaires et le rôle du genre. *RESSI : revue électronique suisse de science de l'information* [en ligne]. 2012. N° 13. [Consulté le 26 mars 2015]. Disponible à l'adresse : http://www.ressi.ch/num13/article_085

MV2 CONSEIL, 2007. *Enquête auprès des usagers de la bibliothèque universitaire de paris 8 : pratiques, opinions et satisfaction* [en ligne]. Paris : Université Paris 8. [Consulté le 14 février 2015]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/1163-enquete-aupres-des-usagers-de-la-bibliotheque-universitaire-de-paris-8-pratiques-opinions-et-satisfaction.pdf>

RENOULT, Daniel, 2006. Enquêtes de publics dans les bibliothèques universitaires. [en ligne]. 1 janvier 2006. [Consulté le 15 février 2015]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2006-02-0005-001>

VILATTE, Jean-Christophe, 2007. *L'entretien comme outil d'évaluation* [en ligne]. 2007. [Consulté le 26 juin 2015]. Disponible à l'adresse : http://www.lmac-mp.fr/telecharger.php?id_doc=48

Mémoires

DÉRIOZ, Cécile, 2008. *Les publics : facteurs d'évolutions ? Changements organisationnels dans les musées et les bibliothèques* [en ligne]. Lyon : École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques. [Consulté le 2 mars 2015]. Disponible à l'adresse : <http://enssibal.enssib.fr/bibliotheque/documents/dcb/derioz-dcb16.pdf?q=bibliotheque/documents/dcb/derioz-dcb16.pdf>

GILBERT, Raphaële, 2010. *Services innovants en bibliothèque: construire de nouvelles relations avec les usagers* [en ligne]. Lyon : École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques. [Consulté le 26 juin 2015]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/48197-services-innovants-en-bibliotheque-construire-de-nouvelles-relations-avec-les-usagers.pdf>

SOUCHON, Frédéric, 2014. *Faire vivre les ressources numériques dans la bibliothèque physique: le cas des bibliothèques universitaires* [en ligne]. Lyon : École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques. [Consulté le 11 février 2015]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/64182-faire-vivre-les-ressources-numeriques-dans-la-bibliotheque-physique-le-cas-des-bibliotheques-universitaires.pdf>

Monographies

ALIX, Yves et ASSOCIATION DES BIBLIOTHÉCAIRES FRANÇAIS (éd.), 2013. *Le métier de bibliothécaire*. 12e éd. mise à jour. Paris : Éd. du Cercle de la librairie. Le métier de. ISBN 9782765413974 2765413975.

ALONZO, Valérie et BRESSOUD GUÉRIN, Valérie- (éd.), 2012. *Évaluer la bibliothèque*. Paris : Électre-Ed. du Cercle de la librairie. Collection Bibliothèques. ISBN 9782765413738.

CEFAÏ, Daniel et CENTRE UNIVERSITAIRE DE RECHERCHES ADMINISTRATIVES ET POLITIQUES DE PICARDIE (éd.), 2003. *Les sens du public: publics politiques, publics médiatiques*. Paris : Presses universitaires de France. ISBN 2130538843.

COULON, Alain, 1999. *Penser, classer, catégoriser: l'efficacité de l'enseignement de la méthodologie documentaire dans les premiers cycles universitaires: le cas de l'Université de Paris 8*. Paris : Laboratoire de recherches ethnométhodologiques Université de Paris 8. ISBN 2909915042.

EVANS, Christophe (éd.), 2011. *Mener l'enquête: guide des études de publics en bibliothèque*. Villeurbanne : Presses de l'ENSSIB. La boîte à outils, 22. ISBN 9782910227890.

GABRIEL, Patrick (éd.), 2014. *Marketing des services*. Paris : Dunod. Management sup. Marketing - communication. ISBN 9782100715527.

LE COADIC, Yves-François, 2004. *Usages et usagers de l'information*. Paris : ADBS : A. Colin. Collection 128 Information, documentation, 174. ISBN 2200340621.

MARESCA, Bruno, 2007. *Les bibliothèques municipales en France après le tournant Internet: attractivité, fréquentation et devenir*. Paris : Bibliothèque publique d'information / Centre Pompidou. Études et recherche. ISBN 9782842461034.

MUET, Florence et SALAÛN, Jean-Michel, 2001. *Stratégie marketing des services d'information: bibliothèques et centres de documentation*. Paris : Ed. du Cercle de la librairie. Bibliothèques. ISBN 2765407940.

POISSENOT, Claude, 2005. *Usages des bibliothèques: approche sociologique et méthodologie d'enquête*. Villeurbanne : Presses de l'ENSSIB. Les cahiers de l'enssib, 002. ISBN 2910227561.

POISSENOT, Claude, 2009. *La nouvelle bibliothèque: contribution pour la bibliothèque de demain*. Voiron : Territorial éd. Dossier d'experts, 615. ISBN 9782352957669.

RANJARD, Sophie, 2012. *Usages et usagers de l'information: quelles pratiques hier et aujourd'hui ?* Paris : ADBS. L'essentiel sur. ISBN 9782843651410.

ROCHE, Florence (éd.), 2013. *L'avenir des bibliothèques: l'exemple des bibliothèques universitaires*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib. État de l'art. ISBN 9791091281133.

ROSELLI, Mariangela, 2010. *Du lecteur à l'utilisateur: ethnographie d'une bibliothèque universitaire*. Toulouse : Presses Univ. du Mirail. Socio-logiques. ISBN 9782810700851.

Normes

Profil d'application LOM-CH, version 1.1, 2014. *Educa.ch* [en ligne]. [Consulté le 17 avril 2015]. Disponible à l'adresse : http://biblio.educa.ch/sites/default/files/20141117/lom-chv1.1_fr_20141111.pdf

Ouvrages de référence

LE GRAND ROBERT DE LA LANGUE FRANÇAISE, [sans date]. public, ique. *Le Grand Robert de la langue française* [en ligne]. [Consulté le 7 mars 2015]. Disponible à l'adresse : <http://gr.bvdep.com/> [accès par abonnement]

Rapports

ASSOCIATION OF RESEARCH LIBRARIES - STATISTICS AND ASSESSMENT PROGRAM, 2015. Qu'est-ce que LibQUAL+®? *LibQUAL+ : Charting Library Service Quality* [en ligne]. 2015. [Consulté le 15 février 2015]. Disponible à l'adresse : http://www.libqual.org/about/about_lq/general_info_french

BOÉCHAT-HEER, Stéphanie, 2014. *Évaluation de l'intégration de tablettes numériques dans deux classes du canton de Neuchâtel* [en ligne]. Haute école pédagogique BEJUNE. [Consulté le 29 juin 2015]. Disponible à l'adresse : <http://doc.rero.ch/record/209865>

GROUPE SPÉCIALISÉ DES BIBLIOTHÈQUES HEP, SCHERER-HUG, August et JOHNER, Patrick, 2013. L'avenir des bibliothèques des Hautes Écoles Pédagogiques. [en ligne]. 2013. [Consulté le 15 février 2015]. Disponible à l'adresse : <http://www.grocedop.ch/index.php/component/attachments/download/71>

Informationskompetenz - Compétences en culture informationnelle dans les Hautes écoles suisses, 2011. [en ligne]. [Consulté le 17 avril 2015]. Disponible à l'adresse : <http://www.informationskompetenz.ch/fr/>

MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE, 2010. 2009-0017: *Comparaison internationale de bibliothèques universitaires : étude de cas* [en ligne]. Rapport à madame la ministre de l'Enseignement supérieur et de la recherche. [Consulté le 27 juin 2015]. Disponible à l'adresse : http://media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/2010/78/0/Rapport_etude_comparative_18_fevrier_2010_definitif_137780.pdf

PRINTZ, Philippe, 2012. *Études des usages et besoins concernant l'utilisation d'outils et de ressources numériques* [en ligne]. École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques. [Consulté le 11 février 2015]. Disponible à l'adresse : http://www.enssib.fr/sites/www/files/rapport_ayushi.pdf

UNIVERSITÉ DE NEUCHÂTEL, 2014. *Rapport annuel 2014* [en ligne]. Neuchâtel : Université de Neuchâtel. [Consulté le 27 juin 2015]. Disponible à l'adresse : <https://www2.unine.ch/files/content/sites/unine/files/Universite/Publication/RapportAnnuel2014.pdf>

Sites internet et pages web

Bibliomedia Suisse, [sans date]. [en ligne]. [Consulté le 22 juin 2015]. Disponible à l'adresse : <http://www.bibliomedia.ch/fr/>

CONFÉRENCE INTERCANTONALE DE L'INSTRUCTION PUBLIQUE DE LA SUISSE ROMANDE ET DU TESSIN (CIIP), 2015. PER : plan d'études romand. *PER* [en ligne]. 2015. [Consulté le 17 avril 2015]. Disponible à l'adresse : <http://www.plandetudes.ch/>

Déclaration de Bologne 1999 : l'espace européen de l'enseignement supérieur, 2013. *Université de Genève* [en ligne]. [Consulté le 23 mars 2015]. Disponible à l'adresse : <http://www.unige.ch/formev/Archives/bologne/basic/DeclarationBologne.pdf>

HAUTE ÉCOLE PÉDAGOGIQUE - BEJUNE, 2011. *Haute école pédagogique - BEJUNE* [en ligne]. 2011. [Consulté le 23 mars 2015]. Disponible à l'adresse : <http://www.hep-bejune.ch/>

HAUTE ÉCOLE PÉDAGOGIQUE BEJUNE, 2010. Politique des Médiathèques. *Haute École Pédagogique - BEJUNE* [en ligne]. 2010. [Consulté le 22 juin 2015]. Disponible à l'adresse : <http://qmpilot.hep-bejune.ch/qmp2/servlet/readObject/?oid=517>

HAUTE ÉCOLE PÉDAGOGIQUE BEJUNE, 2011. Portrait : Présentation, Missions, Historique. *Haute École Pédagogique - BEJUNE* [en ligne]. 2011. [Consulté le 15 février 2015]. Disponible à l'adresse : <http://www.hep-bejune.ch/la-hep-bejune/portrait>

INSTITUT SUISSE DES MÉDIAS POUR LA FORMATION ET LA CULTURE, 2014. L'ABC de la BSN. *Educa.ch* [en ligne]. 2014. [Consulté le 5 février 2015]. Disponible à l'adresse : <http://biblio.educa.ch/fr/abc-de-bsn>

Jean-Claude Passeron, 2015. *Wikipédia : l'encyclopédie libre* [en ligne]. Dernière modification de la page le 25 octobre 2014 à 11:46. [Consulté le 9 février 2015]. Disponible à l'adresse : http://fr.wikipedia.org/w/index.php?title=Jean-Claude_Passeron&oldid=108504949

Lire délire : prix RTS Littérature ados, [sans date]. [en ligne]. [Consulté le 22 juin 2015]. Disponible à l'adresse : <http://www.rts.ch/jeunesse/lire-delire/>

Processus de Bologne, 2015. *Wikipédia : l'encyclopédie libre* [en ligne]. Dernière modification de la page le 17 juin 2015 à 23:44 [Consulté le 25 juin 2015]. Disponible à l'adresse : https://fr.wikipedia.org/w/index.php?title=Processus_de_Bologne&oldid=116086187

SurveyMonkey : logiciel gratuit de sondage en ligne et de questionnaire, 2015. *SurveyMonkey* [en ligne]. [Consulté le 7 mars 2015]. Disponible à l'adresse : <https://fr.surveymonkey.com/>

swissuniversities, 2015. *Swissuniversities* [en ligne]. [Consulté le 11 février 2015]. Disponible à l'adresse : <http://www.swissuniversities.ch/fr/>

WIELS, Jason, 2012. C'est quoi, un «digital native»? *Regards sur le numérique* [en ligne]. 2012. [Consulté le 27 juin 2015]. Disponible à l'adresse : <http://www.rslnmaq.fr/post/2012/01/26/Cest-quoi-un-digital-native-.aspx>

Statistiques

DIRECTION DE L'INSTRUCTION PUBLIQUE DU CANTON DE BERNE, 2014. Annexe statistique du rapport de gestion 2013. [en ligne]. 2014. [Consulté le 5 mai 2015]. Disponible à l'adresse : http://www.erz.be.ch/erz/fr/index/direktion/ueber-die-direktion/dossiers/geschaeftsbericht.assetref/dam/documents/ERZ/GS/de/GS-biev-statistik/ERZ_2014_Statistikanhang_Geschaeftsbericht_2013.pdf

FONDATION INTERJURASSIENNE POUR LA STATISTIQUE, 2008. Établissements et emplois équivalents plein temps, selon les branches économiques, en 2008. *Fondation interjurassienne pour la statistique* [en ligne]. 2008. [Consulté le 5 mai 2015]. Disponible à l'adresse : <http://www.fistat.ch/fr/Statistiques/3-Travail-et-remuneration/Activite-professionnelle-et-temps-de-travail-population-active-emplois/Donnees-interjurassiennes.html>

OFFICE FÉDÉRAL DE LA STATISTIQUE OFS, 2013. Bibliothèques des hautes écoles pédagogiques. [en ligne]. 2013. [Consulté le 15 mars 2015]. Disponible à l'adresse : <http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/themen/16/02/02/data.html>

OFFICE FÉDÉRAL DE LA STATISTIQUE OFS, 2014. Choix professionnels et des études : entrées dans les hautes écoles spécialisées selon le groupe de domaines d'études, en 2014. [en ligne]. 2014. [Consulté le 17 juin 2015]. Disponible à l'adresse : http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/themen/20/05/blank/key/gleichstellung_und_eintritte_in_berufsbildungen.html

RÉPUBLIQUE ET CANTON DE NEUCHÂTEL, 2011. Service statistique - Vie active et rémunération du travail : emplois selon la branche économique, canton de Neuchâtel. *République et canton de Neuchâtel* [en ligne]. 2011. [Consulté le 5 mai 2015]. Disponible à l'adresse : <http://www.ne.ch/autorites/DEAS/STAT/domaines/Pages/03.aspx>

SAULNIER, Michel, 2009. Les mythes et réalités des sondages par Internet. [en ligne]. 2009. [Consulté le 15 juin 2015]. Disponible à l'adresse : <http://www.association-assq.qc.ca/AGA/AGA2009-MichelSaulnier.pdf>

Support de cours

MOESCHLER, Olivier, 2014. *Les publics cibles des bibliothèques : quelques notions* [document PDF]. Support de cours : Cours « Sociologie des publics et comportement informationnel », Haute école de gestion de Genève, filière Information documentaire, année académique 2013-2014.

Documents consultés mais non référencés dans le texte

BLANCHET, Alain, 2013. *L'entretien*. 2e éd. refondue. Paris : A. Colin. 128 Série « L'enquête et ses méthodes », 19. ISBN 9782200248093.

CONFÉRENCE SUISSE DES RECTRICES ET RECTEURS DES HAUTES ÉCOLES PÉDAGOGIQUES, 2011. Stratégie de la COHEP 2012-2016, adoptée par l'Assemblée plénière de la COHEP le 16/17 novembre 2011. [en ligne]. 2011. [Consulté le 22 février 2015]. Disponible à l'adresse : http://www.swissuniversities.ch/fileadmin/swissuniversities/Dokumente/FR/PH/111117_DOK_COHEP_Strat%C3%A9gie_2012-2016_MV_f.pdf

DONNAT, Olivier, 2009. *Les pratiques culturelles des Français à l'ère numérique: enquête 2008*. Paris : La Découverte : Ministère de la culture et de la communication. ISBN 9782707158000.

EPRON, Benoît, 2013. La documentation numérique de premier cycle: quels usages ? *BBF: Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. 2013. Vol. 58, n° 1, pp. 45-49. [Consulté le 30 juin 2015]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2013-01-0045-010.pdf>

JOUGUET, Suzanne, VAYSSADE, Claire et MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE, 2010. 2009-0017: *Comparaison internationale de bibliothèques universitaires: étude de cas* [en ligne]. Rapport à madame la ministre de l'Enseignement supérieur et de la Recherche. Paris. [Consulté le 4 juillet 2015]. Disponible à l'adresse : http://media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/2010/78/0/Rapport_etude_comparative_18_fevrier_2010_definitif_137780.pdf

ORGANISATION DE COOPÉRATION ET DE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUES (PARIS), 2002. *Répondre aux attentes des étudiants*. Paris : OCDE. ISBN 926429824X.

POISSENOT, Claude, 2009b. *La nouvelle bibliothèque: contribution pour la bibliothèque de demain*. Voiron : Territorial éd. Dossier d'experts, 615. ISBN 9782352957669.

SEURRAT, Aude (éd.), 2014. *Écrire un mémoire en sciences de l'information et de la communication: récits de cas, démarches et méthodes*. Paris : Presses Sorbonne nouvelle. Les fondamentaux de la Sorbonne nouvelle. ISBN 9782878546477.

SIMIONATO, Gabriella, 2007. *Préliminaires à l'élaboration d'une charte des collections pour les Médiathèques de la HEP-BEJUNE* [en ligne]. Université de Fribourg. [Consulté le 10 mars 2015]. Disponible à l'adresse : <http://doc.rero.ch/record/8724>

SINGLY, François de, 2012. *L'enquête et ses méthodes: le questionnaire*. 3e éd. Paris : Armand Colin. 128. Sociologie. ISBN 9782200259877.

SOGN, Françoise, 2009. Évolutions de la relation avec les usagers. *Documentaliste-Sciences de l'Information* [en ligne]. 2009. Vol. 46, n° 3, pp. 32. [Consulté le 10 mars 2015]. Disponible à l'adresse : <http://dx.doi.org/10.3917/docsi.463.0032> [accès par abonnement]

TACHEAU, Olivier, 2009. Pour une bibliothèque universitaire réincarnée. *BBF : Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. 2009. Vol. 54, n° 6, pp. 66-69. [Consulté le 27 juin 2015]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-06-0066-014.pdf>

VIDAL, Jean-Marc (éd.), 2012. *Faire connaître et valoriser sa bibliothèque: communiquer avec les publics*. Villeurbanne : Presses de l'Esssib. La boîte à outils, 27. ISBN 9791091281027.

Annexe 1 : Questions Libqual+

Infrastructures (Library as Place)¹¹⁹

- LP-1. Des locaux de bibliothèque qui incitent à l'étude.
- LP-2. Un espace de travail individuel tranquille.
- LP-3. Des locaux accueillants et confortables.
- LP-4. Un havre pour étudier, faire des recherches ou travailler.
- LP-5. Des espaces communs pour l'étude et le travail en groupe.

Service (Affect of Service)

- AS-1. Un personnel qui m'inspire confiance.
- AS-2. Un service personnalisé à chaque usager.
- AS-3. Un personnel toujours courtois.
- AS-4. Un personnel disponible pour répondre aux questions des usagers.
- AS-5. Un personnel compétent capable de répondre aux questions des usagers.
- AS-6. Un personnel attentif aux besoins des usagers.
- AS-7. Des bibliothécaires qui comprennent les besoins des usagers.
- AS-8. Une volonté manifeste des bibliothécaires d'aider les usagers.
- AS-9. Une réponse fiable aux problèmes rencontrés par les usagers dans l'utilisation de la bibliothèque.

Accès à l'information (Information Control)

- IC-1. L'accès à des ressources électroniques depuis mon domicile ou mon bureau.
- IC-2. Un site web qui me permet de repérer ce que je recherche de façon autonome.
- IC-3. Les documents imprimés dont j'ai besoin pour mes travaux.
- IC-4. Les ressources électroniques dont j'ai besoin.
- IC-5. Un équipement moderne qui me permet un accès facile aux informations dont j'ai besoin.
- IC-6. Des outils de repérage conviviaux qui me permettent de trouver par moi-même ce que je cherche.
- IC-7. Une documentation facilement accessible pour une utilisation autonome.
- IC-8. Des revues électroniques ou papier correspondant à mes besoins.

¹¹⁹ *Bibliothèque de l'UNIGE : Graphique d'appréciation d'ensemble et liste des questions posées*, 2014. [en ligne].

Annexe 2 : Liste des services des médiathèques

Services sur place

- Prêts en tous genres (140'559) : 102'780 documents en libre accès dont livres, séries de livres en français, anglais, italien, espagnol et allemand (en collaboration avec le CIP* pour l'allemand), revues, DVD, CDs, jeux, matériel audiovisuel, mallettes pédagogiques, caisses de lecture, dossiers cinéma, matériel didactique (dont mannequins de réanimation), matériel de sport (mobilier, monocycles, Kin-ball, etc.) expositions créées par les collaborateurs de la HEP, matériel d'exposition (panneaux, etc.) ;
- Consultation sur place de documents de référence ;
- Conseils et assistance en tous genres : documentaires, informationnels, techniques, pratiques ;
- Aide à la recherche documentaire : recherches avancées, recherches thématiques, ressources électroniques, catalogues ;
- Aide, assistance et formation technique concernant les appareils (ordinateurs, tablettes, beamers, appareils photos, transcripteurs, etc.) ;
- Formation à la recherche documentaire (intégrée aux modules de formation) : étudiants niveau Bachelor, Master, formation continue (dont CAS* en analyse des pratiques professionnelles et CAS « éducation et plurilinguisme ») ;
- Prêt de DVD (accès réservé aux lecteurs HEP) issus de documentaires télévisuels (veille pédagogique externalisée) ;
- 42 heures d'ouverture hebdomadaire en moyenne pour les trois médiathèques ;
- Prêt entre bibliothèques (PEB*) ;
- Mise à disposition des locaux des médiathèques pour des animations ou des formations ;
- 37 manifestations en 2013, dont visites d'expositions avec guide explicatif (une grande exposition par année, qui tourne sur les trois sites) et nombreuses expositions organisées indépendamment sur chaque site (possibilité d'en emprunter certaines) ;
- Visites guidées des expositions ;

- Soutien technique et logistique lors de conférences, congrès, symposium, festivals de films, etc. ;
- Animations MITIC* (p. ex. prix de littérature pour adolescents « Lire délire »¹²⁰) ;
- 98 places de travail dont 17 places informatisées répartis sur les trois sites et plusieurs postes de montage son / vidéo (studio d'enregistrement) ;
- Photocopieuses, boudineuses ;
- Copies de DVD / CD, service de transfert.

Services à distance

- Catalogue RERO : réservation, prolongation, réservations à date fixe, consultation sur le statut du document, gestion du compte lecteur ;
- Catalogues - pour certains interactifs - des caisses de lecture, des nouveautés, des séries de livres, des mallettes d'expérimentation, des kamishibaïs, des outils pédagogiques pour l'éducation spécialisée ; catalogue complet avec la liste des CD audio et des DVD qui les accompagnent et les fiches de présentation rédigées par les comités de lecture ;
- Liste de revues scientifiques (bases de données interne, accessible par login) ;
- Ressources en ligne : dictionnaires, encyclopédies, 15 bases de données parmi lesquelles deux portails documentaires (Cairn, Scholarvox), (accès interne avec login) ;
- Prêt entre bibliothèques ;
- Service d'aide en ligne pour l'utilisation du catalogue ;
- Marche à suivre pour la réservation des séries de livres ;
- Proposition d'achats ;
- Inscriptions en ligne ;
- Partenariat avec Bibliomedia¹²¹ pour les collections particulières de livres ;

¹²⁰ Lire délire : prix RTS Littérature ados, [sans date]. [en ligne].

¹²¹ Bibliomedia Suisse, [sans date]. [en ligne].

- Livraison de documents (prêt et retour à partir de réservation dans le catalogue RERO) dans les collèges secondaires des trois cantons BEJUNE par système de messagerie, à raison de plusieurs fois par semaine ;
- Documents relatifs au fonctionnement des médiathèques : guide des médiathèques avec toutes les informations utiles à l'utilisateur, charte des utilisateurs ;
- Listes des nouvelles acquisitions, listes thématiques et bibliographies ;
- Liste de diffusion d'articles pédagogiques (réservée à l'interne) ;
- Présentation des expositions et élaboration des dossiers pédagogiques attenants.

Annexe 3 : Questionnaire

Votre avis nous intéresse !

Les médiathèques de la HEP mènent l'enquête : donnez-nous votre avis !

Pour mieux répondre à vos besoins, nous aimerions connaître votre opinion sur les services des médiathèques. Merci de bien vouloir prendre le temps de remplir ce questionnaire qui ne devrait pas durer plus de 10 minutes.

Remarque sur la protection de la vie privée : Ce questionnaire est anonyme. L'enregistrement de vos réponses ne contient aucune information permettant de vous identifier.

Votre usage des médiathèques

Q1.

Fréquentez-vous une des 3 médiathèques de la HEP ?

oui
non

Votre usage des médiathèques

Q2.

Pour quelle(s) raison(s) ?

je fréquente la médiathèque du CIP à Tramelan
je fréquente une autre bibliothèque
je n'ai pas le temps
c'est trop loin
je n'ai pas d'intérêt
je ne connais pas
cela ne convient pas à mes besoins

Q3.

Utilisez-vous le service de messagerie proposé par les médiathèques ?

oui
non
je ne connais pas ce service

Votre usage des médiathèques

Q4.

Laquelle principalement ?

Bienne
La Chaux-de-Fonds
Porrentruy

Q5.

Depuis combien de temps la fréquentez-vous ?

moins d'un an
un à trois ans
quatre ans et plus

Q6.

A quelle fréquence vous y rendez-vous ?

chaque jour
quelques fois par semaine
quelques fois par mois
quelques fois par année
moins d'une fois par année

Votre usage des médiathèques

Q7.

Pour quelle(s) raison(s) venez-vous à la médiathèque ?

(cochez une ou plusieurs réponses ci-dessous)

emprunter / rendre des documents

emprunter / rendre un appareil (ordinateur, appareil photo, beamer, etc.)
consulter des documents sur place
travailler au calme
consulter le catalogue RERO (Réseau romand des bibliothèques)
demander des renseignements au personnel de la médiathèque
demander des conseils au technicien / à la technicienne audiovisuel
faire une pause / boire un café / passer un bon moment
faire des photocopies / reliures
utiliser les ordinateurs de la médiathèque
lire des journaux / revues
faire des recherches dans les bases de données documentaires
consulter les catalogues des livres en séries, des mallettes pédagogiques, des nouveautés
voir une exposition
travailler en groupe

Q8.

**Dans quel(s) but(s) utilisez-vous les services de la médiathèque ?
(cochez une ou plusieurs réponses ci-dessous)**

pour mon développement personnel
pour améliorer ma culture générale
pour mon travail
Autre : (veuillez préciser)

Votre usage des médiathèques

Q9.

**A quelle fréquence utilisez-vous les ressources physiques suivantes ?
(cochez une ou plusieurs réponses ci-dessous)**

très souvent souvent rarement jamais
ouvrages documentaires
ouvrages de littérature de jeunesse
appareils
revues papier, magazines
DVD
jeux
mallettes pédagogiques
autre : (veuillez préciser)

Votre usage des médiathèques

Q10.

**A quelle fréquence utilisez-vous les ressources numériques suivantes :
(cochez une ou plusieurs réponses ci-dessous)**

très
souvent souvent rarement jamais
livres et revues en texte intégral
bases de données bibliographiques
dictionnaires et encyclopédies
catalogue en ligne RERO
catalogues de lectures suivies, de mallettes pédagogiques, etc.
autre : (veuillez préciser)

Votre usage des médiathèques

Q11.

**Quelle(s) difficulté(s) rencontrez-vous lors de vos recherches d'information ?
(cochez une ou plusieurs réponses ci-dessous)**

autre : (veuillez préciser)
vous ne savez pas comment effectuer des recherches
vous ne savez pas utiliser le catalogue RERO
vous ne maîtrisez pas l'utilisation des bases de données en ligne
vous ne trouvez pas l'emplacement physique d'un document dans la médiathèque
vous ne rencontrez pas de difficulté
vous n'effectuez pas de recherche
autre

Votre usage des médiathèques

Q12.

Ressentez-vous le besoin d'obtenir de l'aide du personnel de la médiathèque pour vos recherches ?

oui
non

Votre satisfaction concernant le personnel

Q13.

Quel est votre degré de satisfaction concernant le personnel de la médiathèque ?

très satisfait plutôt satisfait peu satisfait pas du tout satisfait
accueil
disponibilité
qualité des informations données

Votre satisfaction concernant les locaux

Q14.

Quel est votre degré de satisfaction concernant les locaux de la médiathèque :

très satisfait plutôt satisfait peu satisfait pas du tout satisfait
le confort
le nombre de places de travail sans ordinateur
le nombre de places de travail avec ordinateur
la signalétique dans les locaux

Votre satisfaction concernant les services

Q15.

Êtes-vous satisfait(e) des services suivants :

très satisfait plutôt satisfait peu satisfait pas du tout satisfait sans avis
la collection d'ouvrages documentaires
la collection de littérature de jeunesse
la collection de jeux
les revues papier
le prêt entre bibliothèques
les systèmes de réservation
le service de messagerie
le service technique
la liste des nouvelles acquisitions
les listes thématiques
le site internet de la HEP (onglet médiathèques)
les dictionnaires et encyclopédies en ligne
les bases de données
les revues et les livres électroniques
les expositions
les horaires
autre : (veuillez préciser)

Votre satisfaction concernant les services

Q16.

Globalement, comment jugez-vous les services de la médiathèque ?

Commentaire :
très bons
bons
satisfaisants
insuffisants

Votre satisfaction concernant les services

Q17.

Pourriez-vous nous dire quels sont, selon vous, les aspects positifs de la médiathèque ?

Q18.

Quelles sont les améliorations possibles ?

L'avenir des médiathèques

Q19.

Quel rôle joue la médiathèque dans l'accomplissement de votre travail ?

- très important
- assez important
- pas très important
- pas du tout important

L'avenir des médiathèques

Q20.

Pour l'avenir, quelles améliorations seraient souhaitables ?

- un plus grand choix de documents de tous types
- un plus grand choix d'appareils
- des horaires plus étendus
- plus de calme
- davantage d'animations, d'expositions, d'activités culturelles
- plus d'espace et de places assises
- un plus grand choix de ressources numériques
- la médiathèque me convient très bien comme ça
- autre : (veuillez préciser)

L'avenir des médiathèques

Q21.

Seriez-vous intéressé(e) par la mise en place des ateliers suivants : (cochez une ou plusieurs réponses ci-dessous)

- oui non sans avis
- découverte de logiciels
- montage audio / vidéo
- rencontres d'auteurs / tables rondes / café pédagogique
- animations thématiques pour les classes
- découverte de nouveaux matériels pédagogiques
- création de bibliographies (Zotero)
- recherches dans les bases de données
- recherches sur internet / utilisation de podcasts / utilisation des flux RSS
- création de dossiers pédagogiques thématiques (RéEA : ressources électroniques d'enseignement et d'apprentissage)

Q22.

Avez-vous d'autres suggestions d'ateliers ?

L'avenir des médiathèques

Q23.

Seriez-vous intéressé(e) par les services suivants :

- un conseil personnalisé en recherche d'informations
- un portail documentaire rassemblant tous les services des médiathèques
- des applications pour smartphones / tablettes en lien avec la pédagogie
- la mise à disposition d'un espace de type Fablab (laboratoire de fabrication)
- je ne suis pas intéressé(e) par ces services
- autre : (veuillez préciser)

Votre profil

Q24.

Vous êtes :

- un homme
- une femme

Votre profil

Q25.

Vous êtes (principalement) :

- enseignant(e) primaire
- enseignant(e) secondaire I
- enseignant(e) secondaire II
- étudiant(e) bachelor

étudiant(e) master
formateur(trice)
chercheur(euse)
éducateur(trice)
personnel administratif et technique
autre : (veuillez préciser)

Votre profil

Q26.

Dans quel(s) endroit(s) travaillez-vous / étudiez-vous :
(cochez une ou plusieurs réponses ci-dessous)

très souvent souvent rarement jamais
au bureau
chez vous
au café
dans une bibliothèque
dans les salles de classes
dans la salle des maîtres / dans les salles des étudiants
dans les transports publics
autre : (veuillez préciser)

Votre profil

Q27.

Sur quel(s) réseau(x) social(aux) êtes-vous présent(e) :

facebook
twitter
linkedin
aucun
autre : (veuillez préciser)

Votre profil

Q28.

Pouvez-vous nous indiquer votre âge :

18-24
25-34
35-49
50-64
65 et plus

Vous êtes arrivé au terme du questionnaire. Nous vous remercions chaleureusement pour votre participation.

Annexe 4 : Résultats bruts du questionnaire

Q1 : Fréquentez-vous une des 3 médiathèques de la HEP ?

Answer Options	Response Percent	Response Count	1/2-Interval
oui	75.2%	548	4.9%
non	24.8%	181	4.9%
		<i>answered question</i>	729
		<i>skipped question</i>	0

probabilité de retomber dans l'intervalle	90.00%
population totale	9400.00

Q2 : Pour quelle(s) raison(s) ?

Answer Options	Response Percent	Response Count	1/2-Interval
je fréquente la médiathèque du CIP à Tramelan	7.0%	12	6.1%
je fréquente une autre bibliothèque	36.8%	63	11.6%
je n'ai pas le temps	18.1%	31	9.2%
c'est trop loin	34.5%	59	11.4%
je n'ai pas d'intérêt	14.6%	25	8.5%
je ne connais pas	17.0%	29	9.0%
cela ne convient pas à mes besoins	19.3%	33	9.5%
		<i>answered question</i>	171
		<i>skipped question</i>	558

Q3 : Utilisez-vous le service de messagerie proposé par les médiathèques ?

Answer Options	Response Percent	Response Count	1/2-Interval
oui	6.4%	11	5.9%
non	52.6%	90	12.0%
je ne connais pas ce service	40.9%	70	11.8%
		<i>answered question</i>	171
		<i>skipped question</i>	558

Q4 : Laquelle principalement ?

Answer Options	Response Percent	Response Count	1/2-Interval
Bienne	27.0%	156	5.7%
La Chaux-de-Fonds	51.2%	296	6.4%
Porrentruy	21.8%	126	5.3%
		<i>answered question</i>	578
		<i>skipped question</i>	151

Q5 : Depuis combien de temps la fréquentez-vous ?

Answer Options	Response Percent	Response Count	1/2-Interval
moins d'un an	16.3%	94	4.7%
un à trois ans	27.0%	156	5.7%
quatre ans et plus	56.7%	328	6.3%
<i>answered question</i>		578	
<i>skipped question</i>		151	

Q6 : A quelle fréquence vous y rendez-vous ?

Answer Options	Response Percent	Response Count	1/2-Interval
chaque jour	1.9%	11	1.7%
quelques fois par semaine	9.7%	56	3.8%
quelques fois par mois	33.7%	195	6.0%
quelques fois par année	39.8%	230	6.2%
moins d'une fois par année	14.9%	86	4.5%
<i>answered question</i>		578	
<i>skipped question</i>		151	

Q7 : Pour quelle(s) raison(s) venez-vous à la médiathèque ? (cochez une ou plusieurs réponses ci-dessous)

Answer Options	Response Percent	Response Count	1/2-Interval
emprunter / rendre des documents	94.5%	531	2.9%
emprunter / rendre un appareil (ordinateur, appareil photo, beamer, etc.)	42.3%	238	6.4%
consulter des documents sur place	37.7%	212	6.3%
travailler au calme	14.1%	79	4.5%
consulter le catalogue RERO (Réseau romand des bibliothèques)	8.7%	49	3.6%
demander des renseignements au personnel de la médiathèque	41.8%	235	6.4%
demander des conseils au technicien / à la technicienne audiovisuel	17.4%	98	4.9%
faire une pause / boire un café / passer un bon moment	10.7%	60	4.0%
faire des photocopies / reliures	8.9%	50	3.7%
utiliser les ordinateurs de la médiathèque	6.2%	35	3.1%
lire des journaux / revues	10.1%	57	3.9%
faire des recherches dans les bases de données documentaires	11.7%	66	4.2%
consulter les catalogues des livres en séries, des mallettes pédagogiques, des nouveautés	27.9%	157	5.8%
voir une exposition	30.8%	173	6.0%
travailler en groupe	11.9%	67	4.2%
<i>answered question</i>		562	
<i>skipped question</i>		167	

Q8 : Dans quel(s) but(s) utilisez-vous les services de la médiathèque ? (cochez une ou plusieurs réponses ci-dessous)

Answer Options	Response Percent	Response Count	1/2-Interval
pour mon développement personnel	32.2%	181	6.0%
pour améliorer ma culture générale	18.9%	106	5.1%

pour mon travail	96.8%	544	2.3%
Autre : (veuillez préciser)	6.2%	35	3.1%
		answered question	562
		skipped question	167

Q9 : A quelle fréquence utilisez-vous les ressources physiques suivantes ?(cochez une ou plusieurs réponses ci-dessous)

Answer Options	très souvent	souvent	rarement	jamais	Response Count	
ouvrages documentaires	100	224	182	49	555	
ouvrages de littérature de jeunesse	138	185	125	105	553	
appareils	18	76	267	175	536	
revues papier, magazines	14	88	246	196	544	
DVD	31	95	233	189	548	
jeux	48	123	187	187	545	
mallettes pédagogiques	20	123	245	161	549	
autre	9	12	28	166	215	
autre : (veuillez préciser)					30	
					answered question	555
					skipped question	174

1/2-Intervals

très souvent	souvent	rarement	jamais
28	35	34	21
31	34	30	28
13	25	36	33
11	26	36	34
17	27	36	34
20	30	34	34
13	30	36	33
9	11	15	19

Q10 : A quelle fréquence utilisez-vous les ressources numériques suivantes :(cochez une ou plusieurs réponses ci-dessous)

Answer Options	très souvent	souvent	rarement	jamais	Response Count	
livres et revues en texte intégral	56	115	162	217	550	
bases de données bibliographiques	15	76	192	261	544	
dictionnaires et encyclopédies	16	64	168	297	545	
catalogue en ligne RERO	110	164	125	149	548	
catalogues de lectures suivies, de mallettes pédagogiques, etc.	26	105	197	207	535	
autre	2	5	26	178	211	
autre : (veuillez préciser)					3	
					answered question	550
					skipped question	179

1/2-Intervals

très souvent	souvent	rarement	jamais
22	29	33	35
12	25	34	36
12	23	33	36
29	33	30	32
15	28	34	35

Q11 : Quelle(s) difficulté(s) rencontrez-vous lors de vos recherches d'information ?(cochez une ou plusieurs réponses ci-dessous)

Answer Options	Response Percent	Response Count	1/2-Interval
vous ne savez pas comment effectuer des recherches	14.4%	79	4.6%
vous ne savez pas utiliser le catalogue RERO	12.4%	68	4.3%
vous ne maîtrisez pas l'utilisation des bases de données en ligne	19.4%	106	5.2%
vous ne trouvez pas l'emplacement physique d'un document dans la médiathèque	24.5%	134	5.6%
vous ne rencontrez pas de difficulté	48.1%	263	6.6%
vous n'effectuez pas de recherche	10.1%	55	4.0%
autre	5.9%	32	3.1%
autre : (veuillez préciser)		35	
		answered question	547
		skipped question	182

Q12 : Ressentez-vous le besoin d'obtenir de l'aide du personnel de la médiathèque pour vos recherches ?

Answer Options	Response Percent	Response Count	1/2-Interval
oui	71.1%	389	5.9%
non	28.9%	158	5.9%
		answered question	547
		skipped question	182

Q13 : Quel est votre degré de satisfaction concernant le personnel de la médiathèque ?

Answer Options	très satisfait	plutôt satisfait	peu satisfait	pas du tout satisfait	Response Count
accueil	399	131	13	2	545
disponibilité	386	143	15	1	545
qualité des informations données	387	142	12	4	545
					answered question
					skipped question
					545
					184
1/2-Interval					
	très satisfait	plutôt satisfait	peu satisfait	pas du tout satisfait	
	32	31	11	4	
	33	32	12	3	
	33	31	11	6	

Q14 : Quel est votre degré de satisfaction concernant les locaux de la médiathèque :

Answer Options	très satisfait	plutôt satisfait	peu satisfait	pas du tout satisfait	Response Count
le confort	280	248	11	1	540
le nombre de places de travail sans ordinateur	215	277	43	5	540
le nombre de places de travail avec ordinateur	181	300	49	10	540

la signalétique dans les locaux	171	322	43	4	540	
					<i>answered question</i>	540
					<i>skipped question</i>	189
1/2-Interval						
très satisfait	plutôt satisfait	peu satisfait	pas du tout satisfait			
36	36	10	3			
35	36	19	7			
34	35	20	10			
33	35	19	6			

Q15 : Êtes-vous satisfait(e) des services suivants :

Answer Options	très satisfait	plutôt satisfait	peu satisfait	pas du tout satisfait	sans avis	Response Count	
la collection d'ouvrages documentaires	129	261	13	0	117	520	
la collection de littérature de jeunesse	142	235	19	2	122	520	
la collection de jeux	97	190	47	3	183	520	
les revues papier	74	201	6	4	229	514	
le prêt entre bibliothèques	283	158	6	1	70	518	
les systèmes de réservation	263	180	14	5	56	518	
le service de messagerie	241	143	10	5	117	516	
le service technique	196	132	10	0	179	517	
la liste des nouvelles acquisitions	104	164	23	1	228	520	
les listes thématiques	69	160	23	0	264	516	
le site internet de la HEP (onglet médiathèques)	85	217	58	6	152	518	
les dictionnaires et encyclopédies en ligne	55	120	18	1	325	519	
les bases de données	63	134	30	5	283	515	
les revues et les livres électroniques	35	111	20	3	349	518	
les expositions	141	188	19	1	170	519	
les horaires	153	224	72	15	53	517	
autre	7	12	3	3	151	176	
autre : (veuillez préciser)						15	
						<i>answered question</i>	520
						<i>skipped question</i>	209
1/2-Interval							
très satisfait	plutôt satisfait	peu satisfait	pas du tout satisfait		sans avis		
30	35	11	0		29		
31	35	13	4		30		
27	34	20	5		33		
24	34	7	6		35		
35	32	7	3		24		
35	33	11	7		22		
35	31	10	7		29		
34	30	10	0		33		
28	33	14	3		35		
24	32	14	0		35		

26	35	22	7	32
22	30	13	3	34
23	31	16	7	35
18	29	13	5	33
31	34	13	3	33
32	35	24	12	21
8	10	5	5	15

Q16 : Globalement, comment jugez-vous les services de la médiathèque ?

Answer Options	Response Percent	Response Count	1/2-Interval
très bons	55.0%	286	6.7%
bons	38.8%	202	6.6%
satisfaisants	4.8%	25	2.9%
insuffisants	1.3%	7	1.5%
Commentaire :		36	
	<i>answered question</i>	520	
	<i>skipped question</i>	209	

Q17 : Pourriez-vous nous dire quels sont, selon vous, les aspects positifs de la médiathèque ?

Answer Options	Response Count
	374
<i>answered question</i>	374
<i>skipped question</i>	355

Q18 : Quelles sont les améliorations possibles ?

Answer Options	Response Count
	284
<i>answered question</i>	284
<i>skipped question</i>	445

Q19 : Quel rôle joue la médiathèque dans l'accomplissement de votre travail ?

Answer Options	Response Percent	Response Count	1/2-Interval
très important	31.5%	163	6.3%
assez important	48.9%	253	6.8%
pas très important	16.6%	86	5.0%
pas du tout important	2.9%	15	2.3%
	<i>answered question</i>	517	
	<i>skipped question</i>	212	

Q20 : Pour l'avenir, quelles améliorations seraient souhaitables ?

Answer Options	Response Percent	Response Count	1/2-Interval
un plus grand choix de documents de tous types	28.5%	147	6.1%
un plus grand choix d'appareils	7.9%	41	3.7%
des horaires plus étendus	27.5%	142	6.0%

plus de calme	2.5%	13	2.1%
davantage d'animations, d'expositions, d'activités culturelles	9.5%	49	4.0%
plus d'espace et de places assises	13.6%	70	4.6%
un plus grand choix de ressources numériques	13.2%	68	4.6%
la médiathèque me convient très bien comme ça	48.6%	251	6.8%
autre :	6.8%	35	3.4%
autre : (veuillez préciser)		47	
		answered question	516
		skipped question	213

Q21 : Seriez-vous intéressé(e) par la mise en place des ateliers suivants :(cochez une ou plusieurs réponses ci-dessous)

Answer Options	oui	non	sans avis	Response Count
découverte de logiciels	246	143	123	512
montage audio / vidéo	244	150	118	512
rencontres d'auteurs / tables rondes / café pédagogique	214	156	142	512
animations thématiques pour les classes	329	78	105	512
découverte de nouveaux matériels pédagogiques	364	63	85	512
création de bibliographies (Zotero)	95	199	218	512
recherches dans les bases de données	121	213	178	512
recherches sur internet / utilisation de podcasts / utilisation des flux RSS	134	195	183	512
création de dossiers pédagogiques thématiques (RéEA : ressources électroniques d'enseignement et d'apprentissage)	220	128	164	512
				answered question
				512
				skipped question
				217

1/2-Interval		
oui	non	sans avis
35	31	30
35	32	29
34	32	31
33	25	28
32	23	26
27	34	34
30	34	33
31	34	33
34	30	32

Q22 : Avez-vous d'autres suggestions d'ateliers ?

Answer Options	Response Count
	37
answered question	37
skipped question	692

Q23 : Seriez-vous intéressé(e) par les services suivants :

Answer Options	Response Percent	Response Count	1/2-Interval
un conseil personnalisé en recherche d'informations	27.3%	139	6.1%
un portail documentaire rassemblant tous les services des médiathèques	27.1%	138	6.1%
des applications pour smartphones / tablettes en lien avec la pédagogie	50.5%	257	6.8%
la mise à disposition d'un espace de type Fablab (laboratoire de fabrication)	12.2%	62	4.5%
je ne suis pas intéressé(e) par ces services	27.7%	141	6.1%
autre	1.4%	7	1.6%
autre : (veuillez préciser)		7	
answered question		509	
skipped question		220	

Q24 : Vous êtes :

Answer Options	Response Percent	Response Count	1/2-Interval
un homme	21.1%	107	5.6%
une femme	78.9%	401	5.6%
answered question		508	
skipped question		221	

Q25 : Vous êtes (principalement) :

Answer Options	Response Percent	Response Count	1/2-Interval
enseignant(e) primaire	36.1%	183	6.6%
enseignant(e) secondaire I	17.6%	89	5.2%
enseignant(e) secondaire II	10.8%	55	4.2%
étudiant(e) bachelor	14.6%	74	4.8%
étudiant(e) master	5.9%	30	3.2%
formateur(trice)	5.3%	27	3.1%
chercheur(euse)	0.4%	2	0.9%
éducateur(trice)	0.2%	1	0.6%
personnel administratif et technique	3.2%	16	2.4%
autre	5.9%	30	3.2%
autre : (veuillez préciser)		44	
answered question		507	
skipped question		222	

Q26 : Dans quel(s) endroit(s) travaillez-vous / étudiez-vous :(cochez une ou plusieurs réponses ci-dessous)

Answer Options	très souvent	souvent	rarement	jamais	Response Count
au bureau	109	85	58	244	496
chez vous	346	118	29	8	501
au café	7	16	94	369	486
dans une bibliothèque	23	56	248	172	499
dans les salles de classes	185	100	123	88	496
dans la salle des maîtres / dans les salles des étudiants	68	129	170	134	501

dans les transports publics	10	46	103	341	500
autre	4	4	10	131	149
autre : (veuillez préciser)					17
					answered question
					502
					skipped question
					227
1/2-Interval					
très souvent	souvent	rarement	jamais		
28	26	22	34		
32	29	16	9		
8	12	27	29		
14	22	34	33		
33	28	30	26		
24	30	33	30		
10	20	28	32		
6	6	10	12		

Q27 : Sur quel(s) réseau(x) social(aux) êtes-vous présent(e) :

Answer Options	Response Percent	Response Count	1/2-Interval
facebook	48.2%	242	6.9%
twitter	7.2%	36	3.5%
linkedin	13.3%	67	4.7%
aucun	44.4%	223	6.8%
autre	4.4%	22	2.8%
autre : (veuillez préciser)		22	
			answered question
			502
			skipped question
			227

Q28 : Pouvez-vous nous indiquer votre âge :

Answer Options	Response Percent	Response Count	1/2-Interval
18-24	19.3%	97	5.4%
25-34	24.9%	125	5.9%
35-49	32.1%	161	6.4%
50-64	23.5%	118	5.8%
65 et plus	0.2%	1	0.6%
			answered question
			502
			skipped question
			227

Annexe 5 : Grille d'entretien

« Les services des médiathèques de la HEP-BEJUNE : point de vue des usagers et propositions pour l'avenir »

Guide d'entretien pour la personne interrogée

N° de l'entretien	
Date de l'entretien	
Personne interrogée et fonction	
Lieu	
1. Usage des médiathèques de la HEP	Quelles motivations vous y amènent ; quelle est la plus importante ? Fréquentation ; qu'est-ce qui est agréable, qu'est-ce qui vous retient ? Qu'y faites-vous ? Pendant combien de temps ? Accès
2. Satisfaction	Le personnel Les lieux Les services Qu'avez-vous le plus apprécié au cours de vos derniers passages à la médiathèque ? Points négatifs / positifs
3. Attentes	Importance de la médiathèque (travail, développement personnel,...) Améliorations souhaitables ; que devrions-nous faire pour mieux répondre à vos attentes (animations, ateliers, formations,...?) La médiathèque de vos rêves
4. Profil de l'utilisateur	Votre mode de travail Présence sur les réseaux sociaux

Annexe 6 : Comptes rendus d'entretiens

Entretien N°1	Stat. 486	Date : 07.05.2015
Usage des médiathèques	Satisfaction	Attentes
<p>- durant ma formation, la médiathèque était mon puits : pleine de manuels, d'idées pour des lectures ;</p> <p>- en tant que jeune diplômé, vite démuni, on manque de références, d'ouvrages didactiques. Chercher sur l'ordi, c'est bien mais il y a tellement de choses que c'est compliqué ; à la médiathèque c'est agréable car un tri a été fait ;</p> <p>- on a une large palette de références mais un choix a déjà été présélectionné et je trouve des choses qui me satisfont.</p> <p>- je prends surtout des lectures suivies, via la messagerie, mais j'essaie d'aller en médiathèque 1x/an ;</p> <p>- je téléphonais jusqu'il y a peu pour réserver et le fais maintenant par internet mais le mode d'emploi n'est pas facile, j'ai dû demander de l'aide à la bibliothécaire, ce qui m'a surpris car je m'estime de la génération « internet » ;</p> <p>- quand je vais sur le site de la HEP, tout n'est pas simple ; je cherche dans le catalogue mais mes collègues ont laissé</p>	<p>- je suis très satisfait de mes contacts avec la médiathèque, de ce qu'on me propose, de ce que j'y trouve ;</p> <p>- le personnel est super ;</p> <p>- j'utilise essentiellement la messagerie, qui fonctionne bien sauf pendant les vacances ! cela me vaut des rappels mais quand j'explique que c'est à la messagerie, c'est ok. C'est vraiment agréable.</p> <p>- l'accès de la médiathèque est très pratique ; c'était un privilège pendant ma formation d'avoir la médiathèque si près des cours ;</p> <p>- les gens sont accueillants ; c'est rare que je sois sorti de la médiathèque bredouille ; les lieux sont agréables, les gens compétents, qui m'ont bien aidés pendant ma formation ; le technicien est très calme et disponible ; la médiathèque m'a facilité certaines tâches demandées par l'école ;</p> <p>- il y a du roulement au niveau du personnel ; il faudrait mettre davantage les ressources en avant ; la médiathèque ne se met pas assez en avant, elle devrait faire plus de pub ;</p> <p>- le personnel est très sympa, sauf quelques fois où</p>	<p>- j'attends de la médiathèque qu'elle se renouvelle, surtout au niveau de la littérature jeunesse, c'est mon credo, je ne veux plus voir de Martine dans mes classes ! Les caisses de lecture sont vraiment une bonne formule pour le travail en classe ; on peut faire des concours ;</p> <p>- j'aimerais bien des caisses de musique, comme pour les lectures suivies, mais avec des instruments qui seraient empruntables par dizaines (xylophones, flûtes) ;</p> <p>- les ateliers pour les enseignants pourraient m'intéresser pour autant que ce soit du basique, des choses dont on a besoin ; les ateliers « découverte » des nouveautés de la médiathèque seraient vraiment un plus ; comme cela je serais toujours à jour sur le matériel qui est à disposition ; pour l'instant, je vais « faire un tour » dans la médiathèque et je regarde ce qu'il y a ; j'aime voir, toucher ce qu'il y a ;</p> <p>- des séquences didactiques (RéEA) seraient intéressantes mais elles doivent être modifiables ; j'aime m'inspirer d'un dossier mais le constituer moi-même (fil rouge) ; il faut pouvoir être souple dans la manière d'aborder des thèmes, mais ça peut être intéressant que des professionnels spécialistes fassent ces séquences, moi je suis généraliste ; si un historien peut proposer une séquence, on est sûr de la qualité de la source ;</p>

<p>tomber...</p> <ul style="list-style-type: none"> - je n'utilise jamais la médiathèque pour mon usage personnel ; au début, j'utilisais des jeux pour l'immersion en allemand mais la médiathèque est vraiment un outil de travail ; c'est vrai que je pourrais réserver des romans pour mes vacances d'été ! - on nous a présenté la médiathèque en début de formation ; si un enseignant ne connaît pas la médiathèque c'est difficile d'entrer en contact, de s'y retrouver, ou il faut que la personne demande de l'aide. - je n'utilise pas le PEB [prêt entre bibliothèques], j'ai toujours pris des choses du réseau, peut-être qu'une fois j'ai fait venir un livre de l'uni de Neuchâtel ; [j'explique ce qu'est le PEB] ; ah, je pourrais emprunter des livres qui sont à Lausanne !? 	<p>on a l'impression de déranger ;</p> <ul style="list-style-type: none"> - j'ai trouvé super les expos (la mouche qui lit) ; ça fait des piqûres de rappel pour les anciens ; - les horaires me conviennent, souvent je téléphone. 	<ul style="list-style-type: none"> - [idée d'une veille pédagogique] : je n'aimerais pas être informé de manière hebdomadaire car on reçoit beaucoup de mails ; si c'est mensuel sur les nouveautés de la médiathèque, alors ok, je viendrais à la médiathèque pour voir les nouveautés ! - [intérêt pour des tables rondes] : non, la formation continue est déjà bien fournie, ça me suffit ; - faire passer les nouveautés par les réseaux sociaux, c'est une bonne idée si c'est bien fait ; il faut vivre avec l'actualité, on est dans les réseaux à mon âge, mais je ne m'abonne pas à tout et n'importe quoi ; - un compte Facebook des médiathèques serait intéressant pour montrer les nouveautés, critiquer des ouvrages, surtout que la consultation de Facebook est journalière pour ma part ; - je ne pense pas qu'il faut prouver l'utilité de la médiathèque ; je n'ai pas trouvé d'équivalent pour l'instant ; - j'aimerais bien recevoir des nouvelles des nouveautés de la médiathèque ; on oublie la médiathèque après sa formation ! alors qu'elle a plein de matériel.
--	---	--

Entretien N° 2	Stat. 22	Date : 11.05.2015
Usage des médiathèques	Satisfaction	Attentes
<p>- je vais à la médiathèque car j'ai toujours quelque chose à chercher ; je suis exclusivement « livres », visuelle, j'ai besoin de visuel.</p> <p>- en général c'est moi qui cherche, j'y passe un moment [dans la médiathèque] et si je ne trouve pas, je demande à une bibliothécaire ; en général, je trouve ce que je veux, j'aime fouiner ; je connais bien le rayon « Arts », je sais même où ranger les trucs mais elles veulent jamais me laisser ranger (!). C'est très agréable car l'équipe est fantastique ; elles nous offrent parfois un café ;</p> <p>- je lis souvent sur place, parfois pendant une heure ; il y a des petits coins, c'est calme. Mais même quand il y a du va et vient, si on se met du côté lecture, c'est calme et ça me va parfaitement.</p> <p>- je lis et l'accès est idéal ; où c'est placé, c'est parfait.</p> <p>- je fais venir les livres d'ailleurs quand c'est nécessaire ; je demande à une bibliothécaire et elle me les fait venir.</p> <p>- j'emprunte surtout pour le travail mais aussi des DVD pour ma famille, pour mes filles, avec ma carte ; mais la plupart du temps, c'est pour moi.</p> <p>- je n'utilise pas tellement les appareils</p>	<p>- je suis hyper satisfaite de la médiathèque ; si on ne peut pas me répondre, on peut m'aiguiller.</p> <p>- les expos qui sont montées marchent bien !</p> <p>- je trouve génial de faire entrer les enfants dans la médiathèque [avec les expos] ;</p> <p>- l'accueil est super, chacune prend le temps de me répondre ; je découvre la médiathèque de manière plus élargie.</p> <p>- le service est hyper sympa, c'est toutes des dames (!) et on sent que ça roule.</p>	<p>- proposer des ateliers ? Oui, mais elles [les bibliothécaires] le font déjà ! J'ai participé à la mise sur pied des ateliers après le vernissage de l'expo.</p> <p>- avant, je n'utilisais les médiathèques que comme lieu de ressources alors que maintenant je réalise que ce sont des lieux animés ; je ne le savais pas [qu'il y avait des expos] ; je n'utilisais la médiathèque que comme pourvoyeuse de ressources. Je n'étais pas tellement au courant de ce qu'ils faisaient ; là quand je vois ce que la médiathèque fait, je trouve ça génial.</p> <p>- je suis en souci par rapport au déménagement à Delémont ; mais il faut que la médiathèque soit dans le lieu de formation.</p> <p>- je sais qu'il y aura un créalab, alors est-ce qu'on pourra l'utiliser ? Si on veut faire des grands travaux, il faut des moyens.</p> <p>- je ne suis pas sur les réseaux sociaux, je n'ai pas assez de recul par rapport à ces choses.</p>

<p>mais... [je lui dis lesquels] ah oui, des appareils photo ! je prends des caméras, des appareils photo pour les étudiants, des lecteurs CD car j'en n'ai pas ; pas forcément pour moi mais pour les étudiants quand ils font un travail photo. C'est très appréciable !</p> <ul style="list-style-type: none">- je n'utilise pas le numérique ; je ne connais pas RERO.- pour mes lectures privées, je vais à la bibliothèque de la ville.- les étudiants vont chercher des documents à la médiathèque ; je crois qu'ils l'utilisent pas mal ; ils font beaucoup de recherches sur internet, mais je leur demande des rendus sur support papier [elle me donne l'exemple d'un travail avec une complémentarité papier-numérique].		
--	--	--

Entretien N° 3	Stat. 270	Date : 20.05.2015
Usage des médiathèques	Satisfaction	Attentes
<p>- j'ai déjà utilisé les 3 médiathèques ; j'utilise peu la messagerie ; je vais en médiathèque pour les appareils ; je prends des beamers pour une association dans laquelle je suis et pour mes classes.</p> <p>- j'emprunte surtout des ouvrages de références ou spécifiques, sur le haut potentiel par exemple, ce sont souvent des ouvrages chers ; en même temps, j'ai un rapport particulier au livre, j'aime avoir mes livres.</p> <p>- j'emprunte les moyens d'enseignement ; j'essaie de me tenir au courant.</p> <p>- je passe beaucoup de temps dans les rayons de la médiathèque, je cherche les choses très demandées ou nouvelles ; j'essaie d'aller sur le catalogue, c'est assez facile ; sinon je discute avec une des personnes qui sont à disposition. Généralement, je passe plus d'une heure dans la médiathèque.</p> <p>- je n'utilise pas d'autres bibliothèques que celles de la HEP /CIP ; sinon j'achète beaucoup de livres et je n'arrive pas à m'en défaire. Parfois je vais à la médiathèque pour consulter un livre et après je l'achète.</p> <p>- je vais regarder le présentoir des revues et je passe du temps, je m'installe et je n'oublie</p>	<p>- je trouve que le service est vraiment de qualité, ce que je ne trouve pas en librairie ; les librairies sont moins spécifiques en pédagogie ; dans les médiathèques je trouve vraiment ce dont j'ai besoin.</p> <p>- dans les 3 médiathèques, je trouve qu'il y a des problèmes de parc et c'est énervant.</p> <p>- au niveau des horaires, ils devraient harmoniser entre les 3 sites ; pour les utilisateurs comme moi qui vont indifféremment sur tous les sites, je trouverais plus pratique que les horaires soient les mêmes.</p> <p>- on trouve une certaine diversité dans les documents, le catalogue est riche, c'est la spécificité du domaine qui en fait sa force.</p> <p>- comme enseignant itinérant, je suis peu informé de ce qui se passe par rapport à la HEP : expositions, conférences ; parfois il y a des affiches aux panneaux dans les écoles mais souvent je ne sais pas par où passe l'info.</p> <p>- il y a un grand choix de mallettes, dommage que certains enseignants ne le sachent pas ; et le service de livraison fonctionne pas mal.</p> <p>- je trouve que l'on croule sous le trop d'info ; mais il faut faire attention à la manière de trier l'info ; il y a une forme d'élagage et si on élague trop, il y a le danger d'une forme de pensée unique ; les médiathèques sont confrontées à ça : ou bien elles</p>	<p>- je serais intéressé par une lettre d'information qui nous tienne au courant des dernières nouveautés.</p> <p>- je vais sur Facebook et donc je trouverais bien s'il y avait quelque chose, une page ; bon, on est bombardé par l'info ; il faudrait que l'info soit de qualité, à jour ;</p> <p>- il y a vraiment quelque chose à faire au niveau de la communication ; je cherche beaucoup de moyens.</p> <p>- les enseignants spécialisés et ceux qui donnent du soutien mériteraient d'être soignés par les HEP car ce sont des véhicules d'information ; ils diffusent beaucoup, ils réseautent.</p> <p>- dans les cours de formation continue, il faudrait présenter les ouvrages aux participants plutôt que de les poser sur une table ; la plupart des gens ne restent pas pour regarder après le cours ; quand il y a 50 livres sur un domaine, il est bien qu'un tri soit fait, que l'on nous conseille les incontournables ; en plus de l'animateur, il faudrait qu'il y ait quelqu'un qui recommande des livres, pour mieux valoriser la bibliographie présentée à la fin des cours. Là il y a vraiment quelque chose à faire ; vous savez les enseignants croulent sous leurs fiches et du coup n'ont plus le temps de lire et de trier l'info.</p> <p>- pour les RéEA, il faut une collaboration, les bibliothécaires ne sont pas des didacticiens ; il me semble que c'est passer beaucoup de temps pour ce que cela va être utile.</p> <p>- je rêverais d'avoir des expositions qui viennent dans les écoles, de proposer des animations pour les</p>

<p>jamais de passer par les CD et DVD, c'est incontournable ; c'est pour moi, personnellement ; il y a une grande diversité d'offres et ça m'évite de les acheter. Les DVD, je les emprunte davantage pour la pédagogie, à destination professionnelle.</p> <p>- je n'utilise pas les revues électroniques ni les possibilités en ligne. J'utilise la HEP comme premier tri dans le choix de mes bouquins, pour éviter d'acheter des livres qui ne me conviennent pas ; je fais de la résistance au « pédagogisme ».</p> <p>- je fais les prolongations par téléphone et ça m'arrive de faire par internet.</p>	<p>arrosent ou bien elles sont trop sélectives ; c'est un dur équilibre. Moi l'exhaustivité m'intéresse car j'ai besoin de cette diversité, je suis enseignant de soutien.</p> <p>- pour l'essentiel, je trouve ce dont j'ai besoin dans les médiathèques ;</p> <p>- j'aimerais qu'on puisse avoir des prêts beaucoup plus longs ; par exemple pour les moyens d'enseignement, j'aurais voulu travailler sur tout un cycle ; j'ai donc acheté les ouvrages.</p> <p>- il y a une masse incroyable de moyens qui arrivent, par la HEP, avec la télé, la radio, la HEP propose encore ceci et cela et il faut encore lire... c'est difficile. Les médiathèques ont aussi la tentation de grossir, de proposer toujours plus et les enseignants ont toujours moins de temps... Il y a du brassage à l'interne. Les personnes à l'accueil sont toujours hyper occupées, mais disponibles, ont des piles de livres partout... on se fait tous mousser, quoi !</p>	<p>enseignants dans leurs écoles.</p> <p>- je pense qu'une majorité d'enseignants n'est potentiellement pas des clients des médiathèques ; il faudrait décentraliser les services, les animations, car les enseignants sont beaucoup sollicités !</p> <p>- est-ce qu'une HEP, par ses médiathèques, peut restreindre ou promouvoir une pensée libre ou unique ?</p> <p>-est-ce que la médiathèque peut devenir un moyen complémentaire à la pédagogie que veut développer l'institution ?</p> <p>- moi qui suis dans l'institution depuis beaucoup d'années, je ne vois toujours pas quelle est la philosophie de la HEP...</p> <p>- concernant les ateliers, les médiathèques pourraient être une aide encore plus précieuse pour les enseignants par rapport aux dys ; une aide pour les enseignants du terrain qui doivent être sensibilisés et orientés par rapport à cette problématique.</p> <p>- j'ai l'impression que les médiathèques ont leur raison d'être mais il faut réfléchir en termes de centralisation ; avec l'informatique, on peut centraliser mais bon... j'ai quand même envie d'une certaine proximité. Si les outils ne peuvent pas être décentralisés, l'information oui.</p>
---	---	---

Entretien N° 4	Stat. 271	Date 21.05.2015
Usage des médiathèques	Satisfaction	Attentes
<p>- j'utilise qu'une médiathèque, mais je n'y vais pas énormément car depuis mon lieu de travail c'est assez loin ; je ne prends pas toujours le temps d'y aller, en fait...</p> <p>- je vais surtout en médiathèque pour préparer les leçons d'environnement ; bon, maintenant on aura plus de moyens [d'enseignement] ; mais avant on créait nous-même nos outils donc j'avais besoin de documents ; maintenant avec le PER, on ne devra plus forcément créer nos dossiers.</p> <p>- je fais des dossiers sur les volcans, sur l'eau, je vais chercher sur internet mais j'ai plus confiance aux livres ;</p> <p>- j'utilise la messagerie, je dépose les documents que je rends [je lui dis qu'elle peut aussi recevoir des documents commandés].</p> <p>- en général je ne fais pas long car je sais ce que je veux ; soit je trouve, soit je ne trouve pas et je demande ; les ordinateurs, ça fait longtemps que je ne les ai plus utilisés alors il faudrait que je demande... je n'utilise plus le catalogue ; si je veux quelque chose de précis, je demande plutôt à la bibliothécaire.</p> <p>- depuis que je ne suis plus étudiante, je n'ai pas fait venir des documents d'ailleurs. Pour</p>	<p>- je suis bien renseignée pas les bibliothécaires.</p> <p>- la médiathèque est trop décentrée !</p> <p>-je suis satisfaite des services, les bibliothécaires sont sympas, accessibles ; pour moi ça va bien.</p> <p>- je trouve bien d'être informée par mail lorsque les bibliothèques sont fermées.</p> <p>- pour l'environnement, les mallettes sont vraiment chouettes ; j'en ai pris par exemple sur l'électricité et c'était vraiment chouette, mais on est limité à la période pendant laquelle on l'a et je dois adapter mon programme en fonction de la réservation ; cela est contraignant et on est moins libre ; ces mallettes sont très prisées.</p> <p>- c'est bien d'être informée par mail quand il y a des conférences ou animations ; le mail fonctionne bien pour moi, je vais consulter ma boîte régulièrement.</p> <p>- je ne m'y retrouve pas dans les jeux, je ne sais pas s'il y a un classement, il y a beaucoup de choses entassées et souvent j'abandonne.</p>	<p>- [long silence] ; pour ce que j'utilise, la médiathèque me convient comme ça.</p> <p>- Facebook serait bien pour communiquer sur les nouveautés, je suis sur Facebook ; je suis la page de la HEP et des groupes d'enseignants qui sont très dynamiques ; ils mettent des photos de leurs créations, de leurs bricolages, c'est intéressant. Ce serait pas mal pour les médiathèques.</p> <p>- je serais intéressée par le test d'un Fablab, je suis curieuse, j'aime les nouveautés.</p> <p>- je serais aussi intéressée par des ateliers de recherche sur internet, même si je me débrouille.</p> <p>- je regarde assez souvent le PER et c'est intéressant si on peut trouver des séquences sur certains sujets ; les enfants adorent que l'on varie les supports, les moyens utilisés.</p> <p>- je ne vois pas ce qui pourrait me manquer... pour le moment, cela me convient. Mes autres collègues ne vont pas à la médiathèque. Pour les expos, c'est loin, ça nous coûte trop cher et on ne peut pas trop solliciter les parents qui le sont déjà pour la piscine, la patinoire, ...</p> <p>- c'est important de communiquer ce qui se fait dans les médiathèques.</p> <p>- j'aimerais des mallettes sur d'autres thèmes, que cela soit encore plus diversifié ; on trouve le catalogue sur le site de la HEP ? [je lui explique].</p>

<p>le français et les maths, je n'utilise pas du tout la HEP ; je trouve des exercices sur internet et je les modifie.</p> <p>- pour moi personnellement, je ne prends jamais rien ; ça m'embête de me déplacer pendant une heure de temps ; ce temps, je préfère le consacrer à mes activités à côté de mon travail.</p> <p>- j'n'utilise pas le côté appareil de la médiathèque sauf cette année où j'ai emprunté des trépieds ; ma classe participe à l'Ultracourt [festival de cinéma pour les écoles] ; j'ai aussi emprunté une caméra il y a deux ans pour le camp de ski.</p>		
--	--	--

Entretien N°5	Stat. 312	Date : 28.05.2015
Usage des médiathèques	Satisfaction	Attentes
<p>- j'utilise la médiathèque et parfois je réserve des choses que je fais venir, des mallettes.</p> <p>- j'y vais depuis la première année de ma formation parce qu'on y trouve les moyens d'enseignement pédagogiques ; la médiathèque était sur le lieu de formation.</p> <p>- quand je suis allée chercher des moyens, j'ai vu qu'il y avait beaucoup de livres sur plein de thèmes donc je suis allée en emprunter pour préparer mes stages et quand j'ai commencé à faire des remplacements ou à avoir des classes, j'ai continué à y aller ;</p> <p>- j'utilise aussi beaucoup de jeux car maintenant j'enseigne en 1-2 P ; comme j'ai fait 3 ans de remplacements, j'ai eu le temps de voir tous les degrés et j'ai vu qu'ils avaient étoffé la gamme des jeux.</p> <p>- je vais principalement à la médiathèque pour les jeux et les mallettes et après pour les livres, les albums jeunesse. Ils sont trop petits pour les séries de livres [je lui précise qu'il existe des séries de livres pour les premiers degrés aussi].</p> <p>- j'emprunte principalement pour le travail mais c'est vrai que si je devais prendre quelque chose pour moi, c'est là que j'irais regarder en premier.</p>	<p>- je trouve que ça roule très bien, ils sont bien disponibles et au moindre souci ils nous conseillent, ils nous aident.</p> <p>- les horaires d'ouverture pour moi ce n'est pas un problème vu que je suis sur place ; à chaque fois j'ai bien le temps de regarder et réserver.</p> <p>- quand je fais venir des choses, c'est rapide. Pour les prolongations c'est aussi rapide, un coup de fil ou un mail et c'est fait.</p> <p>- j'ai vu en coup de vent qu'il y avait des expos mais je ne m'arrête pas tout le temps et je ne suis pas allée avec mes classes.</p> <p>- je n'ai pas de point négatif à relever.</p> <p>- mes collègues aussi utilisent la médiathèque, on se montre ce que l'on a trouvé, c'est sympa.</p> <p>- j'ai aussi eu l'occasion d'emprunter des DVD pour moi et pour la classe et ça c'est vraiment bien.</p> <p>- j'aime bien aussi avoir accès aux futurs manuels, comme cela on peut les tester et voir. Avec le nouveau système d'enseignement, on doit être à jour, mettre par écrit les objectifs d'enseignement et être plus formels.</p> <p>- la ludothèque c'est bien mais à la médiathèque les jeux sont centrés sur les apprentissages scolaires.</p> <p>- concernant les jeux, j'ai été étonnée des nouveautés proposées ces derniers temps ; en 1-</p>	<p>- heu, je ne vois pas trop...</p> <p>- [je lui soumetts des idées d'ateliers et elle dit que ça l'intéresserait].</p> <p>- je suis informée par mail de la HEP, on a reçu des informations sur les expos, c'est bien.</p> <p>- j'utilise Facebook et cela me plairait d'avoir des nouvelles par ce biais.</p> <p>- cette année j'ai regardé pour faire des activités en forêt et j'ai trouvé très peu d'ouvrages ; j'en ai fait venir d'ailleurs mais ça serait un thème à développer.</p> <p>- avec nos classes, on a une visite à la bibliothèque mais après on n'a pas tellement le temps de retourner ; on va dans la bibliothèque du collège primaire ; mais c'est très occupé. S'il y avait des visites à la médiathèque, ce serait intéressant car ils apprécient de s'asseoir, qu'on leur lise un conte, cela crée un lien.</p> <p>- certaines de mes collègues, anciennes, ne sont jamais allées à la médiathèque ; c'est moi qui leur ai montré et expliqué comment ça fonctionne et j'ai l'impression qu'elles ne sont pas les seules dans ce cas et en fait après coup il y a plein de choses qu'elles trouvent intéressantes ; elles passent un peu à côté...</p> <p>- je me demandais s'il n'y avait pas un manque de communication car moi cela fait depuis ma formation que j'y vais mais mes collègues ne semblent pas concernées ; il faudrait trouver un moyen de leur faire découvrir ces ressources.</p>

<p>- pour les albums jeunesse, je vais les prendre directement à la médiathèque mais si je travaille sur un thème je vais regarder sur le catalogue RERO en premier et je sélectionne toutes les médiathèques ; je fais venir directement ou je vais à la médiathèque pour demander aux médiathécaires, souvent elles m'aident pour trouver ce que je veux.</p> <p>- en principe, je vais à la médiathèque tous les 1-3 mois, je réserve et je prolonge ; j'y vais à chaque fois que je vais rendre les ouvrages ou les livres.</p> <p>- j'ai emprunté 1-2x du matériel technique car ce n'est pas mon domaine mais j'avais reçu de bonnes explications ; j'avais emprunté un beamer et aussi pour enregistrer.</p> <p>- je n'ai jamais utilisé de ressources électroniques et je n'ai jamais été sur le site de la hep [je l'informe qu'elle peut y retrouver le catalogues des mallettes, des lectures suivies, etc. et je lui explique comment procéder].</p> <p>- maintenant, je prends le temps de regarder les ouvrages, j'ouvre les mallettes, j'y passe une heure à une heure et demi.</p>	<p>2H j'aime bien l'édition du Grand Cerf ; il y a un grand choix, on peut bien travailler et évoluer, c'est important.</p> <p>- je prenais des caisses de lecture avant mais chaque fois que je suis allée, je ne les ai plus vues, je ne sais pas si elles ont changé de place, je n'ai pas regardé.</p> <p>-l'accès à la médiathèque est pratique pour moi car c'est sur mon chemin.</p> <p>- quand j'étais étudiante, j'allais souvent réviser à la médiathèque car on avait tout à disposition et c'est un lieu qui est calme.</p>	<p>- dans la formation continue, est-ce que ça ne serait pas possible de faire une découverte de la médiathèque ? [je lui explique ce qui se fait pour les étudiants + cours sur la littérature jeunesse, sur les nouvelles mallettes ou formation continue sur certains thèmes avec une partie en médiathèque].</p> <p>- c'est dommage que ça soit peu connu car notre ludothèque de l'école par exemple est peu étoffée ; je ne suis jamais allée à la ludothèque de la ville j'avoue. Il faudrait mieux communiquer sur ce qu'il y a.</p>
--	---	--

Entretien N°6	Stat. 56	Date : 04.06.2015
Usage des médiathèques	Satisfaction	Attentes
<p>- mon usage des médiathèques est très scolaire ; étant étudiant, je les utilise surtout pour trouver de la documentation pour mon travail de Bachelor, pour trouver les méthodologies d'enseignement, comme on ne peut pas les commander comme le fait un enseignant titulaire ; c'est bien d'avoir les méthodes avant de débarquer en stage. On a réclamé pour avoir une méthodologie par étudiant mais c'est trop coûteux donc on passe par la médiathèque.</p> <p>- j'utilise beaucoup aussi les anciennes méthodes d'enseignement que je ne trouve qu'en médiathèque ; cela permet d'avoir un panel complet de ce qui existe ; les élèves peuvent voir autre chose. C'est indispensable d'avoir quelque chose de cet ordre-là.</p> <p>- j'utilise principalement la médiathèque la plus proche de mon lieu d'étude ; c'est une question de localisation et de disponibilité des documents.</p> <p>- quand je ne suis pas en stage, j'y vais 3x/an mais en période de stage, c'est plutôt 1x/semaine.</p> <p>- la médiathèque est plutôt une extension de l'école, on va facilement voir si on y trouve quelque chose.</p>	<p>- on a la chance d'avoir ce regroupement BEJUNE !</p> <p>- c'est une chance aussi de pouvoir emprunter des séries de livres, c'est d'ailleurs le seul endroit à ma connaissance.</p> <p>- je trouve que tout ce qui est plus médiathèque que bibliothèque est sous exploité et c'est dommage ; j'ai le sentiment qu'ils essaient de mettre l'accent sur ce qui est plus « tactile », genre mallettes et c'est peu utilisé.</p> <p>- j'emprunte parfois du matériel photo ; l'avantage c'est le nombre + mallettes.</p> <p>- sans doute qu'on a du mal se comprendre à cause du VPN.</p> <p>- en début de formation, j'ai eu une demi-journée de présentation des médiathèques, relativement basique, et une fois on a eu un atelier de recherche... je ne suis pas certain de l'utilité de la chose parce que... j'ai fait l'uni avant donc j'utilisais déjà le catalogue, les accès aux revues. C'était redondant. Après je comprends que si on n'a jamais utilisé une médiathèque de sa vie, cela est plus compliqué.</p> <p>- le problème des médiathèques, c'est cette espèce de schizophrénie qu'elles ont de vouloir être accessibles aux enseignants, avec quelque chose de plutôt orienté « pratique », et en même temps elles sont censées faire office de bibliothèque pour la recherche qui se passe à la HEP... il y a ces</p>	<p>- je ne pense pas qu'un atelier sur de la recherche avancée ou sur un logiciel de bibliographie soit utile ; le travail de Bachelor est assez « petit » et les normes bibliographiques sont déjà incluses dans les logiciels de traitement de texte standards, donc finalement, est-ce que c'est nécessaire de perdre du temps pour maîtriser un outil que l'on n'utilisera plus par la suite ? De même, je ne suis pas sûr de la nécessité de la recherche à la HEP pour les étudiants.</p> <p>- proposer des RéEA serait utile, d'autant que la HEP Valais le fait déjà ; il me semble que ça se met aussi gentiment en place ici ; tant qu'on obligera les étudiants à faire de la recherche, il faut qu'ils aient accès à des documents de recherche, maintenant, est-ce que c'est le rôle premier des 3 médiathèques de faire ça ? [je lui demande de préciser sa pensée :] cela sous-entend qu'il n'y a pas besoin de 3 sites !</p> <p>- j'ai l'impression que les HEP remplissent bien leur mandat mais c'est sur le mandat qu'il faut se poser des questions et ce ne sont pas les médiathèques qui décident de leur mandat...</p> <p>- je ne cherche pas à forcément à connaître les nouveautés ; quand je traite un sujet, je regarde ce qui est disponible.</p> <p>- je trouve que la médiathèque fait bien son travail ; le matériel est renouvelé régulièrement ; si on va vers plus de technologie dans les classes, avoir plus de matériel, ce serait bien, style tablettes ou écran tactile en</p>

<p>- je n'ai jamais utilisé la messagerie, n'en n'ai pas eu besoin.</p> <p>- j'utilise maintenant les ressources en ligne depuis que j'ai le VPN, c'est pratique ; quand je suis arrivé à la HEP, la première chose que j'ai demandé à la médiathèque c'est si il y avait un accès VPN pour les revues en ligne et on m'a répondu par la négative... du coup j'ai un peu laissé tomber. Récemment on a reçu un mail nous informant de nouvelles revues en ligne [revues de l'OCDE notamment] et là j'ai découvert qu'elles étaient accessibles par VPN.</p> <p>- quand je vais à la médiathèque, je n'y travaille pas car les locaux ne s'y prêtent pas ; il n'y a pas de salle de travail ou de lecture ; l'endroit est assez bruyant malgré tout ; je vais chercher ce qu'il me faut et je repars.</p> <p>- je n'ai jamais eu le besoin d'utiliser le PEB, mais je le ferais si j'en avais besoin ; à part pour de la recherche, je ne vois pas ce que l'on emprunterait dans les sciences de l'éducation à Genève. Je ne fais pas de Master.</p> <p>- prendre des ouvrages pour mon intérêt personnel ne m'a jamais traversé l'esprit... la médiathèque est vraiment pour moi un outil de travail.</p> <p>- quand je serai enseignant diplômé, je pense que je continuerai à utiliser la médiathèque pour les séries de livres et pour le prêt technique qui nous donne accès à des choses qu'on n'a pas ; et aussi pour des</p>	<p>deux aspects et au final, elles ne sont pas au point des deux côtés. [je lui demande si ces deux aspects sont incompatibles :] Ce n'est pas incompatible mais au vu de la taille des bâtiments et des budgets, on ne peut pas tout faire ; et finalement il y a encore un bout de chaire de « sciences de l'éducation » à Neuchâtel si je ne me trompe pas... [Institut de Psychologie et Éducation et son Centre de Recherche en Psychologie Socioculturelle à UNINE] ; il reste en tout cas la bibliothèque et autant tout concentrer au même endroit !</p> <p>- le personnel est super serviable et compétent ; en général je me débrouille seul mais le matériel n'est pas en libre accès, alors je demande volontiers.</p> <p>- je trouve la médiathèque trop petite ; pendant un moment, c'était notre seul lieu pour travailler entre les cours et c'était problématique ; mais maintenant on a deux salles dans l'école et on y travaille.</p> <p>-le lieu est accueillant, le bâtiment assez beau ; ailleurs, c'est un peu plus chaotique en termes de rangement ; l'agencement des locaux est compliqué ; si on n'y va pas souvent on est un peu perdu.</p> <p>- pour voir les expos avec une classe, il faut être dans la ville ; suivant les expos, je vais jeter un œil ; il y a eu 2-3 expos vraiment sympas.</p> <p>- en tant qu'étudiant, je trouve qu'il n'y a pas assez de moyens officiels [d'enseignement] mais ça, ça ne dépend pas de la médiathèque ; sinon, j'ai toujours trouvé ce que je cherchais.</p> <p>- les horaires d'ouverture sont problématiques ; en tant qu'institut, les horaires sont trop courts. [je lui</p>	<p>démonstration.</p> <p>- des ateliers sur tout ce qui est MITIC seraient bienvenus car ce n'est pas avec ce qu'on voit à la HEP que l'on est outillé ! on a deux périodes sur 6 mois en première année et c'est tout. En classe, il n'y a pas vraiment d'intégration de l'informatique dans les cours, c'est plutôt une sensibilisation : « tu as fini ton travail, tu peux aller faire des petits jeux sur l'ordi » ; il n'y a pas de réelle entrée de la technologie dans l'école. Bon, je ne sais pas si c'est bien ou pas mais quoi qu'il en soit, c'est un support qui fonctionne. On nous incite à utiliser la technologie mais on doit se former nous-même. Je pense que des ateliers info pourraient aussi intéresser des enseignants du terrain, quelque chose de plus léger qu'une formation continue certifiante, quelque chose du style : « vous avez ce matériel à disposition, voilà ce que vous pouvez faire avec ».</p> <p>- je reçois des mails lorsque des nouvelles expos sont mises en place et ça me va ; rien n'empêche d'aller voir de temps en temps sur le site de l'institution ; je ne suis pas un fan des réseaux sociaux, j'ai un compte Facebook avec lequel je communique avec ma volée concernant les travaux à rendre mais hormis ça, je ne l'utilise quasi pas ; je ne vois pas l'utilité de Twitter.</p> <p>- je trouve l'idée du Fablab cool ! bon, il y en a un à Neuchâtel et personne ne le sait... s'il y avait un Fablab dispo pour une classe, je serais très intéressé et motivé à l'utiliser ; on a de la technologie de pointe à disposition, c'est bien ! est-ce que ça se prête à une classe primaire... je n'en suis pas certain, à voir ! leur montrer comment ça fonctionne, ça démystifie la technologie, la rend plus « glam », c'est bien ! comme le fait d'avoir des tableaux interactifs dans les classes. Cela demande un investissement de la part de l'enseignant mais ça amène un petit plus, offre des</p>
---	--	--

<p>mallettes.</p>	<p>demande s'il travaillerait en médiathèque avec des horaires prolongés :] J'aime travailler chez moi.</p>	<p>possibilités énormes.</p> <ul style="list-style-type: none"> - une médiathèque n'est pas un centre de loisirs, ni une salle d'exposition ; est-ce que c'est le job d'une médiathèque de développer des activités culturelles ? la priorité devrait rester l'acquisition d'ouvrages et de matériel. Je me demande si la médiathèque doit s'ouvrir au tout public ; l'expo sur les photos d'enseignants a largement dépassé le cadre scolaire et du coup les gens découvrent une bibliothèque et des parents viennent emprunter des ouvrages avec leur carte du RBNJ... est-ce qu'il faut autoriser l'accès aux parents et aux enfants ? c'est là qu'il faut faire attention : si le but est d'en faire un lieu de vie communautaire, il n'y a pas de souci mais il faudra recréer une médiathèque pour que les enseignants aient accès à leur matériel. - les expos ne touchent que les publics proches, c'est trop galère de faire déplacer une classe si on est éloigné du lieu de l'expo.
-------------------	---	--

Entretien N°7	Stat. 932	Date : 16.06.2015
Usage des médiathèques	Satisfaction	Attentes
<p>- je ne connais que cette médiathèque mais j'y viens régulièrement, en moyenne 1x/mois. Je viens y travailler, chercher des supports de cours, des documents. Je passe du temps, je « fouine » et parfois je sais exactement ce que je veux ; avec internet, je peux voir exactement ce dont j'ai besoin et du coup je ne fais pas long.</p> <p>- j'aime travailler ici, c'est lumineux, calme. Sinon je travaille à l'école ; j'y vais très tôt le matin, j'ai du temps pour moi. À la maison, je m'occupe de ma famille.</p> <p>- je vais aussi à la bibliothèque de la ville, mais à la médiathèque, je recherche plutôt des choses pédagogiques, des exercices pour mes classes ; pas forcément du contenu sur l'histoire, on peut trouver cela sur internet, mais des travaux d'étudiants, de fin d'année, on ne les trouve pas ailleurs.</p> <p>- j'utilise la messagerie pour rendre mes documents, c'est pratique, je les dépose au secrétariat ; mais pour prendre des documents, j'aime venir voir, le sentir, les feuilleter.</p> <p>- au début que j'enseignais, je prenais plutôt des choses pour moi, pour me former, me renseigner ; je n'avais pas beaucoup d'expérience. Maintenant, je prends plutôt des documents pour la classe et je vais voir</p>	<p>- La médiathèque est bien fournie, j'aime venir y bosser, j'aime beaucoup cette médiathèque.</p> <p>- je trouve que la médiathèque est bien fournie, en tout cas pour moi qui suis généraliste.</p> <p>- mes collègues ne viennent pas assez, ils ne savent pas ce qu'il y a, ou quoi chercher ; souvent je leur montre quand je prends une mallette, sur la préhistoire par exemple et ils trouvent que c'est génial.</p> <p>- j'emprunte aussi des DVD ; avant je trouvais que c'était vieillot mais maintenant, je trouve qu'ils suivent bien l'actualité, on trouve des choses récentes.</p> <p>- les lectures suivies pour les grands se renouvellent moins, ça vieillit vite et il y en a un peu moins.</p> <p>- l'accès à la médiathèque est un peu un point noir ; je suis en voiture et souvent je ne trouve pas de place ; je me mets alors dans des endroits qui ne sont pas des places.</p> <p>- les horaires me conviennent bien, du moment que c'est ouvert à la pause de midi.</p> <p>- le personnel est vraiment sympa, il aide beaucoup ; au début, quand je venais, je ne cherchais même pas, je demandais et on me répondait toujours avec le sourire ; quand j'ai du retard, je peux téléphoner et il n'y a pas de souci.</p>	<p>- honnêtement, je n'ai pas d'attentes particulières ; en dehors de ces problèmes de places de parc, je trouve à la médiathèque ce que je viens y chercher et même plus, donc je ne vois pas trop ce qu'on pourrait changer.</p> <p>- je serais intéressé par des ateliers techniques, audio, vidéo. Pour mon développement personnel, pour apprendre encore des choses, bien sûr, je serais intéressé par ce type d'atelier.</p> <p>- au niveau de la technique, je suis un peu dépassé par les nouveautés ; je suis resté dans mon utilisation classique des appareils [je lui énumère tout ce qu'il peut emprunter].</p> <p>- il faudrait peut-être une newsletter qui présente plusieurs fois par année les nouveautés, de manière à ce qu'on soit au courant ; c'est génial tout ce qu'il y a ! cela m'aurait été utile là où je suis maintenant car il n'y a rien.</p> <p>- je suis sur Facebook, mais pas très actif ; je ne savais pas qu'il y avait une page de la HEP ;</p> <p>- les médiathèques manquent un poil de visibilité ; quand je suis avec les collègues, il y en a plein qui me questionnent sur la médiathèque quand j'en parle ; on oublie un peu qu'il y a une médiathèque... on est tous dans nos activités.</p> <p>- même s'il y a des infos sur le portail RPN, il y a trop de choses et on passe à côté ; ce portail est trop chargé : mails, BEO (bibliothèque de l'enseignement obligatoire), etc. ; s'il y a des infos sur la médiathèque, j'avoue que je</p>

<p>sur internet. Pour mes enfants, on leur prend des choses avec ma femme.</p> <p>- dans les branches où je ne suis pas très à l'aise, je prends des documents pour me mettre à jour, pour moi ; dans d'autres branches, je prends des choses pour me renouveler, car ça ronronne dans mon enseignement.</p> <p>- j'emprunte des mallettes pour montrer des choses concrètes aux élèves, j'aime beaucoup ; j'ai aussi emprunté des kamishibaïs que j'ai travaillé avec mes élèves et on est allé les lire dans des petites classes, c'était super ; il fallait les motiver mais c'était bien.</p> <p>- j'emprunte moins les jeux, comme j'ai des ados de 14-15 ans, c'est vrai que je vais moins regarder dans les jeux.</p> <p>- je n'utilise pas les ressources numériques, très peu ; en ligne, je ne vais voir que le site des formations continues pour lesquelles je suis inscrit. Je n'utilise pas le site de la HEP, je n'en n'ai pas l'idée ; quand on reçoit un message sur les nouveautés, je vais jeter un coup d'œil. Autant je suis très « geek » à la maison, autant j'aime venir à la médiathèque, fouiller, sentir. J'utilise peu le numérique [je lui parle des ressources en ligne sous l'onglet « médiathèques »].</p> <p>- j'ai emprunté des appareils photo en son temps et j'ai été très bien servi.</p> <p>- j'ai aussi emprunté des beamers, mais maintenant les écoles sont bien fournies.</p>	<p>Maintenant je sais prolonger en ligne, c'est bien ; avant je téléphonais.</p> <p>- j'aime bien voir les gens, leur téléphoner, il n'y a pas de souci.</p> <p>- les lieux sont magnifiques, comparés à la bibliothèque de la ville qui est pesante ; ici, ça fait envie, quoi, envie d'y rester et de bosser un peu !</p> <p>- je ne profite pas beaucoup des expositions avec mes classes ; des fois je viens jeter un coup d'œil pour moi, par contre, ma fille est venue à l'expo et elle a adoré ça ; c'est des plus et c'est important que les enfants viennent en bibliothèque, y aient du plaisir. Mais moi je n'y viens pas avec mes classes.</p>	<p>ne vais pas voir, je ne sais pas s'il y a quelque chose [je lui dis qu'il y a un lien vers le site de la HEP].</p> <p>- les médiathèques manquent de visibilité, c'est vrai. C'est dommage que les gens ne soient pas au courant.</p> <p>- je trouverais bien – et c'est ce que réclament tous les enseignants de ce canton – qu'on ait des trucs concrets, notamment quand on fait des formations continues ; il nous faudrait des séquences « clé en main », ça ferait du bien ; [je lui parle des RéEA, de leur raison] je ne connais pas les RéEA mais ça serait la classe !</p> <p>- il serait intéressant de regrouper tous ces liens ; quand je discute avec les collègues, tous ont leurs sites de référence. Il y a la BEO, mais voilà... des séquences toutes faites seraient bien ; je consulte le PER mais sur papier.</p> <p>- avec internet, des fois j'ai l'impression de passer plus de temps à rechercher des sites intéressants qu'à préparer mes cours ; je trouve des sources géniales qui me mènent à d'autres choses ; j'y passe deux heures et je n'ai toujours pas préparé mes cours...</p> <p>- si on m'avait demandé à l'époque quelle serait la médiathèque de mes rêves, honnêtement, j'aurais imaginé un endroit comme celui dans lequel on est maintenant. Maintenant, on pourrait rêver d'autre chose mais pour moi, cela me convient comme cela.</p> <p>- c'est dommage que les gens connaissent si peu ; parmi mon entourage, je suis le plus gros utilisateur de la médiathèque et je n'y viens pas si souvent.</p> <p>- pour moi qui suis généraliste, c'est important de trouver toutes sortes de contenu ; je m'y retrouve par rapport à ce que j'enseigne ; je suis rarement très pointu sur un sujet ; c'est donc idéal, je peux « surfer » sur ce</p>
--	---	--

<p>- l'éloignement ne me pose pas problème ; j'ai l'habitude de faire les trajets ; pour les gens du bas, c'est des fois plus compliqué en hiver. C'est probablement un peu décentré mais ce n'est pas non plus le bout du monde ! surtout avec la messagerie, tout est proche.</p>		<p>qui est proposé.</p>
---	--	-------------------------