

h e g

Haute école de gestion
Genève

Analyse de l'Infothèque de la HEG en vue d'une transformation de son offre de services

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

par :

Sara EUSEBIO

Conseillère au travail de Bachelor :

Yolande ESTERMANN WISKOTT, Professeure HES

Vevey, 24 août 2016

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 de spécialiste en information documentaire.

L'étudiant atteste que son travail a été vérifié par un logiciel de détection de plagiat.

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 Vevey, le 24 août 2016

Sara Eusebio



Remerciements

Tout d'abord, j'aimerais remercier ma conseillère, **Madame Yolande Estermann Wiskott**, qui s'est battue à mes côtés pour arriver à surmonter les problèmes survenus avant la proposition de ce mandat. Elle m'a toujours donné de bons conseils et son calme olympien a su me rassurer dans les moments les plus difficiles.

J'aimerais ensuite remercier mes mandantes, **Mesdames Gwënola Dos Santos** et **Katia Richard**, qui m'ont donné cette chance incroyable de travailler à leurs côtés et qui ont su m'aiguiller avec justesse et bienveillance tout au long de ce projet, sans cesser de m'encourager. Ce qui me permet d'ajouter une mention spéciale aux collègues de l'Infothèque qui ont cru en moi et m'ont accueilli à bras ouverts, ainsi qu'à **Madame Valentine Costa** pour son coup de pouce.

Ce travail n'aurait pas vu le jour sans la patience divine de mes proches. Tout d'abord **ma maman** toujours prête à me soutenir, **Arnaud** « Capitaine Trop Top » et **Madame Marie Monnerat** mon binôme depuis quatre ans. Merci d'avoir su composer avec mes angoisses, mes peines et mes idées de génie, et surtout de m'avoir épaulée et recentrée.

Enfin, merci à **Madame Géraldine Rubin** et **Monsieur Duc Phong Nguyen**, les relecteurs de l'extrême qui, même à plus de 16'000 km de distance, ont réussi à rendre ce mandat mémorable. Merci également à mes autres relectrices, **Madame Saraya Bütschi** et **Madame Martine Jaccard**, qui ont su déceler les dernières failles de ce travail et me prodiguer les encouragements nécessaires.

Résumé

L'Infothèque, bibliothèque de la Haute école de gestion de Genève (HEG), propose aux usagers des différentes filières composant l'école, de la documentation spécialisée et des équipements nécessaires à l'enseignement, l'apprentissage et la recherche.

Malheureusement un environnement en plein changement et le développement de tendances nouvelles font que l'Infothèque se retrouve face à des problématiques multiples et complexes. Ces dernières, aussi bien internes qu'externes, ont amenées les bibliothécaires à se poser des questions quant à leur offre de services actuelle. Aurait-elle besoin d'être améliorée ou transformée et si oui, de quelle(s) manière(s) ? La réflexion ainsi menée doit également permettre de comparer l'offre actuelle avec les axes du plan stratégique que la bibliothèque est en train de mettre sur pied.

Ces études seront menées à bien notamment grâce à une analyse de l'existant, mais également avec l'utilisation de deux outils : le « four-space model » et le « canevas de proposition de valeur ». Le premier outil découpe la bibliothèque en quatre espaces distincts, permettant d'analyser cette dernière selon différentes facettes. Le deuxième outil permet, quant à lui, de mesurer la valeur perçue par les publics face à l'offre actuelle. Ces deux outils permettent d'analyser ce que propose déjà la bibliothèque et d'identifier les éventuelles carences pouvant exister. La mise en parallèle avec la satisfaction des usagers permet de déterminer les espaces où l'offre devrait être développée ou améliorée.

Les analyses présentées ici ont mis en évidence la qualité de l'offre de services déjà proposée par l'Infothèque. Cette dernière est en grande partie adéquate et pensée pour ses utilisateurs. Notons tout de même que certains besoins des usagers restent insatisfaits et c'est dans ce sens que les propositions d'amélioration ont été pensées et catégorisées grâce au « four-space model ».

Mais il est très vite apparu que ce n'est pas l'offre seule qui fait la bibliothèque. Il s'agit plutôt d'un ensemble d'éléments, aussi bien internes qu'externes, qu'il faut prendre en compte et qui peuvent avoir un impact plus ou moins fort sur la bibliothèque. La visibilité et la valorisation en sont de parfait exemples. Ces dernières faisant défaut pour le moment à l'Infothèque, c'est dans ce sens qu'elle devra concentrer ses efforts.

Table des matières

Déclaration.....	i
Remerciements.....	ii
Résumé.....	iii
Liste des tableaux.....	vii
Liste des figures.....	vii
Liste des abréviations.....	viii
1. Introduction.....	1
1.1 Objectifs.....	1
1.2 Méthodologie.....	2
1.2.1 Etat de l'art.....	2
1.2.2 Schémas d'analyses.....	2
1.2.3 Analyses.....	3
1.3 Le campus.....	3
2. Problématiques.....	5
3. Etat de l'art.....	7
3.1 Les publics.....	7
3.1.1 Les étudiants.....	7
3.1.1.1 Les Digital Natives / Digital Immigrants.....	8
3.1.2 Les chercheurs ou enseignants-chercheurs.....	9
3.2 Services.....	11
3.2.1 Outil marketing.....	11
3.2.2 Les services en bibliothèque académique.....	12
3.2.3 Web 2.0.....	13
3.2.4 Bibliothécaire : un service pas comme les autres.....	15
3.2.4.1 Bibliothécaire de liaison.....	16
3.2.4.2 « Book a librarian ».....	18
3.2.4.3 « Roving librarian ».....	19
3.2.4.4 « Embedded librarian ».....	20
3.3 Notion de campus : différences entre la Suisse et les Etats-Unis.....	21
4. Schémas d'analyses.....	23
4.1 Four-space model.....	23
4.2 Canevas de proposition de valeur.....	25
5. Analyse de l'environnement.....	28
5.1 Le macroenvironnement.....	28
5.2 Le microenvironnement.....	29
5.2.1 Les bibliothèques HES.....	29
6. Analyse de l'existant.....	33

6.1	Généralités.....	33
6.1.1	Locaux.....	33
6.1.2	Personnel.....	33
6.1.3	Ressources	34
6.1.4	Equipements	34
6.1.5	Canaux de communication	35
6.1.6	Visibilité	35
6.2	Publics.....	35
6.2.1	Fréquentation et non-fréquentation	37
6.2.2	Satisfaction.....	38
6.2.3	Besoins.....	39
6.3	Les services de l'Infothèque.....	40
6.3.1	Offre de services de l'Infothèque	44
6.3.1.1	Quelle valeur pour les publics ?.....	49
6.3.1.1.1	Les étudiants	50
6.3.1.1.2	Les chercheurs	51
6.3.1.1.3	Les enseignants	51
6.3.1.1.4	En général	55
7.	Evolution du plan stratégique	56
7.1	Construction de la problématique	56
7.2	Elaboration des objectifs	57
8.	Confrontation des axes du plan stratégique et de l'offre de services actuelle.....	60
8.1	Comparaison	61
9.	Propositions.....	64
9.1	Réalisables.....	64
9.1.1	Espace interaction	64
9.1.1.1	Valorisation des eBooks.....	67
9.1.1.2	Page web.....	69
9.1.2	Espace sanctuaire	72
9.1.3	Espace collaboratif.....	74
9.1.3.1	« Midis de l'Infothèque »	76
9.1.4	Espace communautaire	77
9.1.4.1	Social bookmarking	80
9.1.4.2	Réseaux sociaux	81
9.2	Propositions « de rêve »	87
9.2.1	Learning Center	87
9.2.2	« The Library That Learns You »	89
9.2.3	La technologie au service de la facilité.....	91
9.2.3.1	Une seule interface de recherche	91
9.2.3.2	OPAC 2.0	93
10.	Synthèse et conclusion.....	94
	Bibliographie	97

Glossaire	108
Annexe 1 : Statistiques de fréquentation de l'Infothèque.....	115
Annexe 2 : Relations et activités du bibliothécaire de liaison.....	116
Annexe 3 : Compilation des travaux de Master concernant la relation des étudiants avec l'Infothèque	117
Annexe 4 Compilation des besoins et satisfactions des chercheurs et enseignants de la HEG	142
Annexe 5 : Condensation chiffrée de la fréquentation, des besoins et de la satisfaction des principaux publics de l'Infothèque	146
Annexe 6 : Compte rendu de la séance dédiée à la correction du plan stratégique	148
Annexe 7 : Compte rendu de l'élaboration des objectifs	151
Annexe 8 : « Four-space model » de l'Infothèque construit durant le Brainstorming	156

Liste des tableaux

Tableau 1 : Fréquentation et Non-Fréquentation de l'Infothèque	37
Tableau 2 : Satisfaction des publics de l'Infothèque	38
Tableau 3 : Besoins des étudiants face à l'offre actuelle de l'Infothèque.....	39
Tableau 4 Liste complète des services proposés par l'Infothèque	43
Tableau 5 : Comparatif des axes et des services de l'Infothèque	61

Liste des figures

Figure 1 Campus de Battelle	4
Figure 2 « Book a Librarian » sur le site Internet de la London Public Library.....	18
Figure 3 « Book a Librarian » sur le site Internet de la Bodleian Law Library	19
Figure 4 Roving Reference Service.....	20
Figure 5 Représentation du « four-space model ».....	24
Figure 6 Canevas de proposition de valeur	26
Figure 7 Correspondances dans le canevas de proposition de valeur	27
Figure 8 Hexagone sectoriel des HES	32
Figure 9 « Four-space model » de l'offre de services actuelle de l'Infothèque	48
Figure 10 Canevas des étudiants	52
Figure 11 Canevas des chercheurs.....	53
Figure 12 Canevas des enseignants.....	54
Figure 13 Catalogue disponible via une tablette	65
Figure 14 Cubes avec QR codes	67
Figure 15 Bannière de la NCSU avec un bouton « Home » discret.....	70
Figure 16 Page interactive de la bibliothèque de Portland State University.....	71
Figure 17 Page Internet de la bibliothèque de la Brigham Young University	71
Figure 18 Salle de lecture du CMU	73
Figure 19 Espace ouvert du bâtiment B	74
Figure 20 Extrait du site Internet de la NCSU Libraries présentant la disponibilité des box et des autres équipements	75
Figure 21 Mobilier de l'actuel « coin restauration »	79
Figure 22 Sélection des « incontournables » de la Bibliothèque Uni Arve	80
Figure 23 Synthèse des principaux réseaux sociaux.....	83
Figure 24 Divers exemples de « post » sur Twitter.....	84
Figure 25 « Four-space model » de la nouvelle offre de services de l'Infothèque.....	86
Figure 26 Exemple d'interface de recherche unique de la NCSU Libraries	92
Figure 27 Exemple de recherche avec le terme web 2.0	92
Figure 28 Fréquentation mensuelle : janvier 2015 - juin 2016.....	115
Figure 29 Fréquentation moyenne par jour et par mois.....	115
Figure 30 Concept map of librarian liaison activities and relationships, emphasizing outreach approaches	116
Figure 31 « Four-space model » de l'Infothèque construit durant le Brainstorming....	156

Liste des abréviations

- AID : Agent(e) en information documentaire
- ArODES : Archive institutionnelle du domaine Économie et Services
- BDA : Bibliothécaire documentaliste archiviste
- CMU : Centre médical universitaire
- CREDOC : Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie
- CUI : Centre universitaire d'informatique de l'Université de Genève
- EE : Filière Economie d'entreprise
- ELI : E-Learning de l'Infothèque
- EPT : Équivalent plein temps
- IBM : Filière International Business Management
- ID : Filière Information documentaire
- IG : Filière Informatique de gestion
- HEG : Haute école de gestion
- HES : Haute école spécialisée
- HES-SO : Haute école spécialisée de Suisse Occidentale
- HES-SO Genève : Haute école spécialisée de Suisse Occidentale de Genève
- NCSU : North Carolina State University
- NEBIS : Netzwerk von Bibliotheken und Informationsstellen in der Schweiz
- OPAC : Online Public Access Catalog
- PAT : Personnel administratif et technique
- PEB : Prêt entre bibliothèque
- QR code : Quick Response Code
- RERO : REseau ROmand
- TB : Travail de Bachelor
- TM : Travail de Master
- VPN : Virtual Private Network

1. Introduction

La Haute école de gestion de Genève (HEG), située sur le campus de Battelle, regroupe quatre filières : Economie d'entreprise (EE), Information documentaire (ID), Informatique de gestion (IG) et International Business Management (IBM). D'autres cursus en formation continue y sont également dispensés. L'école possède une bibliothèque appelée Infothèque. Cette dernière regroupe et met à disposition de ses différents publics toute la documentation, aussi bien physique qu'électronique, relative aux disciplines enseignées au sein des différentes filières. Elle propose d'autre part des services divers allant de la formation aux compétences informationnelles (cf. glossaire) à l'archivage et à la mise en valeur des publications des chercheurs.

La HEG, avec les cinq autres Hautes écoles spécialisées (HES) du canton, sont sous la tutelle de la HES-SO Genève, elle-même rattachée à des instances supérieures. Depuis 2014, suite à la mise en vigueur de la loi sur la HES-SO Genève, cette dernière est devenue indépendante. Munie d'une ligne de conduite sous la forme d'un plan stratégique, elle attend que les six écoles la composant en fassent de même.

C'est dans ce contexte que l'Infothèque a décidé de concrétiser les réflexions qu'elle avait déjà menées concernant sa stratégie et de se munir elle aussi d'un plan stratégique. Cet outil, sorte de feuille de route, lui permettra de décider dans quelle direction aller et de faciliter le dialogue avec sa hiérarchie. Dans cette dynamique, la bibliothèque a déjà élaboré une pré-version de son plan stratégique et désire à présent en étoffer les objectifs.

Profitant également de cette impulsion, la bibliothèque souhaite analyser son offre de services. Doit-elle être améliorée voire transformée et de quelle(s) manière(s) ? Cette analyse et ces éventuelles améliorations lui permettront de répondre en partie aux problématiques auxquelles elle fait face.

Les termes relatifs aux bibliothécaires seront tous féminisés, car l'équipe de l'Infothèque n'est constituée actuellement que de femmes.

1.1 Objectifs

Ce travail a pour but de proposer à l'Infothèque des pistes de réflexion quant à son offre de services, sous la forme de trois objectifs.

Le premier objectif consiste à mettre en relation les objectifs définis dans son plan stratégique avec les services existants de la bibliothèque.

Le deuxième objectif vise à formuler des propositions réalisables, dans le but d'améliorer l'actuelle offre de services. Plusieurs éléments sont pris en compte : les objectifs issus du plan stratégique, les besoins des publics et leur satisfaction actuelle, les problématiques auxquelles fait face l'Infothèque ainsi que les tendances actuelles qui ressortent dans l'état de l'art.

Enfin le troisième objectif consiste à proposer des scénarios ne tenant pas compte de ces différentes « contraintes », mais pouvant être, à terme, intéressants pour l'Infothèque.

1.2 Méthodologie

Ce rapport est avant tout un travail de réflexion. L'Infothèque ne connaissant pas, à ce jour, son futur emplacement sur le campus, ni les locaux qui seront mis à sa disposition, il me fallait rester conceptuelle quant à mes propositions. Je devais réfléchir à un modèle qui puisse, avec quelques ajustements, être utilisé dans n'importe quel espace. J'ai donc passé par plusieurs étapes, présentées ci-dessous.

1.2.1 Etat de l'art

Pour construire l'état de l'art, je me suis penchée, tout d'abord, sur les publics des bibliothèques académiques et plus particulièrement sur ses deux principaux types de publics. J'ai donc, premièrement, analysé les étudiants et leurs pratiques actuelles de la bibliothèque. Ceci m'a naturellement amené à me pencher sur le cas des « Digital Natives » et des « Digital Immigrants » (cf. chap. 3.1.1.1). Deuxièmement, j'ai étudié les chercheurs et enseignants-chercheurs, leurs besoins et pratiques étant significativement différents de ceux des étudiants.

Puis, j'ai analysé la notion de service, afin d'en faire ressortir une idée précise pouvant servir de fil conducteur tout au long de ce travail. J'ai ensuite examiné plus spécifiquement les services proposés en bibliothèques académiques. Pour finir cet état de l'art, j'ai souhaité mettre en avant les différentes fonctions que pouvaient assumer les bibliothécaires dans ce milieu. Souvent occulté, leur savoir-faire est en effet indispensable à la construction du lien qui unit les usagers aux ressources documentaires.

1.2.2 Schémas d'analyses

En ce qui concerne les « outils d'analyse » j'ai décidé d'allier deux visions différentes du service : une vision bibliothéconomique et une vision basée sur le marketing. Cette deuxième vision m'a paru primordiale, étant donné que les bibliothèques ont toujours plus de peine à attirer les publics. Séduire et attirer les usagers en s'inspirant des

modèles entrepreneuriaux et de méthodes issues du marketing afin de faire face à la concurrence devient une nécessité. Au final, cette dualité m'a permis de mettre en relation les services et les usagers et surtout de comprendre la valeur perçue par ces derniers.

1.2.3 Analyses

Afin de mieux saisir le contexte, j'ai opté pour différentes analyses allant du général au particulier. J'ai commencé par une analyse de l'environnement, afin de comprendre les enjeux autour de l'Infothèque et l'intensité concurrentielle s'exerçant autour d'elle. Puis, j'ai analysé l'existant, c'est-à-dire ce que l'Infothèque propose en matière de locaux, de personnels, etc. Je me suis ensuite intéressée aux publics : leur fréquentation, leurs satisfactions et leurs besoins. Pour ce faire, j'ai synthétisé différentes enquêtes et rapports sur le sujet effectué par ou pour l'Infothèque. Enfin, je me suis penchée sur le cœur de mon projet, soit les services de l'Infothèque.

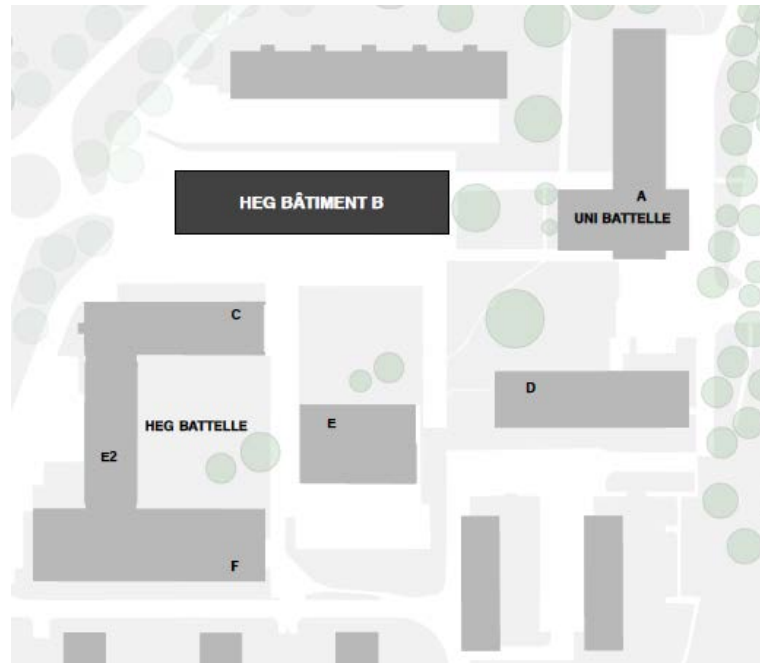
Pour les propositions finales, j'ai effectué de nombreuses comparaisons avec des services d'autres institutions académiques ou universitaires, tant au niveau national qu'international.

1.3 Le campus

Le campus de Battelle est composé, depuis la rentrée 2016, de 3 bâtiments : B, C et F. Le bâtiment A, à proximité, abrite quant à lui le Centre universitaire d'informatique de l'Université de Genève (CUI). Il fait partie physiquement du campus, mais appartient à une autre institution, tout comme le bâtiment D.

Le bâtiment B, inauguré en 2016 a été construit afin de faire face à la constante augmentation d'étudiants de la HEG. Avec lui, une nouvelle disposition des services et personnes a été mise en œuvre au sein de la HEG.

Figure 1 Campus de Battelle



(Haute école de gestion 2013)

Dans cette nouvelle configuration, le bâtiment B abrite la Direction ainsi que la plupart des services proposés par la HEG tels que la réception, l'économat et la cafétéria. La majorité des professeurs y ont également leurs bureaux, et la majorité des étudiants leurs cours. Le bâtiment C est encore utilisé pour certains cours alors que le bâtiment F, ancien centre névralgique du campus, est presque vide. C'est dans ce dernier que devrait prochainement s'installer la Direction de la HES-SO Genève. Mais certains services y demeurent, comme tout ce qui a trait à la formation continue (secrétariat, réception, cours), à la formation CISCO (cf. glossaire), le service informatique et enfin la bibliothèque qui se trouve au 4^e étage du bâtiment. Certains professeurs y ont toujours leurs bureaux. On y trouve également un espace de pause et 11 box (cf. glossaire) pour le travail en groupe.

2. Problématiques

L'Infothèque fait face à de multiples problématiques, aux origines et aux implications variées. Elles étaient déjà sous-jacentes dans les conversations que j'avais pu avoir avec les mandantes et certaines se sont confirmées durant les différentes séances de groupe auxquelles j'ai pu participer.

Premièrement, un projet était né courant 2015, proposant une fusion entre l'Infothèque et la bibliothèque du CUI afin de ne former qu'une seule bibliothèque sur le campus de Battelle. En plus de centraliser les différentes ressources en une seule institution, cela devait libérer le 4^e étage du bâtiment F, permettant ainsi à la Direction générale de la HES-SO Genève de s'y installer. Il est prévu qu'elle occupe les 3^e et 4^e étages de ce bâtiment. Début 2016, ce projet fut abrogé, laissant l'Infothèque dans l'inconnu quant à sa place sur le campus. La bibliothèque se trouve actuellement dans une période transitoire, tiraillée entre différents scénarios. Ceci est à mettre en relation avec la construction du nouveau bâtiment B.

L'ouverture du bâtiment B apparaît alors comme un deuxième point à la problématique touchant l'Infothèque. Ce qui a le plus impacté la bibliothèque dans ce cas, c'est le déplacement de la majorité des cours dans cet édifice. En effet, l'Infothèque ne se trouve, à présent, plus sur le « chemin de vie » des étudiants. Par exemple, les étudiants ne passent plus devant ses locaux pour se rendre à leurs cours ou n'ont plus leurs pauses dans le même bâtiment, limitant les interactions avec la bibliothèque qui reste isolée au 4^e étage du bâtiment F. Il faut encore ajouter que le bâtiment B propose toutes les commodités dont ont besoin les étudiants : cafétéria, secrétariat et enfin des emplacements mis à disposition pour manger ou travailler à chaque étage. De plus, la forte utilisation des ressources en ligne, du réseau Wifi ainsi que la fréquentation des multiples salles informatiques semblent impacter de façon négative l'utilisation des locaux de la bibliothèque. Les avantages mis en avant par l'Infothèque – ressources, espaces favorisant le travail en groupe ou de détente – sont donc concurrencés par les infrastructures du bâtiment B tout comme par les nouvelles technologies numériques. Les statistiques de fréquentation de 2016 démontrent ainsi une baisse de près de 37% (cf. annexe 1).

A partir de septembre 2016, les cours des nouveaux étudiants seront donnés en intégralité dans les bâtiments B et C, une situation différente des volées précédentes où une partie des cours était dispensée dans le bâtiment F, exposant alors les étudiants aux services proposés par l'Infothèque. Il deviendra alors essentiel pour cette dernière de se faire connaître auprès du nouveau public étudiant.

Peu de moyens ont malheureusement été mis à disposition pour rappeler la présence de l'Infothèque dans le nouveau bâtiment, que ce soit par la signalétique ou un emplacement plus stratégique permettant à la bibliothèque d'être au plus près des étudiants. Une demande allant dans ce sens a été déposée par la responsable de l'Infothèque mais n'a pas été retenue, la Direction estimant que la HEG étant un véritable campus, les étudiants se déplaceraient pour venir à la bibliothèque et utiliser ses services, considérés comme indispensables à leurs études. La Direction souhaite également retirer le logo de la bibliothèque par souci d'homogénéisation vis-à-vis des autres organes de la HEG, ce qui diminuera toutefois davantage la visibilité de l'Infothèque.

Mais les problématiques touchant l'Infothèque ne se limitent pas à son environnement interne. La bibliothèque fait face à de nombreux concurrents proposant un emplacement plus adapté – au centre-ville par exemple – ou des horaires allongés. De nombreux étudiants de la HEG n'étant pas domiciliés dans le canton de Genève privilégient l'utilisation de bibliothèques plus proches de leur domicile une fois les cours terminés.

Pour rester compétitive, la bibliothèque doit enfin s'adapter aux nouveaux impératifs socioculturels. Internet a par exemple, fait grandement évoluer les mœurs et les besoins des usagers, qui plébiscitent un accès rapide et constant à l'information. De quelle manière une bibliothèque peut-elle gérer ces nouveaux impératifs en tenant compte des nombreuses contraintes techniques et budgétaires (fournisseurs de bases de données, rigidité des interfaces, etc.) ?

3. Etat de l'art

3.1 Les publics

Les bibliothèques académiques reçoivent, comme les autres types de bibliothèques, la visite de publics très divers, aux pratiques et besoins hétéroclites. De ces multiples types d'usagers présents en bibliothèque académique, deux grands groupes se distinguent : les étudiants et les chercheurs ou enseignants-chercheurs. C'est en priorité pour eux que les bibliothécaires constituent les collections de la bibliothèque et mettent en place les divers services. Il s'agit de permettre aux usagers d'apprendre, de se documenter et de poursuivre des recherches. Les bibliothécaires se retrouvent face à des besoins très différents et très précis, qu'il faut satisfaire.

Ces deux types d'usagers ont chacun leurs propres pratiques face à la bibliothèque en général et plus particulièrement face au lieu, aux collections et aux services proposés. Il y a les « séjournateurs » et les « passagers », mais également les férus de documentation en ligne et ceux préférant la rapidité et la flexibilité d'Internet – différentes façons d'opérer complètement opposées pour une offre standard (Roselli, Perrenoud 2010).

Enfin, le numérique a grandement transformé les publics quels qu'ils soient. Le rapport à l'information a changé. On désire tout et tout de suite et cela dans la vie privée comme professionnelle et/ou estudiantine. La bibliothèque a perdu son monopole en termes de documentation face à des publics qui ne sont plus captifs et qui n'hésitent pas à passer par d'autres chemins pour obtenir ce qu'ils désirent. Il faut donc que la bibliothèque se réinvente afin de recréer un lien privilégié avec ces utilisateurs (Roche, Saby 2013, p. 10).

3.1.1 Les étudiants

Au-delà de la documentation professionnelle, c'est l'aspect « lieu de travail » de la bibliothèque que recherche les étudiants. Il s'agit pour ces derniers d'un endroit où il est possible de travailler dans de bonnes conditions, soit dans la tranquillité et le silence. Avec toutes les sollicitations auxquelles ils doivent faire face dans le monde extérieur (publicités, notifications push (cf. glossaire)), la bibliothèque devient un lieu où il est possible de se concentrer sans être dérangé ou distrait (Tourret 2016). Les horaires d'ouverture élargis sont un avantage pour eux, leurs permettant de se rendre à la bibliothèque après les cours, voire le week-end. L'emplacement de la bibliothèque représente également un élément important. Située à proximité des salles de classe, elle deviendrait un lieu privilégié lors des interours, d'autant plus si l'espace de travail sur le campus est limité. Mais la bibliothèque, en plus d'être un refuge, est également un

lieu de rendez-vous, de rencontre et de sociabilisation ; les étudiants venant souvent à plusieurs pour travailler dans ses locaux.

Il n'est tout de même pas aisé pour ce public de se retrouver dans les rayons de la bibliothèque, le système de classement étant peu explicite et les bibliothécaires apparaissant plus comme des « gardiens » ou des « policiers » chargés de faire régner l'ordre et le silence, que comme une aide potentielle (Jung 2010b, p. 6-7). Ce sentiment pourrait venir du changement du niveau d'étude. En effet, la bibliothèque de niveau académique est plus imposante que celle de leurs anciennes écoles. Tout est y plus grand, plus spécifique. L'étudiant, particulièrement en première année, peut alors se retrouver perdu et ne pas oser demander des renseignements, ce qui peut devenir un problème si cet état persiste au fil de son cursus.

L'étudiant actuel a évolué et est hautement connecté, la majorité d'entre eux ayant leur propre matériel informatique et faisant partie de différents réseaux sociaux. Cette affiliation au numérique se ressent également dans ses études. Selon un rapport de l'OCLC concernant les pratiques des universitaires (De Rosa et al. 2010, p. 52), 99% des étudiants utilisent les e-mails plus d'une fois par jour et les deux tiers utilisent quotidiennement les sites et les réseaux sociaux. Mais ce qui ressort également, c'est l'utilisation privilégiée des moteurs de recherche (93%) et de Wikipédia (88%) pour trouver des informations en ligne et ce, malheureusement, au détriment de la documentation validée de la bibliothèque (imprimés, site de la bibliothèque, documentations électroniques). Les étudiants ne se déplacent alors à la bibliothèque que lorsqu'ils ne trouvent pas l'information en ligne (Appel, Lacôte-Gabrysiak 2014). Cette génération hyper connectée porte un nom : les « enfants du numérique » ou « digital natives ».

3.1.1.1 Les Digital Natives / Digital Immigrants

Il existe de nombreuses dénominations utilisées au fil des décennies pour désigner des tranches de la population particulière. Citons par exemple les Baby-Boomers ou la Génération X ; chacune de ces générations ayant des particularités bien spécifiques. A la fin du 20e siècle, une nouvelle génération avait fait son apparition, et maintenant, au 21e siècle, on la retrouve sur les bancs des universités (Gibbons 2007). Il existe plusieurs termes pour les nommer mais tous font référence à ce point commun qu'est le numérique. Cette nouvelle génération appelée « enfant du numérique » trouve d'autres dénominations en anglais ; on parlera alors de « N-[for Net]-gen » ou « D-[for digital]-gen » ou encore « Digital natives » (Prensky 2001, p. 1).

Les « enfants du numérique » désignent les enfants nés à la fin des années 1980, début des années 1990 et qui ont grandi avec la technologie numérique. Elle a toujours fait partie de leur environnement, tels les ordinateurs, les jeux vidéo ou Internet.

Cet environnement aurait modifié leur façon de réfléchir et d'accéder aux informations, les éloignant fortement du système de leurs prédécesseurs (Ibid.). En effet, ayant toujours baigné dans un « contexte technologique », ils parlent « cette langue » avec aisance et ses codes d'utilisation leurs sont intuitifs.

Les « digital natives » sont également multitâches. Ils peuvent par exemple simultanément écouter de la musique et envoyer des messages sur leur téléphone. Le temps ne s'écoule pas de la même manière, car pour eux tout est rapide et instantané. C'est comme cela que se définit également leur rapport à l'information, obtenue rapidement, instantanément et en continu grâce aux nombreux canaux à disposition (Gibbons 2007, p. 17). La lecture se mue également. Ayant toujours connu les écrans, les « digital natives » ont tendance à les privilégier et à opter pour une lecture dite « sautillante », c'est-à-dire sauter de page en page, sans spécialement lire attentivement le texte (Enfant du numérique 2016).

Mais un problème se pose quant à leur scolarité. Les « digital natives » ont, comme cité précédemment, des capacités (de lecture, de rapport à l'information et de concentration) différentes des générations antérieures, mais le système éducatif n'a pas été modifié en conséquence. Il n'est donc pas adapté à ces nouveaux étudiants. En plus du système, les professeurs eux-mêmes font partie d'une autre génération, celle qui a dû apprendre à utiliser la technologie. Il en va de même pour les bibliothécaires.

Il faut alors opposer aux « digital natives », les « digital immigrants » ou « immigrants du numérique ». Ce terme désigne les personnes nées avant ce boom technologique et qui ont dû faire un réel apprentissage face au numérique. Ils ont dû en apprendre les codes et même s'ils parlent bien « cette langue », ils ne la maîtrisent pas complètement. Ils ont toujours un certain « accent » (Prezky 2001, p. 2) et auront tendance à n'utiliser la technologie qu'en deuxième option. Par exemple, un « immigrant du numérique » lira d'abord le manuel d'un appareil avant de l'utiliser alors qu'un « digital native » testera directement le produit.

3.1.2 Les chercheurs ou enseignants-chercheurs

La science étant composée de multiples domaines, il n'existe pas de profil unique pour désigner les chercheurs ou enseignants-chercheurs. La façon de travailler et l'information souhaitée ne sont pas les mêmes selon qu'il s'agisse d'un physicien ou d'un

biologiste. Les physiciens, par exemple, misent sur la rapidité de propagation de l'information et utilisent en priorité les prépublications (cf. glossaire). Au contraire en biologie c'est le document validé qui fait foi (Verry-Jolivet 2001, p. 28). Ceci se ressent également dans les pratiques de recherche et de travail qui sont également différentes d'un domaine à l'autre.

Sans profil standard il est difficile de cerner efficacement les besoins de ces usagers et ainsi de leur proposer une offre adéquate, les bibliothèques ayant tendance à proposer une offre certes large mais unique alors que les besoins des chercheurs sont des plus divers, notamment d'une faculté à l'autre.

Des constantes émergent tout de même du profil des différents chercheurs, comme par exemple la nécessité de bénéficier d'une information validée. A cela s'ajoute le fait que l'accès à l'information doit se faire facilement, rapidement et de façon constante. Enfin, l'accès aux revues électroniques mais surtout au texte intégral est une nécessité (Ibid., p. 27). Afin de gagner la reconnaissance de leurs pairs ou obtenir des financements, les chercheurs se doivent de prouver la qualité de leurs écrits. Ils font donc appel au système de citations, ce qui rend l'accès à ces dernières aussi essentiel que l'accès aux textes dans leur intégralité.

Avec le développement d'Internet et surtout l'accès à distance aux revues scientifiques que les bibliothèques rendent possible, les chercheurs privilégient le travail dans leur bureau pour plus de souplesse et d'autonomie. L'accès à distance se veut ainsi plus propice à un environnement de recherche, où les horaires de travail correspondent rarement aux heures d'ouvertures de la bibliothèque.

Paradoxalement, si les chercheurs viennent de moins en moins dans les locaux de la bibliothèque, ils n'ont jamais autant utilisé les ressources en ligne proposées par cette dernière (Cheval 2015, p. 58). Cette situation crée toutefois un manque de médiation entre ces derniers et les ressources – un rôle que remplissent les bibliothécaires.

Les chercheurs fréquentent moins la bibliothèque, à l'exception des débuts de semestre afin d'emprunter des ouvrages. Ces visites se voient d'autant plus réduites du fait de droits élargis en matière de prêt (Paret 2012, p. 33). Au contraire des étudiants, la bibliothèque leur apparaît plus comme un lieu de passage que comme un lieu de travail. En effet, rares sont les chercheurs venant travailler dans les locaux, si ce n'est pour consulter des documents exclus du prêt ou d'anciens articles n'existant pas en version numérique (Jung 2010a, p. 33). Pour des raisons de confort, ils préfèrent travailler dans leur bureau ou à leur domicile, leur venue à la bibliothèque devenant alors une

contrainte. De cela découle alors une grande méconnaissance des services disponibles dans l'institution (Bastello-Duflot 2009, p. 21). Les chercheurs se rapprochent donc de la notion de « nomade pressé » présenté par Mariangela Roselli (2010) dans son livre *Du lecteur à l'usager*.

3.2 Services

Lorsque l'on évoque les services aux usagers, les termes pour décrire ce principe viennent à manquer et l'on se perd rapidement dans la vastitude du concept. Chacun a sa propre définition, ses propres exemples et ses propres actions quand il s'agit de définir ce que signifient les termes « service aux usagers » (Calenge 1999, p.12). Le monde des services semble ainsi infini et tellement multiple en fonction de la variété des usagers à satisfaire, des collections à disposition et bien sûr des choix des bibliothécaires.

Il faut donc comprendre cette notion en deux termes. Il y a d'abord « l'usager », entité au centre des préoccupations de toute institution bibliothéconomique qui désire, par l'intermédiaire de la bibliothèque, accéder aux collections qu'elles soient physiques ou électroniques. Puis il y a les « collections », le centre névralgique de la bibliothèque, construites et mises à jour dans le but de répondre aux besoins de son public. Mais il ne suffit pas d'avoir d'un côté une collection et de l'autre un usager, une interaction entre les deux est nécessaire. De cette interaction apparaît la notion de service.

« Service, le grand mot est lâché. Permettre et provoquer la rencontre entre des publics et des collections, c'est faire du « service » » (Ibid.). Il s'agit donc, selon les mots de l'auteur, pour les bibliothécaires de jouer les « metteurs en scène », de faire en sorte que les deux acteurs que sont « les collections » et les « usagers » jouent ensemble.

3.2.1 Outil marketing

Le fait que « collection » et « usager » soient si intimement liés par la notion de service demande une vigilance constante de la part des bibliothécaires quant à la validité des informations diffusées et la satisfaction des utilisateurs face aux services proposés. Plus que de contenter les utilisateurs, il s'agit de les fidéliser.

L'usager apparaît alors davantage comme un client dont il faut satisfaire les demandes, voire anticiper les besoins. La bibliothèque, faisant face à des impératifs financiers, budgétaires et compétitifs (Google, Amazon), n'a plus d'autre choix que de se transformer en une véritable entreprise et d'utiliser des approches marketing pour améliorer la visibilité de ses services et de fil en aiguille ses relations avec ses publics (Alire, Evans 2010, p. 243-244).

Le marketing était auparavant essentiellement utilisé par les entreprises et permettait de cibler le public afin de promouvoir leurs produits et de leur permettre de faire du profit grâce aux multiples ventes. Il s'agit donc de connaître ses clients pour leur vendre ce qu'ils désirent ou ne désirent pas encore et de leur présenter la meilleure offre à travers les canaux les plus appropriés. C'est à partir des années 1990 que cet outil entrepreneurial s'est immiscé dans le monde des bibliothèques et s'est propagé jusqu'à devenir un outil à part entière de la stratégie de l'offre de services (Roche, Saby 2013, p. 68).

Un service, à la différence d'un produit, est par nature immatériel et n'a d'existence que s'il est utilisé. C'est donc bien la relation entre la bibliothèque et l'utilisateur qui fait se réaliser le service. Les prestations mises en avant par les bibliothécaires, tels que le catalogue ou le prêt, ne sont en fait que des outils qui permettent aux collections et aux usagers d'entrer en contact et de faire naître le service (servuction).

« L'ensemble de ces outils constitue ce que l'on pourrait appeler une « offre de services », c'est-à-dire un éventail de ressources (lieux, structures, moyens) dont on estime qu'elles pourront susciter un usage » (Ibid., p. 69). On parle également de largeur et de profondeur de l'offre. La largeur étant le nombre de services de base proposés aux clients. Plus l'offre est large, plus le nombre de besoins satisfaits est grand. La profondeur est amenée par les services complémentaires au service de base. Ils permettent, en profitant de la présence du client, de lui vendre d'autres produits ou services. Ceci permet également de se différencier des concurrents. Plus le choix de services complémentaires est large, plus l'offre est profonde. Les bibliothèques académiques n'échappent pas à cette règle.

L'approche marketing apparaît alors comme une méthode indispensable pour mettre en lumière les forces et les faiblesses des services proposés par les bibliothèques et de les améliorer en conséquence. Un service étant immatériel, il n'est pas possible de se fier aux ventes. De plus, les statistiques de bibliothèque donnent des indications sur son usage, mais pas sur la satisfaction du client, ni sur la qualité du service. Peut-être que l'utilisateur l'utilise car il n'a pas d'autre choix. Il faut donc constamment évaluer les services rendus au sein de la bibliothèque. Solliciter les usagers pour mieux juger de la qualité du service à travers leur satisfaction devient donc essentiel.

3.2.2 Les services en bibliothèque académique

Contrairement aux idées reçues, les types de services proposés en bibliothèque académique ne sont pas fortement différents de ceux présents dans les autres institutions (Alire, Evans 2010, p. 241).

Tout d'abord, on retrouve les deux mêmes entités, soit les « collections » et les « usagers », mais dans des proportions et des genres différents. D'abord, les collections sont plus spécialisées tant en termes de contenu que de choix des documents, privilégiant les publications les plus récentes de la littérature scientifique. Le format varie aussi puisque pour être le plus actuelles, les publications scientifiques doivent souvent être consultées en ligne. Les bibliothèques académiques disposent donc de plus de ressources virtuelles que la plupart des autres institutions. Elles seront donc plus propices à l'étude ou à la recherche qu'aux animations par exemple. Ensuite le public est composé majoritairement d'étudiants, d'enseignants et de chercheurs. A préciser que les enseignants et chercheurs peuvent avoir la double casquette. Ces usagers mettent l'accent sur l'apprentissage et la recherche scientifique et ont des attentes très précises quant aux ressources qu'ils désirent trouver à la bibliothèque.

On reconnaîtra donc les grands principes présentés par Bertrand Calenge dans sa définition des services, mais avec des variétés de collections et d'usagers différentes. Ainsi on retrouvera en bibliothèque académique les services principaux comme le prêt ou le prêt entre bibliothèques (PEB) (cf. glossaire), mais également des services plus spécifiques au cadre académique comme des accès aux revues électroniques, ou l'archivage des publications des chercheurs dans l'archive institutionnelle. Les services plus spécifiques sont résolument tournés vers les ressources numériques comme par exemple les bases de données (cf. glossaire) ou les eBooks (cf. glossaire), car il s'agit de satisfaire un public dont les besoins ont également évolué. La recherche étant toujours en mouvement, il est donc normal que l'accent soit mis sur les informations en ligne, plus rapidement disponibles.

3.2.3 Web 2.0

L'usage du web 2.0 ou web social permet d'améliorer grandement l'expérience des utilisateurs en leur proposant de prendre part de manière active aux services de la bibliothèque. Le terme web 2.0, apparu pour la première fois en 2003, met en avant un « nouveau web » centré sur la communication, la coopération ainsi que sur la contribution des internautes. Il est également plus aisé de créer du contenu et de le partager grâce à de nombreux outils rendant l'accès à ces dits contenus possibles depuis n'importe quelle interface numérique (Web 2.0 2016).

Alors que le web devient plus technique d'un point de vue informatique, il devient en revanche plus facile d'utilisation pour ses usagers. Chacun est alors capable de créer, gérer et partager une photo, un texte, voire un site internet (blog, CMS) sans devoir

installer quoi que ce soit. Ces pratiques font à présent partie intégrante de la vie des publics, qui s'attendent à retrouver les mêmes codes dans l'univers de la bibliothèque.

Les bibliothécaires doivent donc repenser les services proposés en se basant sur les pratiques 2.0, car de ces dernières découlent les besoins fondamentaux des usagers et au bout du compte leur satisfaction face à l'offre proposée. Il ne s'agit plus de servir le client, mais de dialoguer avec lui et de l'accompagner dans ses démarches bibliothéconomiques.

Il existe différents outils issus du web pouvant aider à la mise en valeur des services déjà existants. Mais ils peuvent également être utilisés pour créer de nouvelles interactions entre les publics, les collections et les bibliothécaires. Les familles d'outils sont nombreuses et diverses, proposant chacune ses propres fonctionnalités (Alvite, Barrionuevo 2011, p. 174-185). Tous ces outils ont leurs avantages et leurs inconvénients pour les bibliothèques mais il est néanmoins important de les envisager afin de proposer des services à valeur ajoutée qui répondent aux attentes et aux besoins des utilisateurs.

Les **flux RSS** (cf. glossaire) sont un moyen de donner accès à des parties de sites web sous forme de listes (syndication). Ce système est très utile pour alerter les personnes suivant le flux. Ainsi les usagers abonnés au site de la bibliothèque recevront une alerte à chaque changement sur cette dernière, comme une nouvelle acquisition ou un bouleversement d'horaire.

Le **blog** est un type de site web facile à mettre en place, où il est possible d'inscrire périodiquement des informations sous la forme d'articles. Ceci peut être utilisé en bibliothèque pour donner des informations sur la vie de l'institution, les nouveautés mises en place ou toutes autres informations utiles. Un blog peut également servir de site complémentaire au site principal, comme par exemple pour présenter un événement/animation spécial(e), ayant lieu dans les locaux de la bibliothèque. De plus, une interaction avec le public est possible par le biais des commentaires.

Les **wikis** sont des sites collaboratifs où chacun peut participer et y ajouter ou corriger du contenu ; le plus célèbre wiki étant Wikipédia. Il s'agit d'un bon moyen pour monter des projets autour d'une thématique avec des étudiants et de les faire ainsi entièrement participer. Mais ce système ne fonctionne qu'avec une certaine confiance en les utilisateurs, chacun ayant les pleins pouvoirs sur les contenus et pouvant les effacer, les censurer ou les modifier.

Le **social bookmarking/marque page social** permet de créer des listes de sites web favoris, de les gérer et de les partager (par ex. Delicious). Les bibliothèques peuvent utiliser cet outil pour rassembler, par exemple, des liens sur un thème et les partager avec leurs usagers.

Concernant les **réseaux sociaux**, il n'est plus rare de voir une institution possédant une page Facebook ou un compte Twitter. Cela permet d'être constamment présent sur les réseaux, de partager et d'indirectement faire de la publicité pour son institution. La création de compte est facile, tout comme son utilisation, mais la difficulté réside dans la nécessité constante d'alimenter le compte et d'être prêt à répondre aux différentes questions et critiques que l'on pourrait recevoir. De plus, la mise à jour régulière du contenu devient une activité chronophage. Une autre facette des réseaux sociaux, serait l'utilisation de la vidéo, comme sur la plateforme d'hébergement de vidéos, **Youtube**.

Dans la littérature américaine, il n'est pas rare de voir apparaître le **jeu vidéo** comme un outil pour mettre en avant la bibliothèque, ses collections et ses services. Allant du monde en 3D (Second Life) au tutoriel fait maison (basé sur EverQuest), la bibliothèque devient plus ludique et attractive. Malheureusement ce système est plus adapté aux grandes institutions et ne parle véritablement qu'à un public de joueurs.

Enfin les smartphones sont un dispositif incontournable, la grande majorité des usagers en possédant un. Il ne s'agit pas d'un outil à proprement parler, mais d'un moyen d'accéder en continu à l'information. Il existe une réelle attente des étudiants concernant l'accès aux services via leur téléphone portable (ACRL 2014, p. 295). La bibliothèque doit également penser à proposer une version adaptée de son site web en utilisant le principe du « responsive design » (cf. glossaire).

3.2.4 Bibliothécaire : un service pas comme les autres

Les services rendus aux usagers se présentent majoritairement sous la forme d'un échange de prestations. Dans les bibliothèques académiques, où les publics ont des pratiques et des besoins bien spécifiques, il existe une autre dimension, moins visible, permettant de proposer une offre de services adéquate. Il s'agit du lien qui unit le bibliothécaire spécialiste et les utilisateurs.

Ce bibliothécaire remplit les tâches de base du métier, mais accomplit des services additionnels répondant plus spécifiquement aux besoins de son lectorat. Il sait créer un état de confiance, notamment grâce à ses compétences et son savoir-faire, mais également proposer une offre de services complète et personnalisée. Mais cela va plus loin qu'une simple proposition de services. Le bibliothécaire en fait à présent entièrement

partie, devenant lui-même un acteur du service. Les attentes et les pratiques des publics ayant changés, il s'agit pour lui de construire son offre de services pour mais surtout avec les usagers.

3.2.4.1 Bibliothécaire de liaison

La relation entre les enseignants-chercheurs et les bibliothécaires peut être décrite sur deux niveaux. Le premier niveau est la collaboration simple entre ces deux acteurs, où le bibliothécaire prendra conseil auprès des chercheurs afin de proposer une meilleure offre.

Le deuxième niveau va plus loin. Le bibliothécaire en plus de collaborer, va développer des connaissances approfondies des besoins et des pratiques des usagers. Ces connaissances vont lui permettre de tisser un lien primordial et d'amener une valeur ajoutée. Cela apporte un réel avantage, créant un climat de confiance entre la bibliothèque et ses habitués.

Cette relation peut être considérée comme un service à part entière, permettant aux chercheurs, enseignants et étudiants d'obtenir exactement les informations dont ils ont besoin et au moment souhaité. Le bibliothécaire de liaison connaît à la fois ses collections, ses publics et, dans une certaine mesure, les impératifs du domaine étudié. En tant que médiateur, il se charge de faire le pont entre ces différents acteurs (collections, publics et domaine) et de compléter une offre de services déjà étudiée.

Cela permet également de toucher les publics toujours plus volatiles des bibliothèques académiques. En effet, même si l'utilisateur ne vient pas dans les locaux, la mise en avant de ressources numériques répondant à leurs besoins n'est possible que grâce à l'expertise du bibliothécaire de liaison. Il n'est plus question pour les bibliothèques scientifiques d'attendre la venue des usagers mais bien d'aller vers eux et de se rendre indispensables (Pasek 2015).

Judith E. Pasek, bibliothécaire de liaison de l'Université du Wyoming, présente dans un article son métier. En plus d'une carte conceptuelle présentant les différentes activités et relations que ce métier amène (cf. annexe 2), elle met en avant quatre concepts importants pour ce type de poste (Ibid.).

- Etre visible (Being visible)

Il s'agit pour le bibliothécaire d'être présent là où ses publics se trouvent, soit dans les facultés et les salles de classes. Cette présence peut être physique, par exemple via des affiches ou des flyers, ou virtuelle grâce à la page Internet de la bibliothèque ou au portail proposant des ressources numériques. Cette présence, voire cette publicité permet

d'être constamment présent dans l'esprit des usagers et de permettre à une communication de s'installer.

- Etre pertinent (Being relevant)

Le bibliothécaire se doit de connaître les disciplines enseignées et les sujets traités ou étudiés par ses usagers. Cette compréhension de la discipline permettra de dialoguer plus aisément avec eux, accentuant le climat de confiance entre ces acteurs. Il faudra également rester au fait des avancées technologiques concernant le ou les domaines traités. Le bibliothécaire apparaît alors comme un interlocuteur indispensable. Il n'est certes pas spécialiste du domaine académique mais sait de quoi il retourne. Le chercheur se sent écouté et compris.

- Etre utile (Being useful)

La proactivité est très importante. Il ne faut pas, comme cité précédemment, attendre que les usagers viennent à la bibliothèque mais aller d'abord vers eux. Le bibliothécaire de liaison sait ce dont les lecteurs ont besoins et doit proposer en conséquence des ressources, physiques et/ou numériques, adéquates. Cela apporte de la crédibilité à la bibliothèque, mettant en avant son utilité pour l'enseignement ou la recherche.

- Rapidité (Timeliness)

Ce dernier concept soulève la nécessité pour le bibliothécaire d'être prêt et prompt à répondre aux questions et besoins des utilisateurs. L'information doit être adéquatement distribuée, au moment et où elle est nécessaire.

Ces quatre aspects du poste de bibliothécaire de liaison sont étroitement liés. Il n'est pas possible par exemple d'être utile sans être d'abord visible, tout comme il n'est pas possible d'être pertinent en proposant une offre toujours d'actualité, sans être rapide. Ces quatre concepts sont donc complémentaires.

Pour citer J.E Pasek : « *In the 21st century, the liaison librarian role has been evolving with advances in technology and shifting customer needs to that of a mediator, facilitator, and even a partner in using information and generating knowledge* » (Ibid.).

Le bibliothécaire de liaison apparaît donc comme un acteur indispensable aux enseignants-chercheurs pour mener à bien leurs travaux. Loin d'être à part, le professionnel de l'information devient un collègue, un maillon essentiel de la chaîne de recherche.

3.2.4.2 « Book a librarian »

Le principe derrière le concept de « book a librarian » est clair. Il s'agit pour les usagers de pouvoir « louer » un bibliothécaire pendant une durée de 30 minutes à 1 heure. L'utilisateur peut mettre à profit ce temps avec le bibliothécaire pour lui demander son assistance concernant divers travaux, tel qu'effectuer une recherche dans les bases de données, rechercher des sources, télécharger un eBook, etc.

La page Internet de la London Public Library, très complète quant aux modalités de cette location, est un bon exemple de ce nouveau service, plutôt présent dans les pays anglophones.

Figure 2 « Book a Librarian » sur le site Internet de la London Public Library

Book a Librarian

Book a Librarian
FAQs

Book a Librarian
Appointment Request Form

Book a Librarian Survey:
Online or Print (PDF)

The Book a Librarian service offers personal, one-on-one help with London Public Library's databases, online resources and print collections.

If you need assistance downloading an eBook, finding business, government or health information or if you would like an in-depth demonstration of how to use library resources, we can help!

BOOK ME
BOOK A LIBRARIAN

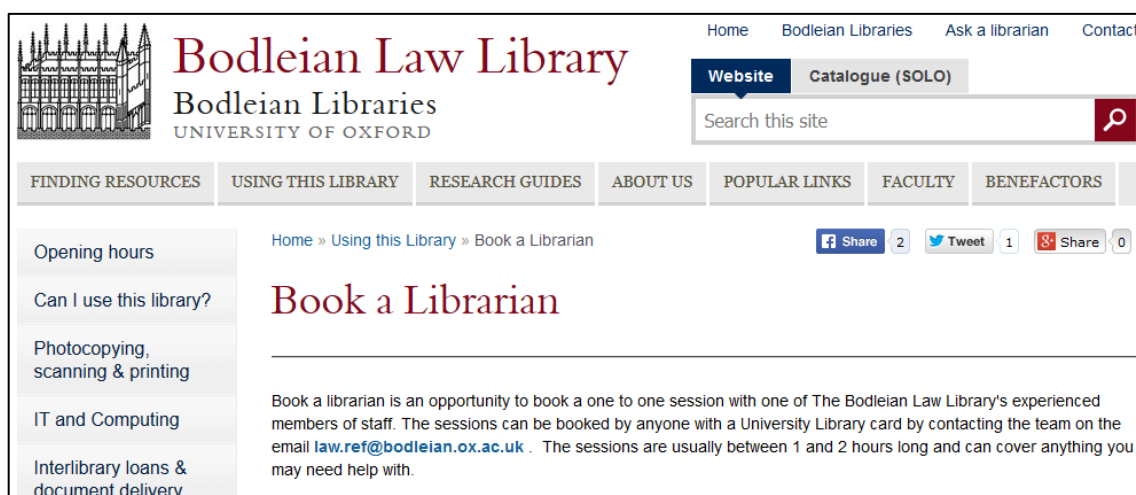
What type of information and assistance is available?

- Library orientation, including a tour of the building and our website
- Research help using Internet resources and our online databases
- Downloading eBooks and audiobooks to your device
- Resources for small business owners
- Locating local, provincial, and federal laws

(London Public Library 2013)

Il existe de nombreuses autres bibliothèques ayant adopté cette façon de faire, comme la prestigieuse bibliothèque universitaire bodléienne d'Oxford.

Figure 3 « Book a Librarian » sur le site Internet de la Bodleian Law Library



(Bodleian Law Library 2016)

Ce principe permet d'obtenir un lien privilégié et une relation personnalisée entre le bibliothécaire et l'utilisateur. Il permet pour le professionnel de l'information de faire connaître son domaine, mais également de connaître son public, ses besoins, ses intérêts, ses pratiques et de pouvoir transformer son offre et son approche en fonction de ces différents points. Ce système a également l'avantage de démystifier le métier de bibliothécaire et d'en augmenter le capital sympathie.

3.2.4.3 « Roving librarian »

Le système du bibliothécaire nomade ou « roving librarian » est très souvent associé au service de référence (cf. glossaire). Le bibliothécaire, au lieu de rester assis derrière son bureau, se déplace dans la bibliothèque, où se trouve le public afin de répondre aux éventuelles questions. Ce concept n'est pas nouveau dans les bibliothèques académiques et est utilisé dans les universités américaines depuis le milieu des années 1990.

La Washington State University a par exemple mis en place un tel service en 2015. Deux jours par semaine, de 11h à 14h, un membre du service de l'équipe, muni d'une tablette, circule entre les rayons et les différents espaces de la bibliothèque afin de répondre aux éventuelles questions. Le fait d'utiliser un appareil mobile aide grandement, permettant aux bibliothécaires de se rendre où se trouvent réellement les usagers. Leur cible première sont les nouveaux étudiants n'étant pas encore familiers des ressources de l'institution. Cela permet d'atténuer une certaine anxiété que les usagers pourraient exprimer face à la classification, aux cotes et autres terminologies, propres aux métiers de l'information. Le lecteur se repère alors mieux dans l'environnement de la bibliothèque et s'y sent mieux, ce qui à terme l'incitera à revenir.

Figure 4 Roving Reference Service



(The University of Mississippi Libraries 2014)

L'idée derrière ce concept est de retirer les barrières qui peuvent exister entre le personnel de la bibliothèque et les usagers. Il s'agit également de prêter assistance au moment le plus opportun et d'accompagner ses explications de démonstrations. La tâche, si elle était dédiée à un membre spécifique du personnel de la bibliothèque, permettrait de répondre aux usagers sans contrainte de temps et sans conflits avec d'autres tâches.

3.2.4.4 « Embedded librarian »

On pourrait traduire un « embedded librarian » par le terme de « bibliothécaire intégré ». Son rôle se rapproche de celui des journalistes, qui lors de conflits armés, sont immergés au sein d'une unité militaire afin d'observer et de couvrir les combats. Cela signifie donc qu'il est intégré dans un groupe et peut expérimenter et observer au plus près la vie quotidienne de l'unité. Dans la même idée, le « bibliothécaire intégré » se retrouve au sein d'une équipe d'utilisateurs, le plus souvent une unité de chercheurs. Il peut y être intégré physiquement ou en ligne, grâce notamment aux outils du web 2.0 et c'est au final cette localisation qui fait de lui un bibliothécaire intégré, l'intégration en ligne étant privilégiée pour un large groupe d'utilisateurs.

Ce concept est apparu dès les années 1960, lorsque des collections de livres présentes dans les différentes facultés des universités se sont développées au point de devenir de petites bibliothèques à part entière au sein de leur faculté. La bibliothèque fournit aux membres de la faculté la documentation adéquate et nécessaire aux chercheurs. La notion de « embedded librarian » existe donc depuis longtemps dans les bibliothèques

académiques, mais le terme lui-même pour désigner cette pratique est relativement nouveau.

Cette intégration apporte de nombreux avantages, permettant par exemple au bibliothécaire de mieux comprendre les besoins des usagers du fait de sa proximité. Ce dernier devient ainsi un membre à part entière de l'unité dont il fait partie et peut ainsi plus facilement être sollicité pour des projets et recherches. Etant devenu un membre de la communauté plutôt qu'un simple fournisseur de services, le bibliothécaire se doit d'interagir avec les autres membres de la faculté. La collaboration, la sociabilisation et surtout la communication sont des notions importantes pour le « embedded librarian ». Dans ce cas aussi, un climat de confiance se crée entre l'utilisateur et le bibliothécaire. Enfin, puisque le bibliothécaire a une connaissance très précise des sujets de travail des chercheurs, il peut proposer une veille active et très pointue sur les documents qui pourraient les intéresser.

3.3 Notion de campus : différences entre la Suisse et les Etats-Unis

Le dictionnaire Larousse définit le campus comme un « vaste terrain construit de bâtiments universitaires et de résidences étudiantes, aux allures de parc, aux États-Unis et au Canada » (Campus [s.d.]).

Cette notion, très répandue en Amérique du Nord, apparaît également en Europe mais uniquement pour désigner le territoire et les bâtiments d'une université. Les campus américains regroupent de multiples installations formant une véritable ville. On y trouve par exemple des restaurants, des cafés, des banques, des cinémas, etc. (French District 2014). Tout est construit pour que les étudiants n'aient pas besoin de quitter le campus pour trouver ce dont ils ont besoin.

A cela, il faut également ajouter la « culture campus » ou « culture américaine » : ce sentiment fort d'appartenance à une université, souvent cotée au niveau mondial et dont les frais d'entrée sont onéreux. En Suisse, le choix des universités est plus limité et chaque établissement propose des cours spécifiques. Il n'est pas rare qu'un étudiant suive une partie de ses cours à Genève et l'autre à Lausanne. Dans ce cas, le sentiment d'appartenance est amoindri.

Il est donc difficile de transposer entièrement le concept de campus dans notre culture européenne. Il en va de même pour les infrastructures telles que, dans notre cas, les bibliothèques. Il est en effet impossible de comparer une bibliothèque académique suisse à une bibliothèque américaine, les ressources financières étant aussi différentes

que le sont la visibilité des institutions et la sociologie des publics. Aux Etats-Unis, les bibliothèques se trouvent généralement au centre du campus dans un bâtiment imposant. Elles restent ouvertes plus tard pour être en meilleure adéquation avec les horaires d'apprentissage des étudiants. La présence de structures sportives directement accessibles depuis le campus permet aussi de faire une coupure après les cours et de retourner travailler à la bibliothèque après son entraînement. A la différence de leurs homologues américains, les étudiants suisses ne vivent pas sur le campus et ont la possibilité de rentrer chez eux en fin de journée. Il en va de même pour ceux habitant dans un autre canton qui en raison du temps de trajet préfèrent rentrer le soir plutôt que de rester étudier à la bibliothèque.

La localisation du campus lui-même est importante. Dans de nombreux cas, en Suisse, les infrastructures environnantes ne permettent pas aux publics de rester après les cours : aucun restaurant, animation, ou magasin.

Ainsi les campus suisses ne se rapprochent que peu du modèle américain, surtout à la lumière des arguments ressortis dans l'analyse des besoins des étudiants (cf. annexe 3). L'usage des lieux et des services étant différents, il ne faut pas faire de raccourci quant à l'utilisation du terme de campus. Au vu de toutes ces différences, les bibliothèques académiques suisses doivent obtenir une place sur le campus qui les mettent réellement en valeur et leurs permettent de toucher l'ensemble de leurs publics, qui privilégieront en priorité leur confort et auront tendance à ne pas se déplacer. La bibliothèque doit donc être mise en valeur, car c'est à travers elle et les enseignements donnés par les professeurs, que les étudiants obtiendront les connaissances nécessaires à l'obtention de leur diplôme. La bibliothèque est un élément essentiel, voire une plus-value pour les publics de l'établissement. S'il n'était pas possible de trouver un endroit central pour la bibliothèque, il faudrait tout du moins lui fournir différents espaces (physiques ou virtuels) pour qu'elle puisse rappeler sa présence sur le campus et se retrouver au centre de la vie estudiantine et professorale.

4. Schémas d'analyses

4.1 Four-space model

Cette partie est consacrée à un outil novateur que j'ai décidé d'utiliser afin de structurer mon analyse des services proposés par l'Infothèque, ainsi que pour mes propositions finales.

Cet outil se nomme le « four-space model ». Il peut être utilisé pour des bibliothèques de toute taille. A la base pensé comme un outil de développement des espaces d'une bibliothèque, son utilisation peut également servir à redessiner les services et/ou devenir un instrument de communication. Ce modèle peut également être un outil de discussion, aussi bien au sein de la bibliothèque qu'avec les partenaires externes.

Même s'il a d'abord été pensé pour la redéfinition des bibliothèques publiques et de leurs différents espaces, sa structuration m'a paru très intéressante. En l'utilisant, j'ai pu diviser l'Infothèque en différents espaces, me permettant de mieux organiser mes recherches en matière de services. Cette vision à la fois globale et divisée m'a également permis d'identifier les manques de l'offre initiale et de proposer une offre de services complète répondant au mieux aux objectifs ainsi qu'aux publics. En analysant les usagers, ce modèle m'a paru encore plus parlant. En effet, la bibliothèque apparaît à travers leurs yeux autant comme un endroit de travail que comme un endroit de sociabilisation. L'analyse de la bibliothèque via ses espaces semble être une piste adéquate. Le modèle lui-même sera présenté dans ce chapitre alors que son application à l'Infothèque sera quant à elle présentée ultérieurement dans ce rapport.

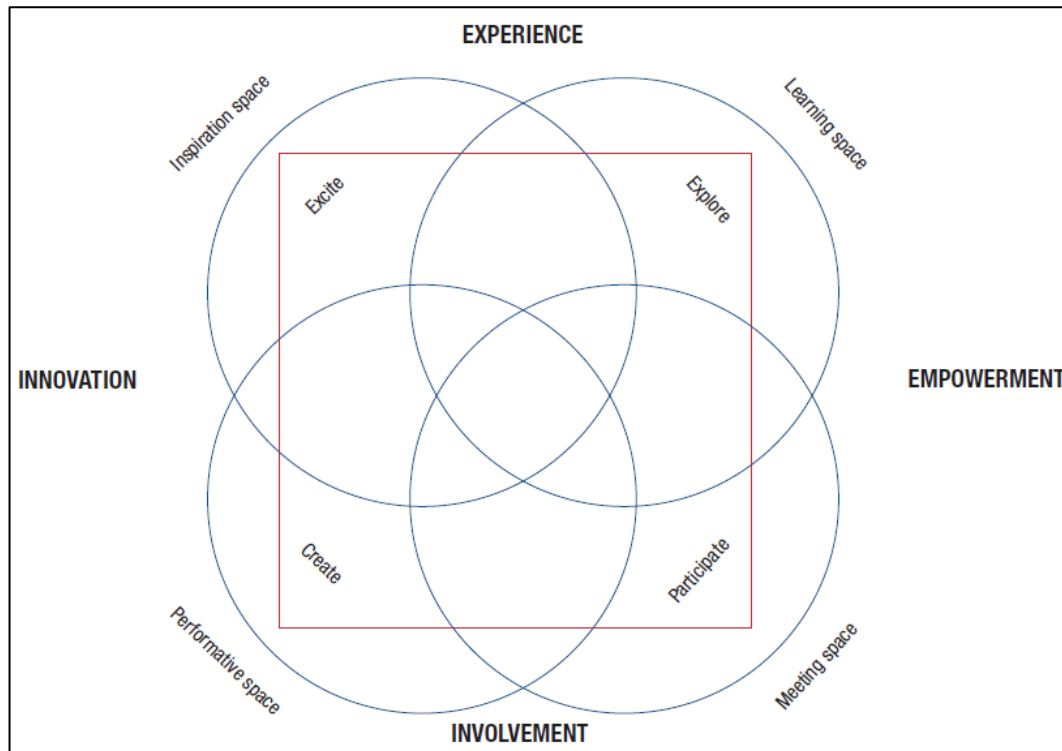
Le « four-space model » est un modèle créé par Henrik Jochumsen, Casper Hvenegaard Rasmussen et Dorte Skot-Hansen (2012) et présenté pour la première fois en 2012 dans la revue *New Library World*.

Le visage des bibliothèques a fortement évolué depuis plus de 30 ans, et ce en très grande partie en raison de l'arrivée dans les années 1990 d'Internet, transformant les besoins des usagers mais également la façon de leur fournir de l'information. Contrairement aux prévisions de l'époque, ceci n'a pas marqué la fin des bibliothèques « physiques ». Au contraire, ces dernières se sont profondément renouvelées, mêlant toujours plus le numérique à leurs offres en proposant de nouveaux types de services.

Internet a ainsi radicalement transformé la bibliothèque, qui est devenue un lieu où l'utilisateur peut vivre une véritable expérience, apprendre et faire des rencontres : « *To use a catchphrase one could speak about a transformation from « collection to*

connection », or even from « *collection to creation* » » (Ibid.). La réflexion s'étend par la suite aux espaces – physiques et virtuels – présents dans les bibliothèques, leurs modulations, leurs formations et leurs utilités. Cette réflexion a amené les auteurs à élaborer ce modèle.

Figure 5 Représentation du « four-space model »



(Jochumsen, Hvenegaard Rasmussen, Skot-Hansen 2012)

Le « four-space model » définit premièrement quatre buts pour la bibliothèque publique, présentés dans le schéma ci-dessus :

- Experience (Expérience)
- Involvement (Engagement, Participation)
- Empowerment (Responsabilisation)
- Innovation (Innovation)

Les deux premiers buts concernent la perception individuelle et la quête d'identité de chacun. Les deux derniers sont indispensables au fonctionnement de la société : la responsabilisation représente la capacité des usagers à résoudre les problèmes quotidiens, alors que l'innovation désigne la capacité à résoudre des problèmes pratiques, développer de nouveaux concepts ou encore à utiliser des méthodes et expressions artistiques.

Les relations entre ces différents buts donnent lieu à la définition de différents espaces :

- **Inspiration space** (espace d'inspiration)

Cet espace se trouve au croisement de « expérience » et « innovation ». Il s'agit ici de transformer et de faire évoluer les perceptions. L'utilisateur doit avoir envie de dépasser ce qu'il connaît et aller au-delà de son cadre habituel/familier en mettant par exemple l'accent sur l'expression artistique, indépendamment du média ou du genre.

- **Learning space** (espace d'apprentissage)

L'espace d'apprentissage touche aux buts « expérience » et « responsabilisation ». C'est dans cet espace que les usagers peuvent explorer et découvrir. La gratuité et l'accès sans restriction à l'information leur permet d'accroître leurs connaissances et leurs compétences. L'apprentissage peut se faire à travers différentes activités comme les jeux, les cours ou les activités artistiques, toujours dans un esprit de dialogue.

- **Meeting space** (espace de rencontres)

Mêlant « responsabilisation » et « participation », l'espace de rencontres est un lieu public et ouvert qui permet aux usagers de se rencontrer, d'échanger, de discuter, voire de débattre. Ces échanges peuvent être menés « en direct » ou en ligne par exemple à travers les tchat ou blog. Les auteurs mettent en avant l'opportunité pour les usagers de confronter leurs opinions et leurs idées avec d'autres personnes, dans un environnement intergénérationnel et interculturel. Cet espace permet de faire le lien entre le travail et la maison, on y associe donc la notion de « troisième lieu » (cf. glossaire).

- **Performative space** (espace de performances)

Se rapprochant de « innovation » et « engagement », l'espace de performances est le lieu où les usagers, en interaction les uns avec les autres, peuvent créer de nouveaux contenus artistiques. Cette créativité s'exprime à travers diverses activités, tels que les jeux interactifs, l'écriture, l'audiovisuel, ainsi que des ateliers avec des professionnels (artistes, designers, développeurs multimédia).

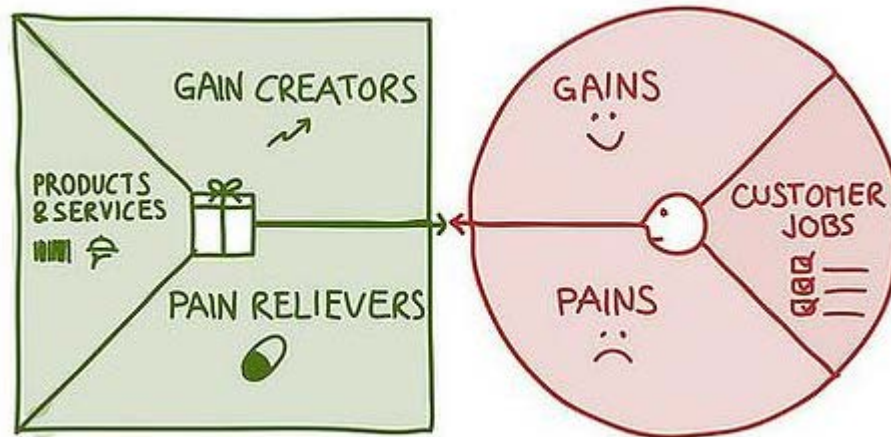
Il ne faut pas uniquement comprendre ces différents espaces comme des étendues physiques, mais également comme des espaces virtuels, se chevauchant afin d'englober l'ensemble des objectifs de la bibliothèque. L'idée finale étant que ces quatre espaces se retrouvent à tous les niveaux de la bibliothèque (architecture, design, services, etc.).

4.2 Canevas de proposition de valeur

Le deuxième outil d'analyse que j'ai souhaité utiliser se nomme un « canevas de proposition de valeur », soit l'ensemble des bénéfices offerts aux clients à travers les

produits et services qu'une entreprise lui propose. C'est à travers la proposition de valeur qu'un client choisira les produits ou services d'une entreprise au détriment d'une autre.

Figure 6 Canevas de proposition de valeur



(Institut d'entrepreneuriat banque nationale HEC Montréal 2015)

Le canevas se compose de deux parties : le profil du client (à droite sur l'image ci-dessus) et la proposition de valeur elle-même, du point de vue de l'entreprise délivrant le service ou produit (à gauche sur l'image).

Selon le livre « La méthode Value proposition design : comment créer les produits et les services que veulent vos clients », les deux parties se divisent de la sorte (Osterwalder et al. 2015) :

Le profil du client :

Les **aspirations** (Customer jobs) « décrivent ce que les clients essaient de réaliser ou d'obtenir dans leur travail ou leur vie » (Ibid.) : tâches à accomplir, problèmes à résoudre, besoins à satisfaire.

Les **problèmes des clients** (Customers pains) représentent les ennuis expérimentés par les clients « avant, pendant et après l'accomplissement d'une aspiration, ou ce qui les empêche simplement de réaliser une aspiration. Les problèmes décrivent également les risques liés à une mauvaise exécution d'une aspiration » (Ibid.).

Les **bénéfices des clients** (Customers gains) regroupent les résultats et avantages recherchés par les clients.

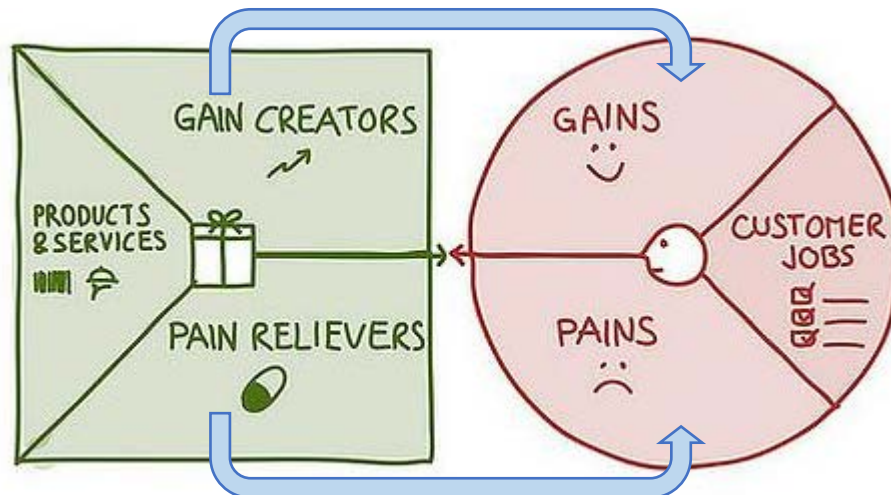
La proposition de valeur :

Les **produits et les services** (Products & Services) regroupent ce que propose l'entreprise.

Les **solutions** (Pain relievers) « décrivent précisément comment les produits et services contribuent à soulager » (Ibid.) le(s) problème(s) des clients.

Les **créateurs de bénéfices** (Gain creators) définissent « comment les produits et services créent des bénéfices pour les clients » (Ibid.).

Figure 7 Correspondances dans le canevas de proposition de valeur



(Institut d'entrepreneuriat banque nationale HEC Montréal 2015)

La catégorie de « créateurs de bénéfices » répond à celle de « gains », en donnant justement des gains aux clients qui leur permettront d'accomplir plus facilement leurs tâches. La catégorie des « solutions », répond à celle des « problèmes » en essayant de les diminuer.

L'adéquation entre les deux parties se manifeste quand les clients sont intéressés par la proposition de valeur : leurs aspirations sont réalisées, leurs problèmes résolus et des bénéfices intéressants leur sont proposés. A noter qu'il est difficile d'arriver à une réelle adéquation, mais surtout de la maintenir dans le temps.

L'utilisation de ce canevas me permettra dans ce travail d'étudier la valeur amenée par l'offre de services actuelle de l'Infothèque, en quoi cette dernière amène des solutions aux « problèmes » des utilisateurs et comment elle contribue à la construction de « bénéfices » allégeant leurs aspirations. Ceci me permettra de comprendre les publics et leurs besoins, afin de leur proposer des services adéquats. A travers cet outil, les services amenant déjà une certaine valeur et qui seront donc à conserver voire à améliorer seront révélés, tout comme les éventuels manques.

5. Analyse de l'environnement

Dans ce chapitre, j'ai souhaité avant tout me concentrer sur les éléments touchant au plus près l'Infothèque, c'est pourquoi je me suis concentrée sur l'analyse du microenvironnement. Cet environnement était le plus pertinent par rapport à ma méthodologie de travail et amenait plus d'informations que le macroenvironnement. Néanmoins, avant d'arriver au microenvironnement, une petite présentation du macroenvironnement est nécessaire.

5.1 Le macroenvironnement

Au niveau politique, la HES-SO a dû composer avec les accords de Bologne, permettant la libre circulation des étudiants européens. Ces accords, harmonisant le système d'enseignement supérieur, ont obligé les universités et Hautes écoles européennes à s'aligner sur un même modèle. De ce fait, une certaine compétition entre les différentes écoles a fait son apparition, afin d'être plébiscitée par le plus grand nombre d'étudiants. L'entrée en vigueur de ces accords a fait que les semestres se sont raccourcis et les emplois du temps des étudiants sont surchargés. La bibliothèque se retrouve impactée par le fait que le temps leur manque pour explorer et parfaire leurs connaissances au-delà de la documentation qui est fournie par les enseignants (Roche, Saby 2013, p. 21).

Les nouveaux types d'étudiants, leurs nouvelles pratiques et leurs nouveaux besoins obligent l'enseignement à se transformer. En effet, comme vu dans le chapitre 3.1, ce public est plus intuitif et ne consomme, ni n'utilise l'information de la même manière que ses prédécesseurs. La priorité est mise sur une information rapidement disponible et depuis n'importe où, modifiant par la même occasion le rapport à la lecture des étudiants et de ce fait également celui face aux études. A cela, il faut ajouter les nouvelles mentalités liées au système de communauté : l'information se partage, se tag (cf. glossaire), et se transforme. Il apparaît que les changements technologiques survenus ces cinq dernières années ont également un impact important. En plus de l'omniprésence du numérique à tous les niveaux de la société, ainsi que pour tous les âges, il faut compter sur le fait que l'utilisateur, connecté en permanence, partage et consomme rapidement de l'information sous toutes ses formes. Les outils doivent ainsi suivre et l'enseignement doit s'adapter. On peut déjà noter un grand changement avec l'apparition des MOOCs (cf. glossaire). De ce fait la bibliothèque doit repenser les types de ressources qu'elle souhaite mettre à disposition mais également la façon de les présenter.

Enfin au niveau légal, la LEHE¹ a de fortes implications. Par cette loi, la Confédération contrôle la qualité de l'enseignement donné notamment dans les Hautes écoles, mais également les allocations de budget qu'elle pourrait donner aux établissements. La révision de la LDA², demandera une attention particulière aux écoles quant aux contenus présentés et produits dans ses locaux.

5.2 Le microenvironnement

Afin d'analyser le microenvironnement de l'Infothèque j'ai choisi, en plus d'une analyse interne de l'institution (cf. chap. 6), de procéder à une analyse de la branche dans laquelle elle évolue. Pour ce faire, j'ai décidé d'utiliser le modèle des **5(+1) forces de Porter**. Cet outil d'analyse stratégique permet d'étudier l'environnement concurrentiel d'une entreprise, de comprendre quels pouvoirs ont les concurrents et d'où proviennent les risques éventuels pouvant faire perdre à l'entreprise son avantage concurrentiel. Ce modèle permet également une représentation graphique des résultats sous la forme d'un hexagone sectoriel.

Il s'en dégage cinq forces pouvant avoir un impact sur l'avantage concurrentiel d'une entreprise. Il s'agit de la menace d'entrants potentiels, des menaces des substituts, du pouvoir de négociation des fournisseurs, du pouvoir de négociation des acheteurs et de l'intensité concurrentielle. Une sixième force a également implicitement été ajoutée au modèle initial. Il s'agit des pouvoirs publics, pouvant jouer le rôle de protecteur, de client ou encore de concurrent. Chacune des forces est ensuite analysées via différents critères permettant de quantifier la menace de chacune d'entre elles.

5.2.1 Les bibliothèques HES

Cet outil s'utilisant au niveau de la branche, j'analyserai donc les bibliothèques HES. Les chiffres entre parenthèses représentent la quantification de chaque force en fonction de leurs risques, afin de construire le schéma ci-après.

1. **Entrants potentiels** → risque très faible (3)

Il existe peu de risque qu'un nouvel entrant puisse s'insinuer sur le marché des bibliothèques HES, les barrières d'entrée étant élevées. En effet, chacune des bibliothèques HES est rattachée à une Haute école. Il faudrait donc en créer une nouvelle pour qu'une autre bibliothèque apparaisse.

¹ Loi fédérale sur l'encouragement des hautes écoles et la coordination dans le domaine suisse des hautes écoles

² Loi fédérale sur le droit d'auteur et les droits voisins

2. **Produit de substitution** → risque important (9)

Le risque de substitut est quant à lui, important, surtout venant d'Internet. Je citerai par exemple les moteurs de recherche qui permettent à l'utilisateur d'obtenir de nombreuses informations utiles sans passer par le filtre de la bibliothèque. Il en va de même pour des sites comme Amazon, permettant d'obtenir les livres nécessaires aux études directement chez soi et à des prix moindres. On peut également citer Google Book qui est une alternative, proposant un vaste choix d'ouvrages. Mais il existe également d'autres modèles illégaux, permettant d'obtenir des eBooks en ligne (par ex. Ebookbrowse, Free Tools, etc.), ou le peer to peer (cf. glossaire) qui est une piste à ne pas négliger.

Le passage par Internet ne coûte rien au client, que ce soit en temps ou en déplacement. De plus, des sites comme Google ou Amazon font des propositions en fonction de ce que le client a déjà visualisé ou acheté, permettant à l'utilisateur d'obtenir d'autres idées d'ouvrages sans devoir faire de recherches.

3. **Pouvoir de négociation des fournisseurs** → risque important (7)

Les fournisseurs (éditeurs scientifiques) ont un grand pouvoir de négociation face aux bibliothèques HES. En effet, se sont eux qui fixent les prix et modalités, les bibliothèques étant obligées de passer par eux pour obtenir la documentation spécialisée nécessaires à leurs publics. Il existe peu de modèle alternatif, les revues Open Access (cf. glossaire) étant en partie elles aussi payantes. Certes la présence du Consortium des bibliothèques (cf. glossaire) permet de négocier les prix, mais le pouvoir des fournisseurs reste important.

4. **Pouvoir de négociation des acheteurs/usagers** → risque grand (6)

Le pouvoir de négociation des usagers est grand. En effet, avec l'omniprésence du wifi, il leur est possible de trouver l'information ailleurs, tout en leur permettant une grande liberté de mouvement. Mais les usagers doivent tout de même passer via la bibliothèque afin d'obtenir une grande partie de l'information, par exemple via les bases de données dont l'accès n'est possible qu'avec l'adresse IP de l'école ou à distance avec le VPN (cf. glossaire). Les usagers peuvent également utiliser la documentation et les ressources en lignes d'une autre institution, comme par exemple l'Université de Genève.

5. **Pouvoirs publics** → risque moyen (4)

Le pouvoir de la Confédération est moyen, n'étant pas le principal financeur. Il a plus d'importance par rapport à l'aspect législatif applicable aux HES.

6. **Intensité concurrentielle** → élevée (7)

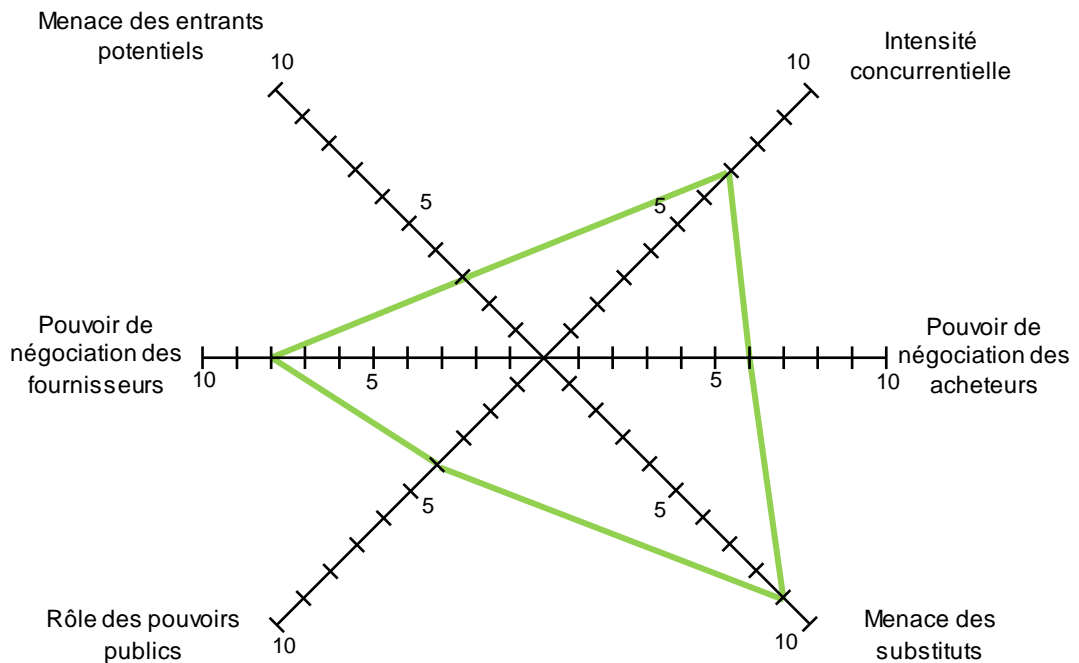
Les concurrents directs des bibliothèques HES sont :

- Les bibliothèques universitaires
- Les bibliothèques muséales
- Les bibliothèques des Écoles polytechniques fédérales suisses
- Internet

Il s'agit des institutions proposant des services semblables pour un public similaire. Entre ces différents acteurs, la concurrence est forte, chacune ayant des avantages plus ou moins visibles face à ses concurrentes. On peut par exemple parler du positionnement géographique ou du nombre de places de travail. De plus, avec le VPN, l'utilisateur peut, depuis n'importe où, avoir accès aux informations recherchées. Il n'est plus entièrement tributaire d'une seule institution. Il choisira donc l'endroit lui amenant le plus de confort et de facilité. C'est ainsi que la concurrence entre ces différentes institutions croît. Il ne faut pas perdre de vue que la concurrence est présente physiquement mais aussi virtuellement. C'est pourquoi j'ai choisi d'ajouter Internet parmi les concurrents au vue de son utilisation constante et prioritaire. Il n'est pas rare d'entendre dans les conversations « googelise le ». Les bibliothèques HES font donc face à une concurrence forte.

Ci-dessous se trouve, la représentation graphique de ces différentes forces concurrentielles. Le choix des « notes » pour chacune a été fait subjectivement en fonction de l'analyse faite pour chacune d'elles.

Figure 8 Hexagone sectoriel des HES



(Eusebio 2016)

Au vue de cet hexagone sectoriel, on remarque directement que les plus grands risques pour les bibliothèques HES restent les produits de substitutions et le pouvoir des fournisseurs. L'intensité concurrentielle est également très forte.

Le pouvoir des fournisseurs est malheureusement difficile à contrer, et seul des initiatives tels que le Consortium des bibliothèques universitaires suisses peuvent y parvenir. Les bibliothèques doivent se positionner efficacement, de manière à ne pas se faire dépasser voire surpasser par d'autres services ou bibliothèques. La menace principale reste, dans tous les cas, les services proposés sur Internet. Au vu des possibilités technologiques et du pouvoir de négociation des acheteurs, les bibliothèques HES devront agir aussi bien physiquement, sur le confort et le nombre de places par exemple, que virtuellement avec de meilleurs services en ligne et des espaces virtuels adéquats.

6. Analyse de l'existant

C'est en 2000 que la HEG se dote d'une bibliothèque, appelée Infothèque. Cette dernière prend comme point de départ la collection de livres et revues appartenant à la filière information documentaire. Les autres filières ne possédant pas de collections, l'Infothèque a rapidement mis en place un vaste chantier afin de constituer des collections optimales répondant aux besoins des différentes filières. En 2011, la bibliothèque s'agrandit, obtenant l'espace nécessaire à l'ajout de places de travail et à la création de box pour permettre le travail en groupe (Infothèque 2016a).

La bibliothèque, de niveau académique, a pour mission de répondre aux besoins documentaires des quatre filières présentes à la HEG, ce qui implique la mise à disposition de locaux, ressources et services adéquats. L'Infothèque souhaite également être présente et utile tout au long de la carrière estudiantine et professionnelle de son public, cherchant à devenir « un service indispensable à la réussite de ses études et de ses travaux » (Richard, 2016a).

6.1 Généralités

6.1.1 Locaux

Comme cité précédemment, les locaux de l'Infothèque se trouvent au 4^e étage du bâtiment F. Ils ont une superficie de 600 m² (couloirs et WC compris).

Les locaux sont divisés en trois différents espaces non cloisonnés, ce qui permet à l'utilisateur de facilement se déplacer de l'un à l'autre. L'espace de travail propose des places de travail, des box, ainsi que des ordinateurs. Un emplacement dédié à la détente comprend un canapé, des fauteuils, la presse ainsi qu'un distributeur de boissons chaudes à proximité. L'accueil – situé entre les espaces de travail et de détente – regroupe enfin le bureau de prêt ainsi que les espaces revues et séminaires. Cette disposition lui permet de faire office de zone « tampon » entre les autres espaces. En effet, il serait difficile de coller le « coin détente » à celui de travail, le bruit indisposant certains par exemple. L'accueil permet le passage de la détente au travail. L'Infothèque dispose enfin également de deux magasins en sous-sol, qu'elle partage avec d'autres services de la HEG.

6.1.2 Personnel

Le personnel de l'Infothèque est composé d'une équipe aux profils différents. Le noyau est formé de 6 BDA, travaillant à des pourcentages compris entre 30% et 80%. Ces différents taux équivalent au total à un 3.6 EPT. L'Infothèque compte également dans

ses rangs une apprentie AID. Enfin, quatre étudiantes de la filière ID viennent compléter l'équipe, assurant principalement les permanences du midi, du soir et du samedi matin.

Les BDA ont chacune leur pôle d'excellence, mais chaque membre de l'équipe est formé aux différents services afin de pouvoir répondre et donner des informations de base à tout moment, lorsque la spécialiste n'est pas présente. L'équipe fonctionne donc de façon participative, et les décisions sont prises en commun.

6.1.3 Ressources

Le fonds documentaire couvre les domaines économie et gestion, sciences de l'information, informatique, management international, et est composé de³ :

- 18'000⁴ livres
 - dont des ouvrages en séminaires
- Quotidiens et environ 160 revues papier
- Livres de référence (300 dictionnaires, encyclopédies, classeurs à feuillets mobile, etc.)
- 230 TB et TM au format papier dont 70 en version en ligne sur RERO DOC
- Ressources électroniques
 - accès à plus de 53'000 revues électroniques
 - 63 bases de données documentaires, plus celles faisant partie du Consortium des bibliothèques universitaires suisses
 - 20'000 eBooks
- Publications des chercheurs dans ArODES
- 100 DVD
- Bandes dessinées

L'Infothèque propose également un accès aux ressources provenant de toute la Suisse à travers les catalogues RERO et NEBIS.

6.1.4 Equipements

Les équipements dont dispose l'Infothèque sont les suivants :

- 122 places de travail (dont 9 équipées d'un PC multimédia et 90 places de travail individuelles)
- 3 OPAC (postes réservés à la consultation du catalogue)
- Un scanner, une imprimante, une photocopieuse et 2 machines à relier les dossiers
- 3 Box (avec PC destinés aux groupes de 2 à 8 personnes) ; réservation obligatoire

³ Chiffres provenant du site Internet de l'Infothèque, ainsi que du rapport d'activité 2014

⁴ Opération de désherbage en cours (mai 2016)

- Salle de formation (16 ordinateurs) ; accès autorisé aux étudiants hors des heures d'utilisation officielles
- Distributeur de boissons chaudes et micro-ondes

6.1.5 Canaux de communication

L'Infothèque communique à travers différents canaux physiques ou numériques. Je citerai tout d'abord les bibliothécaires elles-mêmes, mais également l'utilisation de l'espace, par exemple pour mettre en avant des nouveautés. Les espaces d'affichage et les écrans plasma de la HEG, disséminés dans l'ensemble des bâtiments, diffusent diverses informations à propos de la bibliothèque et complètent les canaux de communication physiques dont l'Infothèque dispose.

Au niveau numérique, l'Infothèque diffuse ses informations par e-mails (nouvel abonnement, etc.), son site internet, des flux RSS ou la page Facebook de la HEG.

Par manque de temps, rien n'a été expressément mis en place en termes de communication auprès des publics extérieurs.

6.1.6 Visibilité

La signalétique de l'Infothèque sur le campus est malheureusement très limitée. Si aucune dépense n'a été faite – en pensant que la fusion aurait lieu – il demeure possible de remettre en question cette signalétique avant la construction du nouveau bâtiment. Était-elle vraiment adéquate ?

Le chemin menant à la HEG n'indique pas l'emplacement de l'Infothèque à l'exception d'un panneau devant le bâtiment B, dirigeant l'utilisateur vers le bâtiment F. Sur place, un seul panneau sur la porte d'entrée indique la présence de la bibliothèque dans ce bâtiment.

L'Infothèque n'est donc pas mise en avant par la signalétique, ce qui est un véritable handicap pour les personnes venant de l'extérieur ou les nouveaux étudiants. En ce qui concerne sa visibilité sur le web, l'Infothèque possède un espace sur le site de la HEG.

Elle est également rendue visible grâce à certains cours, par exemple le cours de recherche documentaire donné par Madame Rezzonico et qui invite les étudiants ID à s'appropriier les lieux de l'Infothèque.

6.2 Publics

Afin d'analyser les différents publics de l'Infothèque, j'ai eu recours à quatre documents. Le premier est un travail mené entre 2014 et 2015 par trois étudiants ID de 2^e année (Abou Samra Nayo, Kayak, Pedrojetta 2015). Ce mandat avait pour but d'analyser la

satisfaction des différents publics de la HEG en ce qui concerne l'Infothèque, mais également d'opérer une mise à jour de la précédente enquête, effectuée en 2008 dans le cadre d'un travail de Bachelor. Le deuxième est le travail de Bachelor de Lucie Perdrizat (Perdrizat 2015), qui s'est concentrée sur les besoins et attentes des enseignants-chercheurs, assistants et membres de la Direction. Le troisième document est le rapport d'activités de l'Infothèque de 2014 (Infothèque 2015). Enfin la quatrième source est un ensemble de rapports des étudiants en Master, consacré aux attentes des publics de l'Infothèque et présenté lors du cours « Gestion stratégique d'un service d'information » (Fragnière 2015). Cette dernière source est riche en données, malgré une méthodologie discutable, du fait du non échantillonnage de la population mère de la HEG. J'ai tout de même souhaité les utiliser pour élaborer les « canevas de proposition de valeur », en les considérant comme une sorte de grand brainstorming.

Ces différents documents m'ont permis de comprendre qui sont les publics de l'Infothèque, ce qu'ils apprécient ou aimeraient voir apparaître (cf. annexes 3 et 4). Le contexte de certaines statistiques publiées dans ces différentes sources se situe avant l'ouverture du bâtiment B. Le bâtiment F était alors encore utilisé pour les cours, facilitant la venue des usagers.

Le public peut être divisé en quatre catégories : les enseignants-chercheurs, le personnel administratif et technique (PAT), les externes et enfin les étudiants, ces derniers formant le public le plus important. En 2015, la HEG comptait environ 1300 étudiants (Haute école de gestion 2016a) suivant différents niveaux de formations (Bachelor, Master et formation continue) et divisés en quatre filières (EE, ID, IG et IBM). Les enseignants ont divers statuts et peuvent être professeurs HES, chargés de cours, chargés d'enseignement et vacataires. Il est possible d'ajouter à ce groupe les assistants. Il s'agit dans la majorité des cas d'anciens étudiants dont le rôle consiste à aider les enseignants dans leur travail administratif, projets de recherche ou pour la préparation des cours. Les enseignants peuvent être également des chercheurs. Le PAT comprend la Direction et l'ensemble des collaborateurs chargés du bon fonctionnement de la HEG. Enfin, le public externe peut être divisé en deux catégories : les étudiants qui se forment hors HEG et les personnes intéressées par les domaines enseignés dans cette école. N'étant pas le public principal de l'Infothèque, on ne trouve pas de mentions les concernant dans les différents documents cités, mais ceci ne fait pas d'eux un public à négliger.

Je voulais d'abord savoir pour quelles raisons ces différents publics viennent ou ne viennent pas à l'Infothèque, puis ce qui les satisfait et enfin quels sont leurs besoins. Les

tableaux ci-après, présentent les résultats de ces questionnements, construits grâce aux différents documents susmentionnés. Il ne sera présenté dans ce chapitre que des extraits des données, la version complète des différents tableaux se trouvant en annexe (cf. annexe 5). L'ordre des informations apparaissant dans les tableaux est proportionnel au nombre de fois où elle est apparue, la première information étant celle qui a été la plus citée. Les professeurs et chercheurs ont été traités de façon distincte, de par leurs besoins différents.

6.2.1 Fréquentation et non-fréquentation

De nombreux points reviennent quant aux motifs de fréquentation ou de non-fréquentation.

Tableau 1 : Fréquentation et Non-Fréquentation de l'Infothèque

Fréquentation	Non-Fréquentation
<ul style="list-style-type: none"> • Box • Utilisation des ordinateurs • Imprimante • Emprunter / rendre des documents • Travailler au calme • Travailler en groupe • Ressources électroniques • Se détendre • Réviser / étudier seul • Etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • Manque de temps • Utilisation exclusive des ressources en ligne • Non domicilié à Genève • Absence de besoins • Heures d'ouvertures non adaptées aux temps partiels et pour les cours du soir • Préférence pour les études à domicile (via le VPN) • Etc.

Les arguments concernant la fréquentation sont assez diversifiés, prouvant que l'Infothèque propose une large gamme de services, de ressources et d'équipements. Cette polyvalence lui permet de toucher un large public et de le faire venir dans ses locaux pour différentes raisons.

Concernant la non-fréquentation, c'est le manque de temps et l'accès en ligne qui sont le plus mis en avant, et ce surtout par les chercheurs et les enseignants. Pour les étudiants non domiciliés à Genève, l'accès à la bibliothèque représente également un problème majeur, les étudiants préférant rentrer chez eux et se rendre dans les bibliothèques qu'ils connaissent, plus proches de leur domicile. Ceci est un bon point pour l'Infothèque, car ce ne sont ni ses ressources, ni ses services qui sont remis en cause. L'absence de besoins est par contre problématique. Il faut que la bibliothèque

trouve comment toucher ce public et proposer une certaine valeur à ses personnes la rendant indispensable.

Les données concernant le PAT sont enfin trop peu nombreuses pour être analysées, hormis le fait que les services offerts par l'Infothèque ne font pas partie de leurs besoins. Ils ne feront donc pas partie du reste de l'analyse, ne représentant de plus pas le public cible de la bibliothèque.

6.2.2 Satisfaction

Tableau 2 : Satisfaction des publics de l'Infothèque

Satisfaction
<ul style="list-style-type: none">• Le personnel : sympathique, efficace, etc.• Documents spécifiques liés au domaine d'étude• Box• Imprimante• Salle informatique / salle de formation• Confort du lieu / cadre agréable• Etc.

La satisfaction à l'égard des bibliothécaires est élevée, de même que les ressources qui sont adéquates aux enseignements et enfin les box. Il est intéressant de voir que les arguments suivants sont plutôt d'ordre matériel ou relatif au lieu. C'est donc d'abord la bibliothèque en tant que lieu et détentrice d'équipement qui intéressent les usagers. Cependant, sur trois analyses, deux ont été réalisées sur place, ne sollicitant que peu les personnes travaillant à distance. La forte offre de ressources en ligne, les diverses salles informatiques de la HEG et l'utilisation du VPN sont des éléments à prendre en compte, susceptibles de changer ce classement. Car rappelons-le, la bibliothèque est aussi bien un lieu physique que numérique. En se connectant aux ressources en ligne, on se rend également à la bibliothèque.

Ceci pourrait permettre d'avoir une meilleure représentation de la satisfaction des chercheurs, les argumentaires des étudiants ayant été surreprésentés dans l'échantillon de données analysé. En effet, les chercheurs par exemple sont entièrement satisfaits par des données en ligne et à jour, alors que les équipements leurs importent peu. L'idée pourrait être de créer une enquête complète pour chacun des types d'utilisateur afin de juger de la satisfaction. Mais dans ce travail, je n'ai pas souhaité faire ainsi, préférant proposer une analyse globale pour tous.

On peut également se demander pourquoi si peu de services ont été cités par les interviewés. Était-ce par méconnaissance ? Par oubli ? Ou simplement parce que la bibliothèque était déjà le seul endroit où les étudiants pouvaient travailler dans de bonnes conditions ? Il en va de même pour certaines ressources, comme par exemple les eBooks, qui n'ont pas suscité d'avis ou n'ont pas été cités.

6.2.3 Besoins

Tableau 3 : Besoins des étudiants face à l'offre actuelle de l'Infothèque

Besoins des étudiants
<ul style="list-style-type: none"> • Une autre localisation <ul style="list-style-type: none"> ○ Problèmes liés au bâtiment F et/ou 4^e étage • Plus de place pour réviser / travailler • Plus d'ordinateurs • Plus de box • Horaires plus larges (sur le modèle des universités) • Distributeur de nourritures et de boissons • Etc.

Il est très intéressant de constater que c'est la localisation qui arrive en première position. En effet, de nombreux sondés, parmi les étudiants, ont mis en doute le fait de garder l'Infothèque dans le bâtiment F et/ou au 4^e étage. Il est clair pour eux que la bibliothèque doit être un élément central du campus. Voici certains des arguments ressortis dans les travaux des étudiants du Master ID :

- « Toutefois, lors du déménagement prévu pour la rentrée de septembre 2015, je sens déjà que je pourrais avoir la « flemme » de faire les trajets régulièrement depuis le bâtiment B jusqu'au bâtiment F. Je pense dès lors que je risquerais de ne plus aller aussi souvent profiter des services de l'Infothèque. »
- « Je pense également que la présence de l'Infothèque au 4^e étage du bâtiment F n'est pas idéale et la verrais plus vers l'entrée du bâtiment, plus visible pour tout un chacun. »
- « [...] un problème au niveau de l'endroit au 4^e étage du bâtiment F où l'Infothèque est située : « ils sont paumés là-haut ! C'est difficile de dire 'je passe vite à l'Infothèque' ! »
- « Il réitère la nécessité de rendre l'Infothèque physiquement plus accessible et visible, la déplacer à un endroit d'accès direct, pas perdue au dernier étage d'un bâtiment. Ce n'est pas pendant les pauses entre les cours qu'on peut se rendre à l'Infothèque car le temps n'est pas suffisant. Il a tous ses cours dans un autre bâtiment (bâtiment C). »

L'espace disponible ainsi que les équipements figurent également au sommet de la liste des besoins et d'autant plus en période d'examen. Le « coin détente » et la possibilité

de se restaurer sont également importants pour les étudiants. Ici aussi les locaux et leur atmosphère sont plébiscités, faisant apparaître la notion de troisième lieu.

Il est important de voir que les défaillances du VPN sont également souvent citées par l'ensemble des publics, alors qu'il s'agit d'un service proposé par le service informatique et donc indépendant de la bibliothèque. Il en va de même avec l'interface de ScholarVox, peu appréciée mais indépendante de la volonté de la bibliothèque. Il faut faire en sorte de dissocier la bibliothèque des autres fournisseurs ou services de la HEG, afin de ne pas lui associer l'insatisfaction ressentie. Les horaires sont également remis en cause et souvent comparés à ceux de l'Université. Mais il faut noter que les publics, leurs besoins et les forces de travail ne sont pas les mêmes.

Les améliorations ou créations de nouveaux services sont peu nombreuses et émanent plus des chercheurs et des enseignants. On peut notamment citer le souhait d'accéder aux différentes ressources via une seule « porte d'entrée » ou d'avoir une liste synthétisée des sources de qualité les plus utiles dans leurs domaines.

En effet, les besoins des chercheurs et des professeurs sont différents de ceux des étudiants et plus centrés sur les données à disposition et la façon d'y avoir accès (cf. annexe 4). Les chercheurs aimeraient par exemple un accès facilité aux revues les moins connues et une mise en évidence de celles en Open Access dans lesquelles ils pourraient publier. Les professeurs, quant à eux, ajoutent une dimension humaine à l'Infothèque, souhaitant notamment pouvoir rencontrer les étudiants dans les locaux de cette dernière. Même si ces publics sont en général satisfaits de ce que propose la bibliothèque, ils ne la fréquentent que rarement, n'ayant pas le réflexe d'y venir chercher des informations ou d'y travailler.

6.3 Les services de l'Infothèque

Les services proposés par l'Infothèque ont été regroupés dans trois catégories : Front Office, en ligne et Back Office. Un tableau complet des différents services se trouve à la fin de cette partie.

Front Office

Lorsque l'on parle de front office, il faut penser à tout ce que les usagers de l'Infothèque voient et/ou utilisent, à commencer par l'ensemble des ressources proposées par la bibliothèque et qui forment le noyau de l'offre de services. Celles de l'Infothèque sont constituées de divers types de documents (monographies, revues, quotidiens, bases de données, DVD, etc.) au format physique ou numérique (cf. chap. 6.1.3). La bibliothèque s'occupe du traitement et de l'archivage des travaux de Bachelor et de Master. Les

autres services présents en front office sont des plus divers, comme le prêt, le PEB ou les formations documentaires. L'équipe de l'Infothèque intervient également pendant les cours.

Un travail a également été fait sur les horaires pour élargir au maximum les heures d'ouverture et surtout pendant les périodes d'examens (« Nocturnes à l'Infothèque »). Ceci a été mis en place pour mieux répondre aux besoins des usagers et notamment ceux suivant les cours du soir et cela a permis à l'Infothèque de s'aligner sur l'Université qui par ses horaires extrêmement larges (8h-22h en semaine + 9h-18h le week-end) attire beaucoup d'étudiants de la HEG.

Enfin les équipements peuvent être considérés comme faisant partie des services, car au vue de la définition de Bertrand Calenge, il s'agit de tout ce qui permet la médiation entre l'utilisateur et les ressources de la bibliothèque. En plus de proposer divers équipements informatiques ainsi que des places de travail, l'Infothèque propose des box qui sont très prisés par les étudiants. Ces derniers, installés dans la bibliothèque, permettent aux étudiants de travailler en groupe sans déranger les autres usagers. Ces installations leur permettent de faire partie de la vie de la bibliothèque, et d'être à proximité des autres ressources.

En ligne

L'importance des services en ligne dans les bibliothèques académiques n'est plus à prouver. Les services en ligne proposés par l'Infothèque pourraient être divisés en deux catégories, selon leurs disponibilités. Il y a d'abord ceux disponibles depuis n'importe quel ordinateur ou matériel connecté. Puis, il y a ceux nécessitant une IP de la HEG, accessible via n'importe quel appareil connecté au réseau Internet de la HEG ou à distance grâce au VPN.

Dans le premier cas, on trouve le site Internet de la bibliothèque. Ce dernier peut être considéré comme un service en lui-même proposant à distance diverses fonctionnalités. On y trouve tout d'abord les informations de base comme les horaires, l'accès ou les actualités de la bibliothèque. On peut également y découvrir la liste des nouvelles acquisitions, ainsi qu'un formulaire afin d'en proposer certaines. Divers guides (prêt, bibliographie, etc.) sont également disponibles et il y a la possibilité de s'abonner aux flux RSS de la bibliothèque. Le site web est également une porte d'entrée pour les usagers vers les autres ressources en ligne citées ci-après.

Enfin dans le deuxième cas, je mentionnerai tout d'abord la page des bases de données. Sur cette dernière, les usagers trouvent une liste alphabétique des bases de données

proposées par la bibliothèque. Chacune d'entre elles est munie d'un descriptif comprenant par exemple les années disponibles, le sujet couvert et la langue d'interrogation. La plupart d'entre elles sont également accompagnées d'un tutoriel (vidéo et/ou écrit) réalisé par l'équipe de l'Infothèque. Dans la même idée, la liste A to Z (cf. glossaire), présente et met à disposition différentes revues électroniques. La bibliothèque met également à disposition un vaste choix d'eBooks via la plateforme ScholarVox.

A partir de septembre 2016, l'Infothèque proposera une formation en e-learning, appelée ELI. Elle sera destinée aux étudiants de toutes les filières afin de leur permettre d'acquérir des compétences informationnelles de base. L'Infothèque gère également ArODES qui est l'Archive Ouverte du Domaine Economie & Services de la HES-SO. La bibliothèque ayant contribué à sa création, elle se charge à présent d'y archiver les publications des chercheurs des six écoles faisant parties de ce domaine au sein de la HES-SO. Elle participe également à la mise à jour et à la coordination du portail Infonet Economy, qui centralise au niveau Suisse, les informations économiques (acteurs du domaine, publications, sites web, etc.).

Back Office

Le terme de back office désigne l'ensemble des tâches – invisibles aux yeux des usagers – qui permettent l'exécution du service (administration et gestion).

Tous ces services et collections ne seraient pas disponibles pour les usagers, s'il n'y avait pas une réflexion et un traitement effectués en amont. J'ai donc décidé de considérer les divers travaux de gestion des collections comme faisant également partis des services proposés par l'Infothèque. Ils sont certes invisibles pour l'utilisateur, mais sont indispensables. Dans cette catégorie, je relèverai par exemple les services de sélection, achat/acquisition, catalogage, bulletinage ou encore le traitement des livres (cote, antivol, etc.).

Le temps et les forces de travail que ces différents services demandent ne sont pas à négliger dans l'offre de services. Ils sont en effet assez conséquents et demandent un travail régulier, monopolisant ainsi du personnel pendant un certain laps de temps.

J'aimerais également ajouter dans cette catégorie les différents groupes de travail auxquelles les bibliothécaires prennent part. Ils ne touchent pas directement les usagers mais visent à améliorer les services qui leur sont ou leur seront rendus, aussi bien sur le canton de Genève qu'au niveau romand. Il ne s'agit donc pas de négliger ce point qui est également chronophage pour le personnel qui y prend part.

La connaissance des besoins de ses usagers et des thématiques qui leurs importent est un autre service important de la bibliothèque. Cette connaissance permet aux bibliothécaires de définir la meilleure offre pour son public. Les capacités des bibliothécaires spécialistes, sur le modèle des bibliothécaires de liaison cités dans l'état de l'art de ce rapport (cf. 3.2.4.1), sont un service que je qualifierais d'hybride. Il est aussi bien issu du back que du front office. En back office, la bibliothécaire sélectionne des ressources adéquates. En front office, c'est des conseils et de l'aide que la bibliothécaire peut apporter pour la compréhension d'un sujet ou pour des demandes plus spécifiques.

Tableau 4 Liste complète des services proposés par l'Infothèque

Services de l'Infothèque	
Front Office	
<ul style="list-style-type: none"> • Accès à des collections variées (cf. chap. 6.1.3) • Consultation de documents • Prêt • Droit de prêt élargis (professeurs, assistants, etc.) • Réservations d'ouvrages • Mutualisation des retours • PEB • Horaires élargis > pour agrandir l'offre > ex : ouvert le samedi matin • Nocturnes à l'Infothèque > en période d'examen • Formations documentaires • Formations ponctuelles / interventions lors cours • Visite de la bibliothèque • Guides au format papier (ScholarVox, du lecteur, bibliographie) • Prêt de Clickers • Archivage + mise à disposition des travaux de diplôme • Equipements (cf. chap. 6.1.4) • Bibliothécaire de liaison 	
En ligne	
<ul style="list-style-type: none"> • Page des bases de données : accès + informations relatives aux bases + tutoriels • Liste A to Z + titres papier • ArODES • E-learning (ELI) > pour septembre 2016 • Portail Infonet Economy : mise à jour + coordination 	

- Accès aux eBooks
- Site Internet lui-même
 - Actualités + galerie photos + flux RSS
 - Guides (règlement, prêt)
 - Accès au catalogue
 - Informations diverses (horaire, accès)
 - Proposition d'achat
 - Liste des nouvelles acquisitions
 - Explication de la cotation Dewey
 - Autres collections (séminaires, TB/TM, livres de référence, etc.) : présentation + informations + accès
 - Méthodologie de recherche
 - Guides de l'Infothèque (flux RSS, résolveur de liens, etc.)
 - Accès aux ressources en ligne

Back Office

- Gestion de la bibliothèque
- Sélection
- Achats / acquisitions
- Catalogage
- Bulletinage
- Traitement des livres (cote, antivol, etc.)
- Traitement travaux de diplôme
- Connaissances de l'environnement de travail (relation avec les partenaires internes et externes, culture de l'établissement, culture professionnelle)
- Procédures + Politique documentaire « tacite »
- Formation entre collègues + formation d'apprentis/stagiaires
- Participation à des groupes de travail
- Bibliothécaires de liaison
- Principale bibliothèque spécialisée en ID de Suisse Romande > conserver la littérature francophone et suisse en ID

6.3.1 Offre de services de l'Infothèque

J'ai utilisé le modèle des quatre espaces afin de faire une cartographie des services actuels de l'Infothèque. Il s'agissait d'appréhender en un coup d'œil l'ensemble de l'offre proposée par la bibliothèque et de catégoriser ses différents services afin de comprendre de quels types ils étaient. Cela m'a permis de définir les aspects du modèle où l'Infothèque excelle tout comme les aspects qui sont négligés.

Le modèle de base ayant été pensé pour les bibliothèques publiques, j'ai effectué des recherches afin de pouvoir l'adapter dans le but de mieux répondre aux bibliothèques académiques. Je me suis alors inspirée d'un article relatif à la Nanyang Technological University de Singapour (Choy, Goh 2016), utilisant le principe de base du « four-space model » pour catégoriser les différents locaux de sa bibliothèque. La description des espaces de cet article sont les suivants :

- L'espace collaboratif (Collaboration space)

Il s'agit de l'espace dans lequel les publics peuvent travailler en groupe, une pratique amenant inévitablement des échanges, des débats et donc du bruit. Les usagers ont alors besoin d'un espace exclusif où ils peuvent s'exprimer et travailler efficacement en groupe, sans impacter les autres usagers. Le travail en groupe est de plus en plus plébiscité pour ses nombreux avantages, comme la coopération et la collaboration. L'apprentissage devient moins difficile à plusieurs. Les étudiants dans leurs interactions sociales au sein de l'école tout comme dans leur vie privée faisant déjà partie de groupes, le travail en groupe fait donc naturellement partie de leur mode de vie. Les étudiants utilisent déjà d'autres endroits sur le campus pour travailler, comme la cafétéria, les salles de cours vides ou même les couloirs – ces espaces répondant à leurs besoins fondamentaux, soit des places assises et la présence d'une alimentation électrique. Un tel espace à la bibliothèque apporte un plus aux étudiants par le fait qu'il est géré par des professionnels et qu'il est adéquat (équipements, ressources) pour de meilleurs résultats lors de l'apprentissage en groupe.

- L'espace sanctuaire (Sanctuary space)

Dans cet espace, c'est le calme et le silence qui sont plébiscités. Même si la tendance dans les bibliothèques est aux espaces collaboratifs, les étudiants ont besoin et demandent des endroits calmes où ils peuvent travailler et réviser pendant les périodes d'examens. Il est en effet plus aisé de se concentrer et de travailler dans des endroits silencieux. Cela signifie un espace loin du bruit, mais également loin des distractions et autres stimuli qui pourraient les déconcentrer.

- L'espace d'interaction (Interaction space)

C'est dans cet espace que l'utilisateur interagit avec les ressources et les bibliothécaires. Même si la bibliothèque propose de très nombreux services en ligne, les interactions en présentiel gardent leur importance. Les étudiants ont toujours besoin de se rendre physiquement à la bibliothèque, comme par exemple pour la consultation, l'utilisation des équipements ou de certains logiciels. Il faut donc porter une attention toute particulière à cet espace, aussi bien physiquement que virtuellement, afin que les

interactions qui y prennent place soient des plus optimales et plaisantes entre l'utilisateur et la bibliothèque.

- L'espace communautaire (Community space)

La bibliothèque apparaît comme le cœur de l'Université, où toutes les connaissances indispensables pour la recherche et la connaissance sont rassemblées, alors que les autres espaces de l'institution comme les salles de classes ou les labos sont connotés et dénotent davantage une appartenance à une filière ou une faculté. La bibliothèque est quant à elle un espace neutre et commun, où tous les usagers peuvent venir quelle que soit leur provenance. Elle joue alors un rôle fédérateur en regroupant ses usagers en une communauté, notamment à travers certaines activités comme des présentations d'ouvrages, des discussions ou encore des expositions thématiques. La communauté peut être physique ou virtuelle. Certes la deuxième solution est moins chère et plus simple à mettre en place, mais la première est plébiscitée. En effet, les humains sont des êtres émotionnels et sensoriels. Une activité en présentiel, à laquelle ils prennent totalement part aura plus d'impact sur eux.

J'ai choisi d'utiliser les espaces présentés dans cet article, car ils répondent bien aux éléments ressortis lors de l'analyse des publics de l'Infothèque. Même si cet article met uniquement en avant les étudiants, il est possible de l'appliquer à l'ensemble des publics fréquentant la bibliothèque.

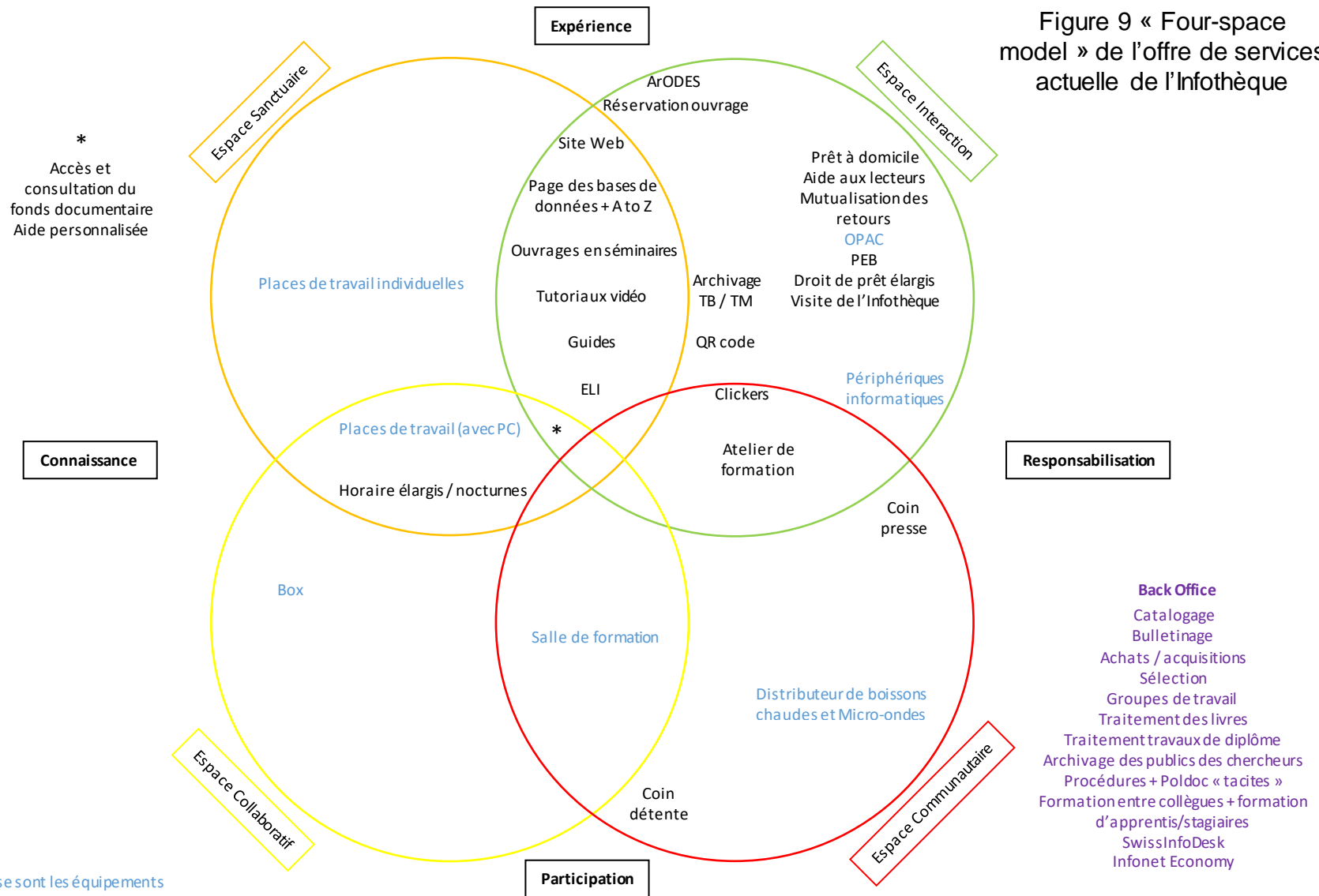
En appliquant ce modèle avec l'offre de services actuelle de l'Infothèque, on obtient le schéma ci-après. Ce dernier est issu d'une proposition de disposition des services, selon le principe du « four-space model ». Un cinquième espace a été proposé, afin de considérer les activités de back office – invisibles aux yeux des utilisateurs. Il est important de ne pas négliger le temps et les ressources en personnel nécessaires au bon fonctionnement des services. Les activités de ce cinquième espace ont été placées de manière aléatoire sur la représentation ci-dessous.

J'ai également repensé les buts (encadrés en noir sur le schéma) afin de les adapter aux bibliothèques académiques :

- Expérience : Cela signifie les expériences acquises à travers l'utilisation des ressources de la bibliothèque, mais également grâce à leurs propres expériences permettant aux usagers de continuellement étancher leur soif d'apprentissage.
- Responsabilisation : Il s'agit pour les usagers d'être responsable envers les autres, mais également de leur propre apprentissage. Cela sous-entend une certaine autonomie et un sens de la pro activité.

- Participation : Les usagers développent des compétences sociales en prenant part à des activités de groupe au sein de la bibliothèque, amenant des échanges avec d'autres usagers.
- Connaissance : Il s'agit pour les usagers de mettre en pratique les connaissances acquises, leur permettant de parfaire leurs méthodes de travail.

Figure 9 « Four-space model » de l'offre de services actuelle de l'Infothèque



Au vue de ce modèle, on peut remarquer l'accent mis sur les services de l'espace interaction. Il est normal que cet espace soit le plus rempli, car c'est là qu'on retrouve les interactions avec les bibliothécaires et les ressources. Il s'agit du centre névralgique de la bibliothèque.

L'espace sanctuaire met en avant les différentes ressources et équipements qui permettent aux usagers de travailler seul et au calme. Il n'y a que les places de travail de « l'espace silence » qui le permettent entièrement. Autrement il y a beaucoup de services qui touchent à la fois l'espace sanctuaire et interaction. Il est donc aisé de travailler seul et au calme en utilisant les ressources de l'Infothèque.

Au contraire, l'espace collaboratif est peu mis en avant. Il n'y a en effet réellement que les box qui permettent un travail en groupe quel qu'il soit. La salle de formation s'en rapproche, mais il est difficile pour un groupe d'y travailler. Les nombreuses places disponibles sont plus favorables au travail individuel. L'utilisation fréquente de cette salle et des équipements qui la compose rendent l'espace peu propice au travail en groupe. Il n'y a de plus que trois box, limitant encore les possibilités de travailler à plusieurs. Au niveau virtuel, rien n'a été pensé dans ce sens.

Enfin dans l'espace communautaire, on retrouve la plupart des éléments se trouvant actuellement dans le « coin détente » et « restauration » de l'Infothèque. Il n'y a pas d'autre endroit réellement fait pour discuter ou, comme le suggère l'article précédemment cité, rencontrer des gens « différents ». Le constat demeure le même concernant l'offre virtuelle pour l'espace collaboratif.

L'offre globale apparaît au premier coup d'œil déséquilibrée, mais ce n'est en fait pas le cas. L'offre de services est conséquente en ce qui concerne l'interaction avec les ressources de la bibliothèque, but premier de la bibliothèque. Mais des mesures pourraient tout de même être prises pour améliorer et redynamiser les autres espaces.

6.3.1.1 Quelle valeur pour les publics ?

J'ai inséré les données récoltées ultérieurement concernant les publics et les services de l'Infothèque dans un « canevas de proposition de valeur », mettant en parallèle ces deux entités. Le côté concernant le public m'a permis de mettre en avant ce qu'il désirait accomplir, ses aspirations ainsi que les « problèmes » et « bénéfices » qui pouvaient survenir quant à la réalisation de ces dernières. L'autre côté représente la proposition de valeur de l'Infothèque, ce qu'elle met à disposition et comment elle répond aux problèmes et bénéfices des usagers. J'ai effectué cette analyse pour les trois types de publics pour lesquels j'avais suffisamment de données, soit les étudiants, les chercheurs

et les enseignants. Ceci m'a permis de comprendre à quels besoins l'Infothèque répondait déjà et où un manque se faisait sentir et donc une potentielle amélioration pouvait se profiler.

Les cases remplies en vert sur les canevas correspondent aux « problèmes » et « bénéfiques » déjà inclus dans l'offre de services actuelle de l'Infothèque. Ces graphiques ne signifient pas pour autant que les publics soient insatisfaits s'il n'existe pas de correspondance dans l'offre proposée par l'Infothèque et le profil des clients. Le but de cet outil est de déterminer les améliorations possibles afin de fidéliser l'utilisateur. À préciser encore que l'Infothèque a déjà mis en place bon nombre de services annexes ne répondant peut-être pas directement à un besoin primordial du public, mais étant tout de même appréciés et utilisés, comme par exemple le prêt de clickers. Il est difficile d'obtenir une adéquation parfaite et surtout encore plus difficile de la maintenir dans le temps (Osterwalder et al. 2015, p. 43).

6.3.1.1.1 *Les étudiants*

En ce qui concerne les étudiants, on remarque que de nombreux « bénéfiques » sont satisfaits. L'Infothèque répond à de nombreux besoins même si certains aspects, peut-être indispensables, pourraient être améliorés ou mis en place, tel que l'accès via mobile.

L'utilisation de la bibliothèque est différente de celle des autres publics. Les étudiants utilisent les locaux et les documents physiques. Il s'agit en effet d'un des seuls espaces mis à leur disposition pour étudier ou travailler en groupe. Il est donc normal de retrouver chez eux d'importants besoins liés à l'environnement/locaux et aux ressources leurs permettant de satisfaire leurs aspirations. Les étudiants n'étant pas des spécialistes, ils ont davantage besoin d'ouvrages peut-être plus génériques et correspondant moins au niveau de connaissances des enseignants ou des chercheurs. La « lecture plaisir » est en partie comblée par le choix des bandes dessinées proposées par la bibliothèque. Plusieurs étudiants ont néanmoins suggéré que ce choix de documents soit plus important.

Les « problèmes » auxquels l'Infothèque ne peut pas répondre, ne sont en réalité pas de son ressort. Elle n'a en effet aucun pouvoir direct sur le manque d'imprimante, de box ou de place de travail, les locaux actuels ne lui permettant malheureusement pas de pallier à ses éléments. Le VPN est un outil du service informatique et l'Infothèque ne peut que transmettre les doléances des utilisateurs. Finalement, la localisation de la bibliothèque est un sujet épineux qu'il faudra régler avec les instances supérieures. Mais malheureusement cela ne la dédouane pas de la perception du client.

6.3.1.1.2 Les chercheurs

L'Infothèque répond parfaitement aux besoins fondamentaux des chercheurs qui sont d'obtenir de la littérature scientifique, spécialisée, à jour et en ligne.

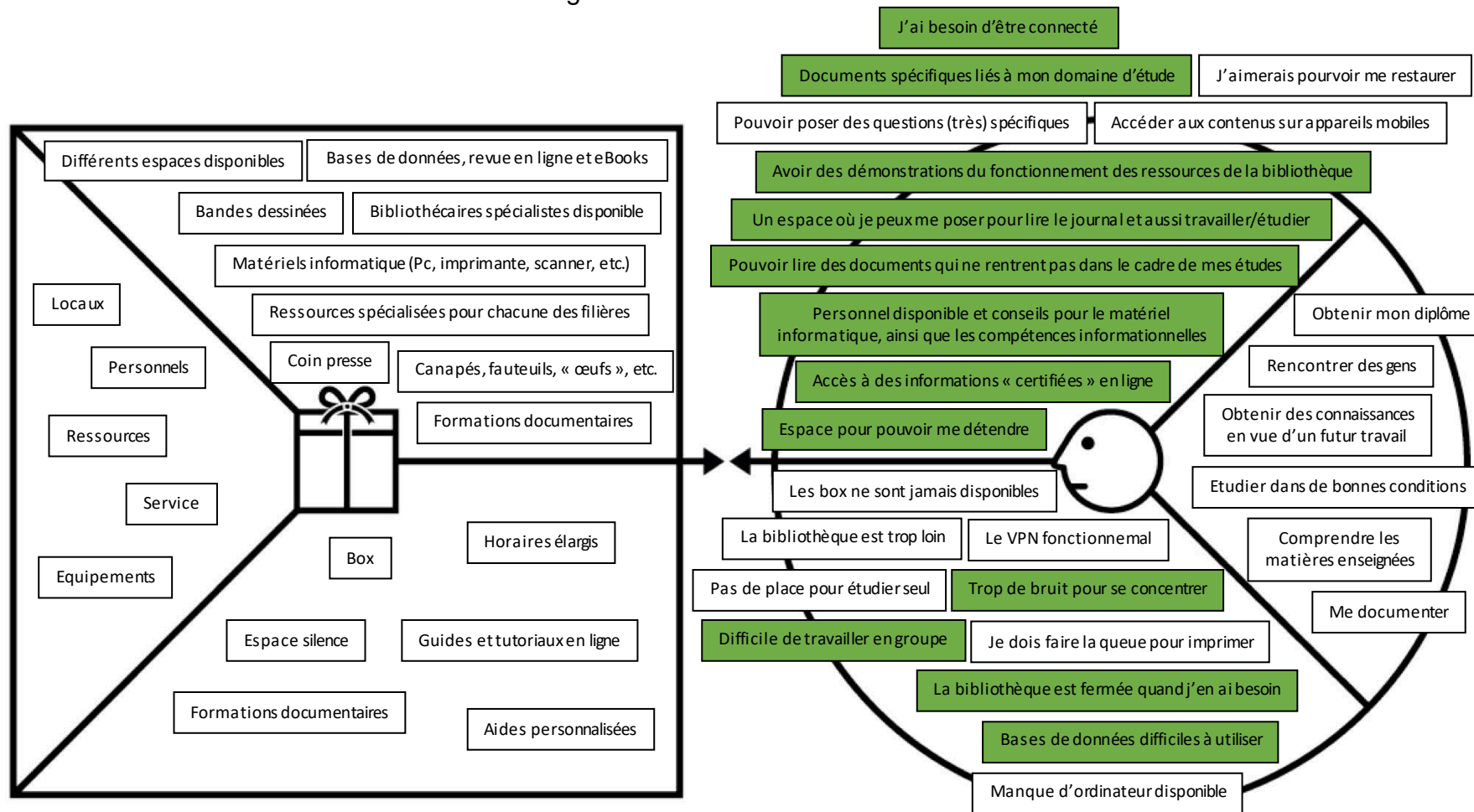
Le côté paradoxal du « bénéfice » intitulé « J'aimerais pouvoir m'exprimer plus sur la qualité des services de l'Infothèque », est à noter. Ce « bénéfice » issu de l'enquête menée auprès des chercheurs et enseignants est à mettre en relation avec un autre argument du même travail : l'autonomie prônée par les chercheurs et la non lecture des e-mails ou la non venue aux séances d'informations jugés trop généraux. De même avec l'argument « avoir plus de place pour aussi utiliser l'Infothèque », alors que certains trouvent cet espace physique superflu, et prône le « en ligne ». Il sera difficile pour la bibliothèque de satisfaire tout le monde, mais elle aura néanmoins une meilleure idée des questions soulevant un débat.

6.3.1.1.3 Les enseignants

Tout comme les chercheurs, les « bénéfices » concernant les besoins informationnels des enseignants sont satisfaits. L'Infothèque n'a rien mis expressément en place pour « renforcer le lien avec les étudiants ». Il n'existe cependant aucun obstacle au partage des locaux avec les étudiants, à part peut-être un certain malaise de leur part. La bibliothèque pourrait peut-être proposer des espaces à l'écart, mais ceci rendrait la pratique « secrète » et le lien ne serait construit qu'entre certains usagers. Il s'agit plus d'un état d'esprit et d'une façon de vivre l'enseignement.

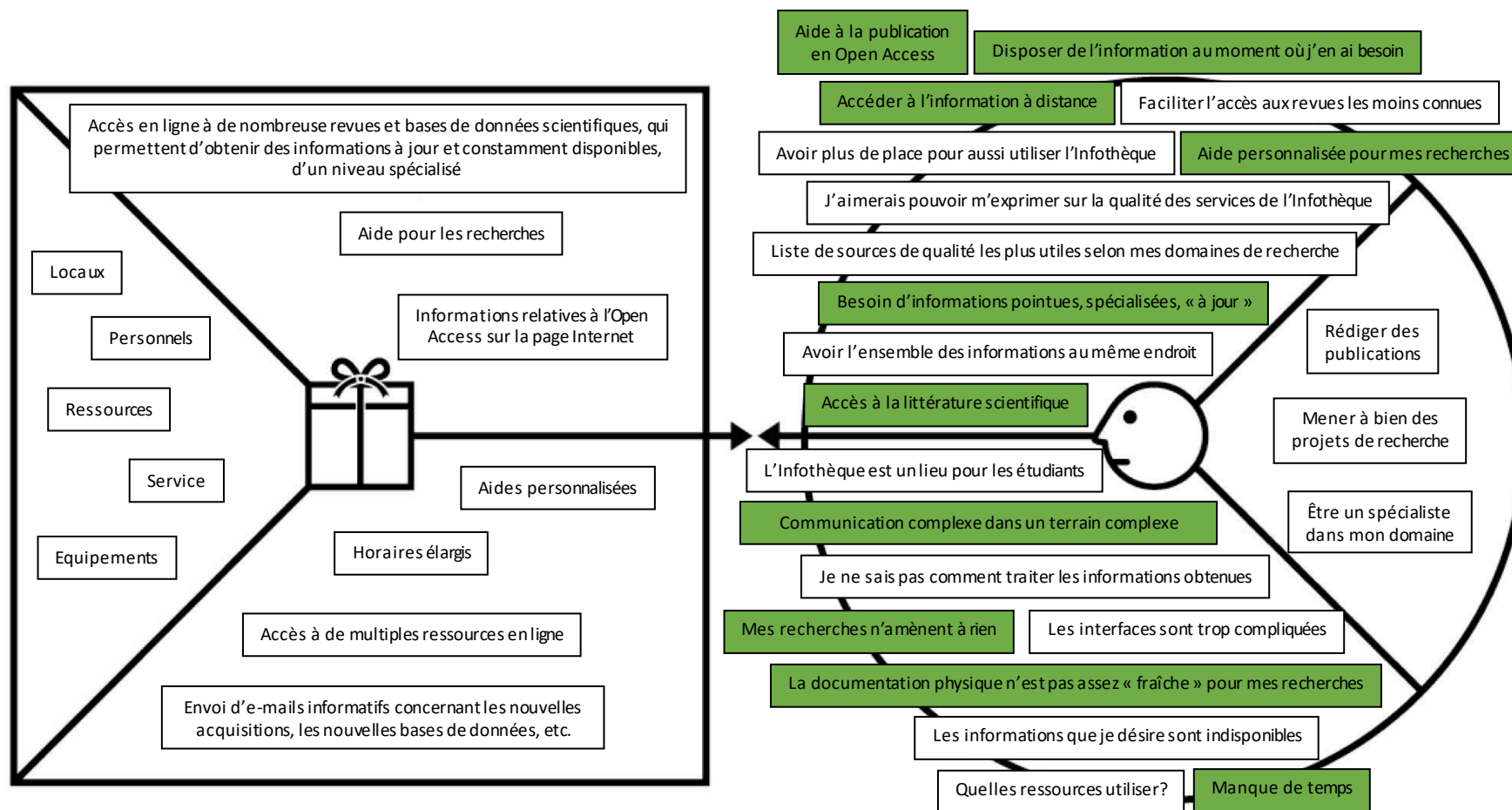
On retrouve les mêmes « problèmes », notamment les soucis techniques liés au VPN. Certains professeurs allant encore plus loin en souhaitant que l'équipe de l'Infothèque vienne leur installer le logiciel et leur expliquer son utilisation (Perdrizat 2015).

Figure 10 Canevas des étudiants



NB :
En vert : Les « problèmes » et « bénéfiques » déjà inclus dans l'offre de services actuelle de l'Infothèque

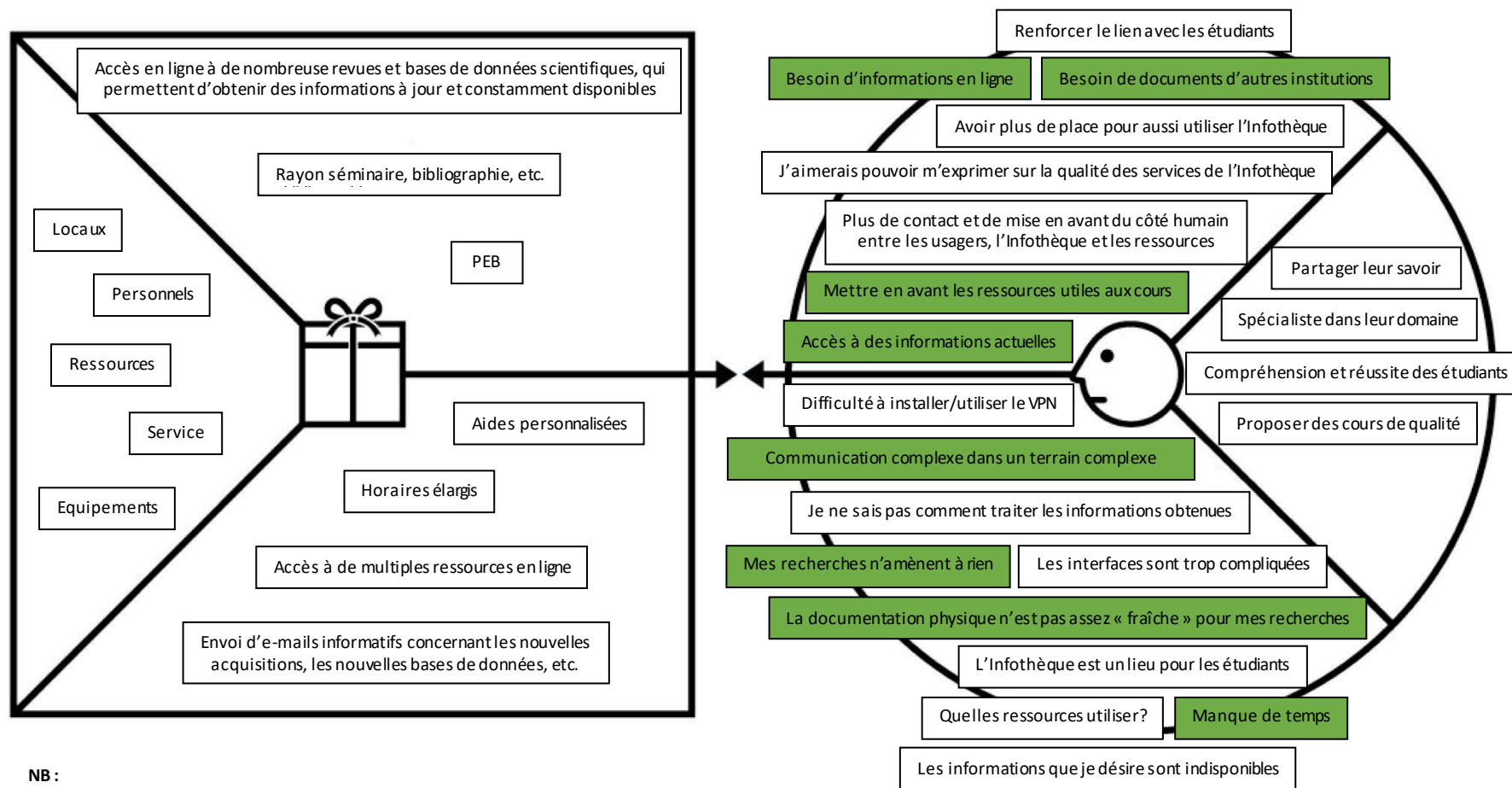
Figure 11 Canevas des chercheurs



NB :

En vert : Les « problèmes » et « bénéfices » déjà inclus dans l'offre de services actuelle de l'Infothèque

Figure 12 Canevas des enseignants



6.3.1.1.4 *En général*

L'Infothèque a déjà mis en place de manière générale des solutions pour résorber les « problèmes » qui pourraient affecter les différents publics dans leurs aspirations et augmenter « les bénéfiques » ressentis. La bibliothèque connaît parfaitement les besoins centraux de ses publics et sait que son offre apporte une certaine valeur. Les nombreux arguments et avis positifs mentionnés dans les différentes analyses en sont la preuve évidente et il n'existe pas de manque insurmontable.

Il serait tout de fois utile d'effectuer d'autres enquêtes plus spécifiques afin de récolter de meilleures données et de pouvoir construire un canevas plus complet.

7. Evolution du plan stratégique

Tout comme Rome, le plan stratégique désiré par l'Infothèque ne s'est pas construit en un seul jour. La construction de ce plan est un travail participatif compatible au mode de fonctionnement des bibliothécaires de l'Infothèque, chacune ayant la possibilité et le devoir de donner son avis puis finalement de valider le document. Cette manière d'élaborer le plan stratégique permettra à chacune de s'en imprégner et surtout que l'ensemble des collègues partent sur des bases communes.

La première version du plan stratégique a été construite en avril 2016 par Madame Richard. Cette dernière connaît le contexte HEG depuis de nombreuses années et valide actuellement son parcours par une spécialisation en communication. Afin de le construire, elle s'est inspirée d'un calibre canadien donné par Monsieur Bernard Dagenais dans son ouvrage « *le plan de communication : l'art de séduire ou de convaincre les autres* » (Dagenais 1998).

La correction et la mise à jour du document se sont faites en deux grandes phases avec la participation de l'équipe. La première phase (Construction de la problématique) a servi à corriger le document selon les diverses propositions de l'équipe mais surtout de traiter des problématiques auxquelles fait face l'Infothèque. Durant la deuxième phase (Elaboration des objectifs), l'équipe avait pour but de créer les objectifs pour le futur de la bibliothèque, et également de les incorporer au plan stratégique. Ces deux étapes se sont faites sur deux jours différents.

7.1 Construction de la problématique

La première séance avec les bibliothécaires de l'Infothèque avait d'abord pour but de discuter du contenu de la première version du plan stratégique puis de corriger et/ou compléter sa problématique. Même si la première partie de cette séance m'a été profitable pour comprendre la façon de travailler de l'équipe et déterminer ce qui leur tenait à cœur, c'est principalement la deuxième partie qui m'a été utile. La problématique issue du plan stratégique m'a permis d'avoir une meilleure vue d'ensemble de la situation et de mieux rédiger celle de ce travail. Une synthèse de cette séance ainsi que son déroulement complet se trouvent en annexe (cf. annexe 6).

La problématique de base contenait déjà la majorité des éléments ressortis lors des différentes conversations avec les mandantes et des constatations que j'avais pu élaborer. On y retrouve notamment la localisation de la bibliothèque – facette majeure de la problématique – mais également les difficultés organisationnelles liées au fonctionnement de la HEG.

En parcourant la littérature, on comprend rapidement que la tendance est au « tout en ligne » avec les difficultés que cela engendre (interfaces, login, technicité, etc.). Il est alors difficile de rendre l'utilisateur complètement autonome. Ce point, mis en avant dans la problématique de base, a dû être transformé car les participantes ont souhaité amener une autre dimension à cette thématique. Il ne faut en effet pas croire que les étudiants, par exemple, ne fréquentent plus du tout la bibliothèque préférant utiliser les ressources à distance. D'autres facteurs entrent en jeu, notamment les avantages proposés par la bibliothèque, tels que les horaires, place de travail etc. Ces propos doivent être nuancés et ceci a élargi davantage ma problématique en y ajoutant la facette de la concurrence. Cela est encore plus à pondérer car la HEG, comme les autres HES ne possède pas de statistiques d'utilisation des ressources en ligne. Les statistiques se trouvent en fait au niveau de la HES-SO qui apparaît comme une seule et même école pour les fournisseurs au sein du Consortium.

Un autre point a été soulevé et ajouté à la problématique concernant les écueils qui peuvent survenir dans le dialogue entre la bibliothèque et notamment sa hiérarchie. Chacun ayant des priorités différentes, il s'agit pour ces deux acteurs de trouver une manière de développer encore plus leurs relations et leur coopération.

Au final, cette séance m'a permis de mieux saisir l'importance du plan stratégique et des difficultés pour arriver à composer un document destiné autant à la bibliothèque qu'à la Direction. Les compléments ajoutés à la problématique de base m'ont permis d'enrichir la mienne, mais surtout de comprendre que d'autres difficultés sous-jacentes existaient, telles que la communication entre les parties ainsi que la place que peut prendre une bibliothèque dans une institution académique, où elle n'est qu'un service parmi les autres. Ceci m'a alors permis d'étoffer ma proposition finale en y ajoutant d'autres aspects comme la visibilité et la valorisation.

7.2 Elaboration des objectifs

Cette deuxième séance avec l'équipe de l'Infothèque avait pour but l'élaboration de différents objectifs destinés au plan stratégique. Une synthèse de cette séance ainsi que son déroulement complet se trouvent en annexe (cf. annexe 7).

La difficulté de ce brainstorming était de demander à des personnes non spécialistes en stratégie d'élaborer des objectifs. L'idée fut donc de faire passer les personnes présentes par différentes étapes les amenant au final à construire les objectifs attendus. Le brainstorming a été ainsi construit en trois étapes. Tout, d'abord, il s'agissait de définir les besoins des différentes parties prenantes gravitant autour de l'Infothèque. Puis, de faire partir les participantes de quelque chose qu'elles connaissaient, c'est-à-dire

d'opérationnel. Ces deux aspects devenant la clé pour construire adéquatement les objectifs finaux dans la troisième étape.

La **première étape** du brainstorming s'est déroulée en deux « sous-étapes ». Dans la première « sous-partie », les demandes des parties prenantes furent très différentes selon les publics. Pendant que les chercheurs demandaient notamment des données spécialisées, « à jour » et un accès à distance, les professeurs quant à eux souhaitaient en plus des outils et de la documentation, des espaces afin d'échanger avec les étudiants. Pour les étudiants, la liste était longue, demandant des horaires élargis ou encore des équipements en plus grande quantité. Les tutoriels, les bases de données et le PEB n'obtenaient par contre pas leurs faveurs. La bibliothèque était sans cesse comparée avec les universités et ses services tels que le nombre de box ou les horaires. Enfin la Direction souhaitait que l'Infothèque soit un service formateur pour les étudiants tout en leurs offrant de la documentation nécessaire, ainsi qu'aux autres publics. La bibliothèque apparaissait également comme le garant d'une certaine qualité au niveau des travaux de Bachelor.

Dans la deuxième « sous-partie », une demande commune à toutes les parties prenantes s'est rapidement dégagée de la part des bibliothécaires. Les participantes leur ont toutes demandées de venir à l'Infothèque. En parallèle, ce qui m'a interpellée, c'est le manque de communication qu'il semble exister entre les différents acteurs présents sur le campus. Par exemple, les professeurs ne mettent que rarement en avant l'Infothèque dans leurs cours, les informaticiens pourraient collaborer davantage avec la bibliothèque concernant les outils mis à disposition et finalement le dialogue entre l'Infothèque et la Direction gagnerait à être renforcé. Dans ce contexte, il semble important de mettre au point une dynamique de groupe faisant travailler les différents protagonistes de la HEG dans une seule et même direction.

Cet argument me permet de rebondir sur le rôle des bibliothécaires et surtout au questionnement qui s'est installé entre les membres de l'équipe durant ce brainstorming. Il s'agissait de savoir jusqu'où les bibliothécaires doivent aller pour « rendre service » à leurs usagers. Doivent-elles par exemple aider les usagers à installer le VPN ? Elles sont déjà sollicitées par ces derniers pour obtenir de l'aide quant au fonctionnement de certains outils informatiques, disponibles à la HEG, tels que LimeSurvey. La mission du service informatique n'est pas de connaître tous les outils qu'ils mettent à disposition. Ne faudrait-il pas qu'ils proposent des tutoriaux ou qu'ils aient dans leur équipe un spécialiste au lieu de renvoyer les usagers vers la bibliothèque ? Il serait également utile de mettre en place une collaboration officielle entre ces deux entités.

Dans la **deuxième étape**, les participantes étaient amenées à discuter d'une liste de services et de réfléchir à leur potentiel ajout dans l'offre de la bibliothèque. Finalement elles devaient proposer de nouveaux services en adéquation avec leurs missions et les attentes de leurs publics.

Ce sont les services liés aux nouvelles technologies qui ont le plus inspiré l'équipe, tel que le Fab lab, le salon numérique, les RFID (cf. glossaire) et le tchat. Ces différents éléments permettraient aux participantes – si l'Infothèque choisissait de les mettre en place – de mieux dialoguer avec les étudiants mais également de leurs faire gagner du temps. Les puces RFID permettraient par exemple aux usagers de ne pas attendre au guichet pour emprunter un livre en cas d'affluence. Le tchat permettrait quant à lui de pouvoir accompagner et répondre rapidement aux éventuelles questions des usagers.

Par ailleurs, c'est le fait d'un point d'ancrage dans le bâtiment B qui est également ressorti avec les mentions de « salon numérique » et de « créer un point au centre du campus ». Il s'agirait d'avoir une présence dans le nouveau bâtiment afin de faire la liaison avec la bibliothèque.

Quelques nouvelles idées de services ressortirent, tel que « roving librarian », « embedded » ou « book a librarian ». Ces idées tendaient toutes sur les nouveaux rôles que peuvent avoir les bibliothécaires. Ceci peut être mis en relation avec la première étape du brainstorming et de l'aide aux lecteurs pour la mise en place de logiciels par exemple.

Enfin, la **troisième étape** fut la plus compliquée pour les participantes qui devaient garder à l'esprit ce qui avait été dit dans les étapes précédentes et élaborer des objectifs dans un monde stratégique qui ne leur était pas familier.

8. Confrontation des axes du plan stratégique et de l'offre de services actuelle

Dans ce chapitre, c'est l'adéquation entre l'offre de services actuelle de l'Infothèque et les objectifs échafaudés pour son plan stratégique qui sera analysée. L'élaboration des dits objectifs ayant demandé plus de temps que prévu à l'équipe de l'Infothèque, ils ne sont pour le moment pas encore entièrement finalisés et validés. D'un commun accord avec mes mandantes, j'ai donc construit ma comparaison en utilisant les axes qui s'étaient dégagés lors du brainstorming et qui ont été validés par mes mandantes.

Ils se présentent comme suit :

1. Un axe sur la formation des usagers
2. Un axe sur leur implication et le soutien à la recherche appliquée
3. Un axe pour la mise à disposition des ressources (papier et électroniques)
4. Un axe destiné à la Direction avec un rôle de « baromètre »

Le **premier axe** est centré sur les usagers et le rôle essentiel que détient l'Infothèque dans leur formation. En participant à leur apprentissage et tout particulièrement celui du public étudiant, l'Infothèque aide à les rendre autonomes et critiques envers les informations qu'ils trouveront lors de leur processus de recherche. On peut alors parler de littératie informationnelle (cf. glossaire).

A travers le **deuxième axe**, l'Infothèque participe et contribue à la recherche au sein de la HEG. La bibliothèque propose aux chercheurs les meilleures conditions et ressources afin qu'ils puissent mener à bien leurs travaux. Les bibliothécaires sont également présentes pour les conseiller lors de la publication de leurs écrits et pour mettre en valeur ces derniers.

Le **troisième axe** est le pivot central de l'offre. La bibliothèque, à travers différents outils et services, met à disposition des publics les ressources nécessaires à leur apprentissage. Mais il ne s'agit pas de fournir simplement un accès, il faut également ajouter tout le travail effectué en amont, comme les négociations avec les fournisseurs ou la mise en valeur dans les rayons. Il s'agit également de proposer le bon outil pour le bon public.

Enfin le **quatrième axe**, permet à la bibliothèque d'accentuer le lien qu'elle entretient avec la Direction, mais également de se positionner comme un élément indispensable de la HEG. L'Infothèque devient un « baromètre », du fait qu'elle côtoie plusieurs des publics présents au sein de la HEG. Cette connaissance des publics lui confère une vue

d'ensemble indispensable et centrale pour observer et prendre le pouls de l'école et fait d'elle un service transversal important.

8.1 Comparaison

Afin de pouvoir procéder à la comparaison, j'ai pris l'ensemble des services et certains équipements proposés par l'Infothèque et listés ultérieurement (cf. chap. 6.3), que j'ai classés selon les axes donnés. Leur énumération me permettra d'identifier les axes « satisfaisants » et ceux où des manques se font sentir.

Tableau 5 : Comparatif des axes et des services de l'Infothèque

Axe 1 : Formation des usagers	Axe 2 : Soutien à la recherche
<ul style="list-style-type: none"> • E-Learning de l'Infothèque (ELI) • Ateliers de formation (~2017) • Questions / réponses sur les TB • Aide personnalisée • Guides • Tutoriels vidéos • Méthodologie de recherche (site web) • Horaires élargis 	<ul style="list-style-type: none"> • Accès aux ressources en ligne (bases de données, eBook, Liste A to Z) • Choix de documentations spécialisées et scientifiques proposées majoritairement en ligne • ArODES • Informations sur le site web (Open Access, Copyright, Droits de publication, etc.) • Aide personnalisée • Droit de prêt élargis • « Bibliothécaire de liaison »
Axe 3 : Mise à disposition des ressources (papier + électronique)	Axe 4 : « Baromètre »
<ul style="list-style-type: none"> • ArODES • Mutualisation des prêts • PEB • Horaires élargis + nocturnes (période d'examen) • InfonetEconomy • Mise en avant des ressources (sur le site et dans la bibliothèque > signalétique) • QR codes (par ex sur les étagères pour amener à la version électronique) 	<ul style="list-style-type: none"> • Connaissance de l'environnement de travail (relation avec les partenaires internes et externes, culture de l'établissement, culture professionnelle) • Sélection de documentations appropriées • Traitement et archivage des TB/TM • ArODES • « Bibliothécaire de liaison »

<ul style="list-style-type: none"> • Ressources physiques • Pages des ressources en ligne (bases de données, revues électroniques, eBooks, AtoZ) • Accès aux catalogues via le site web • Equipements tels que l'OPAC et les ordinateurs • Majorité des tâches effectuées en back office 	
---	--

Axe 1 : Formation des usagers

Mêlant tutoriels en ligne et aide en présentiel, l'Infothèque met en œuvre divers moyens pour former ses usagers. Elle choisit des formats divers et « parlants » pour ses différents publics, en utilisant par exemple des outils didactiques destinés aux étudiants (les vidéos des tutoriels).

Elle continue à s'adapter aux besoins et aux emplois du temps des étudiants, en proposant notamment une offre de formation en e-learning « ELI ». Des ajustements seront encore nécessaires et c'est la raison pour laquelle les bibliothécaires souhaitent se concentrer sur cet outil en priorité, qui doit être lancé en septembre 2016. Elles réfléchissent déjà à son développement futur, en y ajoutant par exemple de nouveaux modules ou en s'associant avec d'autres bibliothèques (Paez 2016). Choissant de mettre en suspens les autres formations spécifiques, l'Infothèque a cependant prévu de lancer d'autres ateliers de formation aux alentours de la rentrée 2017. Par contre un travail de valorisation devra être mené pour rendre ces formations visibles, par exemple via la page Internet, les réseaux sociaux de la bibliothèque ou des affiches placardées dans l'école. L'aide en présentiel et les « questions-réponses » sont maintenues, ce qui permet d'agrandir l'offre en matière de formation.

Le contenu de cet axe de formation est avant tout pensé pour les étudiants, mais rien n'empêche les autres publics d'y participer également. Il faudrait par contre trouver un moyen de toucher davantage les enseignants-chercheurs en leur proposant un format court, concis et qui susciterait leur intérêt, en présentiel ou en ligne. Ceci pourrait peut-être être fait avec les futurs ateliers de formation.

Axe 2 : Soutien à la recherche appliquée

Comme les « canevas de proposition de valeur » des chercheurs et enseignants l'ont déjà montré, les besoins fondamentaux liés à la recherche sont grandement remplis.

L'Infothèque met à disposition un large éventail de ressources spécialisées, notamment en ligne. Elle met également en avant les publications des chercheurs via l'archive institutionnelle. Sur sa page Internet, l'Infothèque propose des guides et des explications concernant des thèmes indispensables aux chercheurs, tels que le Copyright, l'Open Access ou les droits de publications. Les droits de prêt élargis peuvent également contribuer à la recherche, dans le sens qu'ils permettent aux chercheurs d'avancer selon leur propre rythme de travail.

Le lien entre les bibliothécaires et les chercheurs, sous l'actuelle dénomination de « bibliothécaire de liaison » permet d'instaurer un climat de confiance et une meilleure collaboration. Un moyen de resserrer encore plus ce lien, pourrait être envisagé.

Axe 3 : Mise à disposition des ressources

La mise à disposition des ressources touche à la fois les documents papiers et électroniques. Par l'agencement des locaux, la signalétique et les explications des bibliothécaires, les collections sont mises en valeur pour les usagers et les incitent à les utiliser.

La multiplicité des types de ressources et leur qualité sont capitales pour la satisfaction des usagers. Proposant de la documentation spécialisée dans les domaines enseignés à la HEG, la bibliothèque se doit de veiller à son actualisation constante. L'Infothèque met à disposition des sources aux formats différents mais complémentaires, ce qui lui permet de toucher un large public.

Axe 4 : « Baromètre »

Ce dernier axe est moins bien défini dans l'offre actuelle de l'Infothèque. L'expertise des bibliothécaires dans la recherche et le traitement de l'information, ainsi que leurs connaissances de l'environnement organisationnel en font un atout au sein de la HEG, mais cette expertise est peu mise en avant et trop peu reconnue.

Le traitement et l'archivage des travaux de Bachelor et de Master, ainsi que le traitement des publications des chercheurs dans ArODES sont de bons exemples de la transversalité de l'Infothèque. Via ces services, elle fait le lien entre les différents publics, leurs besoins et leurs attentes et les autres acteurs internes ou externes à la HEG.

En conclusion, on remarque que l'offre de services actuelle de l'Infothèque répond en très grande partie aux axes de son plan stratégique. Des ajustements peuvent néanmoins être proposés pour les trois premiers, alors que le quatrième doit être étoffé.

9. Propositions

Dans ce chapitre, je présenterai les améliorations ou nouveautés qu'il faudrait apporter à l'offre de services de l'Infothèque afin de la rendre encore plus adéquate aux besoins des utilisateurs mais également en fonction des axes de son plan stratégique. Les propositions ci-dessous sont classées selon les espaces (cf. chap. 6.3.1) auxquels elles appartiennent.

9.1 Réalisables

9.1.1 Espace interaction

Cet espace touche les axes 3 & 4

L'espace interaction étant déjà bien desservi en termes de services – un constat que les analyses des publics partagent – il peut s'avérer complexe de formuler des recommandations qui risqueraient de générer une surcharge de travail pour les bibliothécaires ou qui ne seraient pas d'importance significative aux utilisateurs.

Certains ajustements peuvent toutefois améliorer l'expérience des utilisateurs, comme par exemple un second ordinateur à l'accueil qui permettrait, en cas d'affluence, de dédier son utilisation à une tâche particulière – retours et prêts des ouvrages pour le premier ordinateur, recherches plus longues pour le second.

Afin d'assister au mieux les étudiants durant les périodes de révision, l'Infothèque pourrait envisager la mise en place d'un système mobile de retour des ouvrages. Une bibliothécaire pourrait se mettre à disposition des étudiants à des horaires précis – par exemple à la pause de midi – dans le bâtiment B, afin de récupérer les livres devant être rendus et d'effectuer elle-même le trajet jusqu'au bâtiment F, faisant ainsi gagner du temps aux étudiants. Un tel service pourrait être étendu aux enseignants et aux chercheurs mais se doit d'être exceptionnel – la période des révisions – afin de ne pas impacter la fréquentation de la bibliothèque. Ce service présenterait l'Infothèque sous un aspect sympathique, qui souhaite contribuer à la réussite des étudiants.

Toujours dans le bâtiment B, la bibliothèque pourrait fournir aux usagers un accès au catalogue de la bibliothèque via une tablette scellée sur un présentoir, comme le montrent les images ci-dessous, issues de l'École d'études sociales et pédagogiques de Lausanne. Le catalogue est ainsi à portée de main, sans avoir à se connecter sur un ordinateur ou via son téléphone. Ce dispositif rendrait l'accès moins contraignant pour certains utilisateurs souvent pressés et habitués à un accès rapide aux informations. Dans le meuble à proximité de la tablette, de la documentation peut être déposée

concernant les formations et autres services de la bibliothèque. On pourrait également penser ajouter un lien vers ScholarVox pour consulter la liste des eBooks. La tablette pourrait également servir à afficher des informations concernant la bibliothèque comme par exemple ses horaires ou le calendrier des formations.

Figure 13 Catalogue disponible via une tablette



(Eusebio 2016)

Dans un contexte où les étudiants de première année suivront leurs cours exclusivement dans le bâtiment B, les professeurs pourraient également exercer leur influence et contribuer à la promotion des services et ressources de la bibliothèque, en introduisant par exemple l'Infothèque lors des premiers cours. Il serait donc opportun qu'au moins un professeur par filière, ou que la ou le responsable de filière fasse l'éloge de la bibliothèque mais surtout des possibilités qu'elle propose aux étudiants. De plus, en arrivant dans un nouvel environnement, comme une nouvelle école, les événements que l'on vit durant les premières semaines peuvent nous marquer tout au long de notre cursus. C'est pour cela que l'Infothèque doit profiter de ce moment pour entrer en interaction avec les nouveaux étudiants et de « s'immiscer » dans leur esprit. L'équipe de l'Infothèque pourrait, par exemple, lors des deux premières semaines de cours en septembre avoir un stand dans le bâtiment B, durant les interours afin de parler de la bibliothèque, des ressources et équipements disponibles. Mais avant tout, il s'agit de se rendre visible aux yeux de ce nouveau public et accessoirement de servir de piqûre de rappel pour les autres publics.

Enfin les bibliothécaires de l'Infothèque avaient émis l'idée de mettre en place un service de référence, afin de compléter leur offre. Mais au vue de l'important capital sympathie

dont elles jouissent auprès des lecteurs, je propose de garder cette idée de service mais d'en transformer quelque peu le concept. Au lieu de mettre en place un service de référence « classique » que ce soit en présentiel ou de façon numérique, je propose d'utiliser à la place un concept précédemment vu qui est « book a librarian » ou « ask a librarian » (cf. chap. 3.2.4.2).

Le service de référence, dans son déroulement, est très codé. Il apparaît difficile pour les usagers de franchir le pas et d'oser venir poser sa question aux bibliothécaires. Ainsi pour surfer sur cette image sympathique que présente les bibliothécaires, l'image de « book a librarian » donne une idée d'ouverture, même de détente. De plus en utilisant cette terminologie, les gens seront surpris et curieux, surtout si on leur propose, au travers d'une campagne de communication utilisant l'humour, de « louer » une bibliothécaire. Cette terminologie se voudrait plus parlante que le terme de service de référence et renforcerait l'aspect relationnel et le « côté humain » de la bibliothèque, dans une ambiance détendue et moins académique dans la forme mais toujours spécialisée dans le contenu.

Encore largement absent des milieux francophones – les exemples proviennent essentiellement de bibliothèques anglo-saxonnes, à l'exception de la Bibliothèque nationale suisse – le concept serait perçu comme innovateur si l'Infothèque choisissait de l'implémenter.

La « location » de la bibliothécaire pourrait durer entre 30 et 60 minutes, à l'instar de ce que proposent la plupart des bibliothèques. Les bibliothécaires n'auraient pas à être des spécialistes dans les domaines enseignés à la HEG – un rôle qu'assument déjà les enseignants – mais auraient pour mission d'assister les usagers dans la construction de leurs recherches ou l'utilisation des bases de données. Comme pour tout système de référence, une charte spécifiant le type d'assistance fourni par les bibliothécaires devrait être mise en place. Il s'agirait de privilégier les questions concernant les cours données à la HEG et la manière d'utiliser les outils et ressources de l'Infothèque.

Le concept de « louer » une bibliothécaire permettrait peut-être plus facilement aux chercheurs et enseignants, voire au PAT, d'utiliser ce service. Il serait possible en effet de proposer à ces derniers que la bibliothécaire « louée » se déplace dans leurs bureaux pour répondre à leurs questions – un cadre plus intimiste favorisant le dialogue et renforçant le lien entre les différents services de la HEG et la bibliothèque, conformément au quatrième axe du plan stratégique.

9.1.1.1 Valorisation des eBooks

Au vu des résultats des différents documents utilisés pour l'analyse des publics, il apparaît que les eBooks sont peu utilisés. ScholarVox semble également ne pas satisfaire les usagers. La page Internet concernant les eBooks est relativement peu intuitive (cf. chap. 9.1.1.2). Ce service mérite donc d'être développé et valorisé afin de répondre de manière plus adéquate aux attentes des usagers.

Au niveau physique, il s'agirait de rendre les eBooks visibles aux yeux des publics pour que ces derniers ne « passent pas à côté ». Actuellement les étagères de l'Infothèque sont munies de QR codes renvoyant l'utilisateur au catalogue ScholarVox. Mais ces codes sont trop discrets et ne captent pas l'attention. Il s'agirait de les agrandir et surtout de les rendre plus apparents avec, pourquoi pas, un habillage différent selon la saison, ou selon les tendances (films, séries, jeux). Ceci permettrait de rendre ce service visible aux utilisateurs passant dans les rayons et de les interpeller à travers le côté humoristique et visuel.

Un système de cube pourrait également être mis en place. Ces derniers seraient de différentes couleurs et de différentes tailles. Il y serait inscrit des QR codes renvoyant chacun à une thématique contenue dans ScholarVox.

Figure 14 Cubes avec QR codes



(Clerc2016)

Les cubes pourraient être disposés au bureau de prêt afin d'attirer l'attention de tous. Leur format permettrait, par exemple lors de l'attente pour emprunter un ouvrage, de jouer avec, de les empiler, de les prendre en main, de se demander de quoi il s'agit, mais surtout de s'y intéresser et ainsi de les faire entrer dans l'esprit des utilisateurs.

Afin de faciliter encore la visibilité et l'accès à ses eBooks, l'Infothèque pourrait également disposer à proximité du bureau de prêt, une tablette permettant aux usagers de consulter directement le catalogue ScholarVox, sans devoir se connecter spécialement à un ordinateur. Les eBooks seraient ainsi à « portée de main ». La proximité de cette tablette avec le bureau de prêt, permettrait aux bibliothécaires de pouvoir répondre aux éventuelles questions et de montrer, si besoin, l'utilisation de cet outil.

De manière virtuelle, il serait d'abord nécessaire de repenser la page Internet dédiée à ce service, afin que les eBooks soient rapidement accessibles et valorisés. L'utilisation du web visuel, via par exemple le site web Pinterest, permettrait à l'Infothèque de « présenter » des sélections d'eBooks (cf. chap. 9.1.4.2). La bibliothèque pourrait par exemple créer plusieurs tableaux selon les différentes filières de la HEG. « Les titres épinglés peuvent être accompagnés d'informations, de descriptions, de la cote du document afin de ne pas laisser l'image seule, sans médiation. » (Thomas 2014).

Une autre idée serait de mettre en place le prêt de liseuses, étant un outil qui offre de nombreux avantages notamment par rapport à leur taille, poids, prix et autonomie. Elles possèdent également un écran non rétroéclairé avec une encre électronique. Tous ces éléments en font un outil facile à manipuler et à transporter, permettant une lecture agréable qui ne fatigue pas les yeux. Malheureusement la particularité de ScholarVox est que ses livres sont uniquement disponibles via streaming et ne peuvent donc pas être téléchargés sur une liseuse.

Par contre ce type d'outil pourrait être couplé avec une autre offre que pourrait proposer l'Infothèque. Celle-ci pourrait se faire sur le modèle de la bibliothèque de l'Université de Lausanne. Cette dernière est membre d'un réseau de cinq sites ayant chacun des collections très différentes, allant du particulier au plus général. Ceci permet par exemple aux publics universitaires d'avoir alors accès à de la « lecture plaisir », sans que l'Université doive spécifiquement disposer d'un tel pôle. Cette offre est disponible au format « physique » via un service de navette, mais également en ligne via le VPN. L'Infothèque, en partenariat avec une autre bibliothèque pourrait proposer une telle offre, soit de manière électronique, soit de manière combinée. Ceci permettrait d'augmenter l'offre sans devoir dépenser d'importantes sommes d'argent.

La « lecture plaisir » ne faisant pas partie des missions de l'Infothèque, la Direction pourrait y mettre son veto, mais via un partenariat, les arguments financiers en seraient amoindris. Ceci permettrait de satisfaire les usagers de l'Infothèque en leur proposant des « ouvrages détente » et moins académiques. La bibliothèque est déjà associée au

confort et à la détente avec l'espace communautaire, mais elle apparaîtrait encore davantage comme un endroit de bien-être, permettant de lire des ouvrages différents et non dédiés au programme académique. Ceci pourrait également intéresser les enseignants et chercheurs qui n'ont généralement pas le temps de passer en bibliothèque pour emprunter des « ouvrages détente ». Il faudrait néanmoins être vigilant face aux proportions que pourraient prendre cette « offre détente ». Il ne serait pas judicieux qu'elle devienne plus importante que celle des eBooks de l'Infothèque.

Afin de valoriser cette offre, le nombre de liseuses empruntables et leur disponibilité devraient être affichés sur la page Internet de l'Infothèque, au même titre que la disponibilité des box. Des formations relatives à l'utilisation des liseuses pourraient être dispensées afin qu'un large panel d'utilisateurs puissent bénéficier de ce service.

9.1.1.2 Page web

Il est malheureusement ressorti dans l'enquête de satisfaction de l'Infothèque que la page Internet de cette dernière n'était que peu consultée, par manque de visibilité ou d'intérêt de la part des usagers (Abou Samra Nayo, Kayak, Pedrojetta 2015). Son design est également remis en questions par les usagers qui ont de la peine à s'y retrouver. Il apparaît donc judicieux d'en repenser la structure et de se pencher sur sa visibilité au vu de son importance – la page web se veut une porte d'entrée vers les autres services de la bibliothèque, une vitrine vers l'extérieur, et avant tout un outil de communication (Barney-Prevost et al. 2010).

A titre d'exemple, la page concernant les eBooks est peu explicite. Tout d'abord, il est difficile de la localiser sur la page d'accueil de l'Infothèque. Au premier coup d'œil, on ne comprend pas que les thèmes mis en avant sur la première page ne sont qu'une sélection proposée par les bibliothécaires et non l'offre dans son ensemble. Et l'on peut se demander ce qui se cache sous le lien discret en bas de page intitulé « plus de eBook » – s'agit-il du reste de l'offre ou des ouvrages venant d'autres agrégateurs ? On retrouve aussi sur cette page des informations concernant les formations possibles concernant l'utilisation des eBooks, mais il n'existe aucun onglet « formation » réunissant tous les cours que peuvent donner les bibliothécaires.

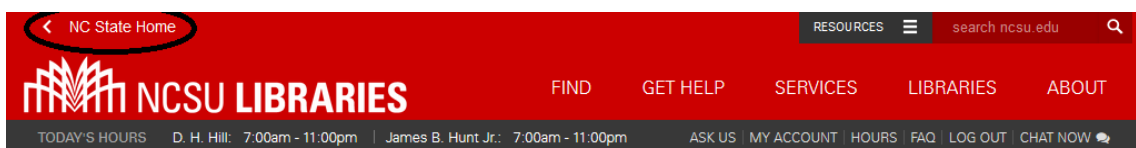
Il serait utile d'effectuer une refonte de cette page en se basant sur des concepts liés au « user centered design » ou « conception centrée sur l'utilisateur » (cf. glossaire). Ce point pourrait d'ailleurs être amélioré dans le cadre d'un travail de Bachelor. En effet, il existe un cours consacré à ce domaine dans les cours optionnels de la filière ID et cela permettrait une continuité dans la mise en valeur et le développement des services de l'Infothèque.

En ce qui concerne le site de l'Infothèque, plusieurs imperfections peuvent être mises en avant. Les informations pertinentes sont présentes et même imagées, mais elles ne sont pas disponibles là où on les attend. Il n'y a pas de réelle mise en avant des ressources importantes et les bonnes idées ne sont accessibles qu'après de trop nombreux clics. En moyenne, le temps qu'un utilisateur consacre à un site Internet est très court – environ 30 secondes, encore moins si l'utilisateur est expérimenté (Marion 2011). Il faut donc que les informations essentielles soient rapidement visibles, faute de quoi l'utilisateur risque d'abandonner ses recherches et de passer à un autre site. De plus, les expériences d'eye tracking (cf. glossaire) montrent que les utilisateurs balayent la page du regard et que leurs points d'attention forment une sorte de « F ». C'est selon ce modèle que, par exemple, Google organise ses pages de résultats. Les usagers posent en premier leur regard en haut à gauche de leur écran. C'est donc à cet endroit qu'il faut mettre en avant les informations prioritaires. Sur la page de l'Infothèque, on constate que sur le bandeau en haut de la page, les informations n'ont rien à voir avec la bibliothèque et les deux menus (un à gauche et un à droite) présents sur la page peuvent désorienter l'utilisateur qui ne sait pas où cliquer.

Je ne présenterai pas ici des solutions concrètes afin de modifier la page Internet, mais uniquement quelques pistes qui pourraient être envisagées :

- Réduire le lien permettant de retourner à la racine du site, soit la page d'accueil de la HEG. Pour le moment, le menu de la HEG et la bannière prennent trop de place, il faudrait s'inspirer de l'exemple ci-dessous, présentant la bibliothèque comme une entité propre, même si elle est rattachée au site de l'école.

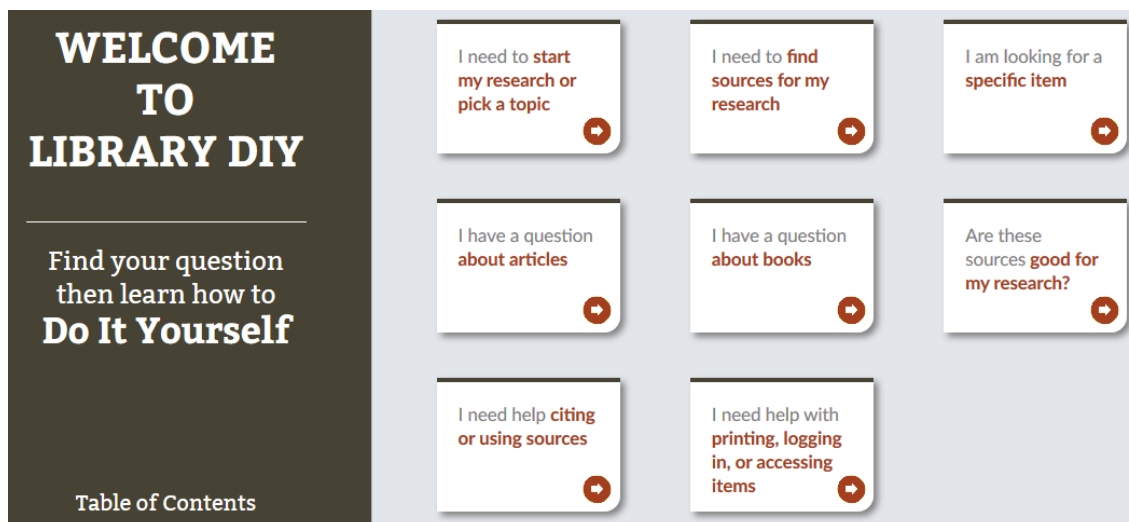
Figure 15 Bannière de la NCSU avec un bouton « Home » discret



(NCSU Libraries 2016)

- Proposer une façon innovante de présenter les contenus disponibles sur le site et ainsi les mettre en avant, comme par exemple le « DIY Library teaching tool » de la bibliothèque universitaire de Portland.

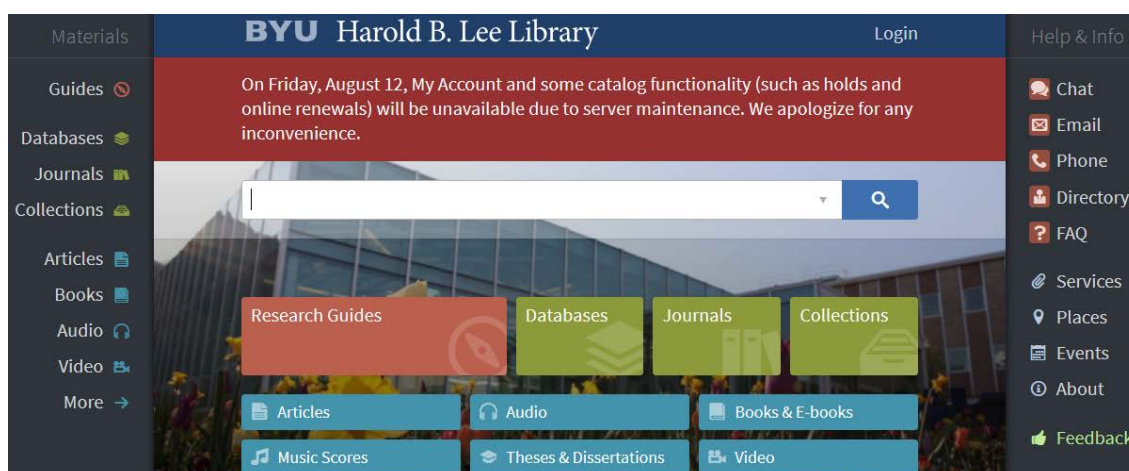
Figure 16 Page interactive de la bibliothèque de Portland State University



(Portland State University 2014)

- Epurer la page et ne mettre en évidence que des menus simples et clairs.
- Bien différencier l'utilisation des menus de chaque côté de la page et leur donner une spécificité.

Figure 17 Page Internet de la bibliothèque de la Brigham Young University



(Brigham Young University 2016)

L'utilisateur pourrait notamment trouver, mis en avant sur la page Internet, les informations citées dans l'espace collaboratif comme la disponibilité des box et des liseuses (cf. chap. 9.1.3).

9.1.2 Espace sanctuaire

Cet espace touche l'axe 3

Le déficit de places de travail représente le plus grand point négatif de l'offre actuelle de l'Infothèque, tout comme le manque « d'intimité ». En utilisant l'un des indicateurs proposés par Christophe Bezençon (2009) dans son Travail de Bachelor, il faudrait près de 168⁵ places de travail pour les 1300 étudiants que compte la HEG. Pour rappel, il n'y a qu'environ 100 places dédiées actuellement pour le travail individuel. Il existe déjà un « espace silence » ouvert sur le reste de la bibliothèque, malheureusement situé sur le passage menant les utilisateurs aux autres espaces et équipements se trouvant au fond de la bibliothèque, comme par exemple les box. A proximité de cette l'espace se trouvent également une salle pourvue d'une imprimante ainsi que les toilettes, une configuration qui ne favorise pas le calme et le silence.

De plus, cet espace ne dispose que de peu de places munies de prises électriques permettant aux usagers de brancher leur ordinateur lorsqu'ils viennent y travailler. Il n'y a donc également pas de possibilité pour ces derniers de recharger leurs smartphones, qui sont de nos jours des outils essentiels aux usagers. Enfin la disposition des tables empêche toute intimité. Les personnes se trouvent en effet côte à côte ou face à face, surtout si elles désirent avoir accès à une prise électrique. Il n'y a aucune séparation entre les différentes tables de travail et il est aisé d'observer son voisin.

Il faudrait donc que l'Infothèque développe ce service, en permettant aux usagers d'avoir accès à un endroit calme où ils pourraient travailler ou se reposer. Il s'agirait ainsi d'un point central de l'offre de la bibliothèque.

Il s'agirait dans un premier temps de proposer aux usagers une solution afin de moduler l'espace et de créer en cas de besoin des « îlots » pour s'isoler et travailler dans les meilleures conditions possibles. L'on pourrait y parvenir à travers l'utilisation de paravents qui permettraient d'isoler l'utilisateur qui souhaite se concentrer et travailler au calme, sans subir de stimuli visuels malvenus. S'ils ne sont pas trop hauts et pas trop lourds ils pourraient facilement être déplacés et ainsi s'adapter aux besoins des usagers. Une autre alternative consisterait à mettre à disposition des tables pourvues de parois à isolation phonique, telles que celles que l'on peut trouver à la bibliothèque du Centre médical universitaire de Genève (CMU).

⁵ « Le calcul est la division du nombre de places disponibles par le nombre de membres de la population cible. Multiplier le résultat par 100. Le résultat s'exprime en places pour 100 personnes. » (Bezençon 2009)

Figure 18 Salle de lecture du CMU



(Erard 2006)

Ce service de « modularité » pourrait être présenté sur le ton de l'humour aux usagers, vantant par exemple les mérites d'un tel espace pour faire la sieste, ou récupérer après une soirée, mais également mettre en avant le fait que la bibliothèque propose un environnement permettant d'étudier au calme et dans de bonnes conditions. Communiquer de la sorte permettrait également de faire plus aisément passer les restrictions liées à la nourriture ou aux boissons qui devront être mises en place afin d'éviter toutes déprédations.

Dans un deuxième temps, l'ajout de prises électriques est une nécessité pour des étudiants qui sont des « digital natives » et qui font donc par conséquent partie d'une génération toujours plus connectée. Il n'existe pas de réel endroit où brancher son smartphone au sein de la HEG, à l'exception des salles de cours. Là encore, l'Infothèque pourrait devenir « le sauveur », en proposant aux usagers des possibilités de recharger leur téléphone. En utilisant cette possibilité, les usagers pourraient par la même occasion prendre connaissance des ressources et services que la bibliothèque propose.

L'on pourrait finalement envisager de déplacer l'espace sanctuaire lui-même, étant donné son emplacement actuel et les nuisances potentielles environnantes, en le repositionnant par exemple dans un lieu plus isolé. Il est certes complémentaire de l'espace communautaire mais il faudrait qu'il se trouve à son opposé. Autrement il serait possible de gérer cet espace comme l'a fait la bibliothèque de la Nanyang Technological University de Singapour, qui a décidé de graduer son espace sanctuaire (Choy, Goh 2016). On trouve ainsi au fond de ce dernier les places individuelles demandant un silence absolu, et à l'opposé des places où les gens ont la possibilité de travailler à proximité d'autres personnes mais toujours dans le silence. Entre les deux, on peut voir toutes les gradations possibles. Cette proposition est bien entendu à mettre en relation

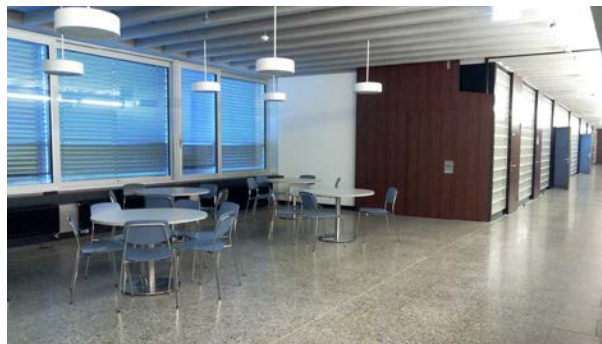
avec le nombre de places dont disposerait l'Infothèque. Si elle ne devait pas être plus conséquente que ce qu'elle possède maintenant, on pourrait ne proposer que quelques places isolées pour les étudiants souhaitant le silence absolu.

9.1.3 Espace collaboratif

Cet espace touche les axes 1 & 2

Cet espace est dédié au travail et à l'apprentissage en groupe, mais également aux projets et à l'expérimentation. Au sein de la HEG, il est difficile pour les étudiants de trouver des espaces propices au travail en groupe. Il existe certes des box au rez-de-chaussée du bâtiment F, mais ce dernier est déserté par les étudiants. Ces box ne font pas partie de l'offre de l'Infothèque et ne semblent pas être connus des étudiants, ce qu'une analyse de fréquentation pourrait confirmer. De plus, les emplacements à disposition dans les étages du bâtiment B ne sont pas propices au travail collaboratif. Situés dans des renforcements et ouverts sur les couloirs, ils sont soumis aux bruits alentours. De plus, les tables s'y trouvant sont proches les unes des autres, faisant d'eux un endroit pour manger ou pour discuter, plutôt que pour travailler.

Figure 19 Espace ouvert du bâtiment B



(Eusebio 2016)

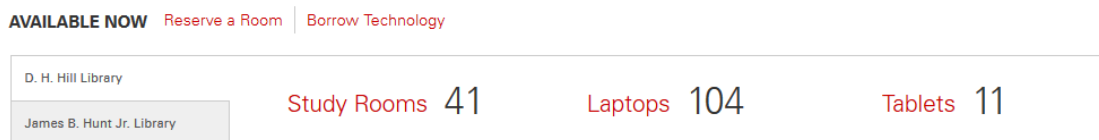
La bibliothèque, pour le moment, met à disposition de ses publics trop peu de possibilités pour travailler à plusieurs. Elle propose trois box pour le travail en groupe mais également une salle de formation dans laquelle les étudiants peuvent travailler seuls ou en groupe. La salle de formation est très prisée et souvent pleine. Il en va de même pour les box qui sont très sollicités. On pourrait alors suggérer que l'Infothèque propose plus de box ou d'espaces pour travailler en petits groupes, sans déranger les autres usagers de la bibliothèque.

En proposant aux étudiants des zones suffisamment spacieuses où ils ne seraient pas dérangés et où ils ne dérangeraient pas, l'Infothèque répondrait à une forte demande et

se positionnerait comme un endroit privilégié pour les études. Il faudrait compter pour ce genre d'espace une moyenne de quatre à cinq personnes (Choy, Goh 2016) et privilégier un mobilier modulable. Situé à l'écart – ou au milieu dans le cas de l'Infothèque mais disposant d'une bonne insonorisation – l'espace pourrait également mettre à disposition du matériel informatique permettant aux usagers de faire des recherches et de préparer des présentations (ordinateurs, beamer, écran tactile, etc.). Tout ce matériel leur permettrait notamment de pouvoir préparer leurs présentations dans les mêmes conditions que s'ils étaient en classe.

La gestion des box pourrait se faire de manière électronique, notamment à travers un système de réservation en ligne. Un tel système est déjà disponible dans plusieurs universités genevoises (Uni CMU, Uni Mail), en remplissant un formulaire sur la page web de la bibliothèque. De plus, on pourrait imaginer de consulter la disponibilité des box en se rendant sur le site Internet de la bibliothèque, comme c'est le cas par exemple des bibliothèques de la North Carolina State University (NCSU Libraries). Les utilisateurs n'auront plus besoin d'hésiter à monter à la bibliothèque sans être sûr qu'un box est libre ou au contraire se dire, dépité, que de toute façon ils ne sont jamais libres.

Figure 20 Extrait du site Internet de la NCSU Libraries présentant la disponibilité des box et des autres équipements



(NCSU Libraries 2016)

On pourrait penser, comme sur cet exemple y voir apparaître d'autres informations, comme le prêt de liseuses. Les usagers pourraient alors savoir combien de box ou de liseuses sont encore disponibles. Ceci inciterait les usagers à se rendre sur la page Internet de la bibliothèque, à la connaître et à l'utiliser. Il faudrait alors mettre en avant les ressources électroniques afin de les encourager encore plus à les utiliser. Cette manière de les rendre captifs des solutions électroniques permettra de faire passer d'autres informations utiles à la bibliothèque et deviendra un outil de communication incontournable.

Le concept du Fab lab (cf. glossaire), mélangeant découverte et création, collerait également parfaitement à la définition de l'espace collaboratif. Il s'agit d'un lieu où divers équipements sont mis à disposition des publics afin qu'ils les expérimentent. On y trouve par exemple des découpeuses laser et des fers à souder mais également des imprimantes 3D ou des caméras numériques (Liste du matériel du Fab Lab 2016).

Malheureusement ce concept exige trop d'infrastructures, de ressources financières et humaines, pour le contexte connu aujourd'hui par l'Infothèque. Néanmoins, le Fab lab demeure une option si la bibliothèque obtient à l'avenir davantage de place et de moyens.

D'un point de vue virtuel, le plus simple pour cet espace, serait de créer un wiki pour le côté collaboratif de cet outil. Cependant, il serait difficile à gérer avec l'ensemble des usagers de la bibliothèque et demanderait beaucoup de gestion (relecture et nettoyage des pages). Cet outil serait donc trop chronophage pour l'Infothèque, mais il pourrait être utilisé pour des projets limités dans le temps, comme des animations spécifiques ou des travaux avec les étudiants (Liziard 2007).

9.1.3.1 « Midis de l'Infothèque »

La formation est en majorité supportée par le e-learning ELI. Après une période d'adaptation, il est prévu que cette formation soit développée au fur et à mesure, ajoutant des fonctions et des possibilités, rendant ELI toujours plus complet.

Mais ELI est pensé en priorité pour les étudiants. Les autres publics de la bibliothèque peuvent être également demandeurs en matière de formation, mais rien dans l'offre actuelle n'est fait pour eux. Des ateliers de formation ne seront proposés qu'à partir de la rentrée 2017, après qu'ELI ait pris « sa vitesse de croisière ». Enfin des guides seront toujours à disposition des usagers pour s'auto-former.

Ma proposition concernant le service de formation, s'inscrit en plus d'ELI et des ateliers. Il s'agit d'une inspiration des « Midis de l'info scientifique » proposés à la Faculté des Sciences de l'Université de Genève. Ce format court (45 minutes), proposé de 12h15 à 13h, est ouvert à tous. Les thématiques sont abordées sous forme d'introduction. Chaque présentation comporte quelques exercices visant à faire participer les usagers. Le choix des thèmes s'adresse à un large public, issu de la communauté scientifique ou simplement curieux. Cette année par exemple, les formations ont porté sur le « Perfectionnement à Zotero », le « Style de citation EndNote » ou les « Dépôts pour les données de la recherche » (Université de Genève 2016). Certaines thématiques peuvent être réutilisées d'année en année, demandant moins de travail aux bibliothécaires. Les présentations sont faites par les bibliothécaires en charge de la formation ou par des intervenants externes, en fonction du sujet.

Ce format court plaît aux chercheurs qui viennent assez fréquemment suivre ces formations, notamment lorsque ces dernières portent sur des sujets tels que l'Open Access ou les réseaux sociaux académiques (Bellier, Mellifluo 2016). Les thématiques

choisies ne sont pas spécifiques à l'une ou l'autre des facultés de l'Université mais sont utiles à l'ensemble de la communauté scientifique. Par exemple, les chercheurs en biologie comme en physique ont besoin d'un outil pour les aider à générer leur bibliographie (Zotero). Mais les thématiques restent tout de même en lien avec « la recherche et la gestion de l'information » (Université de Genève 2016).

Dans le cas de l'Infothèque de telles formations pourraient être envisagées, mais avec quelques ajustements. Tout d'abord, il serait judicieux de proposer ces formations plutôt aux alentours de 17-18h, car l'Infothèque, au contraire de la Faculté des sciences de l'Université, ne se trouve pas au centre-ville. Ces horaires permettraient aux gens de venir après le travail ou les cours. Il faudrait également mettre l'accent sur les intervenants externes afin de soulager les bibliothécaires, voire même envisager de créer des partenariats avec les autres HES ou l'Université, en demandant par exemple aux formatrices de cette dernière de donner leur « cours » aux publics de l'Infothèque. L'Infothèque ne serait alors que l'endroit où les formations auraient lieu, mais cela lui permettrait d'obtenir par la même occasion une visibilité certaine.

Quant aux thématiques, elles pourraient par exemple porter sur l'utilisation de certains outils (EndNote, Zotero), le futur de la recherche (bibliométrie (cf. glossaire), les données de la recherche, l'Open Access) ou encore la gestion des informations (veille, gestion des références) – des thématiques larges et donc facilement présentées sous forme d'introduction en 45 minutes, mais surtout qui touchent toutes les filières de la HEG. La redondance avec l'offre proposée par ELI serait évidemment à éviter.

Le format proposé par ces formations – une phase introductive suivie par des exercices participatifs – fait penser à une fusion entre formation et conférence, ce qui éviterait aux bibliothécaires de mettre en place expressément des conférences ou des expositions. Ces formations permettront également, de par leur caractère interactif et participatif, d'ajuster les futurs ateliers que l'Infothèque proposera dès 2017. Par exemple si le public pose beaucoup de question on peut se dire que le sujet les intéresse et qu'il serait bienvenu de créer un atelier sur ce thème.

9.1.4 Espace communautaire

Cet espace touche les axes 1 & 2

Bien que peu mis en avant pour le moment, l'espace communautaire est indispensable, l'homme étant un animal social qui a besoin de faire partie d'un groupe pour assurer sa protection et son existence. L'appartenance à une communauté est pour lui un besoin fondamental (Pascual 2009).

L'Infothèque est un endroit neutre, ouvert à tous et qui porte ce rôle unificateur à merveille. Cette thématique est d'autant plus importante dans une école qui compte quatre filières n'ayant que peu de points communs. L'Infothèque joue donc un rôle de réunificateur permettant à tous les étudiants de poursuivre leur objectif commun : obtenir leur diplôme.

Je propose donc de développer cet espace communautaire afin de le rendre plus visible et plus convivial. Il s'agit en effet du seul endroit de la HEG où il est possible de s'installer confortablement et de pouvoir discuter, lire la presse ou se restaurer. Ceci est une carte à jouer pour l'Infothèque. Cet espace lui permet de se positionner comme un îlot de sérénité et de confort au sein de l'école en plus de celui de rencontre. Il s'agit de faire en sorte d'associer la bibliothèque à cette dualité entre détente et étude.

Ainsi au niveau des services, il serait bienvenu que l'Infothèque puisse ajouter à l'offre existante la possibilité d'obtenir de la nourriture ou des boissons fraîches et/ou sucrées – via un distributeur par exemple – ce qui répondrait à un besoin ressorti dans l'analyse des étudiants et les inciterait également à rester dans les locaux lors de leurs révisions ou travaux en groupe. En effet, les étudiants doivent pour le moment, sortir de la bibliothèque s'ils souhaitent un encas et descendre les étages du bâtiment F pour se diriger vers le bâtiment B ou les commodités alentours. Cette coupure et changement d'environnement peut rendre difficile l'envie de remonter à la bibliothèque et de retourner étudier. Ainsi en restant dans la bibliothèque, la coupure entre étude et restauration se ferait moins nette. Les étudiants transiteraient de l'espace collaboratif ou sanctuaire à l'espace communautaire pour y découvrir une autre configuration, d'autres commodités et une autre décoration plus fournie, mais tout en restant dans un même lieu. La bibliothèque pourrait être ainsi comparée à un appartement dont chaque espace correspondrait à une pièce différente. Il est difficile de retourner travailler à la salle à manger si on est sorti se restaurer à l'extérieur. Alors que la cuisine apporte les mêmes commodités et même mieux (calme, confort, lieu connu).

Dès lors, le « coin détente » devrait également être repensé afin de pouvoir mieux accueillir les publics. Il existe pour le moment un canapé et deux fauteuils, mais la possibilité de s'asseoir de façon individuelle devrait être augmentée, permettant aux personnes de l'espace sanctuaire de venir également se reposer ou de simplement lire la presse. Davantage de fauteuils pourraient être mis à disposition, et ces derniers devraient être suffisamment mobiles et légers afin de permettre aux étudiants de les déplacer lorsqu'ils souhaitent se regrouper. Un mobilier confortable encouragerait la

venue des utilisateurs ainsi qu'un séjour prolongé, ce qu'une décoration appropriée – ajout de coussins ou de plantes vertes par exemple – pourrait renforcer.

Il ne faut pas perdre de vue que ce « coin détente » a une importance très grande. Il permet aux étudiants de faire une pause et de décompresser lors de leurs séances d'études. Le fait de pouvoir « déconnecter », permet de mieux se remettre à étudier dans un second temps.

Dans le coin « restauration », il faudrait augmenter le nombre de tables, permettant ainsi à plusieurs personnes de pouvoir venir s'y installer. Les tables actuelles, petites et très hautes, sont optimales. Il ne s'agirait pas uniquement de remplacer la cafétéria en augmentant sa capacité mais davantage de mettre l'accent sur le côté rencontre et sociabilisation autour d'un café, en favorisant par exemple la petite restauration de type snacking, ce qui permet de limiter les déchets. Il serait de même bienvenu de séparer le « coin restauration » et le « coin détente » afin de limiter les nuisances sonores ou olfactives pour les utilisateurs désirant se détendre.

Figure 21 Mobilier de l'actuel « coin restauration »



(Eusebio 2016)

Cet espace favorisant les rencontres serait finalement un moyen de rapprocher les différents publics de l'Infothèque. La bibliothèque pourrait initialement favoriser ces rencontres en mettant en place des activités plus informelles telles que des tables rondes, ce qui créerait une nouvelle dynamique et favoriserait les échanges entre les divers types d'utilisateurs.

Comme dit précédemment, la communauté peut être physique et/ou virtuelle. J'ai souhaité développer dans les deux sous-chapitres suivants, deux services plus

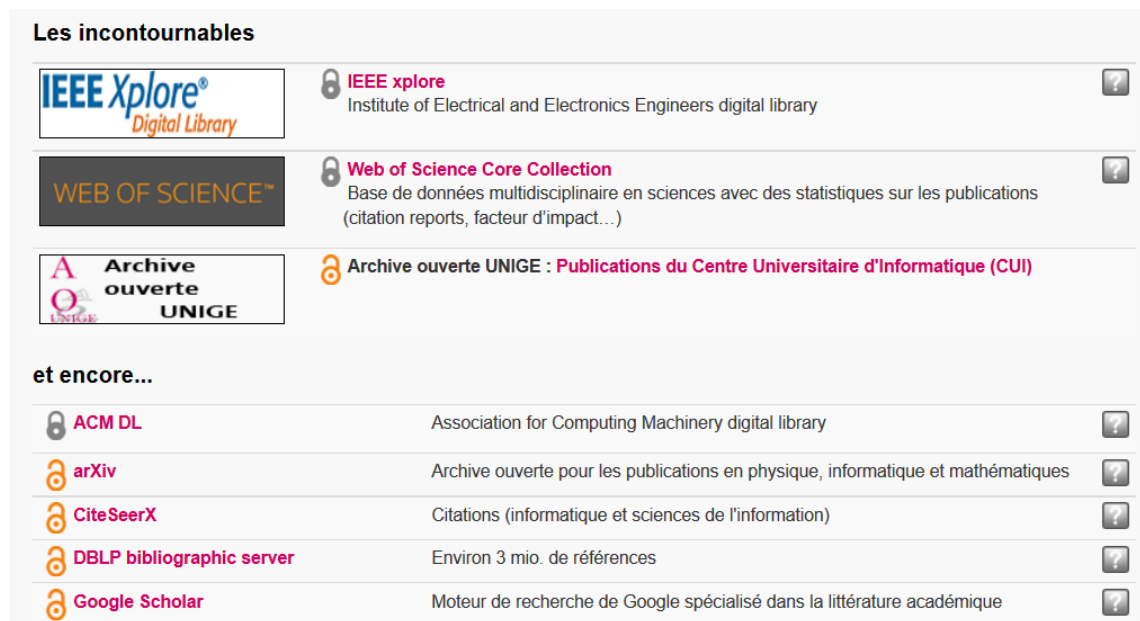
spécifiques à une communauté virtuelle, car il s'agit d'une réelle demande des publics de l'Infothèque. Il est tout de même à noter que les bibliothécaires devraient alors assumer un rôle de Community Manager (cf. glossaire) qu'elles n'ont peut-être pas l'habitude de mettre en avant mais qui fait partie de leurs compétences.

9.1.4.1 Social bookmarking

Le social bookmarking trouve différentes dénominations en français, comme « marque-page social » ou « partage de signets ». Le principe de cet outil du web 2.0 est de permettre aux utilisateurs de partager des ressources jugées intéressantes mais également de les stocker et de les classer.

J'ai choisi d'utiliser le concept et les outils du social bookmarking pour répondre à un besoin émis par certains des chercheurs, qui demandaient une liste de sources de qualité les plus utiles selon leurs domaines de recherche. L'Université de Genève propose une telle page destinée à l'ensemble de son public. On y retrouve « les incontournables » et d'autres liens pouvant être utiles.

Figure 22 Sélection des « incontournables » de la Bibliothèque Uni Arve



(Université de Genève 2015)

L'Infothèque pourrait proposer une telle offre, qui serait plus utile aux étudiants n'étant pas encore spécialistes du sujet et n'en connaissant pas tous les outils. Il s'agirait en revanche d'aller plus loin pour les chercheurs, en les impliquant personnellement dans la construction d'un service plus adapté à leurs besoins. Une interface spécifique de social bookmarking leur serait ainsi dédiée, où ils pourraient, sous les conseils et le contrôle technique des professionnelles de l'information, ajouter, commenter, partager,

taguer des liens, des articles et des notes pouvant les intéresser en relation avec leur domaine de recherche.

Ceci leur permettrait d'avoir un endroit de partage rien qu'à eux et de faire naître une notion de communauté au sein des chercheurs de la HEG. D'autre part, le fait que ce service soit en ligne leur permettrait d'y avoir accès quand et où ils le veulent. Cela leur permettrait également de participer à la vie de l'Infothèque, autre point ressorti durant l'analyse. Le dialogue voire les échanges entre chercheurs seraient renforcés étant donné que chacun aurait accès aux domaines de recherche de l'autre. Au final, une sorte de « base de connaissance » pourrait en émerger.

A travers ce service, les bibliothécaires auraient un meilleur aperçu des domaines de recherche des chercheurs et pourraient ainsi dialoguer plus facilement avec eux et leurs proposer par exemple des articles plus pointus dans leurs domaines. Proposer ces informations via le site de social bookmarking pourrait être un moyen plus efficace d'atteindre les chercheurs que les e-mails. La sélection de nouveaux ouvrages ou eBooks s'en trouverait également optimisée.

En ce qui concerne les outils existants, mon choix se porterait en premier lieu sur CiteULike, déjà pensé pour les chercheurs. Ce dernier permet de stocker, commenter et partager des articles scientifiques, et se base sur différentes bases de données pour en extraire les informations bibliographiques (nom du journal, auteurs, volume, etc.). Cet outil a enfin de nombreuses autres caractéristiques comme la possibilité de créer des flux RSS pour « tracer » par exemple un terme spécifique.

Un autre outil qui pourrait être intéressant est Diigo, qui permet de sauvegarder différents formats de documents (page Internet, PDF, image/capture d'écran, vidéo, etc.), de surligner des passages d'articles et de partager l'information avec d'autres utilisateurs, mais également d'annoter et de publier une sélection sous forme de nuages de tags. Cet outil très complet a de plus une application smartphone.

En plus de compléter l'espace communautaire du « four-space model », ce service de social bookmarking répondrait également à l'axe du plan stratégique « aide à la recherche », en assistant les chercheurs à obtenir des informations importantes triées et mises en avant par eux.

9.1.4.2 Réseaux sociaux

Il devient difficile pour une bibliothèque de négliger les réseaux sociaux pour se faire connaître et toucher ses publics. On s'attend presque naturellement à trouver une page Facebook ou Twitter pour chaque institution ou entreprise que l'on côtoie. Les

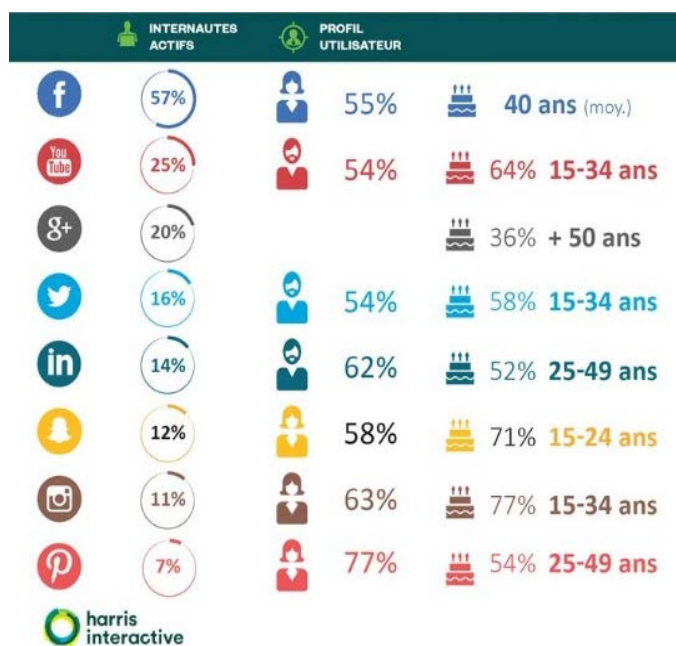
bibliothèques n'échappent pas à la règle et le passage sur la toile semble obligé. A la différence du site web, les réseaux sociaux permettent à la bibliothèque d'être plus dynamique dans ses propos et de proposer des types de contenus différents alors, que le site internet apporte quant à lui des informations plus factuelles.

Les réseaux sociaux sont utilisés par la grande majorité de la population. Selon le CREDOC, 92% des 18-24 ans, en 2015, en France, utilisaient les réseaux sociaux et 80% des 25-39 ans (Brice et al. 2015). Les réseaux sociaux offrent à la bibliothèque une large couverture médiatique à moindre frais. Maintenir une activité sur ces réseaux est en revanche extrêmement chronophage, car il faut en effet poster constamment du contenu si l'on désire être suivi. De tels outils permettent de dynamiser l'image de la bibliothèque, mais surtout d'occuper l'espace et de promouvoir les activités en cours ou à venir. Les réseaux sociaux jouent le rôle de complément face aux autres moyens de communication, les newsletters n'étant par exemple pas forcément lues attentivement en raison de leur longueur. De ce fait, les réseaux sociaux peuvent être considérés comme un service créant un lien entre les collections et les usagers.

Les réseaux sociaux favoriseraient l'interaction avec les bibliothécaires tout comme le partage via les commentaires, qui pourraient donner une mesure rapide de la satisfaction générale lors de la mise en place de nouvelles activités par la bibliothèque. De tels outils permettent enfin de toucher les différents publics mais également les utilisateurs externes, donnant ainsi à ces derniers l'opportunité de participer à la vie de la bibliothèque. Le fait que la bibliothèque soit suivie sur un réseau amène une idée de fidélisation. Certes les « followers » (cf. glossaire) ne consomment pas directement les ressources de la bibliothèque, mais consomment en revanche d'une certaine façon les contenus postés par les bibliothécaires, ce que l'on pourrait considérer comme faisant partie des ressources de la bibliothèque et de ses services.

L'Infothèque ne possède pour le moment aucune page sur les réseaux sociaux, mais elle profite de la visibilité de la page Facebook de la HEG et y poste elle-même des références à ses événements. Ces derniers sont également repris par la filière ID via ses comptes Twitter ou Facebook.

Figure 23 Synthèse des principaux réseaux sociaux



(Harris Interactive 2016)

Malheureusement comme représenté sur le tableau ci-dessus, **Facebook** est un outil vieillissant. Il serait donc bienvenu que l'Infothèque utilise d'autres réseaux plus proches de ses publics actuels. La bibliothèque renforcerait sa propre identité et se démarquerait ainsi des autres services de la HEG.

La particularité de **Twitter**, outil de microblogging, est qu'il impose la rédaction de messages comportant au maximum 140 caractères, forçant les utilisateurs à être concis. Il propose d'autres fonctionnalités pouvant intéresser l'Infothèque, comme la création de sondage, la possibilité de faire de la veille ou encore celle d'apparaître dans n'importe quel fil d'actualité quel que soit le nombre d'abonnés. Grâce à cet outil, l'Infothèque pourrait être extrêmement réactive et fournir l'information en temps réel aux usagers. Les « posts » reprenant des phénomènes de société sont aussi un avantage pour les bibliothèques qui véhiculent une image jeune et dynamique. On peut ainsi citer les bibliothèques de l'Ohio et du New Jersey qui se sont servies des Pokémons et de Batman pour promouvoir leur bibliothèque.

Figure 24 Divers exemples de « post » sur Twitter



(Ohio Library Council 2016, NJ State Library 2015)

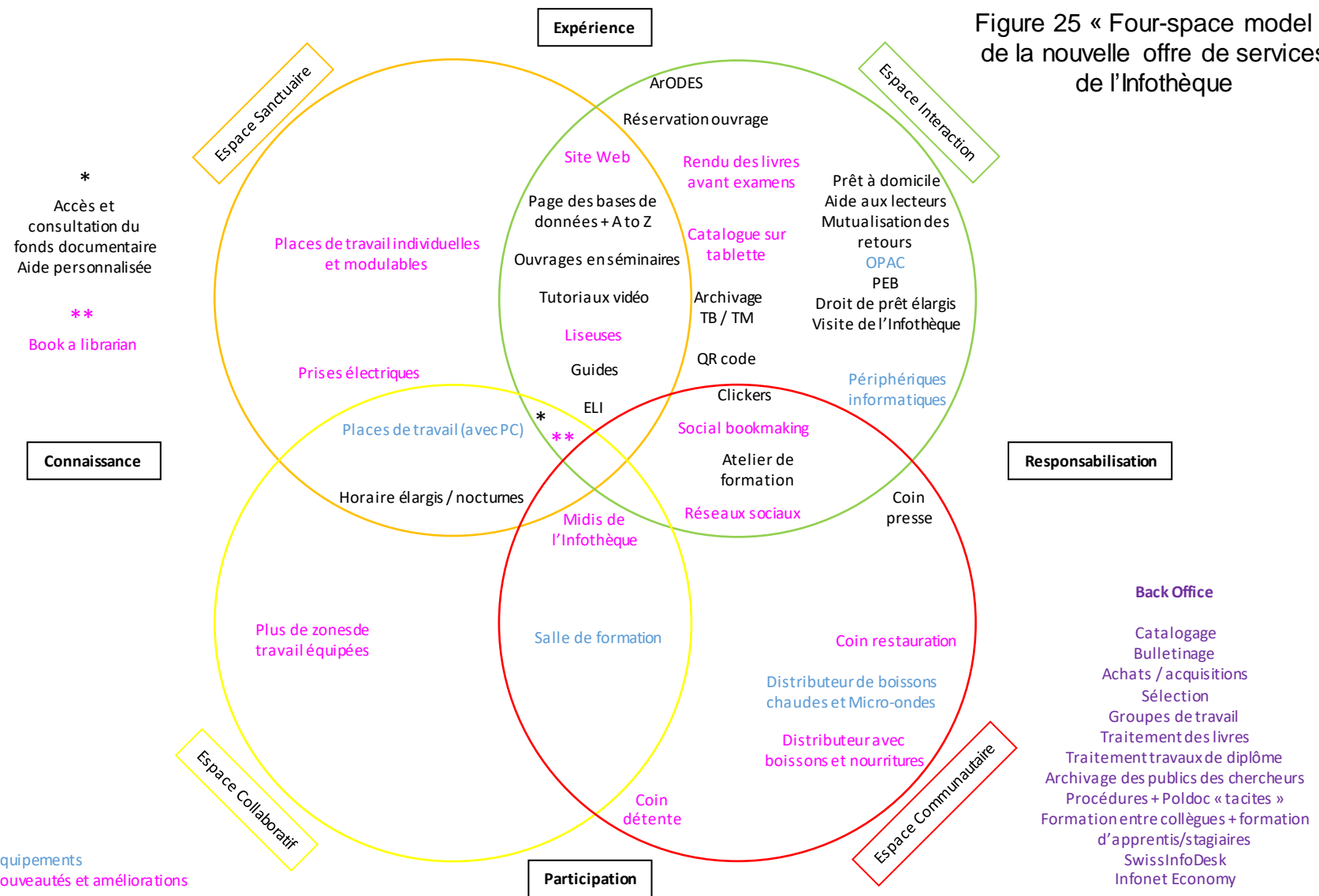
Autrement, un outil de curation visuelle comme **Pinterest** permettrait de mettre en avant les ressources d'une façon originale. La Bibliothèque de l'Université de Laval a par exemple utilisé cet outil pour mettre en valeur les nouvelles acquisitions au format électronique pour l'une de ses facultés (Zavala-Mora 2015). L'Infothèque pourrait s'en inspirer pour valoriser sa propre collection d'eBooks qui, pour le moment, est boudée (cf. chap. 9.1.1.1). Grâce à une présentation accrocheuse, sous forme de vignette, les utilisateurs verraient d'un coup d'œil les nouveautés à leur disposition. Cette manière de faire dépoussiérera aussi l'image de la bibliothèque en s'inscrivant dans une image plus dynamique et moins académique.

De plus, la possibilité d'être alerté directement par une notification push sans avoir besoin d'ouvrir l'application n'est pas à négliger. Les usagers seraient alors directement avertis lorsqu'une nouveauté serait ajoutée à la collection, peu importe le lieu et l'heure. Sur chaque image, un lien est disponible renvoyant, par exemple, à la page Internet de la bibliothèque. L'Infothèque, à travers ce lien, inciterait les utilisateurs à visiter ses autres ressources numériques et/ou sa page web. Le fait qu'il soit possible de commenter les images permettrait d'accroître la notion de communauté virtuelle et permettrait notamment aux chercheurs de participer à la vie de la bibliothèque et de discuter par exemple des ouvrages nouvellement acquis.

L'un des autres outils actuellement en vogue au sein des institutions est **Youtube**. Cependant, il demande d'allier créativité et technique, à l'exemple des vidéos conçues à la Bibliothèque de l'EPFL contre les incivilités dans les locaux (« Maurice, the Library security ») ou les parodies de séries télévisées à succès (« Game of Thrones », « South Park »). L'Infothèque, si elle souhaitait explorer cette voie, pourrait créer un partenariat avec la Haute école d'art et de design (HEAD) par exemple.

Au final, de proposer l'un de ces services aux utilisateurs serait profitable à l'Infothèque puisqu'elle toucherait directement les différents publics sans être noyée par exemple dans le fil d'actualité de la page Facebook de la HEG. De plus, les usagers désirant s'abonner à la bibliothèque, n'obtiendraient que les informations souhaitées en relation avec celle-ci. Le choix d'un outil devra néanmoins être fait au préalable par les bibliothécaires afin qu'elles choisissent quelque chose qui correspondent aux mieux à leurs attentes et à leurs disponibilités. Mais je leur recommanderais de se diriger vers l'un des outils cités précédemment, touchant la majorité de ses publics actuels.

Figure 25 « Four-space model » de la nouvelle offre de services de l'Infothèque



9.2 Propositions « de rêve »

Dans cette partie que j'ai décidé d'intituler « propositions de rêve », je présenterai toutes les autres pistes que j'ai pu rencontrer à travers mes différentes lectures et recherches. Ces dernières ne correspondent pas ou peu au cadre établi par l'Infothèque (axes du plan stratégique, besoins des publics), mais sont des pistes intéressantes que la bibliothèque pourrait explorer dans l'avenir.

L'ensemble de ces propositions s'articule autour de trois concepts qui se sont dégagés de mes lectures, autant en relation avec les bibliothèques académiques qu'avec les changements socioculturels et dont j'ai pu remarquer les prémices dans les « canevas de proposition de valeur » effectués précédemment (cf. chap. 6.3.1.1) : un besoin d'espace et de confort (cf. chap. 9.2.1), une personnalisation toujours plus demandée (cf. chap. 9.2.2) et enfin la technologie au service de la recherche documentaire (cf. chap. 9.2.3).

9.2.1 Learning Center

Le concept du Learning Center (cf. glossaire), apparu dans les années 2000, est une réponse à la phase d'évolution entamée par les bibliothèques universitaires. Il allie apprentissage, expertise et espaces, répondant aux nouveaux comportements des usagers. « Le cœur de l'université ne se trouve plus dans ses amphithéâtres et ses salles de classe, mais dans son centre de ressources pour l'apprentissage (learning centre) » (Bulpitt 2009).

Les services proposés sont dans la même veine que ceux déjà proposés en bibliothèque universitaire, mais de manière plus pointue et plus « étendue » au vu des possibilités en termes d'espace et de technologie proposées par le concept de Learning Center. A la bibliothèque sont associés d'autres services comme des salles de conférences ou une cafétéria. Il s'agit d'offrir une véritable expérience plus qu'une simple « bibliothèque XXL », un espace d'apprentissage, de rencontre et de découverte ; une véritable philosophie.

Dans le cas de l'Infothèque, ce modèle répondrait à plusieurs critères énoncés par les différents publics. Alliant de nombreux équipements, un large bouquet de ressources en ligne, des horaires en continu et de grands espaces, le concept de Learning Center correspond presque entièrement aux différents besoins des publics. Les étudiants de l'Infothèque y trouveraient en effet un espace suffisant qui leur permettrait de venir travailler individuellement ou en groupe sans déranger les autres usagers. Ceci réglerait également le problème des box, l'un des services les plus sollicités dans l'offre actuelle

de l'Infothèque. Les outils informatiques, les différents espaces dont celui pour se restaurer, seraient également optimaux.

La modularité des espaces permettrait également de faire venir et cohabiter au sein de la bibliothèque les autres publics cibles de cette dernière. On pourrait ainsi proposer un espace dédié à la rencontre entre professeurs et étudiants. Les professeurs devraient être moins gênés de venir et de travailler à la bibliothèque grâce à la vastitude des lieux. La bibliothèque n'apparaîtrait plus comme un lieu de révision pour les étudiants mais plus comme un lieu d'échange.

Ce concept permettrait également de penser aux chercheurs en leur proposant des box où il leur serait possible de laisser pour un certain temps des documents de travail issus des collections de la bibliothèque. Lorsqu'ils désirent s'en aller, les chercheurs ferment ce box et peuvent ainsi y laisser leurs affaires, pendant quelques jours. Ils profiteraient donc de la documentation sur place et n'auraient pas besoin de remballer leurs affaires, chaque soir. De plus, ils profiteraient également de l'espace qu'offre la bibliothèque, plus large que dans leur bureau. Cela permettrait à ces derniers d'investir les lieux et éventuellement, à terme, d'y venir travailler ou d'y rester pour consulter les ressources.

L'un des arguments forts du Learning Center est l'absence de cloisonnement entre les différents espaces, permettant aux publics de passer de l'un à l'autre naturellement. Cela faciliterait par exemple les moments de détente avant de retourner travailler, sans devoir changer de lieu. L'ouverture du lieu est également propice aux échanges et offre une autre dynamique à la bibliothèque, toujours plus axée sur la transversalité. La proximité de la cafétéria représente enfin un grand avantage, cet élément ayant été exprimé par les étudiants de l'Infothèque à de nombreuses reprises.

Malheureusement ce type de projet ne serait pas réalisable, du moins pour le moment, pour la HEG, car il requiert d'importants moyens financiers ainsi qu'un besoin d'espace conséquent. Le projet ne touche pas que la bibliothèque, mais toute l'école. Ainsi au vue du nombre d'étudiants actuel de la HEG et de la place à disposition, les conditions ne sont pas remplies pour mettre en place un tel concept. Comme la HES-SO Genève est géographiquement éclatée on pourrait penser à un rassemblement de plusieurs écoles dans un seul bâtiment, mais cela demanderait une importante et profonde réorganisation.

En l'état ce concept n'est donc pas viable, mais il faudrait trouver un moyen de l'adapter au niveau de la HEG, en préservant la philosophie du Learning Center. L'Infothèque pourrait être installée, après travaux, dans le bâtiment C. Elle pourrait s'étendre aux deux

premiers étages de ce bâtiment, le troisième serait utilisé pour des cours ou d'autres formations. Cela rapprocherait la bibliothèque de la cafétéria et des services de la HEG. L'espace pourrait également être repensé pour proposer aux étudiants les grands principes du Learning Center mais à un niveau plus petit.

9.2.2 « The Library That Learns You »

Le titre de ce chapitre est repris d'un article paru en 2014 sur le site *Library Journal* et écrit par Steven Bell (Bell 2014). Il y propose le questionnement suivant : « si grâce aux avancées technologiques, il était possible de proposer une expérience de la bibliothèque hautement personnalisée, le feriez-vous ? » Cela signifierait que les usagers recevraient sur leurs appareils mobiles avant même de le demander les informations dont ils ont besoin, car la bibliothèque connaîtrait leurs besoins grâce aux données dont elle disposerait. Les étudiants ayant des difficultés pourraient alors bénéficier d'un soutien personnalisé à travers ce même système.

Dans l'article, une vidéo présente un cas fictif d'un étudiant du futur vantant les mérites de ce service. Le jeune homme met en avant le fait que tous ses comptes (Google, compte de la bibliothèque, etc.) sont centralisés sur son smartphone. La bibliothèque lui envoie des informations avant même qu'il en ait besoin. De plus, pour un rapport à rédiger, la bibliothèque lui recommande des sujets à consulter et le met en relation avec un expert du domaine.

Face à une telle proposition, un débat naîtrait entre les personnes favorables à une telle personnalisation et celles hostiles à un tel projet. Il s'agirait d'une opposition entre l'avancée technologique et la déontologie. Mais cette réalité n'est pas si éloignée qu'on ne le croit. En effet de nombreux sites marchands étudient nos habitudes de consommation afin de nous faire des propositions personnalisées.

Il existe déjà en bibliothèque un type de service permettant une certaine personnalisation de la part des usagers. Il s'agit de la possibilité de personnaliser après inscription à la bibliothèque la page d'accueil du site de cette dernière, en y mettant en avant les contenus et thématiques qui les intéressent.

Ce besoin de personnalisation apparaît dans une société où le marketing de masse était prédominant. Pour les entreprises, les clients formaient un groupe homogène et en conséquence, l'offre était moins variée. Mais avec les possibilités amenées par les nouvelles technologies cela a changé. Le client redevient un « individu » et les entreprises lui proposent une offre lui correspondant (Armstrong, Kotler, Le Nagard-Assayag 2013). Au fil des années, la majorité des entreprises se sont mises à proposer

des services adaptés à leurs clients, la personnalisation devenant alors une norme de satisfaction.

Suzanne Cohen (2000) et ses co-auteurs ont parfaitement résumé cette tendance dans leur article par la phrase suivante : « *MyYahoo!, MyCNN, MyBookmarks, MyThis and MyThat. Internet users have demanded a personal face to the World Wide Web, and Web portals and information providers have responded. Why not MyLibrary?* ». C'est dans ce sens que l'Université de Cornell aux Etats-Unis a mis au point un portail, appelé « MyLibrary », et qui « est une interface qui donne accès à la bibliothèque et à ses ressources d'information » (Cavaleri 2003). Le projet « MyLibrary » a été lancé pour répondre à un besoin d'une partie des usagers qui se trouvaient submergés d'informations et souhaitaient pouvoir ne mettre en évidence que les ressources souhaitées. L'utilisateur peut ainsi choisir et organiser les informations qui s'affichent sur sa page personnelle, qu'il s'agisse de ressources provenant de la bibliothèque ou non.

Au-delà de la mise à disposition d'informations optimisées pour les utilisateurs, la personnalisation peut également répondre aux impératifs de mobilité, les étudiants devant en effet souvent se connecter à différents ordinateurs afin d'accéder aux ressources en ligne. Avoir accès en permanence à ses favoris devient alors un avantage certain.

Il s'agit néanmoins de remettre l'article dans le contexte de l'époque, étant donné que chaque personne à la HEG possède déjà son propre login qui lui permet de se connecter sur n'importe quel ordinateur de l'école et d'avoir accès à son interface personnelle. Il serait par contre possible de repenser ce concept au niveau de l'Infothèque. Elle pourrait proposer, après identification, une page personnalisée pour l'utilisateur, sur laquelle il trouverait, par exemple, des bases de données qu'il aurait mises en favoris ou tous les eBooks sur un sujet qu'il aurait choisi. Différentes ressources pourraient également être taguées par les bibliothécaires et ajoutées dans un flux d'actualités, comme les nouvelles acquisitions, les travaux de Bachelor ou de Master, les articles écrits par les membres de la HEG, voire une sorte de veille sur des domaines liés à l'Infothèque.

On pourrait alors voir apparaître une page Internet « dédoublée ». Il serait possible de se rendre sur le site de la bibliothèque sans être connecté et d'obtenir les informations factuelles qui s'y trouvent déjà (horaire, accès, guides, etc.). Mais ceux ayant un compte, en s'identifiant, aurait accès sur leur page d'accueil à des informations plus personnalisées. A voir si l'Infothèque souhaiterait offrir cette possibilité à toute personne désirant s'inscrire à la bibliothèque ou uniquement aux personnes étudiant ou travaillant à la HEG. Cette décision pourra être prise en fonction de la visibilité que la bibliothèque

souhaite atteindre, mais également en fonction des volontés de la Direction. Enfin cette idée n'entre pas dans les axes du plan stratégique, mais elle est par contre, profondément ancrée dans la réalité des publics.

9.2.3 La technologie au service de la facilité

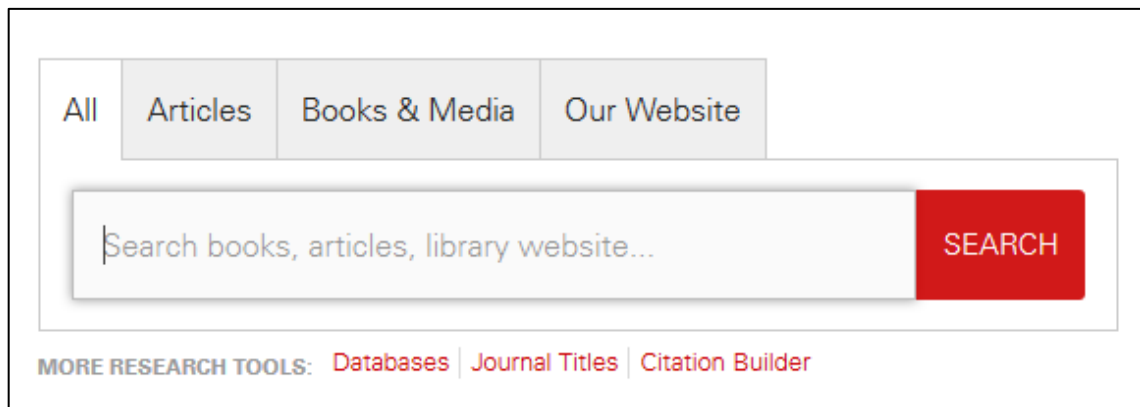
9.2.3.1 Une seule interface de recherche

Comme précédemment cité, les méthodes de lecture ont évolué depuis plusieurs années et notamment avec la génération des « digital natives ». Il en va de même pour les besoins et pratiques en matière de recherche (Cassely 2015). La rapidité et la simplicité ont remplacé la technicité. Ceci s'explique en grande partie par la présence des moteurs de recherche tels que Google (De Rosa et al. 2010). Le moteur de recherche propose en effet de nombreux résultats à travers une simple fenêtre. L'internaute peut taper ce qu'il souhaite, dans n'importe quel ordre et le moteur lui donne une réponse. La pertinence de la réponse est bien évidemment toute relative. Les bases de données, remplies d'informations certifiées proposent le même modèle mais via des interrogations beaucoup plus compliquées et prenant en comptes diverses règles (opérateurs booléens, troncature), mais sans la certitude de trouver une proposition satisfaisante au final, faute d'une utilisation adéquate. Ce peut être frustrant pour les usagers de ne pas trouver une information pertinente à leurs recherches, auquel peut s'ajouter une certaine insatisfaction comme l'analyse des publics l'a révélé (cf. figures 11 et 12).

De plus, les moteurs de recherche permettent d'obtenir toutes sortes de documents, dans divers formats. Mais dans le cas des bibliothèques, comme par exemple à l'Infothèque, les usagers sont obligés d'utiliser de multiples interfaces en fonction du type de document souhaité (article, eBook, livre), chaque outil ayant de plus leurs propres règles d'interrogation. Ceci explique donc la préférence de la part des publics pour un moteur de recherche tel que Google.

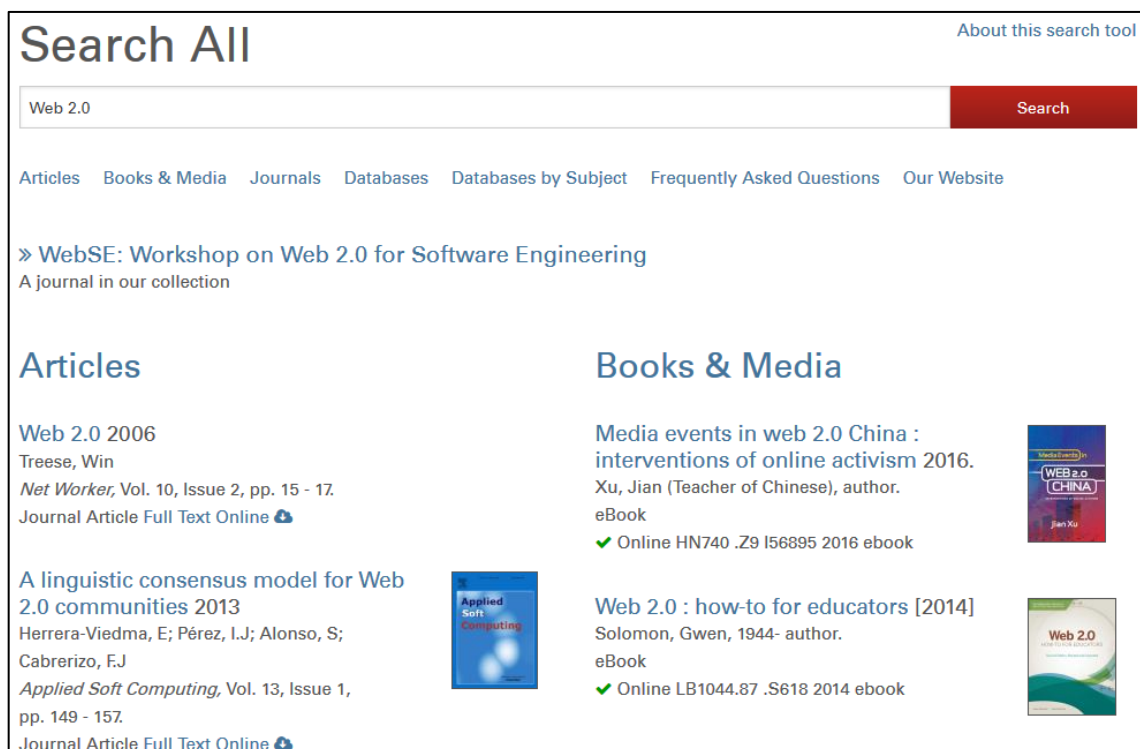
Il est néanmoins possible grâce à certains outils, appelés « outils de découverte » (par exemple Summon de ProQuest) de proposer aux usagers une seule interface de recherche pour l'ensemble des collections numériques de la bibliothèque. Ce service permet d'avoir rapidement une vue d'ensemble sur un sujet mais surtout de combiner simplicité de recherche et informations certifiées. Proposer un tel service « répondrait directement aux besoins de la nouvelle génération d'étudiants qui veulent faire une recherche simple à un seul endroit » (Dubreuil 2010).

Figure 26 Exemple d'interface de recherche unique de la NCSU Libraries



(NCSU Libraries 2016)

Figure 27 Exemple de recherche avec le terme web 2.0



(NCSU Libraries 2016)

Même si cette simplicité de recherche serait très appréciée par les étudiants et certains chercheurs de l'Infothèque, ce principe ne serait pas recevable dans le cas de la bibliothèque. En effet, ne proposer qu'une seule fenêtre de recherche va à l'encontre du premier axe défini dans le plan stratégique. Les recherches des usagers seraient très grandement facilitées, mais les défis et l'apprentissage liés à la recherche ne seraient plus présents.

9.2.3.2 OPAC 2.0

Les fonctionnalités du web 2.0 ont grandement fait évoluer les catalogues de bibliothèques. L'ajout de facettes, de nuages de mots et de suggestions permet à l'utilisateur d'affiner davantage ses recherches. Il ne faut pas négliger l'aspect participatif du web 2.0 à travers notamment l'utilisation des blogs et wikis. La bibliothèque souhaite ainsi faire participer le lecteur à l'enrichissement du catalogue. Les utilisateurs sont les personnes connaissant le mieux les ouvrages dont ils ont besoin et surtout les mots qu'on pourrait leur associer pour les décrire. Le vocabulaire contrôlé des bibliothécaires peut paraître « trop technique », voire trop générique. Il serait alors possible pour l'utilisateur de donner, par exemple, une note à un ouvrage, de le commenter selon son appréciation ou simplement d'ajouter des mots clés.

L'ajout de mots clés par les utilisateurs se nomme « folksonomie ». Pour Susan Gibbons (2007), les usagers apprécient cette façon de faire et la trouvent utile. Tout le monde peut participer et le choix des mots donne un bon aperçu des tendances dans notre société. Mais il n'y a pas de contrôle quant à la façon d'écrire les mots et il est possible de retrouver le même terme écrit de manière différente. Le fait qu'il n'existe pas de règles et que les tags soient choisis par des non-professionnels peut avoir un impact négatif sur la qualité du catalogue.

Ce service répond à un besoin des publics qui souhaitent participer à la vie de la bibliothèque. Mais cela semble être difficilement adaptable pour l'Infothèque, le « bruit » (cf. glossaire) engendré par les nombreux mots-clés ajoutés par les lecteurs rendant la recherche fastidieuse. Au contraire d'une bibliothèque publique, les sujets sont plus pointus et demandent le travail de professionnels. De nombreuses contraintes techniques s'opposeraient à la mise en place d'une telle possibilité au sein du catalogue, et plusieurs questions seraient soulevées : qui aurait le droit de taguer et quelles ressources ? Les membres de la HEG pourraient-ils taguer l'ensemble des ressources présentes dans le catalogue RERO ou uniquement celles de l'école ? Quid des utilisateurs externes ? Le suivi serait également complexe et chronophage, les bibliothécaires perdraient du temps à contrôler par exemple si des termes injurieux n'ont pas été ajoutés aux commentaires ou mots clés.

Mais le principe reste intéressant avec un public « semi-professionnel » et « restreint », comme les chercheurs. Cela devrait peut-être se faire sur une page dédiée, ce qui ne nuirait pas au catalogue et permettrait aux chercheurs d'ajouter des termes plus techniques et significatifs à leurs yeux.

10. Synthèse et conclusion

Comme les analyses précédemment menées l'ont démontré, l'offre de services de l'Infothèque est déjà très complète et pensée pour ses publics. La bibliothèque met en effet tout en œuvre afin de leur permettre d'accéder aux ressources dont ils ont besoin et de les aider dans leurs recherches ou apprentissages. Même si la représentation de certains espaces issus du « four-space model » est inégale, cela ne signifie aucunement que l'offre de la bibliothèque est incomplète. L'offre actuelle de services de l'Infothèque représente un ensemble cohérent qui plaît aux différents publics. Elle peut certes être améliorée, mais il ne faut pas que cela se fasse au détriment du reste de l'offre. Les éventuelles modifications et améliorations proposées dans ce rapport ont avant tout pour but de rendre l'Infothèque « pratique » pour ses publics, afin qu'elle devienne le point de rassemblement, l'îlot de sérénité dont ils ont besoin. La bibliothèque n'est pas un simple endroit où « dorment » des livres, mais bien un lieu de vie et de découverte.

On peut donc légitimement se demander d'où peut alors venir cette baisse de fréquentation, mentionnée dans la problématique (cf. chap. 2). On pense tout d'abord à l'éloignement de la bibliothèque par rapport au bâtiment B, l'Infothèque ne se trouvant plus dans l'environnement proche des usagers. Elle demeure, pour le moment, au 4^e étage d'un bâtiment qui n'a plus de réelle utilité pour les étudiants, ces derniers ayant tous les services dont ils ont besoin dans le bâtiment B. L'emplacement de l'Infothèque n'est cependant pas le seul responsable de la baisse de sa fréquentation, étant donné que les utilisateurs peuvent toujours se rendre à la bibliothèque pour profiter du lieu et des ressources.

On peut donc en déduire que ce qui fait le plus défaut à l'Infothèque pour le moment, c'est une réelle visibilité et valorisation au sein de l'école comme à l'extérieur. Lors du « brainstorming » mené par les étudiants en Master, plusieurs éléments sont ressortis à propos de la position actuelle de la bibliothèque face à la future ouverture du bâtiment B. Il apparaissait clairement que la bibliothèque ne serait plus visible et moins fréquentée si elle demeurait isolée au 4^e étage du bâtiment F. Cette conséquence était donc déjà claire dans l'esprit des étudiants, tout comme le fait que la signalisation extérieure la concernant n'était pas adéquate.

La visibilité et la valorisation sont très importantes, contribuant au succès de la bibliothèque en la rendant attractive aux yeux des publics. On pourrait ainsi comparer l'Infothèque à une petite boutique. Si elle se trouvait dans une ruelle peu fréquentée et éloignée du centre-ville, elle aurait beau proposer des offres fantastiques, seuls les connaisseurs s'y rendront. Et si on la déplaçait au centre-ville, il faudrait la faire connaître

pour qu'elle attire plus de monde. Car s'il n'y avait personne, à part la marchande derrière sa caisse enregistreuse, les clients n'auraient pas envie d'y entrer. Au contraire, si la boutique était pleine de monde, les passants se demanderaient ce qui peut bien se passer dans cette échoppe, ce qui les inciterait à y entrer. Il s'agit donc pour l'Infothèque de faire de même et devenir le noyau central de la HEG, entre lieu de rendez-vous et lieu de vie. Pour ce faire, il faut qu'elle développe les quatre espaces qui la composent et représentent les différentes raisons pour lesquelles on peut se rendre en bibliothèque. Ceci est valable également en ligne et prend une importance capitale dans une société hyper connectée. La bibliothèque doit se trouver où on l'attend et communiquer via les canaux qui parlent le plus à ses publics, soit le web et les réseaux sociaux. Ces outils permettront d'avoir un contact direct avec les publics et d'engager un dialogue.

Il est donc clair que la bibliothèque doit occuper une place centrale au sein du campus, d'autant que c'est à travers ses services que les différents publics de la HEG peuvent mener à bien leurs objectifs au sein de l'école. Elle permet ainsi à la HEG d'atteindre ses propres objectifs, soit la réussite de ses étudiants et de ses chercheurs. Ceci fait de la bibliothèque un service pas comme les autres au sein de l'école mais qui doit être également visible de l'extérieur, la bibliothèque servant de vitrine pour la HEG. Il faut donc qu'elle possède sa propre identité, via par exemple un logo. L'Infothèque, au contraire des autres services, ne travaille pas simplement pour les publics mais également avec eux. Il ne s'agit pas uniquement de les former durant leurs études mais également de les rendre autonomes et aptes à rechercher les informations et les critiquer (littératie). La bibliothèque étant au plus près des usagers, elle possède une vue d'ensemble des différents besoins et manières de travailler de ces derniers.

Ces différents éléments se ressentent dans les axes définis pour son plan stratégique, qui sont centrés sur les utilisateurs, l'Infothèque se donnant pour mission la réussite des usagers. Mais le quatrième axe est plus difficile à traiter, ouvrant une porte interne à la HEG. Il ne s'agit plus d'un dialogue entre clients (usagers) et fournisseur (Infothèque), mais de composer avec les différents organes de l'école, qui sont chacun à pied d'égalité avec la bibliothèque dans l'idée de la Direction.

Les données utilisées dans ce rapport sont une synthèse de documents hétéroclites mais permettant néanmoins de délivrer un aperçu des désirs des usagers. Couplé à l'état de l'art et de l'environnement, ce rapport m'a permis de construire des propositions. Je recommanderai à l'Infothèque de réutiliser les outils et la démarche présentées ici avec une nouvelle enquête auprès de ces publics très ciblée. Il demeure également essentiel que la bibliothèque ne cesse de questionner ses publics afin de prédire les

éventuels tendances et changements technologiques ou culturels afin de continuellement réadapter son offre.

Au final, l'Infothèque est comme une perle cachée dans un ancien coquillage au milieu d'un vaste océan : consciente de sa valeur pour le royaume sous-marin, elle met tout en œuvre pour que son rayonnement luise aux quatre coins des fonds marins.

Bibliographie

ABOU SAMRA NAYO, Samar, KAYAK, Noyan, PEDROJETTA, Lucas, 2015. *Enquête de satisfaction pour l'Infothèque : rapport final*. 7 juin 2015. Document interne à la Haute école de gestion

ACRL RESEARCH PLANNING AND REVIEW COMMITTEE, 2014. Top trends in academic libraries : a review of the trends and issues affecting academic libraries in higher education. *College & Research Libraries News* [en ligne]. Juin 2014. Vol. 75, n° 6, pp. 294-302. [Consulté le 25 mars 2016]. Disponible à l'adresse : <http://crln.acrl.org/content/75/6/294.full>

ALASSAF, Abir, 2011. *Construction d'une offre de services pour le public universitaire en Syrie : approche managériale* [en ligne]. Lyon : Université Lyon 2. Thèse de doctorat en Science de l'Information et de la Communication. [Consulté le 27 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-01085416/document>

ALIRE, Camila A., EVANS, G. Edward, 2010. *Academic librarianship*. New York : Neal-Schuman Publishers. ISBN 978-1-55570-702-6

ALONZO, Valérie, RENARD, Pierre-Yves, 2012. *Évaluer la bibliothèque*. Paris : Éd. du Cercle de la librairie. Bibliothèques. ISBN 978-2-7654-1373-8

ALVITE, Luisa, BARRIONUEVO, Leticia, 2011. *Libraries for users : services in academic libraries*. Oxford : Chandos. Chandos information professional series. ISBN 978-1-84334-595-4

APPEL, Violaine, LACÔTE-GABRYSIAK, Lyllette, 2014. Image et réalité des BU : d'un centre de ressources à un lieu de travail convivial. *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 23 mai 2014. [Consulté le 31 mars 2016]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/contributions/image-et-realite-des-bu-d-un-centre-de-ressources-a-un-lieu-de-travail-convivial>

ARMSTRONG, Gary, KOTLER, Philip, LE NAGARD-ASSAYAG, Emmanuelle, 2013. *Principes de marketing*. 11ème éd. Montreuil : Pearson. Always learning. ISBN 978-2-74407-669-5

BARNY-PREVOST, Léa, DESOUHANT, Aline, DOUILLARD, Emmanuelle, FIORETTI, Hoel, FRANCOIS, Marine, PERISSE, Hélène, THIVRIER, Jérémy, YAOUH, Farah, 2010. *Guide pratique pour un portail web en bibliothèque* [en ligne]. Paris : Université Paris Ouest la Défense. [Consulté le 19 août 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/49539-guide-pratique-pour-un-portail-web-en-bibliotheque.pdf>

BASTELLO-DUFLOT, Sylvie, DOUADI, Emilie, MACQUIN, Agnès, MILLET, Céline, NICOLAS, Lucile, PICHEGRU, Isabelle, 2009. *Rapports d'enquête de la BU sciences STAPS : 2. L'enquête menée auprès des chercheurs et enseignants en sciences dures et en STAPS de l'UFC* (février 2009) [en ligne]. [Besançon] : Université de Franche-Comté. [Consulté le 3 mars 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/48208-rapport-d-enquete-par-la-bu-sciences-staps-aupres-des-chercheurs-et-enseignants-en-sciences-et-staps-de-l-universite-de-franche-comte.pdf>

BATHELOT, B., 2015. Responsive web design. *Définitions marketing* [en ligne]. 17 septembre 2015. [Consulté le 10 août 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.definitions-marketing.com/definition/responsive-web-design/>

BATHELOT, B., 2016. Notification push. *Définitions marketing* [en ligne]. 21 mars 2016. [Consulté le 10 août 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.definitions-marketing.com/definition/notification-push/>

BELL, Steven, 2014. Taylorism Comes to Campus. *Library Journal* [en ligne]. 23 juillet 2014. [Consulté le 1 août 2016]. Disponible à l'adresse : <http://lj.libraryjournal.com/2014/07/opinion/steven-bell/taylorism-comes-to-campus-from-the-bell-tower/>

BELLIER, Audrey, MELLIFLUO, Laure, 2016. « Les midis de l'info scientifique » ou comment faire venir les académiques à la bibliothèque. *Hors-Texte : bulletin de l'AGBD*. Avril 2016. No 109, pp. 16-21. ISSN 0258-0713

BEZENCON, Christophe, 2009. *Évaluation des bibliothèques HES, sélection et définition d'indicateurs de performance et de qualité : répondre à une Directive* [en ligne]. Genève : Haute école de gestion de Genève. Travail de bachelor. [Consulté le 17 août 2016]. Disponible à l'adresse : <https://doc.rero.ch/record/12867?ln=fr>

BIBLIOTHÈQUE EPFL, 2014. Maurice, the Library security: teaser [enregistrement vidéo]. *YouTube* [en ligne]. 11 décembre 2014. [Consulté le 16 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : https://www.youtube.com/watch?v=zuZhUiJfb20&list=PLPkFOHxsjx2j4WEugTP_Wo5Fj7rL7mC8P&index=1

BIBLIOTHÈQUE EPFL, 2015. Maurice, the Library security [enregistrement vidéo]. *YouTube* [en ligne]. 18 janvier 2015. [Consulté le 16 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : https://www.youtube.com/watch?v=IR5suur7XoY&list=PLPkFOHxsjx2j4WEugTP_Wo5Fj7rL7mC8P&index=9

BLANC, Julia, VOIROL, Pauline, 2015. *Que sera la Bibliothèque de la Ville de La Chaux-de-Fonds demain ? : enquêtes auprès des usagers et non-usagers de la Bibliothèque autour de prestations innovantes et de la création éventuelle d'un espace multimédia* [en ligne]. Genève : Haute école de gestion de Genève. Travail de bachelor. [Consulté le 15 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <http://doc.rero.ch/record/258035>

BODLEIAN LAW LIBRARY, 2016. *Bodleian Law Library* [en ligne]. [Consulté le 7 mai 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.bodleian.ox.ac.uk/law/using-this-library/book-a-librarian>

BOULOGNE, Arlette (dir.), 2016. Vocabulaire de la documentation. *Adbs.fr* [en ligne]. 2 juin 2016. [Consulté le 10 août 2016]. Disponible à l'adresse : http://www.adbs.fr/vocabulaire-de-la-documentation-archive--156488.htm?RH=OUVRAGEADBS&RF=OUTILS_VOC

BRICE, Lucie, CROUTTE, Patricia, JAUNEAU-COTTET, Pauline, LAUTIÉ, Sophie, 2015. *Baromètre du numérique* [en ligne]. Edition 2015. [France] : ARCEP. [Consulté le 27 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : http://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/CREDOC-Rapport-enquete-diffusion-TIC-France_CGE-ARCEP_nov2015.pdf

BRIGHAM YOUNG UNIVERSITY, 2016. *BYU Harold B. Lee Library* [en ligne]. [Consulté le 15 août 2016]. Disponible à l'adresse : <https://lib.byu.edu/>

BULPITT, Graham, 2009. Les learnings centers : de nouveaux espaces pour une nouvelle façon de travailler avec les étudiants. *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. Mai 2009. T. 54, n°4, pp. 6-16. [Consulté le 13 août 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notice-40478>

CALENGE, Bertrand, 1999. *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*. 2ème éd. rev. et mise à jour. Paris : Éd. du Cercle de la Librairie. Bibliothèques. ISBN 978-2-7654-0777-5

Campus, [s.d.]. *Dictionnaire de français Larousse* [en ligne]. [Consulté le 27 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/campus/12585>

Campus. *Wikipédia : l'encyclopédie libre* [en ligne]. Dernière modification de la page le 5 mars 2016 à 23:28. [Consulté le 27 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <http://fr.wikipedia.org/w/index.php?title=Campus&oldid=124060077>

CASSELY, Jean-Laurent, 2015. La fracture numérique existe aussi chez les «digital natives». *Slate* [en ligne]. 19 janvier 2015. [Consulté le 7 août 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.slate.fr/story/96995/fracture-numerique-existe-aussi-digital-natives>

CAVALERI, Piero, 2003. Les bibliothèques et les services personnalisés en ligne : de nouveaux produits dans un marché concurrentiel. *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. Juillet 2003. T. 48, n° 4, pp. 24-32. [Consulté le 1 août 2016]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2003-04-0024-004>

CHEVAL, Christelle, 2015. Services aux chercheurs, quelle valeur pour les universitaires ? *i2D* [en ligne]. Décembre 2015. Vol. 53, n° 4, p. 1. [Consulté le 26 mars 2016]. Disponible à l'adresse suivante : <https://www.cairn.info/revue-i2d-information-donnees-et-documents-2015-4.htm> [accès par abonnement]

CHOY, Fatt Cheong, GOH, Su Nee, 2016. A framework for planning academic library spaces. *Library Management* [en ligne]. 11 janvier 2016. Vol. 37, n° 1/2, pp. 13-28. [Consulté le 2 mai 2016]. Disponible à l'adresse suivante : <http://www.emeraldinsight.com/doi/full/10.1108/LM-01-2016-0001> [accès par abonnement]

CLERC, Anne-Sophie, 2016. La valorisation du livre numérique dans les bibliothèques universitaires françaises et américaines. *Enssibmasterpbd* [en ligne]. 28 janvier 2016. [Consulté le 16 août 2016]. Disponible à l'adresse : <https://enssibmasterpbd.wordpress.com/2016/01/28/la-valorisation-du-livre-numerique-dans-les-bibliotheques-universitaires-francaises-et-americaines/>

COHEN, Suzanne, FERREIRA, John, HORNE, Angela, KIBBEE, Bob, MISTLEBAUER, Holly, SMITH, Adam, 2000. MyLibrary: Personalized Electronic Services in the Cornell University Library. *D-Lib Magazine* [en ligne]. Avril 2000. Vol. 6, n° 4. [Consulté le 1 août 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.dlib.org/dlib/april00/mistlebauer/04mistlebauer.html>

Conception centrée sur l'utilisateur. *Wikipédia : l'encyclopédie libre* [en ligne]. Dernière modification de la page le 22 avril 2016 à 20:14. [Consulté le 10 août 2016]. Disponible à l'adresse : http://fr.wikipedia.org/w/index.php?title=Conception_centr%C3%A9e_sur_l%27utilisateur&oldid=125511527

COORDINATION DOCUMENTAIRE DES BIBLIOTHÈQUES UNIVERSITAIRES LAUSANNOISES, [s.d.]. Consortium suisse des bibliothèques. *Coordination documentaire des bibliothèques universitaires lausannoises* [en ligne]. [Consulté le 10 août 2016]. Disponible à l'adresse : <https://www.unil.ch/codul/fr/home/menuinst/licences---gestion/consortium-suisse.html>

Culture maker. *Wikipédia : l'encyclopédie libre* [en ligne]. Dernière modification de la page le 15 février 2016 à 21:35. [Consulté le 10 août 2016]. Disponible à l'adresse : http://fr.wikipedia.org/w/index.php?title=Culture_maker&oldid=123383520

DABI-SCHWEBEL, Gabriel, 2014. MOOC (formation en ligne massive ouverte à tous). *1min30* [en ligne]. 15 juillet 2014. [Consulté le 10 août 2016]. Disponible à l'adresse : <https://www.1min30.com/dictionnaire-du-web/mooc-formation>

DAGENAIS, Bernard, 1998. *Le plan de communication : l'art de séduire ou de convaincre les autres*. Québec : Presses de l'Université Laval. ISBN 2-7637-7599-3

DE ROSA, Cathy, CANTRELL, Joanne, CARLSON, Matthew, GALLAGHER, Peggy, HAWK, Janet, STURTZ, Charlotte, 2011. *Perceptions of libraries, 2010: context and community: a report to the OCLC membership*. Dublin, Ohio : OCLC. ISBN 978-1-55653-395-2

Définition : Community manager. *E-marketing.fr* [en ligne]. [s.d.]. [Consulté le 10 août 2016]. Disponible à l'adresse : http://www.e-marketing.fr/Definitions-Glossaire/Community-manager-240306.htm#&utm_source=social_share&utm_medium=share_button&utm_campaign=share_button

DELANNOY, Anne, 2012. Le « social bookmarking » : une pratique incontournable. *Le café pédagogique: toute l'actualité pédagogique sur le web* [en ligne]. 18 novembre 2012. [Consulté le 15 août 2016]. Disponible à l'adresse : http://www.cafepedagogique.net/lemensuel/lenseignant/documentation/Pages/2012/137_CDI_SocialBookmarking.aspx

DMARQUIS, 2011. 10 tendances majeures touchant le développement des bibliothèques académiques. *Le blogue de biblio-web* [en ligne]. 17 juin 2011. [Consulté le 8 août 2016]. Disponible à l'adresse : <http://biblioweb.dmarquis.profweb.ca/archives/118>

DREWES, Kathy, HOFFMAN, Nadine, 2010. Academic Embedded Librarianship: an Introduction. *Public Services Quarterly* [en ligne]. 25 août 2010. Vol. 6, n° 2-3, pp. 75-82. [Consulté le 27 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/15228959.2010.498773> [accès par abonnement]

DUBREUIL, Caroline, 2010. Les bibliothèques universitaires vont-elles disparaître ?. *Economie du document (Bloc-notes de Jean-Michel Salaün)* [en ligne]. 24 février 2010. [Consulté le 27 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <http://blogues.ebsi.umontreal.ca/jms/index.php/post/2010/02/22/Les-biblioth%C3%A8ques-universitaires-vont-elles-dispara%C3%AEtre>

DURAND-BERNET, Marie, 2012. *Prêt de liseuses en bibliothèque universitaire : compte-rendu d'expérimentation* [en ligne]. Janvier-juin 2012 [Consulté le 15 août 2016]. Disponible à l'adresse : <http://docplayer.fr/3047454-Pret-de-liseuses-en-bibliotheque-universitaire.html>

EMAMY, Kevin, CAMERON, Richard, 2007. Citeulike: A Researcher's Social Bookmarking Service. *Ariadne* [en ligne]. 30 avril 2007. [Consulté le 15 août 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.ariadne.ac.uk/issue51/emamy-cameron>

Enfant du numérique. *Wikipédia: l'encyclopédie libre* [en ligne]. Dernière modification de la page le 5 juillet 2016 à 01:03. [Consulté le 30 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : http://fr.wikipedia.org/w/index.php?title=Enfant_du_num%C3%A9rique&oldid=127592703

ENSSIB, 2015. Learning center. *Enssib* [en ligne]. 23 février 2015. [Consulté le 27 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/le-dictionnaire/learning-center>

ERARD, Jacques, 2006. Bibliothèque CMU. *Photothèque UNIGE* [en ligne]. [Consulté le 15 août 2016]. Disponible à l'adresse : <https://phototheque.unige.ch/unige:14102>

Eye tracking. *L'internaute* [en ligne]. 2016. [Consulté le 15 août 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.linternaute.com/dictionnaire/fr/definition/eye-tracking/>

Fab lab. *Wikipédia : l'encyclopédie libre* [en ligne]. Dernière modification de la page le 7 août 2016 à 16:46. [Consulté le 7 août 2016]. Disponible à l'adresse : http://fr.wikipedia.org/w/index.php?title=Fab_lab&oldid=128459683

Flux RSS. *L'internaute* [en ligne]. 2016. [Consulté le 10 août 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.linternaute.com/dictionnaire/fr/definition/flux-rss/>

Folksonomie. *Wikipédia : l'encyclopédie libre* [en ligne]. Dernière modification de la page le 3 décembre 2015 à 19:57. [Consulté le 7 août 2016]. Disponible à l'adresse : <http://fr.wikipedia.org/w/index.php?title=Folksonomie&oldid=121027870>

FONTAINE, Erick, 2016. TEST : Touch Lux 3 : la liseuse de PocketBook passe au E-Ink Carta. *Les Numériques* [en ligne]. 8 juin 2016. [Consulté le 15 août 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.lesnumeriques.com/liseuse/pocketbook-touch-lux-3-p25811/test.html>

FOURMEUX, Thomas, 2015. Les applis pour bibliothèques : une fausse bonne idée ?. *Biblio numericus* [en ligne]. 16 juin 2015. [Consulté le 13 août 2016]. Disponible à l'adresse : <http://biblionumericus.fr/2015/06/16/les-applis-pour-bibliotheques-une-fausse-bonne-idee/>

FRAGNIÈRE, Emmanuel (dir.), 2015. [Corpus de texte rédigé par les étudiants en Master ID pour le cours *Gestion stratégique d'un service d'information : de sa conception à son évaluation*], Haute école de gestion de Genève, filière information documentaire, année académique 2014-2015

FREE TOOLS, 2016. *Free Tools* [en ligne]. 6 juin 2016. [Consulté le 15 août 2016]. Disponible à l'adresse : <http://free-tools.fr/>

FRENCH DISTRICT, 2014. La vie étudiante américaine, mode d'emploi. *French District* [en ligne]. [Consulté le 27 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <http://frenchdistrict.com/articles/vie-etudiant-etudier-campus-universite-americain-informations/>

GIBBONS, Susan, 2007. *The academic library and the net gen student : making the connections*. Chicago : American Library Association. ISBN 978-0-8389-0946-1

GOY, Marine, 2015a. TEST : Amazon Kindle Voyage Wi-Fi : un écran Carta au contraste parfait. *Les Numériques* [en ligne]. 26 août 2015. [Consulté le 15 août 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.lesnumeriques.com/liseuse/amazon-kindle-voyage-wi-fi-p26991/test.html>

GOY, Marine, 2015b. TEST : Bookeen Cybook Muse FrontLight, une liseuse éclairée et abordable. *Les Numériques* [en ligne]. 11 février 2015. [Consulté le 15 août 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.lesnumeriques.com/liseuse/bookeen-cybook-muse-frontlight-p22031/test.html>

GOY, Marine, 2015c. TEST : la liseuse Kobo Glo HD et son très bon écran Carta. *Les Numériques* [en ligne]. 27 mai 2015. [Consulté le 15 août 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.lesnumeriques.com/liseuse/kobo-glo-hd-p25585/test.html>

HARRIS INTERACTIVE, 2016. Social Life 2016 – Baromètre annuel des usages des réseaux sociaux en France. *Harris-interactive.fr* [en ligne]. 18 mars 2016. [Consulté le 20 août 2016]. Disponible à l'adresse : <http://harris-interactive.fr/newsfeeds/social-life-2016-barometre-annuel-des-usages-des-reseaux-sociaux-en-france/>

HAUTE ECOLE DE GESTION (GENEVE), 2013. Pose de la première pierre du nouveau bâtiment HEG!. *Haute école de gestion Genève* [en ligne]. 17 juin 2013. [Consulté le 27 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <https://www.hesge.ch/heg/actualites/2013/pose-premiere-pierre-du-nouveau-batiment-heg>

- HAUTE ECOLE DE GESTION (GENEVE), 2016a. *HEG 2025 : une identité forte : un savoir-faire reconnu* [en ligne]. Genève : Haute école de gestion. [Consulté le 20 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : https://www.hesge.ch/geneve/sites/default/files/Documents/HES_SO_Geneve/Strategie_2025/160303_pdf_projetecole_heg.pdf
- HAUTE ECOLE DE GESTION (GENEVE), 2016b. Historique. *Haute école de gestion Genève* [en ligne]. [Consulté le 27 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <https://www.hesge.ch/heg/heg/historique>
- HES-SO GENÈVE, 2016. *Haute Ecole Spécialisée de Suisse occidentale Genève* [en ligne]. [Consulté le 27 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <https://www.hesge.ch/geneve/>
- HES-SO, 2016. Qui sommes-nous ?. *Hautes écoles spécialisées de suisse occidentale* [en ligne]. [Consulté le 27 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.hes-so.ch/fr/sommes-nous-26.html>
- HÜGLI, Jasmin et PRONGUÉ, Nicolas, 2014. Le virage Linked Open Data en bibliothèque : étude des pratiques, mise en œuvre, compétences des professionnels. *RESSI : Revue électronique suisse de science de l'information* [en ligne]. 15 décembre 2014. N° 15. [Consulté le 7 août 2016]. Disponible à l'adresse : http://www.ressi.ch/num15/article_100
- INFOTHÈQUE, 2015. *Rapport d'activités 2014 et résultats des études de publics 2014/2015*. 29 septembre 2015. Document interne à la Haute école de gestion
- INFOTHEQUE, 2016a. *Haute école de gestion Genève* [en ligne]. [Consulté le 13 août 2016]. Disponible à l'adresse : <https://www.hesge.ch/heg/infotehque/actualites>
- INFOTHEQUE, 2016b. *Plan Infothèque*. Mise à jour le 30 juin 2016. Document interne à l'Infothèque. En cours d'élaboration
- INIST, [s.d.]. Glossaire : prépublication. *Libre accès à l'information scientifique et technique* [en ligne]. [Consulté le 24 août 2016]. Disponible à l'adresse : <http://openaccess.inist.fr/spip.php?page=glossaire>
- INSTITUT D'ENTREPRENEURIAT BANQUE NATIONALE HEC MONTRÉAL, 2015. Comment arriver à une proposition de valeur innovante ?. *Gestion HEC Montréal* [en ligne]. 2 septembre 2015. [Consulté le 27 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.revuegestion.ca/entreprendre/comment-arriver-a-une-proposition-de-valeur-innovante/>
- JACQUINET, Marie-Christine (dir.), 2011. *Créer des services innovants: stratégies et répertoire d'actions pour les bibliothèques*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib. La boîte à outils, 23. ISBN 978-2-910227-90-6
- JOCHUMSEN, Henrik, HVENEGAARD RASMUSSEN, Casper, SKOT-HANSEN, Dorte, 2012. The four spaces – a new model for the public library. *New Library World* [en ligne]. 16 novembre 2012. Vol. 113, n° 11/12, pp. 586-597. [Consulté le 2 avril 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/03074801211282948> [accès par abonnement]
- JOHNSON, Gerry, WHITTINGTON, Richard, SCHOLLES, Kevan, ANGWIN, Duncan, REGNÉR, Patrick, FRÉRY, Frédéric, 2014. *Stratégique*. 10ème éd. Montreuil : Pearson. ISBN 978-2-326-00042-1
- JOLIVET, Luc, GAUDARD, Elliot. *Les South Park à la Bibliothèque de l'EPFL* [enregistrement vidéo]. *YouTube* [en ligne]. 25 avril 2016. [Consulté le 16 août 2016]. Disponible à l'adresse : <https://www.youtube.com/watch?v=HpL0Lk3yp6E>

JUNG, Laurence, 2010a. «Je ne travaille jamais en bibliothèque.» *Enquête auprès d'étudiants non-fréquentants ou faibles fréquentants* [en ligne]. Villeurbanne : ENSSIB. Mémoire d'étude. [Consulté le 28 mars 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/49500-je-ne-travaille-jamais-en-bibliotheque-enquete-aupres-d-etudiants-non-frequentants-ou-faibles-frequentants.pdf>

JUNG, Laurence, 2010b. La BU vue par les étudiants. *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. Novembre 2010. Vol. 55, n° 6, pp. 6-8. [Consulté le 31 mars 2016]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-06-0006-001>

KFH, 2009. *Document de référence : bibliothèques des hautes écoles spécialisées* [en ligne]. 25 septembre 2009. Document à usage interne des HES. [Consulté le 27 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : https://www.swissuniversities.ch/fileadmin/swissuniversities/Dokumente/FR/FH/Best_practice/Best_Practice_KFH_Document_de_r%C3%A9f%C3%A9rence_-_Biblioth%C3%A8ques_HES.pdf

KRASULSKI, Michael J., DAWES, Trevor A. (éd.), 2013. *Twenty-first century access services: on the frontline of academic librarianship*. Chicago : Association of College and Research Libraries. ISBN 978-0-8389-8666-0

Libre accès (édition scientifique). *Wikipédia : l'encyclopédie libre* [en ligne]. Dernière modification de la page le 31 mai 2016 à 23:43. [Consulté le 10 août 2016]. Disponible à l'adresse : [http://fr.wikipedia.org/w/index.php?title=Libre_acc%C3%A8s_\(%C3%A9dition_scientifique\)&oldid=126671876](http://fr.wikipedia.org/w/index.php?title=Libre_acc%C3%A8s_(%C3%A9dition_scientifique)&oldid=126671876)

Liste du matériel du Fab Lab. *Carrefour-numérique²* [en ligne]. Dernière modification de la page le 12 juillet 2016 à 15:35. [Consulté le 20 août 2016]. Disponible à l'adresse : <http://carrefour-numerique.cite-sciences.fr/fablab/wiki/doku.php?id=materiel:liste>

Littéracies (audiovisuelle, numérique, informationnelle, etc.). *EduTech wiki* [en ligne]. 13 décembre 2012 à 20 :05. [Consulté le 10 août 2016]. Disponible à l'adresse : [http://edutechwiki.unige.ch/fr/Litt%C3%A9racies_\(audiovisuelle,_num%C3%A9rique,_informationnelle,_etc.\)](http://edutechwiki.unige.ch/fr/Litt%C3%A9racies_(audiovisuelle,_num%C3%A9rique,_informationnelle,_etc.))

LIZIARD, David, 2007. Travail collaboratif avec un wiki : pistes à partir d'expériences de bibliothécaires. *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. Novembre 2007. T 52, n° 6, pp. 56-59. [Consulté le 19 août 2007]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2007-06-0056-012>

Loi fédérale sur l'encouragement des hautes écoles et la coordination dans le domaine suisse des hautes écoles (LEHE ; RS 414.20). *Les autorités fédérales de la Confédération suisse*. [en ligne]. 1 janvier 2015. [Consulté le 3 avril 2016]. Disponible à l'adresse : <https://www.admin.ch/opc/fr/classified-compilation/20070429/index.html>

Loi fédérale sur le droit d'auteur et les droits voisins (LDA ; RS 231.1). *Les autorités fédérales de la Confédération suisse*. [en ligne]. 1 juillet 1993. [Consulté le 3 avril 2016]. Disponible à l'adresse : <https://www.admin.ch/opc/fr/classified-compilation/19920251/>

Loi sur la Haute école spécialisée de Suisse occidentale – Genève (C 1 26). *Site officiel de l'Etat de Genève* [en ligne]. 1 avril 2014. [Consulté le 24 août 2016]. Disponible à l'adresse : https://www.geneve.ch/legislation/rsg/f/s/rsg_c1_26.html

LONDON PUBLIC LIBRARY, 2013. Book a Librarian. *London Public Library* [en ligne]. [Consulté le 7 février 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.londonpubliclibrary.ca/page/book-librarian>

Marion, 2011. Les échelles du temps dans l'expérience utilisateur. *Blog d'EE nov web & infogérance solutions innovantes !* [en ligne]. 31 octobre 2011.

[Consulté le 15 août 2016]. Disponible à l'adresse : <https://www.eenov.com/web-marketing/les-echelles-du-temps-dans-lexperience-utilisateur/>

MCKNIGHT, Sue (dir.), 2010. *Envisioning future academic library services : initiatives, ideas and challenges*. London : Facet. ISBN 978-1-85604-691-6

Médiation culturelle. *Wikipédia : l'encyclopédie libre* [en ligne]. Dernière modification de la page le 22 avril 2016 à 20:16. [Consulté le 10 août 2016]. Disponible à l'adresse : http://fr.wikipedia.org/w/index.php?title=M%C3%A9diation_culturelle&oldid=125511569

MITTLER, Elmar, 2012. Un aperçu des bibliothèques du futur en Allemagne. *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. Janvier 2012. Vol. 57, n° 1, pp. 71-76. [Consulté le 27 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2012-01-0071-001>

MORROW, Debbie, 2016. Becoming a liaison librarian. Embedded in academia. *College & Research Libraries News* [en ligne]. Janvier 2016. Vol. 77, n° 1, pp. 38-39. [Consulté le 26 avril 2016]. Disponible à l'adresse : <http://crln.acrl.org/content/77/1/38.full>

NCSU LIBRARIES, 2016. *NCSU Libraries* [en ligne]. [Consulté le 15 août 2016]. Disponible à l'adresse : <https://www.lib.ncsu.edu/>

NELLA, Letizia, 2015. Libraries' new roving reference serves students. *Washington State University* [en ligne]. 25 août 2015. [Consulté le 7 février 2016]. Disponible à l'adresse : <https://news.wsu.edu/2015/08/25/libraries-new-roving-reference-serves-students/>

NJ State Library, 2015. "Batman Returns...His books to the library."... *Twitter* [en ligne]. 29 décembre 2015, 14:34. [Consulté le 27 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <https://twitter.com/njstatelibrary/status/681966494985617408>

Ohio Library Council, 2016. Clever sign @akronlibrary! #PokemonGo get a library card. *Twitter* [en ligne]. 20 juillet 2016, 11:28. [Consulté le 27 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <https://twitter.com/OhioLibraryCncl/status/755831840250802176>

OLLENDORFF, Christine, 1999. L'offre de service en bibliothèque académique : un essai de modélisation. *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. Juillet 1999. T. 44, n° 4, pp. 47-54. [Consulté le 10 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1999-04-0047-006>

OSTERWALDER, Alexander, PIGNEUR, Yves, BERNARDA, Greg, SMITH, Alan, PAPADAKOS, Trish, BORGEAUD, Emily, 2015. *Démarrez avec... la méthode Value Proposition Design : comment créer les produits et les services que veulent vos clients*. Montreuil : Pearson. ISBN 978-2-7440-6631-3

PAEZ, Melissa, 2016. Mise en place du projet ELI, l'E-Learning de l'Infothèque. *Hors-Texte : bulletin de l'AGBD*. Avril 2016. N° 109, pp. 5-8. ISSN 0258-0713

Pair à pair. *Wikipédia : l'encyclopédie libre* [en ligne]. Dernière modification de la page le 7 juillet 2016 à 11:51. [Consulté le 21 août 2016]. Disponible à l'adresse : http://fr.wikipedia.org/w/index.php?title=Pair_%C3%A0_pair&oldid=127655501

PARET, Philippe, 2012. *Les enseignants et la BU* [en ligne]. Lyon : ENSSIB. Mémoire d'étude. [Consulté le 28 mars 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/60405-les-enseignants-et-la-bu.pdf>

PASCUAL, Sylvaine, 2009. Répondre à son besoin d'appartenance sociale. *Ithaque Coaching* [en ligne]. [Consulté le 15 août 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.ithaquecoaching.com/articles/repondre-a-son-besoin-dappartenance-sociale-1028.html>

- PASEK, Judith E., 2015. Organizing the liaison role. A concept map. *College & Research Libraries News* [en ligne]. Avril 2015. Vol. 76, n° 4, pp. 202-205. [Consulté le 25 avril 2016]. Disponible à l'adresse : <http://crln.acrl.org/content/76/4/202.full>
- PERDRIZAT, Lucie, 2015. *Analyse des besoins et usages du corps enseignant et de la direction de la Haute école de gestion de Genève en matière d'information* [en ligne]. Genève : Haute école de gestion de Genève. Travail de bachelor. [Consulté le 01 août 2016]. Disponible à l'adresse : <https://doc.rero.ch/record/258027>
- PIGNEUR, Yves, 2014. Value proposition canvas [enregistrement vidéo]. *YouTube* [en ligne]. 12 décembre 2014. [Consulté le 9 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : https://www.youtube.com/watch?v=BFK_WMkshL8
- PORTLAND STATE UNIVERSITY LIBRARY, 2014. Welcome to Library DIY. *Portland State University Library* [en ligne]. [Consulté le 15 août 2016]. Disponible à l'adresse : <http://library.pdx.edu/diy/>
- PRENSKY, Marc, 2001. Digital Natives, Digital Immigrants. *On the Horizon* [en ligne]. Septembre 2001. Vol. 9, n° 5, pp. 1-6. [Consulté le 27 mars 2016]. Disponible à l'adresse : <http://dx.doi.org/10.1108/10748120110424816> [accès par abonnement]
- RENOULT, Daniel, 2006. Enquêtes de publics dans les bibliothèques universitaires. Où en sommes-nous? *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. Mars 2006. Vol. 51, n° 2, pp. 5-9. [Consulté le 20 mars 2016]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2006-02-0005-001>
- Réseaux sociaux. Signets.bnf.fr [en ligne]. 15 septembre 2015. [Consulté le 5 août 2016]. Disponible à l'adresse : http://signets.bnf.fr/html/categories/c_025web_social_reseaux.html
- RFID (puce), [s.d.]. *Le dico du commerce international* [en ligne]. [Consulté le 10 août 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.glossaire-international.com/pages/tous-les-termes/rfid-puce.html>
- RICHARD, Katia, 2016a. *Stratégie et information dans les organisations : à l'Infothèque*. Support de cours : Cours « Positionnement de la fonction information », Haute école de gestion de Genève, filière Information documentaire, année académique 2015-2016
- RICHARD, Katia, 2016b. *TB Questions* [message électronique]. 13 juillet 2016
- ROCHE, Florence (dir.), SABY, Frédéric (dir.), 2013. *L'avenir des bibliothèques, l'exemple des bibliothèques universitaires*. Villeurbanne : Presses de l'ENSSIB. Papiers. ISBN 979-10-91281-13-3
- ROSELLI, Mariangela, PERRENOUD, Marc, 2010. *Du lecteur à l'utilisateur : ethnographie d'une bibliothèque universitaire*. Toulouse : Presses universitaires du Mirail. Sociologiques. ISBN 978-2-8107-0085-1
- Roving reference. *Liswiki* [en ligne]. Dernière modification de la page le 13 mai 2014 à 16:28. [Consulté le 7 février 2016]. Disponible à l'adresse : http://liswiki.org/wiki/Roving_reference
- SCHENKER, Marc, 2014. 7 simple ways to achieve a user-centered website. *Webdesigner Depot* [en ligne]. 7 juillet 2014. [Consulté le 15 août 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.webdesignerdepot.com/2014/07/7-simple-ways-to-achieve-a-user-centered-website/>
- SERVET, Mathilde, 2010. Les bibliothèques troisième lieu : une nouvelle génération d'établissements culturels. *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. Juillet 2010. Vol. 55, n° 4, pp.57-66. [Consulté le 10 août 2016]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-04-0057-001>

SINGLEY, Emily, 2014. Top 10 Academic Library Websites 2014. *Usable libraries* [en ligne]. 19 décembre 2014. [Consulté le 15 août 2016]. Disponible à l'adresse : <http://emilysingley.net/top-10-academic-library-websites-2014/>

Social bookmarking. *Wikipédia : l'encyclopédie libre* [en ligne]. Dernière modification de la page le 5 mai 2015 à 13:45. [Consulté le 13 août 2016]. Disponible à l'adresse : http://fr.wikipedia.org/w/index.php?title=Social_bookmarking&oldid=114748953

STALDER, Philipp, BOLLER, Nadja, HENKEL, Thomas, LANDWEHR-SIGG, Susanna, PICCININI, Sabrina, SCHUBNELL, Brigitte, STUBER, Beatrix, 2011. Normes suisses sur les compétences en culture informationnelle. *Informationskompetenz* [en ligne]. [Consulté le 10 août 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.informationskompetenz.ch/fr/ikurz-fr/standards-ch>

Tag (métadonnée). *Wikipédia : l'encyclopédie libre* [en ligne]. Dernière modification de la page le 2 juin 2016 à 18:11. [Consulté le 24 août 2016]. Disponible à l'adresse : [http://fr.wikipedia.org/w/index.php?title=Tag_\(m%C3%A9tadonn%C3%A9e\)&oldid=126720429](http://fr.wikipedia.org/w/index.php?title=Tag_(m%C3%A9tadonn%C3%A9e)&oldid=126720429)

THE UNIVERSITY OF MISSISSIPPI LIBRARIES, 2014. Roving Reference Service. *The University of Mississippi Libraries* [en ligne]. [Consulté le 7 février 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.libraries.olemiss.edu/uml/story/learning/roving-reference-service>

THOMAS, 2014. 7 usages de Pinterest en bibliothèque. *Vagabondages* [en ligne]. 20 février 2014. [Consulté le 16 août 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.vagabondages.org/post/2013/09/10/Alors,-ce-Pinterest-en-biblioth%C3%A8que>

THURET, Romain, [s.d.]. Comparatif : Liseuses de livres électroniques (ebooks). *Les Numériques* [en ligne]. [Consulté le 15 août 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.lesnumeriques.com/liseuse/comparatif-liseuses-livres-electroniques-ebooks-a509.html>

TISSERAND, Florence, 2011. *Panorama de la bibliothèque 3.0* [en ligne]. Lyon : Université Lyon 2. Mémoire de recherche. [Consulté le 8 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/49540-panorama-de-la-bibliotheque-3-0.pdf>

TOURRET, Louise, 2016. Pourquoi les étudiants ont plus que jamais besoin des bibliothèques. *Slate* [en ligne]. 3 février 2016. [Consulté le 29 mars 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.slate.fr/story/113545/etudiants-besoin-bibliotheque>

Twitter pour une bibliothèque : faut-il se lancer ?. *Lindafall.com* [en ligne]. 7 février 2013. [Consulté le 20 août 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.lindafall.com/twitter-bibliotheque/189/>

UNIVERSITE DE GENEVE (UNIGE), 2015. Articles et bases de données. *UNIGE Arve* [en ligne]. 2 novembre 2015. [Consulté le 13 août 2016]. Disponible à l'adresse : <https://www.unige.ch/biblio/sciences/fr/informatique/bases-de-donnees/>

UNIVERSITE DE GENEVE (UNIGE), 2016. Midis de l'info scientifique. *UNIGE Arve* [en ligne]. 25 juillet 2016. [Consulté le 15 août 2016]. Disponible à l'adresse : <https://unige.ch/biblio/sciences/fr/formdoc/midis/>

VERRY-JOLIVET, Corinne, 2001. Pratiques et attentes des chercheurs : la médiathèque scientifique de l'Institut Pasteur. *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. Juillet 2001. Vol. 46, n° 4, pp. 26-30. [Consulté le 27 mars 2016]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2001-04-0026-002>

Web 2.0. *Wikipédia : l'encyclopédie libre* [en ligne]. Dernière modification de la page le 24 juillet 2016 à 01:34. [Consulté le 26 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : http://fr.wikipedia.org/w/index.php?title=Web_2.0&oldid=128091109

WILSON, Katie, 2007. OPAC 2.0: Next generation online library catalogues ride the Web 2.0 wave. *Online Currents* [en ligne]. 2007. Vol. 21, no 10, pp. 406-413. [Consulté le 8 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : http://epubs.scu.edu.au/cgi/viewcontent.cgi?article=1010&context=lib_pubs

ZAVALA-MORA, Daniela, 2015. S'alimenter à la source de Pinterest : l'utilisation de Pinterest pour la mise en valeur des nouveautés en format électronique à la Bibliothèque de l'Université Laval. *Partnership : The Canadian Journal of Library and Information Practice and Research* [en ligne]. 2015. Vol. 10, n°2, pp. 1-17. [Consulté le 21 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <http://dx.doi.org/10.21083/partnership.v10i2.2967> [accès par abonnement]

Glossaire

Sauf indication contraire, les définitions suivantes en italique sont tirées du Vocabulaire de la documentation proposée par l'ADBS (Boulogne 2016). Les définitions qui ne sont pas en italique sont des définitions personnelles.

Bases de données

« Ensemble de données structuré, généralement en champs, organisé en vue de son utilisation par des programmes correspondant à des applications distinctes (JO) (gestion, recherche, tri, cartographie, etc.). Ce regroupement structuré de données, géré par un système de gestion de base de données (SGBD), se réalise de manière à faciliter l'évolution indépendante des données et des programmes. »

Bibliométrie

« Traitements basés sur l'utilisation de méthodes statistiques et mathématiques, appliqués à des corpus de documents, plus particulièrement des articles de revues ou des brevets. Elle permet d'alimenter des indicateurs bibliométriques. »

Box

Box est le terme populaire pour définir une petite salle de réunion située dans un espace plus grand. Il peut aussi s'agir de salles de travail pour de petits groupes au sein d'une bibliothèque. La plupart du temps les parois sont mobiles ou transparentes.

Bruit

« Ensemble de documents non pertinents trouvés en réponse à une question, lors d'une recherche d'information. »

Compétences informationnelles

Les compétences informationnelles se divisent en six principes. Ce sont ces six principes que l'utilisateur doit acquérir lors de ses recherches.

Ces six principes sont (Stalder et al. 2011) :

1. *« La personne qui possède les compétences informationnelles est à même de reconnaître ses besoins en information, elle est capable de définir la nature et l'étendue des informations dont elle a besoin ».*
2. *« La personne qui possède les compétences informationnelles identifie avec efficacité et efficience l'information recherchée ».*
3. *« La personne qui possède les compétences informationnelles évalue de manière critique l'information obtenue ainsi que la méthodologie choisie ».*

4. « La personne qui possède les compétences informationnelles gère et partage avec les autres l'information recueillie ou créée ».
5. « La personne qui possède les compétences informationnelles exploite l'information existante et nouvelle afin d'atteindre un résultat spécifique ».
6. « La personne qui possède les compétences informationnelles agit comme un membre responsable dans la société de l'information ».

Community manager

« Le community manager, ou animateur de communautés web, est un expert des communautés en ligne. Son rôle est de fédérer une communauté d'internautes autour d'un intérêt commun et d'animer les échanges sur ce thème, tout en veillant au respect des règles de bonne conduite au sein de la communauté. Le community manager a pour mission principale de développer la présence de l'organisation dont il se fait le porte-parole (marque, association, personnalité...) sur les médias sociaux. » (Définition : Community Manager [s.d.]

Conception centrée sur l'utilisateur / User centered design

« La démarche de conception centrée sur l'utilisateur repose sur l'idée que les utilisateurs finaux sont les mieux placés pour évaluer et utiliser le produit. De ce fait, le développement d'un produit est a priori davantage guidé par les besoins et exigences des utilisateurs finaux, plutôt que par des possibilités techniques ou technologiques. Toutefois, l'utilisateur final peut être entendu de deux manières :

- L'utilisateur réel, le plus susceptible d'utiliser le produit répondant à ses exigences et étant éventuellement déjà utilisateur d'une version précédente du produit
- L'utilisateur potentiel qui présente des exigences proches ou équivalentes, et que l'utilisation du produit pourrait intéresser »

(Conception centrée sur l'utilisateur 2016)

Consortium des Bibliothèques universitaires suisses

« Le Consortium des bibliothèques universitaires suisses est un programme lancé au départ par la Confédération afin de mettre en place, dans les hautes écoles suisses, les ressources documentaires électroniques dont la communauté scientifique a besoin. Les hautes écoles suisses comprennent les universités, les écoles polytechniques fédérales, les hautes écoles spécialisées et la Bibliothèque nationale suisse. » (Coordination documentaire des bibliothèques universitaires lausannoises [s.d.]

eBook ou livre électronique

Ce terme définit deux aspects différents :

« Livre sur support électronique, constitué d'un fichier de données circulant d'une façon autonome, et pouvant être stocké et lu sur un micro-ordinateur ou un équipement spécialisé. »

Et :

« Utilisé actuellement pour désigner l'ensemble des nouveaux supports de lecture numérique : micro-ordinateur, assistant personnel (extension miniaturisée et nomade du micro-ordinateur), " e-book " (tablette dotée d'un écran tactile à cristaux liquides, permettant d'afficher du texte). »

Eye tracking

« Technique utilisée pour repérer où se pose l'œil du consommateur lorsqu'il regarde un message publicitaire. Ainsi le message principal pourra être placé là où il convient. »
(Eye tracking 2016)

Fab lab

« Un fab lab (contraction de l'anglais fabrication laboratory, « laboratoire de fabrication ») est un lieu ouvert au public où il est mis à sa disposition toutes sortes d'outils, notamment des machines-outils pilotées par ordinateur, pour la conception et la réalisation d'objets. » (Fab lab 2016)

Flux RSS

« Fichier texte particulier dont le contenu est produit automatiquement en fonction des mises à jour d'un site web » (Flux RSS 2016). Il permet ainsi de suivre l'évolution d'une page web de manière automatisée, par exemple via un agrégateur de flux.

Followers

Un follower est une personne qui en suit une autre sur un média social tel que Twitter. Il s'abonne aux publications d'un utilisateur afin qu'elles apparaissent sur son flux d'actualités.

Formation CISCO

CISCO est un organisme proposant des formations certifiées ainsi que des tests et des cours pour répondre aux besoins professionnels principalement des informaticiens mais aussi de leurs partenaires, d'étudiants et de professeurs.

Learning center ou learning commons

« Zone de la bibliothèque dédiée aux objectifs d'apprentissage des connaissances. Elle intègre le plus souvent la bibliothèque et les services liés aux nouvelles technologies, avec dans la plupart des cas, un réseau sans fil, des équipements multimédias et des services d'aide aux utilisateurs par des bibliothécaires ou des spécialistes des technologies. Un learning center peut être, selon les cas, un équipement distinct, à l'intérieur ou à l'extérieur de la bibliothèque, ou une partie intégrante de la bibliothèque » (ENSSIB 2015)

Liste A to Z

La liste A to Z est la liste référençant tous les titres de périodiques électroniques possédés par une institution, par exemple, l'Université de Genève.

Littératie informationnelle

« La littératie est l'ensemble des connaissances et des pratiques en lecture et en écriture permettant l'utilisation, la compréhension et la création de l'information sous toutes ses formes médiatisées. » (Littéracie 2012)

MOOC

MOOC est l'acronyme anglais de Massive Open Online Courses. Il s'agit de formation en ligne massive ouverte à tous. Pour être considéré comme un MOOC, un cours doit être :

- *« Massif : C'est à dire avec des milliers de participants. Une formation de 30 personnes en ligne ne peut pas être considérée comme massive.*
- *Ouvert : Sous-entendu : accessible à tous, sans payer. Une formation à distance réservée aux élèves d'une faculté ou d'une entreprise n'est donc par un MOOC.*
- *Online : Les MOOC sont dispensés exclusivement par des outils en ligne. [...]*
- *Cours qui se définit par :*
 - *Un projet pédagogique : on part du point A, et on veut amener les élèves au point B.*
 - *Un programme, qui est suivi selon un calendrier prédéfini.*

- Des exercices et des corrections d'exercices.
- Des mécanismes de contrôle des connaissances » (Dabi-Schwebel 2014)

Notifications push

« Une notification push ou push notification est un message d'alerte envoyé à l'utilisateur d'un smartphone et qui est lié à l'installation d'une application mobile.

La notification push liée à une application mobile est envoyée et se signale à l'utilisateur même si l'application est fermée. Elle prend généralement la forme d'une alerte plein écran ou d'un petit message en haut de l'écran d'accueil du téléphone et peut également être accompagnée d'un son d'alerte.

Les notifications push ont d'abord été utilisées pour les applications de messagerie email sur portable pour prévenir de l'arrivée d'un nouveau message. Elles ont ensuite été utilisées pour les applications sociales et pour les sites d'informations.

La notification push permet d'encourager l'usage d'une application mobile, mais elle présente un aspect intrusif pour l'utilisateur. Celui-ci peut d'ailleurs généralement désactiver les notifications automatiques liées à une application. » (Bathelot 2016)

Open access

« Le libre accès (en anglais : open access) est la mise à disposition en ligne de contenus numériques, qui peuvent eux-mêmes être soit libres (Creative commons, etc.), soit sous un des régimes de propriété intellectuelle. L'open access est principalement utilisé pour les articles de revues de recherche universitaires, sélectionnés par des pairs. On devrait, en réalité, distinguer le libre accès (libre open access en anglais) et l'accès ouvert (gratis open access), afin de distinguer plus nettement ce qui est « simplement » en accès gratuit pour l'internaute (accès ouvert) et ce qui est en accès gratuit et libre, parce que soumis à une licence d'utilisation dite libre (Creative commons, par exemple). Le libre accès peut, en théorie, inclure l'accès aux données afin de permettre le data mining, mais ce n'est en général pas le cas. » (Libre accès 2016)

PEB ou Prêt entre bibliothèques

« Prêt d'un document (ou de sa copie) d'un organisme à un autre qui n'est pas placé sous la même administration, ou fourniture d'un substitut du document demandé. »

Peer to peer ou Pair à pair

« Les systèmes pair-à-pair permettent à plusieurs ordinateurs de communiquer via un réseau, en y partageant simplement des objets – des fichiers le plus souvent, mais également des flux multimédia continus (streaming) » (Pair à pair 2016)

Prépublication

« La prépublication désigne les versions d'un texte produit par un (des) auteur(s) avant acceptation par un comité de rédaction d'une revue et avant révision par un comité de lecture (évaluation par les pairs) si la revue en bénéficie ». (INIST [s.d.]

Responsive design

« Le responsive web design englobe les techniques de conception de contenus Internet qui permettent de proposer des contenus auto-adaptables en fonction des interfaces de consultation utilisées par le visiteur.

Dans le cadre du responsive web design, une page web ou une image peut ainsi se redimensionner en fonction de la taille d'écran du terminal utilisé (ordinateur, tablette, smartphone, phablette, etc). L'organisation du contenu peut être également automatiquement adaptée. Ainsi, là où un contenu peut être affiché sur trois colonnes pour un écran large, il peut passer à une présentation sur une colonne sur l'écran d'un téléphone tenu verticalement. » (Bathelot 2015)

RFID

« RFID est l'acronyme de "Radio Frequency Identification". La technologie RFID présente de nombreux avantages. Elle permet de scanner des produits en masse sans avoir à les voir, sans avoir à les toucher et donc permet un gain de temps considérable. » (RFID [s.d.]

Service de référence

Un service de référence est le service offert par une bibliothèque pour aider l'utilisateur à trouver des sources dans le cadre de son travail. On peut aussi utiliser le terme « guichet des savoirs ».

Tag

« Un tag (ou étiquette, marqueur, libellé) est un mot-clé (signifiant) ou terme associé ou assigné à de l'information (par exemple une image, un article, ou un clip vidéo), qui décrit

une caractéristique de l'objet et permet un regroupement facile des informations contenant les mêmes mots-clés. » (Tag 2016)

Troisième lieu

« Le troisième lieu, notion forgée au début des années 1980 par Ray Oldenburg, professeur émérite de sociologie urbaine à l'université de Pensacola en Floride, se distingue du premier lieu, sphère du foyer, et du deuxième lieu, domaine du travail. Il s'entend comme volet complémentaire, dédié à la vie sociale de la communauté, et se rapporte à des espaces où les individus peuvent se rencontrer, se réunir et échanger de façon informelle. » (Servet 2010)

Ces espaces doivent être neutres et vivants, fréquenté par des habitués, ressemblants au logis, fréquentés par un public de diverses provenances et favoriser le débat.

Ce sont ces notions qui sont actuellement en plein essors dans de nombreuses bibliothèques.

VPN

VPN est l'acronyme de « Virtual Private Network » qui se traduit « réseau privé virtuel » en français. Lorsque l'on surf sur Internet on est sur un réseau commun sur lequel on laisse des informations qui peuvent être interceptées par d'autres personnes via l'adresse IP qui est la signature de l'ordinateur de l'utilisateur. Se connecter via un VPN permet d'éviter ces désagréments puisque les détecteurs d'activité détectent l'utilisateur comme s'il était sur un autre ordinateur. Cela permet, par exemple, d'utiliser des ressources à distance telles que les ressources académiques. Les sites web reconnaissent l'adresse IP comme étant celle de l'université et permettent à l'utilisateur de consulter des données que ne devrait être accessible que depuis l'université.

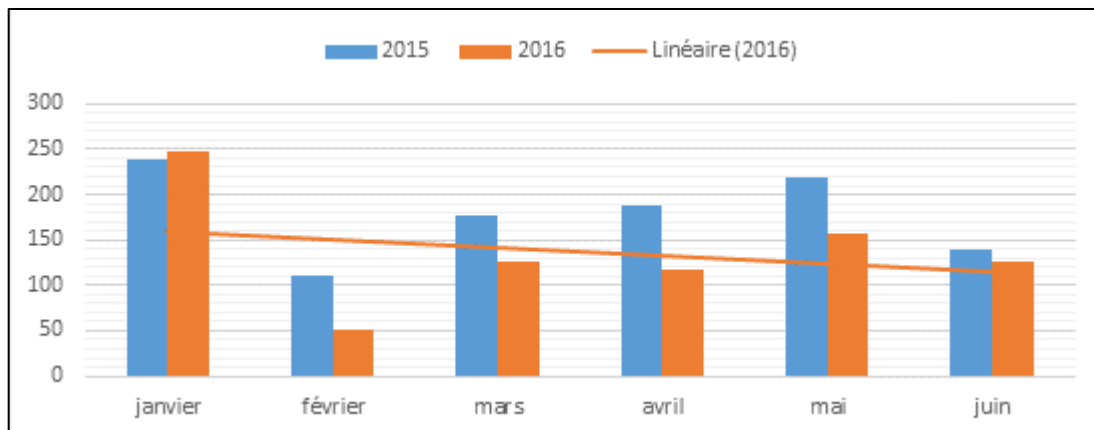
Annexe 1 : Statistiques de fréquentation de l'Infothèque

Figure 28 Fréquentation mensuelle : janvier 2015 - juin 2016



(Richard 2016b)

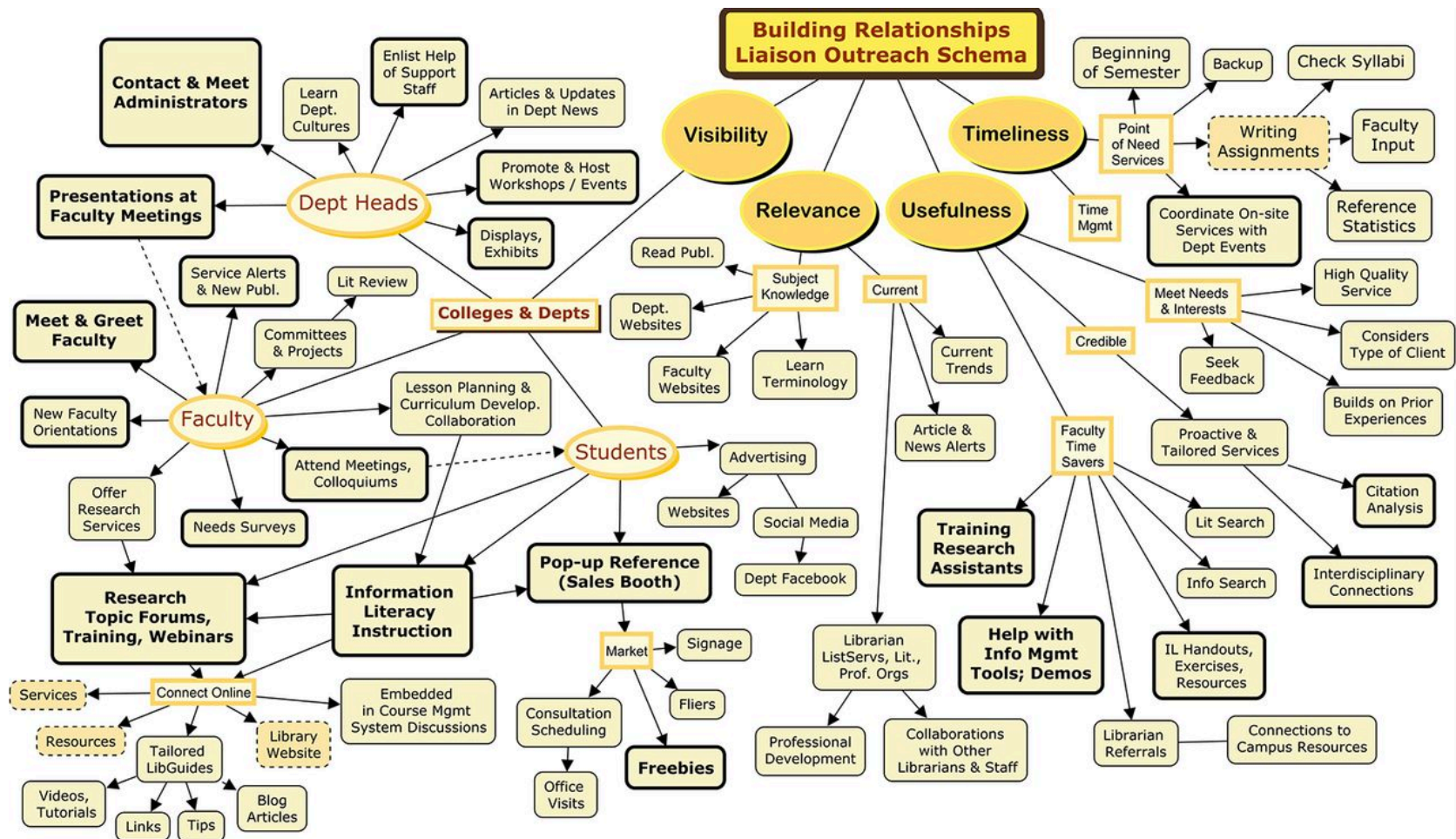
Figure 29 Fréquentation moyenne par jour et par mois



(Richard 2016b)

Annexe 2 : Relations et activités du bibliothécaire de liaison

Figure 30 Concept map of librarian liaison activities and relationships, emphasizing outreach approaches



Annexe 3 : Compilation des travaux de Master concernant la relation des étudiants avec l'Infothèque

Les lignes ci-dessous sont tirées « mot pour mot » des travaux des étudiants du Master ID et m'ont servi pour analyser les besoins et satisfactions des étudiants. Je vous livre la synthèse que j'en ai faite. A préciser que les documents de bases avaient été rédigés avant l'ouverture du bâtiment B. D'autres changements aujourd'hui ajoutés à l'offre de services de l'Infothèque n'avaient pas été encore mis en place, comme par exemple le retour du distributeur de boissons chaudes.

Ancienne étudiante Master ID	
Fréquentation	
<ul style="list-style-type: none"> • En moyenne 1 fois par semaine, en tout 3 fois par mois • Régulièrement pour emprunter des documents, y bosses ou pour faire des exercices en lien avec des cours • Seulement pendant les jours où je n'avais pas les cours, j'y serais certainement allé plus souvent si j'habitais Genève ou si j'avais des cours plus de 2 fois par semaine • Trop loin > le fait d'avoir encore 1h30 de trajet pour rentrer chez soi ne lui donnait pas envie de rester après les cours, chose qu'elle faisait lorsqu'elle était à l'université, qui se situait à 30 minutes des chez elle 	
Services appréciés	
<ul style="list-style-type: none"> • Documents spécifiques liés à mon domaine d'études • C'est sur place, dès que tu as un moment tu peux y aller 	
Manque dans l'offre des services	
<ul style="list-style-type: none"> • VPN nul, fonctionne une fois sur deux, c'est comme si on ne pouvait pas l'utiliser • Pas sa bibliothèque « principale » ou quotidienne > donc pas d'attente spéciale 	
Dans un monde idéal comment verriez-vous l'Infothèque ?	
<ul style="list-style-type: none"> • D'avoir un accès à tous les documents depuis l'extérieur de l'Infothèque • Service personnalisé avec un conseiller ou un service de référence qui pourrait aider l'étudiant à planifier ses recherches <ul style="list-style-type: none"> ○ Par exemple prendre rendez-vous avec un conseiller pour qu'il nous montre bien comme utiliser la base de données, nous forme à faire des recherches dans les bases de données. Elles sont bien mais souvent c'est très compliqué de comprendre comment elles fonctionnent • Que l'Infothèque soit ouverte tout le temps <ul style="list-style-type: none"> ○ Des fois elle ouvre à 9h alors que les cours commencent à 8h45, alors si on est en avance on peut même pas en profiter 	
Si vous pouviez changer une seule chose laquelle serait-elle ?	
<ul style="list-style-type: none"> • La structure architecturale du lieu <ul style="list-style-type: none"> ○ Si l'Infothèque était plus grande, avec des plus grands espaces spécifiques pour chaque activité différente elle serait plus accueillante ○ Comme au Rolex, avec un coin avec des poufs pour se reposer, un grand espace pour la salle silencieuse, un espace qu'avec les salle de travail de groupe, un autre avec plein de tables, etc. 	
Résumé	
Les +	Les -
<ul style="list-style-type: none"> • On trouve tous les documents liés aux besoins du domaine étudié 	<ul style="list-style-type: none"> • Le VPN et l'accès au document de l'extérieur

<ul style="list-style-type: none"> • Il y a un accès à un large panel de bases de données 	<ul style="list-style-type: none"> • Les horaires
Les petits plus qui « hyperais » l'Infothèque	
<ul style="list-style-type: none"> • L'accueil : un espace grand et qui offre des espaces confortables, avec des espaces différenciés pour les différentes activités • Un service de conseils personnalisés 	

Etudiante HEG	
Fréquentation	
<ul style="list-style-type: none"> • Une fois par mois • Courte période, emprunts de documents 	
Services appréciés	
<ul style="list-style-type: none"> • L'Infothèque est à taille humaine > Les bibliothécaires disent bonjour, on reconnaît leurs têtes • Documentation à la pointe • Services en ligne sont développés • « Virtuellement, beaucoup plus depuis chez moi, quand le VPN marche. » 	
Manque dans l'offre des services	
<ul style="list-style-type: none"> • N'aime pas le lieu, espaces mal pensés <ul style="list-style-type: none"> ○ Par exemple les toilettes au milieu de l'espace de travail ○ Pas assez grand, pas de machine à café + canapé trop petit dans l'espace détente • Elle trouve que l'offre documentaire est bonne, concernant l'accueil elle n'a pas grand-chose à dire. « Je ne demande pas souvent des services, je fais les recherches en ligne moi-même. J'y vais juste pour retirer le livre en général. » 	
Dans un monde idéal comment verriez-vous l'Infothèque ?	
<ul style="list-style-type: none"> • Bibliothèque plus accueillante et plus grande • « Il faudrait une vraie pièce de travail, au fond, bien séparée du reste, il faudrait à la fois des espaces détente et des espaces travail. » 	
Si vous pouviez changer une seule chose laquelle serait-elle ?	
<ul style="list-style-type: none"> • « Réaménager les espaces ! » 	
Résumé	
Les +	Les -
<ul style="list-style-type: none"> • L'offre documentaire répond aux besoins de l'étudiant • L'accès aux documents en ligne, pas besoin de se rendre sur place 	<ul style="list-style-type: none"> • Le VPN et l'accès au document de l'extérieur • Les bases de données difficiles à utiliser, voir inutiles ou inutilisables ?
Les petits plus qui « hyperais » l'Infothèque	
<ul style="list-style-type: none"> • La structure du lieu : un lieu confortable, bien aménagé, avec un espace de travail bien défini et en « retrait » (effet couloir / passage) • Un espace détente accueillant 	

1^{ère} année Bachelor ID	
Fréquentation	
<ul style="list-style-type: none"> • Emprunts de documents scolaires, étude pas de distraction • Travailler en groupe 	
Services appréciés	
<ul style="list-style-type: none"> • 3^{ème} lieu de vie 	
Manque dans l'offre des services	

<ul style="list-style-type: none"> • Manque d'espace • 3 box pas assez pour travaux de groupe • Pas assez de PC • Faible signalisation dans l'ensemble du bâtiment F et sur le campus
Dans un monde idéal comment verriez-vous l'Infothèque ?
<ul style="list-style-type: none"> • Une dizaine de box pour les travaux de groupe • Espace pour les tables de travail (révisions et autres) • Le double d'ordinateurs et un coin cafétéria plus conséquent avec plus de canapés ou fauteuils
Si vous pouviez changer une seule chose laquelle serait-elle ?
<ul style="list-style-type: none"> • D'avantage de places pour les travaux de groupe <ul style="list-style-type: none"> ○ Considère que les box sont trop sollicités car pas assez nombreux

1^{ère} année Bachelor ID
Fréquentation
<ul style="list-style-type: none"> • Fréquemment pour réviser • Utiliser PC
Services appréciés
<ul style="list-style-type: none"> • Cadre agréable dans son ensemble • Passer la journée sans quitter l'endroit vu qu'il y a à disposition des toilettes, un coin repas, un coin pour la sieste/repos et tout ce qu'il faut pour étudier, se documenter et faire des recherches
Manque dans l'offre des services
<ul style="list-style-type: none"> • Collection n'a pas été développée en dehors du cadre de l'enseignement donné • Confort de travail <ul style="list-style-type: none"> ○ Etudiants sont bruyants et respectent peu le calme propre à une bibliothèque
Dans un monde idéal comment verriez-vous l'Infothèque ?
<ul style="list-style-type: none"> • Agrandir le lieu et de développer un vrai coin cafétéria où les gens puissent parler • Plus de respect des codes de base, avec le silence dans les endroits de travail et de consultation
Si vous pouviez changer une seule chose laquelle serait-elle ?
<ul style="list-style-type: none"> • Les employés de l'Infothèque reprennent le contrôle des lieux comme à l'école secondaire <ul style="list-style-type: none"> ○ Accentuer un espace pour parler, vers les canapés, un espace pour travailler en groupe et un espace pour travailler en silence

Etudiant Bachelor ID
Fréquentation
<ul style="list-style-type: none"> • Besoin d'écrire, de travailler en groupe ou de réserver un box
Services appréciés
<ul style="list-style-type: none"> • La salle informatique comme la chose la plus utile de l'Infothèque
Manque dans l'offre des services
<ul style="list-style-type: none"> • Manque un conseil personnalisé <ul style="list-style-type: none"> ○ Le personnel lui dit : « vous êtes des étudiants en information documentaire et donc vous savez faire...presque débrouillez-vous » • Le personnel ne connaît pas bien ses fonds et il ne connaît pas la localisation des fonds
Dans un monde idéal comment verriez-vous l'Infothèque ?
<ul style="list-style-type: none"> • Avec une machine à café

Si vous pouviez changer une seule chose laquelle serait-elle ?
<ul style="list-style-type: none"> • Politique d'acquisition et de renouvellement des fonds <ul style="list-style-type: none"> ○ Asymétrie dans le renouvellement des fonds > certains fonds très importants sont rénovés très rarement

Etudiant Bachelor ID
Fréquentation
<ul style="list-style-type: none"> • Utilise Bouilloire, salle informatique et l'imprimante
Services appréciés
<ul style="list-style-type: none"> • Le coin-détente
Manque dans l'offre des services
<ul style="list-style-type: none"> • Manque de livres pour se détendre <ul style="list-style-type: none"> ○ L'étudiant ajoute qu'elle n'habite pas à Genève, mais à Aigle. Donc quand elle rentre à Aigle le soir, la bibliothèque municipale est déjà fermée. Elle n'arrive plus à profiter de la bibliothèque municipale à cause de ses études sur Genève. « Une collection détente à l'Infothèque me permettrait d'avoir tout au même endroit »
Dans un monde idéal comment verriez-vous l'Infothèque ?
<ul style="list-style-type: none"> • Ateliers de catalogage dans l'Infothèque <ul style="list-style-type: none"> ○ Des ateliers dans lesquels, nous pourrions être suivis par un bibliothécaire. Pendant le cours de catalogage, nous avons fait des exercices, mais sur des pages photocopiés, même pas de livres
Si vous pouviez changer une seule chose laquelle serait-elle ?
<ul style="list-style-type: none"> • Deuxième imprimante à l'intérieur de l'Infothèque <ul style="list-style-type: none"> ○ Parfois nous sommes pressés et il y a une queue d'au moins 5-6 personnes

Assistant en information documentaire
Fréquentation
<ul style="list-style-type: none"> • Catalogue en ligne depuis son ordinateur personnel avant de se rendre à l'Infothèque pour utiliser les ressources dont il a besoin • Plusieurs fois par semaine • Principalement les ressources physiques : livres et revues • En tant qu'assistant, il trouve compliqué de rester travailler sur place
Services appréciés
<ul style="list-style-type: none"> • Le PEB • Lieu dynamique, aéré, silencieux et lumineux • Compétence de la personne qui se trouvait à l'accueil
Manque dans l'offre des services
<ul style="list-style-type: none"> • Pas possible de faire venir les ouvrages des autres bibliothèques de RERO Genève <ul style="list-style-type: none"> ○ Ce service est disponible dans les autres cantons et que c'est au niveau de RERO Genève que l'on refuse de mettre ce service en place malgré la demande
Dans un monde idéal comment verriez-vous l'Infothèque ?
<ul style="list-style-type: none"> • Espaces donne une impression de vide • Mise à disposition de liseuses
Si vous pouviez changer une seule chose laquelle serait-elle ?
<ul style="list-style-type: none"> • PEB entre les bibliothèques de Genève • Coin café/lecture de journaux plus ou centre de la bibliothèque

AID + Ancienne étudiante Bachelor ID	
Fréquentation	
<ul style="list-style-type: none"> • Pas avoir énormément utilisé l'Infothèque • Consulter et emprunter des livres et des revues ainsi que pour travailler sur place, surtout en groupe • Ressources électroniques à disposition, comme les bases de données, que ce soit depuis des ordinateurs des salles d'informatique de la HEG ou depuis les ordinateurs de l'Infothèque 	
Services appréciés	
<ul style="list-style-type: none"> • Tout faire sur place ; utiliser les ordinateurs, travailler en groupe, emprunter et consulter des ouvrages papier et électronique, boire un café 	
Manque dans l'offre des services	
<ul style="list-style-type: none"> • Augmenter le nombre de prises électriques à disposition 	
Dans un monde idéal comment verriez-vous l'Infothèque ?	
<ul style="list-style-type: none"> • Salles de travail en groupe plus grande que les « petites bulles » actuelles • Intégrer le coin canapé/café dans cet espace de travail de groupe où l'on pourrait discuter 	
Si vous pouviez changer une seule chose laquelle serait-elle ?	
<ul style="list-style-type: none"> • Emplacement de l'Infothèque n'est pas idéal <ul style="list-style-type: none"> ○ On ne passe pas à l'Infothèque si l'on n'a rien de particulier à y faire • Placer l'Infothèque de manière plus centrée sur le campus 	
Résumé Globale	
Les +	Les -
<ul style="list-style-type: none"> • Offre documentaire liés aux besoins du domaine étudié • Accès à un large panel de bases de données • Accès aux documents en ligne 	<ul style="list-style-type: none"> • Le VPN et l'accès au document de l'extérieur • Les horaires • Bases de données difficiles à utiliser, voir inutiles ou inutilisables ?
Les petits plus qui « hyperais » l'Infothèque	
<ul style="list-style-type: none"> • L'accueil : un espace grand et qui offre des espaces confortables, avec des espaces différenciés pour les différentes activités. • Un service de conseils personnalisés • La structure du lieu : un lieu confortable, bien aménagé, avec un espace de travail bien défini et en « retrait » (effet couloir /passage) • un espace détente accueillant 	

Etudiant ID	
Fréquentation	
<ul style="list-style-type: none"> • Régulièrement pour chercher des livres ou utiliser les bases de données disponibles • Je vais demander directement aux bibliothécaires pour les besoins spécifiques 	
Services appréciés	
<ul style="list-style-type: none"> • Sympathie des bibliothécaires qui sont toujours très gentilles et offrent leur aide spontanément • L'ambiance des espaces mis à disposition • Services au sens large dont les collections (électroniques ou papier), les nouveautés dans les livres papier et les bases de données numériques 	
Manque dans l'offre des services	
<ul style="list-style-type: none"> • Manque rien et je suis tout à fait satisfait de l'offre de services proposée • Sens déjà que je pourrais avoir la « flemme » de faire les trajets régulièrement depuis le bâtiment B jusqu'au bâtiment F 	
Dans un monde idéal comment verriez-vous l'Infothèque ?	

<ul style="list-style-type: none"> • Au centre de l'école, par exemple à l'entrée du campus • Espace muni d'un grand nombre de sofas design installés un peu partout • Endroits où il est possible de parler et d'interagir entre les étudiants sans contraintes et d'autres endroits totalement silencieux
Si vous pouviez changer une seule chose laquelle serait-elle ?
<ul style="list-style-type: none"> • -

Etudiante ID
Fréquentation
<ul style="list-style-type: none"> • Pour un travail
Services appréciés
<ul style="list-style-type: none"> • Contact avec les bibliothécaires, elles sont à l'écoute et aident volontiers • Ressources en ligne pour lesquelles les bibliothécaires sont d'une grande aide
Manque dans l'offre des services
<ul style="list-style-type: none"> • Je sais qu'ils étudient la possibilité de mettre en place un service de référence pour les étudiants et serais très curieuse de voir ce que cela pourrait donner, car il s'agit à mon avis d'un point très intéressant
Dans un monde idéal comment verriez-vous l'Infothèque ?
<ul style="list-style-type: none"> • Un espace « presse » plus grand et plus mis en valeur • Présence de l'Infothèque au 4e étage du bâtiment F n'est pas idéale et la verrais plus vers l'entrée du bâtiment, plus visible pour tout un chacun • Que l'Infothèque fasse des dossiers documentaires (en ligne ou non) sur des thématiques en vogue
Si vous pouviez changer une seule chose laquelle serait-elle ?
<ul style="list-style-type: none"> •

Etudiante IBM
Fréquentation
<ul style="list-style-type: none"> • Travaux, séances de révision en groupe
Services appréciés
<ul style="list-style-type: none"> • Le calme et la facilité de pouvoir utiliser les ordinateurs • Pouvoir imprimer gratuitement des documents ; ce qui correspond à une plus-value importante qui est offerte par la bibliothèque de la HEG
Manque dans l'offre des services
<ul style="list-style-type: none"> • Faible nombre de salles de travail, surtout pendant la période d'exams du semestre • Heures d'ouverture de la bibliothèque devraient être élargies <ul style="list-style-type: none"> ○ Ça finit tout le temps à 17 heures, donc c'est beaucoup trop tôt • Heures d'ouverture des week-ends devraient être davantage augmentées, car, dit-il, l'Infothèque ferme trop tôt alors qu'il aurait particulièrement besoin d'un espace pour travailler pendant les deux jours de congé du week-end
Dans un monde idéal comment verriez-vous l'Infothèque ?
<ul style="list-style-type: none"> • Plus spacieuse et donnerait accès à plus d'espaces de travail pour les étudiants <ul style="list-style-type: none"> ○ Les jours normaux, ça va, mais ce qui devient rapidement problématique, ce sont les périodes d'exams • Augmenter les heures d'ouverture • Plus grande bibliothèque serait souhaitable
Si vous pouviez changer une seule chose laquelle serait-elle ?
<ul style="list-style-type: none"> •

Etudiant EE
Fréquentation
<ul style="list-style-type: none"> • Travail d'équipe
Services appréciés
<ul style="list-style-type: none"> • Le calme, les espaces de travail et la détente
Manque dans l'offre des services
<ul style="list-style-type: none"> • Quelque chose pour se nourrir, genre un distributeur de boissons, m'apparaît comme un élément manquant de l'Infothèque • Des espaces de détente où on peut être tranquille, style des canapés • La vétusté du local (et du bâtiment) et le manque d'isolement des fenêtres – car il y fait souvent trop froid, selon lui – semblent être deux autres faiblesses à l'offre de l'Infothèque, qui apparaît ainsi moins attrayante
Dans un monde idéal comment verriez-vous l'Infothèque ?
<ul style="list-style-type: none"> • Plus grand espace, que la bibliothèque soit dotée en outre de petits espaces dans lesquels on pourrait acheter à manger • Plus de luminosité, à savoir plus de lumière naturelle, serait un atout considérable • Plus grand espace pourrait également remédier à la problématique du manque d'espace de travail à laquelle les étudiants sont trop souvent confrontés en période de révision
Si vous pouviez changer une seule chose laquelle serait-elle ?
<ul style="list-style-type: none"> •

Etudiante ID
Fréquentation
<ul style="list-style-type: none"> • Accueil très chaleureux • Fonds documentaires et leur exhaustivité • Espace de travail > Box
Services appréciés
<ul style="list-style-type: none"> • Espace de travail au calme avec un espace de détente (café, journal, etc.), qui est profitable pour les étudiants
Manque dans l'offre des services
<ul style="list-style-type: none"> • Service de référence serait agréable pour les personnes qui sont en train d'effectuer leur travail de Bachelor
Dans un monde idéal comment verriez-vous l'Infothèque ?
<ul style="list-style-type: none"> • Un espace séparé en deux secteurs : l'espace lecture et études, pour les révisions, qui est au calme, protégé du bruit ; et l'espace détente où le coin café ainsi que les postes informatiques seraient entreposés pour qu'il y ait moins de nuisances • Borne de prêt automatique serait aussi souhaitable • Heures d'ouverture plus étendues en semaine et le week-end, y compris le dimanche
Si vous pouviez changer une seule chose laquelle serait-elle ?
<ul style="list-style-type: none"> •

Etudiant ID
Fréquentation
<ul style="list-style-type: none"> • Ne fréquente plus l'Infothèque • Préfère étudier à la maison et il n'utilise que les bases de données, qui sont accessibles chez lui grâce au VPN • Principalement pour réviser ou pour des travaux de groupe
Services appréciés

<ul style="list-style-type: none"> • L'unicité de l'Infothèque est liée à l'espace
Manque dans l'offre des services
<ul style="list-style-type: none"> • Offres numériques, car pour certains types de documents leur accès n'est pas du tout optimal, par exemple la plateforme pour les livres numériques n'est pas top • Pas assez de postes d'ordinateurs, surtout dans certaines périodes, comme durant les examens • L'accès aux bases de données documentaires se fait via VPN si on veut y accéder en dehors de l'établissement et ça « déconne » souvent
Dans un monde idéal comment verriez-vous l'Infothèque ?
<ul style="list-style-type: none"> • Je changerai le lieu de l'Infothèque, <ul style="list-style-type: none"> ○ Un endroit plus grand, plus spacieux, plus convivial ○ Avec plus de salles individuelles pour les travaux de groupe ○ Un plus grand nombre de postes d'ordinateurs • Concernant le service virtuel <ul style="list-style-type: none"> ○ rassembler toutes les ressources numériques et papiers sur une seule plateforme, par exemple avec un seul type de recherche où tous les types de documents pourront apparaître et qu'elle soit accessible à tous les étudiants partout et à tout moment, juste via un simple login, par exemple
Si vous pouviez changer une seule chose laquelle serait-elle ?
<ul style="list-style-type: none"> •

Etudiante 3^e année Bachelor ID
Fréquentation
<ul style="list-style-type: none"> • Venue pour se détendre
Services appréciés
<ul style="list-style-type: none"> • Les box de travail pour les groupes • Les imprimantes : « si elles ne fonctionnent pas ailleurs, à l'Infothèque tu as une chance que ça fonctionne ». • Apprécie les abonnements aux bases de données : « ça répond aux besoins que j'ai, à 100%. »
Manque dans l'offre des services
<ul style="list-style-type: none"> • Il manque un vrai espace de détente • Coin cafétéria est trop petit et, en plus, il est une sorte de couloir, un lieu de passage entre la salle de formation et les étagères de l'Infothèque, qui ne donne pas envie de s'arrêter • Structure de l'espace, trop linéaire dans l'organisation des étagères. Elle aimerait une structure plus circulaire, enveloppante, dynamique, qui donnerait plus envie de se perdre parmi les étagères, à la découverte fortuite des ouvrages
Dans un monde idéal comment verriez-vous l'Infothèque ?
<ul style="list-style-type: none"> • Il serait bien de pouvoir manger et boire, en créant une ambiance sereine et sympathique • Imaginant l'Infothèque comme « une bulle, située au milieu de Battelle, où tous les chemins mènent à l'Infothèque »
Présence de l'Infothèque dans le campus ?
<ul style="list-style-type: none"> • Estime que l'Infothèque communique assez bien par mail avec les étudiants et que donc sa visibilité est bonne • Problème au niveau de l'endroit au 4^{ème} étage du bâtiment F où l'Infothèque est située : « ils sont paumés là-haut ! C'est difficile de dire 'je passe vite à l'Infothèque !' »

Etudiant 1^{ère} année MBA
Fréquentation
<ul style="list-style-type: none"> • N'est pas un bon client, parce qu'il utilise très peu l'Infothèque • Utilise les box de travail
Services appréciés
<ul style="list-style-type: none"> • Documentation bien spécialisée et toujours à jour • « Pour chercher et retrouver vite des ouvrages, l'Infothèque est suffisamment bien faite », sans avoir besoin d'aucune interaction avec le personnel • Les postes informatiques et l'imprimante, bien qu'il n'y en ait pas assez
Manque dans l'offre des services
<ul style="list-style-type: none"> • Il faudrait avoir plus de box, la taille est bonne, mais leur nombre ne suffit pas • Avoir un box sans réservation, où un groupe peut avoir accès direct pour discuter brièvement • Aimerais que tous les box soient équipés d'écrans
Dans un monde idéal comment verriez-vous l'Infothèque ?
<ul style="list-style-type: none"> • Pouvoir manger et boire dans un box, tout en travaillant • Lieu de passage, très accessible, qu'il ne faut pas chercher exprès, et qui donne le goût de s'y arrêter • « Concevoir la bibliothèque dans le nouveau bâtiment, avec une terrasse. Oui, une terrasse ! Où on peut boire et lire, je veux dire, avoir vraiment le plaisir de lire, sans avoir le sentiment d'être forcé à étudier ! »
Présence de l'Infothèque dans le campus ?
<ul style="list-style-type: none"> • Le fait d'être au 4^{ème} étage n'est pas du tout idéal et je crois qu'il a un impact sur la fréquentation • Si on est étudiant de l'HEG, on sait que l'Infothèque se trouve tout en haut, bien cachée, mais quelqu'un d'autre, d'une façon intuitive, aurait vraiment de la peine à la trouver • « Cela donne l'idée d'une présence accessoire dans le campus : si on pense au nombre des filières et des formations offertes à l'HEG et au nombre des étudiants, finalement on arrive à conclure que, à part les box de travail, elle n'est pas du tout très fréquentée » • Reconnaît qu'il y a certaines filières où les étudiants sont moins intéressés à utiliser les services de l'Infothèque. Mais cela, à son avis, n'explique pas le taux de fréquentation si bas qu'il remarque

Ancien étudiant Bachelor ID
Fréquentation
<ul style="list-style-type: none"> • Beaucoup utilisé durant les pauses pour souffler, lire et se détendre • Surtout utilisé les ordinateurs de l'Infothèque, car ils étaient facilement accessibles
Services appréciés
<ul style="list-style-type: none"> • Possibilité d'avoir un endroit facilement accessible et confortable pour travailler ou se détendre pendant la pause • L'espace détente de l'Infothèque est un endroit important qui permet aux gens de discuter sans déranger les autres utilisateurs, car il est physiquement distant des lieux de travail
Manque dans l'offre des services
<ul style="list-style-type: none"> • Ne pas avoir ressenti de manque mais ne se considère pas comme un grand utilisateur des services de l'Infothèque • Lorsqu'il cherchait des ouvrages ou des périodiques, il trouvait très souvent ce dont il avait besoin et les rares fois où il a fait appel aux bibliothécaires, leurs réponses ont toujours été rapides et pertinentes

Dans un monde idéal comment verriez-vous l'Infothèque ?
<ul style="list-style-type: none"> • Impératif que l'Infothèque soit dans le même bâtiment que celui des cours et soit visible, par sa présence physique ou grâce à une signalétique claire
Présence de l'Infothèque dans le campus ?
<ul style="list-style-type: none"> • L'Infothèque n'est pas invisible, sa présence n'est quand même pas si forte sur le campus • Forte présence numérique de l'Infothèque à travers ses bases de données, ses guides –particulièrement celui pour réaliser sa bibliographie – et la possibilité de faire valider sa bibliographie par les bibliothécaires via l'envoi d'e-mails

Etudiante 2^e année Bachelor ID à temps partiel
Fréquentation
<ul style="list-style-type: none"> • Essentiellement pour utiliser l'imprimante et le massicot, emprunter des feutres, mais jamais pour demander des conseils à propos d'un document • Il lui arrive de réserver des box, mais c'est en dernier recours
Services appréciés
<ul style="list-style-type: none"> • Apprécie particulièrement la partition des différents éléments, périodiques et accueil, salle de détente, box de travail, etc. qui permet de se repérer aisément • Le local d'impression soit fermé est un bon élément, car cela lui permet de discuter avec les autres sections – Informatique de gestion (IG) et Économie d'entreprise (EE) – et de sociabiliser « sans avoir l'impression de déranger le monde »
Manque dans l'offre des services
<ul style="list-style-type: none"> • Des ateliers de formation, que ce soit « pour Zotero ou Endnote », etc. <ul style="list-style-type: none"> ◦ Soit ces ateliers existent et l'information est très mal communiquée, soit ils sont à créer • Des ateliers de lettre de stage ou de mise en page seraient tout aussi utiles aux étudiants
Dans un monde idéal comment verriez-vous l'Infothèque ?
<ul style="list-style-type: none"> • L'Infothèque ne serait pas au 4^{ème} étage, mais au rez-de-chaussée • En plus des box, elle disposerait d'une ou de plusieurs « salles de conférence », avec un ordinateur et un beamer, qui pourraient servir comme salle d'atelier • L'Infothèque se diriger davantage vers une « bibliothèque troisième lieu »
Présence de l'Infothèque dans le campus ?
<ul style="list-style-type: none"> • Le « campus » est mal fichu. Les limites sont mal définies, il n'existe pas de places où se poser et étudier au soleil durant l'été ou de lieu pour se rencontrer et sociabiliser • En dehors des cours, les étudiants ne vont pas volontairement – comme cela existe au Centre médical universitaire (CMU) où elle travaille – et ne s'attardent pas. En résumé, la Haute école de gestion (HEG) n'est pas un endroit accueillant • L'Infothèque qui est actuellement isolée, alors qu'elle devrait être au centre. L'étudiante suggère d'utiliser le bâtiment classé qui tombe en ruine et de le rénover en bibliothèque

Ancien étudiant Bachelor ID
Fréquentation
<ul style="list-style-type: none"> • Espaces sont bien séparés, et il apprécie le fait que le silence dans la salle de travail soit respecté
Services appréciés
<ul style="list-style-type: none"> • L'imprimante : « on a tellement l'habitude que les imprimantes ne marchent pas dans les étages, que du coup quand je dois imprimer je viens directement à l'Infothèque, car je sais qu'ici l'imprimante marche à coup sûr ! »

<ul style="list-style-type: none"> • L'accueil des bibliothécaires • Trouve toujours des réponses auprès des bibliothécaires, et de façon très pertinente • Trouve toujours la documentation correspondant aux cours que l'on a • Box de travail <ul style="list-style-type: none"> ○ L'écran présent dans le box n°3, en expliquant qu'il apprécie beaucoup la possibilité de préparer les présentations de groupe là-bas, ainsi que le fait qu'il y ait une horloge dans ce box. Le répondant suggère qu'un tel écran devrait être rajouté dans le box n°2, destiné à des groupes de 3-4 personnes, mais pas forcément dans un petit box comme le n°1 (1-2 personnes)
Manque dans l'offre des services
<ul style="list-style-type: none"> • Des formations pour apprendre à utiliser les services de l'Infothèque • Signaler ces formations et mieux les faire connaître, car en 3 ans de HEG il ne savait même pas qu'elles existaient
Dans un monde idéal comment verriez-vous l'Infothèque ?
<ul style="list-style-type: none"> • Pour lui, l'Infothèque est déjà idéale
Présence de l'Infothèque dans le campus ?
<ul style="list-style-type: none"> • Trouve que l'Infothèque est bien représentée sur le site web de la HEG • Le fait que l'Infothèque se trouve au 4e étage ne pose pas de problème

Ancienne étudiante Bachelor ID
Fréquentation
<ul style="list-style-type: none"> • Pour emprunter un livre pour ses cours et elle n'est restée que quelques minutes : « J'avais fait les recherches sur le catalogue depuis chez moi donc je suis directement allé au rayon, en prenant tout de même un peu de temps pour butiner. »
Services appréciés
<ul style="list-style-type: none"> • L'imprimante, le fait qu'à l'Infothèque au moins elle est sûre que ça fonctionne • Bibliothécaires sont très sympathiques • Box de travail, par contre, il n'y en a vraiment pas assez
Manque dans l'offre des services
<ul style="list-style-type: none"> • Il faudrait une structure adaptée au nombre d'étudiants, hors ici il n'y a pas assez de places de travail par rapport aux étudiants de la HEG <ul style="list-style-type: none"> ○ Contrairement à la BCU de Lausanne, où les espaces de travail sont vraiment adaptés aux besoins des étudiants, et correspondent à leur nombre • Faible fréquentation de l'Infothèque pourrait être liée à ce manque de places : elle pense que les étudiants savent qu'il n'y aura pas de box libre à l'Infothèque s'ils ont besoin de travailler en groupe, et vont donc s'installer dans d'autres salles de cours par exemple
Dans un monde idéal comment verriez-vous l'Infothèque ?
<ul style="list-style-type: none"> • Plus grande, afin que les espaces soient adaptés au nombre d'étudiants de la HEG • Prévoir plus d'événements publics, tels que des conférences, des formations destinées à tous les étudiants et non uniquement ceux de la HEG, et d'autres événements de ce type, afin d'avoir une visibilité supérieure auprès du public
Présence de l'Infothèque dans le campus ?
<ul style="list-style-type: none"> • L'Infothèque n'a rien à faire tout là-haut, ces quatre étages ça décourage d'y aller • L'Infothèque devrait être au cœur de la vie étudiante, et donc au cœur du campus • Plus visible et mieux signalée, notamment pour les publics externes à la HEG

1ère année Bachelor ID
Fréquentation
<ul style="list-style-type: none"> • Je vais directement à la salle de formation <ul style="list-style-type: none"> ○ Pris l'habitude de s'y retrouver pour « bosser », discuter, utiliser les ordinateurs • Utilise parfois les box de travail • Utilise aussi beaucoup les bases de données • Plus pour rencontrer ses amis et avoir accès aux ordinateurs qu'elle se rend à l'Infothèque
Services appréciés
<ul style="list-style-type: none"> • L'imprimante, c'est pratique, elle est tout près des ordi • Souvent les autres photocopieuses sont en panne et que celle de l'Infothèque presque jamais
Manque dans l'offre des services
<ul style="list-style-type: none"> • Apprécie le petit coin pour manger de l'Infothèque mais elle souhaiterait qu'il y ait plus de choix, notamment pour les boissons
Dans un monde idéal comment verriez-vous l'Infothèque ?
<ul style="list-style-type: none"> • La possibilité de manger dans les box • Si tous les livres étaient numérisés ; ce serait mieux parce que tout le monde pourrait y avoir accès • Plus de box, car parfois ils sont tous occupés et qu'il faut s'inscrire assez à l'avance
Présence de l'Infothèque dans le campus ?
<ul style="list-style-type: none"> • L'Infothèque a une bonne présence

Ancien étudiant Bachelor ID
Fréquentation
<ul style="list-style-type: none"> • N'empruntait à peu près jamais de livre. La seule fois où il a vraiment utilisé les collections de l'Infothèque c'était pour son travail de Bachelor. • Principalement pour travailler • J'y allais plus pour le lieu que pour les bouquins qui s'y trouvaient
Services appréciés
<ul style="list-style-type: none"> • Endroit calme • Utilisait très souvent les normes bibliographiques • Bases de données documentaires, qu'il a aussi appréciées durant ses études
Manque dans l'offre des services
<ul style="list-style-type: none"> • Un plus grand espace de détente et un plus grand espace de travail • Pas beaucoup d'interactions entre l'Infothèque et les cours qu'il recevait
Dans un monde idéal comment verriez-vous l'Infothèque ?
<ul style="list-style-type: none"> • Une espèce de labo d'exercice et de formation • Collaboration très étroite entre les étudiants et l'Infothèque <ul style="list-style-type: none"> ○ En mettant en place des stages afin qu'ils participent réellement à l'activité de la bibliothèque
Présence de l'Infothèque dans le campus ?
<ul style="list-style-type: none"> • Localisation de l'Infothèque n'est pas optimale. « C'est tout en haut, on ne la voit pas vraiment du premier coup d'œil... » • Devrait avoir une place centrale dans le campus, au cœur de celui-ci, par exemple en étant au rez-de-chaussée avec des grandes baies vitrées

Étudiante Bachelor EE
Fréquentation
<ul style="list-style-type: none"> • Utilise très souvent les ordinateurs, pour accéder aux services de l'Infothèque, mais aussi pour n'importe quelle activité liée à ses études • Cadre de travail qu'il trouve agréable, silencieux, « sympa »
Services appréciés
<ul style="list-style-type: none"> • Box de travail sont pratiques • Coin café est agréable • Apprécie aussi l'horaire étendu pendant les semaines qui précèdent les examens • Tutoriels et les guides vidéo pour les bases de données bibliographiques sont bien faits et utiles • Ressources électroniques (« par exemple Scholarvox »)
Manque dans l'offre des services
<ul style="list-style-type: none"> • Parfois, pendant les périodes d'examen, les places de travail ne sont pas suffisantes • Aimerais trouver des livres non en lien avec les études, un rayon littérature pour le temps libre
Dans un monde idéal comment verriez-vous l'Infothèque ?
<ul style="list-style-type: none"> • Infothèque plus grande, avec davantage d'espaces de travail et surtout de box • Souhaiterait également un coin « loisirs »
Est-ce que vous fréquentez l'Infothèque pour autre chose que pour chercher/consulter des livres/documents
<ul style="list-style-type: none"> • Emprunter ou consulter les livres ou les documents est loin d'être la raison pour laquelle elle utilise l'Infothèque • Utilisé les bases de données documentaires, mais principalement aux cours • Vient volontiers à l'Infothèque parce que c'est un lieu agréable, mais n'utilise pas nécessairement les ressources sur place • Très rarement des interactions avec le personnel au guichet

Étudiante Bachelor ID
Fréquentation
<ul style="list-style-type: none"> • Bibliothèque académique moderne, réactive, avec services variés et adaptés aux besoins des usagers • Surtout pour utiliser les ordinateurs et imprimantes, mais aussi pour étudier et chercher de la documentation
Services appréciés
<ul style="list-style-type: none"> • Places de travail à disposition des étudiants • Les instruments de formation pour l'utilisation des services de la bibliothèque : notamment tutoriels en ligne et guides à disposition • L'imprimante et ordinateurs • Livres et revues papiers et ressources électroniques
Manque dans l'offre des services
<ul style="list-style-type: none"> • Aimerais plus de places de travail • Horaires ne sont pas toujours adaptés <ul style="list-style-type: none"> ○ D'autres universités (Unimail par exemple) offrent des ouvertures les soirs ou le dimanche • Augmenter le personnel à l'accueil, car il y a une seule personne au guichet pour les informations, les retours et les prêts et on doit parfois attendre un peu <ul style="list-style-type: none"> ○ La chose est gênante, surtout quand on ne doit que rendre un livre
Dans un monde idéal comment verriez-vous l'Infothèque ?
<ul style="list-style-type: none"> • Pas au 4^{ème} étage !

<ul style="list-style-type: none"> • Positionnement engendre un manque de visibilité pour l'Infothèque • Suggère des services délocalisés dans le nouveau bâtiment, tels que : retour des livres, postes informatiques pour accéder au catalogue, possibilité de faire le lien entre les deux bâtiments (par exemple, par e-mail ou téléphone) • Infothèque plus grande, avec un vrai coin café
Est-ce que vous fréquentez l'Infothèque pour autre chose que pour chercher/consulter des livres/documents
<ul style="list-style-type: none"> • Fréquente l'Infothèque pour les places de travail, pour les imprimantes, pour rendre visite à des camarades de classe qui y travaillent, pour l'espace café

Étudiant Bachelor ID
Fréquentation
<ul style="list-style-type: none"> • Utilise souvent la salle près du canapé et de la micro cafétéria pour étudier
Services appréciés
<ul style="list-style-type: none"> • Le silence • Cours organisés par l'Infothèque (notamment sur le plagiat, sur comment citer les sources, ou à propos du travail de Bachelor • L'Infothèque permette de couvrir plusieurs utilisations possibles : étudier seul, en groupe, prendre un café, se reposer, lire la presse et les nouveautés, etc. »
Manque dans l'offre des services
<ul style="list-style-type: none"> • Un « Scholarvox » efficace, car celui-ci ne fonctionne pas très bien et j'ai de la peine à trouver l'information que je recherche • Le fait que l'Infothèque soit au 4^{ème} étage ne la rend pas très accessible <ul style="list-style-type: none"> ○ Semble assez isolée du reste et si on la compare aux bibliothèques dans les autres écoles, elle semble discrète. Depuis dehors et même depuis le rez, on a de la peine à savoir qu'elle existe et qu'elle se trouve au dernier étage
Dans un monde idéal comment verriez-vous l'Infothèque ?
<ul style="list-style-type: none"> • Service ultra personnalisé, quelqu'un qui le suit dans ses recherches
Est-ce que vous fréquentez l'Infothèque pour autre chose que pour chercher/consulter des livres/documents
<ul style="list-style-type: none"> • Utilise principalement comme lieu de travail • Apprécie que l'on puisse y faire toute une série de choses, comme lire, dormir et socialiser

Étudiante Bachelor ID
Fréquentation
<ul style="list-style-type: none"> • Emprunter un livre pour ses cours • Resté que quelques minutes <ul style="list-style-type: none"> ○ « J'avais fait les recherches sur le catalogue depuis chez moi, donc je suis directement allé au rayon »
Services appréciés
<ul style="list-style-type: none"> • Les canapés <ul style="list-style-type: none"> ○ Souvent pour s'y reposer ou lire les quotidiens et les bandes dessinées • Boxes, pratiques pour les différents travaux de groupe
Manque dans l'offre des services
<ul style="list-style-type: none"> • Davantage de postes informatiques pendant les périodes chargées • Changer le box des retours qui se trouve devant l'Infothèque <ul style="list-style-type: none"> ○ « Lancer un livre là-dedans n'est pas très respectueux pour l'objet ». Il imagine des casiers, comme cela se fait à la BCU de Lausanne
Dans un monde idéal comment verriez-vous l'Infothèque ?

<ul style="list-style-type: none"> • Plus de canapés et d'œufs
Est-ce que vous fréquentez l'Infothèque pour autre chose que pour chercher/consulter des livres/documents
<ul style="list-style-type: none"> • Pour les canapés et les œufs, mais également pour les imprimantes, scanners et boxes

Étudiante Bachelor ID
Fréquentation
<ul style="list-style-type: none"> • Aller directement vers un ordinateur en libre accès • Libre accès. Elle s'est servi de l'ordinateur pour réviser, utilisant particulièrement la plate-forme « Moodle » pour accéder aux supports de cours et les imprimer grâce à l'imprimante de l'Infothèque
Services appréciés
<ul style="list-style-type: none"> • Les ordinateurs, la photocopieuse et l'imprimante • Endroit agréable pour travailler et les horaires conviennent bien à ses besoins, puisqu'elle se rend à l'Infothèque juste après ses cours
Manque dans l'offre des services
<ul style="list-style-type: none"> • Plus nombreux postes informatiques. « Ils sont pris d'assaut en période d'examens, ce n'est pas facile de trouver une place. »
Dans un monde idéal comment verriez-vous l'Infothèque ?
<ul style="list-style-type: none"> • Installer plus d'ordinateurs • Un coin café plus grand et plus attirant, avec des choses à manger et à boire • Mettre à disposition des livres de lecture public (BD, manga)
Est-ce que vous fréquentez l'Infothèque pour autre chose que pour chercher/consulter des livres/documents
<ul style="list-style-type: none"> • Au cours de ses études, le répondant n'a emprunté un livre à l'Infothèque qu'une seule fois • S'y rend principalement pour utiliser les ordinateurs et accéder à ces documents via la plate-forme « Moodle », et pour les imprimer

Étudiant Bachelor IG
Fréquentation
<ul style="list-style-type: none"> • En période d'examen • Rendu dans la salle de conférence pour étudier un sujet • A d'abord utilisé les bornes informatiques pour consulter l'OPAC, a trouvé le livre en rayon par lui-même et s'est adressé au guichet pour l'emprunt • S'est installé dans la salle de conférence pour réviser. « Je suis arrivé en fin de matinée et je suis reparti en milieu d'après-midi. »
Services appréciés
<ul style="list-style-type: none"> • Boxes, beaucoup de tables, des ordinateurs, la salle de conférence • Qu'il y a une volonté de dépasser le simple service de prêt. Il y a un effort sur la technologie • L'équipement de la salle de conférence, et son écran tactile « interactif » • Le calme
Manque dans l'offre des services
<ul style="list-style-type: none"> • Aimerais une Infothèque moins académique, qui mette à disposition plus de DVDs, de BDs et des livres plus accessibles, sans être totalement séparés des sujets des filières
Dans un monde idéal comment verriez-vous l'Infothèque ?
<ul style="list-style-type: none"> • Pas au 4^{ème} étage !

<ul style="list-style-type: none"> • Lieux soit mieux indiqué • Bâtiment réservé exclusivement à l'Infothèque. « Actuellement, on a l'impression qu'ils l'ont mise là-haut parce qu'il fallait bien la mettre quelque part. » • L'endroit un peu trop « classieux », trop sérieux, et pense qu'on pourrait arranger cela par exemple en changeant l'agencement des lieux. Les boxes sont une bonne idée, il aimerait en mettre plus. « Et un vrai coin café ! »
Est-ce que vous fréquentez l'Infothèque pour autre chose que pour chercher/consulter des livres/documents
<ul style="list-style-type: none"> • Essentiellement pour travailler dans le calme • Utilise aussi les banques de données, tant sur les ordinateurs mis à disposition sur place qu'à distance • Consulte les documents papier que de manière exceptionnelle

Etudiante Bachelor ID
Fréquentation
<ul style="list-style-type: none"> • Imprimer des documents en début de semestre • L'imprimante de l'Infothèque est la seule valeur sûre du bâtiment F
Services appréciés
<ul style="list-style-type: none"> • Bibliothécaires sont sympathiques • La dizaine de documents empruntés par celle-ci durant son cursus a toujours répondu à ses attentes • Le vrai plus de l'Infothèque est ses espaces de travail avec une machine à café à proximité
Manque dans l'offre des services
<ul style="list-style-type: none"> • Espaces de travail plus importants et plus d'ordinateurs de travail • Des espaces de travail individuels « séparés par une cloison » la motiverait davantage à rester étudier » <ul style="list-style-type: none"> ○ Partager une table avec d'autres personnes ce qui est une source de distraction • Salles de réunion de l'Infothèque sont d'après lui agréable mais trop grandes, elle souhaiterait qu'il y en ait davantage mais de plus petite taille
Dans un monde idéal comment verriez-vous l'Infothèque ?
<ul style="list-style-type: none"> • Position au 4^{ème} étage lui est défavorable • Proposerait un encas serait un vrai plus afin qu'elle n'ait plus à sortir pour se restaurer pendant une séance de révisions
Est-ce que vous fréquentez l'Infothèque pour autre chose que pour chercher/consulter des livres/documents
<ul style="list-style-type: none"> • Apprécie l'espace de travail et le calme de l'Infothèque • N'emprunte que peu de documents • Surtout un espace d'étude

Etudiante Bachelor IG
Fréquentation
<ul style="list-style-type: none"> • Emprunter des documents pour son travail de Bachelor • Utilisé l'OPAC afin de débiter sa recherche • Après avoir trouvé les documents elle est allée les emprunter au service de prêt où le bibliothécaire s'est montré aimable et disponible et lui a conseillé une nouveauté
Services appréciés
<ul style="list-style-type: none"> • Apprécie que l'Infothèque soit tenue par des bibliothécaires compétents • Larges collections concernant les différentes filières
Manque dans l'offre des services

<ul style="list-style-type: none"> • Manque d'un réel coin cafétéria • Décoration actuelle de l'Infothèque n'est pas « sexy » • Apprécierait avoir un réel coin détente
Dans un monde idéal comment verriez-vous l'Infothèque ?
<ul style="list-style-type: none"> • Réel effort de décoration et d'aménagement des espaces • Plus grande et avoir un coin détente, un coin formations ainsi qu'un espace de lectures récréatives • Dommage qu'un espace de formation ne soit pas mis en place pour apprendre aux étudiants à faire de la méditation, de la relaxation et à apprendre par exemple à mieux mémoriser ses cours • Se trouver au premier étage
Est-ce que vous fréquentez l'Infothèque pour autre chose que pour chercher/consulter des livres/documents
<ul style="list-style-type: none"> • Se rend à l'Infothèque pour utiliser les espaces de réunions et de travail • Pas être à l'heure actuelle un grand consommateur de l'Infothèque

Ancien étudiant EE
Décrire un lien avec l'Infothèque
<ul style="list-style-type: none"> • Rendez-vous avec des amis pour faire un travail de groupe <ul style="list-style-type: none"> ○ Réserve un box • Pas avoir souvent sollicité le personnel de la bibliothèque • Presque exclusivement pour étudier, seul ou en groupe • Demander à quelqu'un deux fois en tout des renseignements pour trouver un livre <ul style="list-style-type: none"> ○ Jamais vraiment compris comment marchait le système • Trouve que le système de recherche de livre n'est pas clair du tout
Services appréciés
<ul style="list-style-type: none"> • J'adore les box, c'est vraiment sympa ! • J'aime aussi l'espace avec les tables pour pouvoir étudier en silence
Manque dans l'offre des services
<ul style="list-style-type: none"> • Espace trop petit <ul style="list-style-type: none"> ○ Faudrait un espace plus grand avec plus de box • Faudrait de meilleures informations pour trouver des livres • Apprécie un catalogue avec un plan des rayons de l'Infothèque pour s'y retrouver
Dans un monde idéal comment verriez-vous l'Infothèque ?
<ul style="list-style-type: none"> • Plus grande ! Avec plus de box ! <ul style="list-style-type: none"> ○ Même système de réservation des box, je le trouve bien ce système • Des box lounge avec des poufs et des sièges confortables pour se relaxer • De meilleures indications pour la localisation des livres <ul style="list-style-type: none"> ○ « Et pourquoi pas, si on était dans Harry Potter les livres qui volent directement vers nous »
Dans quelles circonstances allez-vous à l'Infothèque ?
<ul style="list-style-type: none"> • Surtout pour étudier et réviser pour les examens • J'allais à l'Infothèque pour les travaux de groupes et aussi à la fin des semestres pour réviser en silence dans la salle

Ancien étudiant IG
Décrire un lien avec l'Infothèque
<ul style="list-style-type: none"> • Pour commencer mon travail de Master • Dû y aller deux ou trois fois durant le Bachelor, pas plus • Jamais vraiment eu de contact avec le personnel

<ul style="list-style-type: none"> ○ Dû demander une fois un livre
Services appréciés
<ul style="list-style-type: none"> • Toujours des gens pour répondre à nos questions • Idéal pour travailler en silence
Manque dans l'offre des services
<ul style="list-style-type: none"> • Tellement peu utilisé l'Infothèque que je n'ai pas vraiment senti de manque
Dans un monde idéal comment verriez-vous l'Infothèque ?
<ul style="list-style-type: none"> • Depuis qu'ils ont changé les ordinateurs je dirais que tout est bien • Pourrait être plus grande
Dans quelles circonstances allez-vous à l'Infothèque ?
<ul style="list-style-type: none"> • Exclusivement pour étudier <ul style="list-style-type: none"> ○ Quand je ne pouvais pas rester chez moi pour travailler dans un endroit calme et silencieux • Avoue avoir passé plus de temps dans des Starbucks qu'à l'Infothèque pour travailler

Etudiante en 1^{ère} année Bachelor ID
Décrire un lien avec l'Infothèque
<ul style="list-style-type: none"> • Travaillé sur l'ordinateur, impression • Restée environ une heure • Viens très régulièrement à l'Infothèque
Services appréciés
<ul style="list-style-type: none"> • Cet espace réunit beaucoup d'« outils fonctionnels » • Le fonds documentaire correspond bien au domaine qu'elle étudie • Utilise souvent son compte sur RERO pour prolonger les documents
Manque dans l'offre des services
<ul style="list-style-type: none"> • Une machine « Sélecta »
Dans un monde idéal comment verriez-vous l'Infothèque ?
<ul style="list-style-type: none"> • Ouverte plus longtemps le vendredi après-midi

Etudiant en 1^{ère} année Bachelor EE
Décrire un lien avec l'Infothèque
<ul style="list-style-type: none"> • Rendez-vous avec des copains de classe et on a pu profiter de travailler ensemble, on a pris le box numéro 1 <ul style="list-style-type: none"> ○ Réviser ensemble les cours de la première semaine
Services appréciés
<ul style="list-style-type: none"> • Polyvalence de l'Infothèque au niveau des espaces • Peut tout faire à l'Infothèque sans avoir besoin de sortir de l'enceinte
Manque dans l'offre des services
<ul style="list-style-type: none"> • Manque de visibilité des livres • Présentoirs ne donnent pas envie de flâner, parce qu'ils sont sur le passage et on n'a pas l'intimité pour prendre le temps
Dans un monde idéal comment verriez-vous l'Infothèque ?
<ul style="list-style-type: none"> • Encore plus comme maintenant, avec des espaces complémentaires, pour se concentrer, pour se reposer, pour se détendre quand on a besoin d'une pause,... <ul style="list-style-type: none"> ○ Un peu comme chez Google? Avec des coins lounge, jeu,...
Dans quelles circonstances allez-vous à l'Infothèque ?
<ul style="list-style-type: none"> • Le matin, je viens lire les journaux • Viens pour travailler • Se poser tranquille, par exemple dans un « œuf » pour m'isoler

<ul style="list-style-type: none"> • Pour imprimer, emprunter
Etudiante 1^{ère} année Bachelor IBM
Décrire un lien avec l'Infothèque
<ul style="list-style-type: none"> • Cours d'introduction à l'Infothèque, en début d'année <ul style="list-style-type: none"> ○ Fille très dynamique qui est venue nous faire une présentation ○ N'ai pas vraiment appris des choses • Il y avait des choses qu'on connaissait déjà et d'autres qu'on n'utilise pas parce qu'en général ça suffit de chercher sur Internet et je n'ai pas besoin d'outils spécialisés • Utilise le VPN et « ScholarVox »
Services appréciés
<ul style="list-style-type: none"> • Les box ! <ul style="list-style-type: none"> ○ Peut travailler en groupe sur les projets
Manque dans l'offre des services
<ul style="list-style-type: none"> • Réservation en ligne des box
Dans un monde idéal comment verriez-vous l'Infothèque ?
<ul style="list-style-type: none"> • Les livres seraient faciles à trouver • Pas toutes les démarches pour trouver un « code » <ul style="list-style-type: none"> ○ Après s'énerver de ne pas trouver où est le livre, parce qu'on ne comprend rien au classement et même des fois parce que le livre n'est pas là où il est censé être
Dans quelles circonstances allez-vous à l'Infothèque ?
<ul style="list-style-type: none"> • Consulter et emprunter les périodiques • Emprunter et rendre des livres • Utiliser les box • N'imprime jamais à l'Infothèque parce que je ne veux pas monter tout en haut pour ça

Bachelor ID
Décrire un lien avec l'Infothèque
<ul style="list-style-type: none"> • Étudier sur place • Prendre des renseignements • Utiliser les box
Services appréciés
<ul style="list-style-type: none"> • Apprécie beaucoup le guide de bibliographie <ul style="list-style-type: none"> ○ Pris connaissance de ce guide via ses cours • Les box <ul style="list-style-type: none"> ○ Utilise les box pour les travaux de groupe, généralement par quatre pour les études
Manque dans l'offre des services
<ul style="list-style-type: none"> • Les horaires ! <ul style="list-style-type: none"> ○ « L'Infothèque ferme à 18h, et quand je finis les cours à 17h, c'est clair que je ne vais pas y aller juste pour une heure. » De plus, elle précise que les horaires d'ouverture de la bibliothèque d'Unimail sont plus étendus et affirme : « Il faudrait que ce soit ouvert comme à Unimail jusqu'à 20h ou même 22h, ce serait génial ! Le samedi, l'Infothèque ferme à 12h, donc pour moi ça ne sert à rien que je vienne jusqu'ici pour une matinée. Mon grand rêve serait l'ouverture le dimanche ! Mais j'imagine qu'il n'y a pas assez de demande pour mettre ça en place... » Elle continue en disant qu'elle préférerait que les plages horaires soient beaucoup plus étendues pour

pouvoir s'installer à la bibliothèque, y passer beaucoup de temps, prendre un café, et que ce soit un lieu de vie
Dans un monde idéal comment verriez-vous l'Infothèque ?
<ul style="list-style-type: none"> • Horaires d'ouvertures, surtout pour le dimanche • Plus grande surface • Coin café plus développé <ul style="list-style-type: none"> ○ Qu'on puisse se détendre sans avoir peur de faire du bruit pour ceux qui sont juste à côté • Un peu plus de canapés et que ce soit un peu moins scolaire • Avoir un petit coin littérature, romans, nouveautés de poches, BD
Dans quelles circonstances allez-vous à l'Infothèque ?
<ul style="list-style-type: none"> • Étudier toute seule ou en groupe • Parcourir les magazines proposés • Pour imprimer et pour scanner • Utilise les ordinateurs, les bases de données <ul style="list-style-type: none"> ○ Je les visite assez régulièrement quand j'ai des travaux à faire • Regarde ses e-mails ou elle effectue des travaux informatiques

2^e année Bachelor ID
Décrire un lien avec l'Infothèque
<ul style="list-style-type: none"> • Problème lors d'une recherche sur RERO <ul style="list-style-type: none"> ○ Même en ayant eu des cours en 1^e année, elle ne se rappelait plus comment faire et a dû demander de l'aide
Services appréciés
<ul style="list-style-type: none"> • Bases de données <ul style="list-style-type: none"> ○ Pour les études, c'est vraiment bien de pouvoir s'entraîner sur toutes ces bases de données ! C'est le service que j'utilise le plus • Utilise beaucoup les box pour des travaux de groupe
Manque dans l'offre des services
<ul style="list-style-type: none"> • Plus de places de travail sur des postes ordinateurs ou même sur des tables sèches, surtout quelques temps avant les examens • Deuxième imprimante
Dans un monde idéal comment verriez-vous l'Infothèque ?
<ul style="list-style-type: none"> • Une vraie machine à café/thé • Coin de lecture des journaux devrait être plus grand et un peu plus isolé <ul style="list-style-type: none"> ○ Pas dans un endroit de passage comme maintenant • Faudrait que l'Infothèque se développe encore plus comme un troisième lieu et ajoute : « Qu'on ait envie d'y passer plus de temps !
Dans quelles circonstances allez-vous à l'Infothèque ?
<ul style="list-style-type: none"> • Souvent pour imprimer • Surtout pour les bases de données • Utilise les box lorsqu'elle a besoin de se retrouver avec ses collègues de groupe

Entretien 1
Décrire un lien avec l'Infothèque
<ul style="list-style-type: none"> • Essentiellement pour trouver des documents en lien avec ses études ou pour y faire des impressions • Ne vient pas fréquemment, environ deux fois par mois • Le reste du temps, il fréquente plutôt la Bibliothèque cantonale vaudoise, à Lausanne, pour des raisons pratiques

Services appréciés
<ul style="list-style-type: none"> • Beaucoup de documents et de bases de données utiles pour les cours et la documentation est à jour • Apprécie également l'offre de l'Infothèque en matière de documentation plus « ludique » • Œuf • Imprimantes et la salle informatique
Manque dans l'offre des services
<ul style="list-style-type: none"> • Le nombre d'imprimantes ! • Bases de données, qui sont compliquées à utiliser <ul style="list-style-type: none"> ○ L'Infothèque propose des formations, mais celles-ci ne suffisent pas. Un service de conseil serait particulièrement apprécié
Dans un monde idéal comment verriez-vous l'Infothèque ?
<ul style="list-style-type: none"> • Infothèque grande, lumineuse, aérée, dans laquelle la circulation serait fluide • Espace détente plus développé, avec des machines à café • Personnel disponible serait plus nombreux, ce qui permettrait notamment de bénéficier de conseils personnalisés sur les recherches • Élargir les horaires d'ouverture <ul style="list-style-type: none"> ○ Dans un monde idéal, l'Infothèque ne fermerait jamais
Qu'est-ce que l'Infothèque pourrait faire pour se rendre plus visible au sein de la HEG ?
<ul style="list-style-type: none"> • Admet qu'il est difficile de se repérer sur le campus de la HEG et de trouver l'Infothèque pour la première fois • Conseille d'améliorer la signalétique • Serait utile de signaler sa présence à l'entrée du bâtiment avec une affiche « l'Infothèque vous attend au 4^{ème} » comportant des renseignements sur les horaires, etc. • Suggère aussi que l'Infothèque crée des événements <ul style="list-style-type: none"> ○ Par exemple : présentation d'un mémoire particulièrement réussi, d'un nouvel ouvrage ou périodique • Proposer une newsletter

Entretien 2
Décrire un lien avec l'Infothèque
<ul style="list-style-type: none"> • Utilisation de l'Infothèque liée avant tout à ses études • S'y rend également pour ses loisirs, notamment en utilisant le coin lecture, ou pour se servir du chauffe-eau
Services appréciés
<ul style="list-style-type: none"> • Le personnel : ils sont sympas, serviables et avenants • Apprécie particulièrement la salle avec imprimante, perforatrice et relieuse, le scanner, qui est très performant, et les box de travail • L'espace détente et les « œufs »
Manque dans l'offre des services
<ul style="list-style-type: none"> • Globalement très satisfait des services proposés par l'Infothèque • Emet toutefois une restriction en ce qui concerne l'offre documentaire, qui se limite aux domaines d'études de la HEG, et qui est de ce fait moins étendue que l'offre de la BGE, par exemple
Dans un monde idéal comment verriez-vous l'Infothèque ?
<ul style="list-style-type: none"> • Espace détente plus grand • Un autre de ses désirs est lié à « ScholarVox » et les restrictions d'impression

- Serait pratique de pouvoir télécharger le contenu sur une liseuse, pour ne pas devoir lire sur l'écran de l'ordinateur
- L'Infothèque pourrait alors même prêter des tablettes

Qu'est-ce que l'Infothèque pourrait faire pour se rendre plus visible au sein de la HEG ?

- Développer sa présence sur les réseaux sociaux
- Consulte régulièrement le site Internet, mais ignore si l'Infothèque a une page Facebook par exemple
- Organiser des concours
- Créer une signalétique que l'on retrouverait dans l'ascenseur et hors du bâtiment

Entretien 3

Décrire un lien avec l'Infothèque

- Emprunter ou scanner des livres
- Rechercher des informations sur Internet via les postes informatiques
- Apprécier le contact humain et la disponibilité des bibliothécaires
- La double fonction de l'Infothèque : source d'informations et de documents d'une part, lieu de détente de l'autre

Services appréciés

- Compétence du personnel
- La flexibilité, la compréhension, l'aide, forment l'atout majeur du service offert par l'Infothèque
- Apprécie que le personnel suggère autre chose si le livre recherché est indisponible, et qu'il « pousse la recherche un cran plus loin »

Manque dans l'offre des services

- L'accès difficile et de l'ascenseur très lent et qui tombe en panne
- Manque de disponibilité de certains documents
- Critique le manque d'une salle d'étude digne de ce nom : « le coin café est plus silencieux que la salle d'étude ! »

Dans un monde idéal comment verriez-vous l'Infothèque ?

- Directement connecté au cerveau !
 - Dans un monde idéal, il n'y aurait plus d'intermédiaire ou d'interface entre le cerveau humain et les informations et le savoir, il suffirait de se poser une question pour que les informations nécessaires à sa résolution soient communiquées au cerveau
- Faudrait supprimer la nécessité de se rendre physiquement sur place pour avoir les documents
- Faudrait réduire au maximum les différentes interfaces de recherche, que les outils de recherche soient plus intuitifs (« on ne reçoit pas de formation pour tous ces outils »)

Qu'est-ce que l'Infothèque pourrait faire pour se rendre plus visible au sein de la HEG ?

- Réitère la nécessité de rendre l'Infothèque physiquement plus accessible et visible
- La déplacer à un endroit d'accès direct, pas perdue au dernier étage d'un bâtiment
 - Ce n'est pas pendant les pauses entre les cours qu'on peut se rendre à l'Infothèque car le temps n'est pas suffisant
- Regrette que les horaires ne soient pas adaptés aux étudiants en emploi qui ont les cours le soir
- Revient sur l'idée centrale d'un lieu toujours accessible, par exemple grâce aux badges d'accès, et qui soit accueillant

Entretien 4
Décrire un lien avec l'Infothèque
<ul style="list-style-type: none"> • Problème avec un autre usager <ul style="list-style-type: none"> ○ « Je me suis rendu compte qu'un type mangeait un truc dans une barquette en plastique – type fast food asiatique - sans aucune gêne, en discutant avec la fille en face de lui »
Services appréciés
<ul style="list-style-type: none"> • L'accès aux bases de données pour chercher des articles scientifiques • Les box pour le travail en groupe sont très utiles • De manière générale c'est un lieu accueillant
Manque dans l'offre des services
<ul style="list-style-type: none"> • Un VPN qui marche vite et bien • Horaires devraient être élargis • Salle d'étude digne de ce nom. Où on est tranquille pour étudier, et dans le silence
Dans un monde idéal comment verriez-vous l'Infothèque ?
<ul style="list-style-type: none"> • Lieu plus grand, plus aéré - du moins dans la salle de lecture
Qu'est-ce que l'Infothèque pourrait faire pour se rendre plus visible au sein de la HEG ?
<ul style="list-style-type: none"> • Organisant des événements utiles aux étudiants, comme des workshops sur des thèmes liés à leurs études... • En mettant plus en valeur leurs collections aussi <ul style="list-style-type: none"> ○ Sur leur page web ils montrent des nouvelles acquisitions mais le texte est souvent assez nul

Entretien 5
Décrire un lien avec l'Infothèque
<ul style="list-style-type: none"> • Visite l'Infothèque assez régulièrement <ul style="list-style-type: none"> ○ Environ 1-2 fois par semaine (et 2-3 fois par semaine avant les examens) • La seule bibliothèque qu'elle fréquente, parce que les documents fournis répondent aux objectifs du programme de formation
Services appréciés
<ul style="list-style-type: none"> • L'ambiance générale dans l'Infothèque • La salle informatique
Manque dans l'offre des services
<ul style="list-style-type: none"> • L'endroit pour manger est mal équipé • Trop peu d'imprimante
Dans un monde idéal comment verriez-vous l'Infothèque ?
<ul style="list-style-type: none"> • Doit être un centre de la vie éducative et scientifique de l'institut • Imagine une Infothèque comme espace confortable et ergonomique avec un équipement technique moderne pour le travail individuel, le travail d'équipe et même les loisirs
Qu'est-ce que l'Infothèque pourrait faire pour se rendre plus visible au sein de la HEG ?
<ul style="list-style-type: none"> • Panneau d'informations électroniques à l'entrée de l'immeuble <ul style="list-style-type: none"> ○ Annoncer le service proposé par l'Infothèque, les nouveaux livres et les magazines, rappeler les horaires • Suggère aussi que l'Infothèque crée des événements et publie une newsletter en papier et en forme électronique

Entretien 6
Décrire un lien avec l'Infothèque
<ul style="list-style-type: none"> • Visite l'Infothèque assez régulièrement <ul style="list-style-type: none"> ○ Environ 2 fois par semaine (et 3-4 fois par semaine avant les examens) • La seule bibliothèque qu'elle visite - parce que les documents fournis répondent aux objectifs du programme de formation
Services appréciés
<ul style="list-style-type: none"> • Apprécie la multifonctionnalité de l'Infothèque • Utilise l'imprimante, et, de temps en temps, se reposer dans les « œufs »
Manque dans l'offre des services
<ul style="list-style-type: none"> • Serait bon de faire un lieu de repos et de proposer de la nourriture • Plus d'imprimantes et ajouter de l'espace pour le travail en groupe
Dans un monde idéal comment verriez-vous l'Infothèque ?
<ul style="list-style-type: none"> • L'étudiant doit trouver dans l'Infothèque toutes les informations nécessaires <ul style="list-style-type: none"> ○ Devrait être possible de demander des conseils aux bibliothécaires professionnels • L'Infothèque devrait aider l'étudiant à s'orienter parmi les nouvelles éditions, principalement dans les périodiques des centres de recherche • Le catalogue devrait contenir de brefs résumés des publications - cela permettrait de comprendre le plus vite possible si cette publication répond aux intérêts de l'utilisateur • Imagine une Infothèque comme espace lumineux et aéré avec un équipement technique moderne et des meubles confortables
Qu'est-ce que l'Infothèque pourrait faire pour se rendre plus visible au sein de la HEG ?
<ul style="list-style-type: none"> • Propose de poster régulièrement des informations sur le site de l'Infothèque et sur les réseaux sociaux • La pratique des visites guidées pour les nouveaux étudiants devrait être poursuivie • Faire une visite de retour quand les élèves ont déjà de l'expérience de l'utilisation de l'Infothèque et qu'ils peuvent poser des questions spécifiques

Entretien 7
Décrire un lien avec l'Infothèque
<ul style="list-style-type: none"> • Utiliser les box proposés par l'Infothèque pour travailler avec un groupe <ul style="list-style-type: none"> ○ Avons pu travailler dans le silence avec un ordinateur à disposition pour la prise de note commune et les recherches sur Internet en rapport avec notre sujet
Services appréciés
<ul style="list-style-type: none"> • La gratuité du service et la présence immédiate de l'Infothèque dans le bâtiment où j'étudie • Le plus utile est la présence des ordinateurs dans les box et dans la bibliothèque • Utile d'avoir les anciens travaux de Bachelor à disposition pour profiter du travail des étudiants précédents pour s'inspirer d'exemples dans nos travaux
Manque dans l'offre des services
<ul style="list-style-type: none"> • Plus de box à disposition • Plus de places de travail
Dans un monde idéal comment verriez-vous l'Infothèque ?
<ul style="list-style-type: none"> • Plus d'espace dans la bibliothèque <ul style="list-style-type: none"> ○ Un espace plus aéré permet de travailler dans des conditions agréables

<ul style="list-style-type: none"> • Dans un monde idéal l'Infothèque se trouverait au premier étage du bâtiment et disposerait d'un plus grand nombre d'imprimantes et de photocopieuses qui marcheraient toujours
<p align="center">Qu'est-ce que l'Infothèque pourrait faire pour se rendre plus visible au sein de la HEG ?</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Trouve que l'Infothèque est déjà assez visible au sein de la HEG • Proposer de plus nombreuses séances d'information selon les besoins des différentes sections d'étude

Entretien 8
Décrire un lien avec l'Infothèque
<ul style="list-style-type: none"> • Rendue à l'Infothèque pour trouver un article scientifique qui devait me servir pour un cours
Services appréciés
<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilité du personnel • Les imprimantes sont aussi un outil précieux • Les toilettes sont aussi toujours propres et il y a généralement de l'eau chaude, ce qui n'est pas le cas de la majorité des toilettes du bâtiment F
Manque dans l'offre des services
<ul style="list-style-type: none"> • Que les imprimantes marchent plus souvent
Dans un monde idéal comment verriez-vous l'Infothèque ?
<ul style="list-style-type: none"> • Bien que le personnel soit toujours accueillant et aimable, l'Infothèque n'est pas un endroit très convivial • Le tapis n'est vraiment pas très joli. Je trouve que la couleur rouge est un peu trop présente, cela n'aide pas vraiment à la concentration et au calme nécessaire pour les études • Dans un monde idéal l'Infothèque se trouverait au premier étage
Qu'est-ce que l'Infothèque pourrait faire pour se rendre plus visible au sein de la HEG ?
<ul style="list-style-type: none"> • Avoir un logo qui se démarque un peu plus de celui de la HEG

Annexe 4 Compilation des besoins et satisfactions des chercheurs et enseignants de la HEG

Les lignes ci-dessous sont tirées « mot pour mot » du travail de Bachelor de Lucie Perdrizat (Perdrizat 2015) et m'ont servi pour analyser les besoins et satisfactions des enseignants et chercheurs. Je vous livre la synthèse que j'en ai faite.

Chercheurs
Besoins/Aimeraient
<ul style="list-style-type: none"> • Auraient besoin d'une aide personnalisée pour leurs recherches (service de référence ou veille) • Aimeraient pouvoir s'exprimer plus sur la qualité des services (enquête de satisfaction, espace pour suggestions, etc.) • Souhaitent avoir plus de place pour utiliser l'Infothèque aussi, que celle-ci ne soit pas que pour les étudiants • Besoin ponctuels d'information, c'est-à-dire que la phase de recherche de leur travail n'est qu'une phase parmi d'autres et qu'il leur faut pouvoir disposer de l'information au moment où ils en ont besoin • Mise en valeur des services annexe (machine à relier, clickers) • Leurs souhaits <ul style="list-style-type: none"> ○ Ne souhaitent pas être sollicités ○ Autonomie ○ Ne lisent pas les mails trop généraux ○ Ne sont pas intéressés par les séances d'informations trop générales ○ Intéressés par moment d'échange ○ Contacts conviviaux autour de l'Infothèque ○ 2 avis opposés quant aux connaissances que l'Infothèque devrait avoir sur leurs domaines de recherches • Besoin de plus d'échange • Le groupe en est arrivé à suggérer que l'Infothèque pourrait peut-être prendre ce rôle de liant et mettre en place une sorte de base de connaissance où les différents domaines de recherche des uns et des autres seraient tenus à jour. Il serait en effet également intéressant pour elle de suivre les domaines d'étude des chercheurs, afin de pouvoir par exemple cibler les listes de nouvelles acquisitions ou simplement de faciliter la prise de contact
Utilisation
<ul style="list-style-type: none"> • Recours à la littérature scientifique • N'utilisent que des informations en ligne/numériques • Ont accès aux sources d'informations d'autres universités • Ont recours au service d'archivage et de valorisation de leurs publications • Besoin d'information pointue, spécialisée, « à jour » <ul style="list-style-type: none"> ○ Cette information leur parvient par deux moyens principaux ○ Certains chercheurs sont abonnés aux revues principales dans leur domaine, dont ils reçoivent par alerte le sommaire de chaque nouvelle édition. Ils peuvent ensuite accéder directement aux articles qui les intéressent ○ D'autres s'organisent pour suivre des spécialistes ou d'autres chercheurs de leur domaine, et ce sont ces personnes-relai qui leur permettent de repérer les nouvelles informations les concernant

- Utilisent souvent le web pour trouver les informations qu'ils recherchent, mais ils ont aussi recours à l'Infothèque. Il s'agit toutefois d'un usage à distance, c'est-à-dire qu'ils utilisent surtout ses ressources et ses services dématérialisés
- Beaucoup de chercheurs et d'enseignants ne fréquentent pas les lieux de l'Infothèque et adoptent l'un des trois discours suivants :
 - Infothèque est un lieu pour les étudiants
 - Manque de temps pour s'y rendre
 - Espace et documentation « physique » sont superflus
- Il semble que la tendance générale du public d'enseignants et de chercheurs vis-à-vis de l'Infothèque soit d'utiliser les services dont ils ont connaissance, ou de connaître les services dont ils ont besoin. Sans plus. Plusieurs d'entre eux reconnaissent n'avoir pas le « réflexe Infothèque »⁹⁹, même si certains ont établi le contact. L'Infothèque semble être pour eux un service lointain, qui ne les concerne pas

Satisfaction

- Globalement satisfait, même si un détail ou un autre peut être amélioré
- Ont accès à l'essentiel des ressources dont ils ont besoin, grâce à l'Infothèque ou par un autre biais
- Plus facile de pouvoir accéder à tout via une seule porte d'entrée, tandis que d'autres apprécient que l'information soit mise en valeur par plusieurs portes
- Amélioration de ces accès ont suggéré qu'il serait intéressant de chercher des moyens pour contourner les embargos ou pour créer des collaborations
- Synthétiser, sous forme de listes, les sources de qualité les plus utiles (// Unige)
- Faciliter l'accès aux revues les moins connues
- Mettre en évidence des revues Open Access publier + collaboration
- Viser plus régulièrement les publications des chercheurs, afin de pouvoir les mettre en valeur plus vite

Le public

- Commence leurs recherches par Google
- Les chercheurs disposent de manière générale d'une très bonne connaissance de leur domaine et des acteurs importants qui le concernent
 - En cela ils ont une longueur d'avance sur la bibliothèque
 - Ce n'est d'ailleurs le plus souvent pas vers cette dernière qu'ils se tournent pour obtenir de l'aide en cas de besoin. Certes les chercheurs accèdent à leurs revues scientifiques grâce aux abonnements du Consortium, mais ils ont souvent recours à des collègues ou à des connaissances qui travaillent dans d'autres institutions pour leur demander tantôt tel article inaccessible pour la HEG, tantôt tel rapport de recherche non publié
- Ces usages en matière de recherche d'information semblent être liés tant à l'organisation de l'emploi du temps des chercheurs - qui sont souvent également enseignants et responsables de diverses tâches administratives au sein de l'école ou encore mandatés pour des projets externes
- Aide d'assistant
- Les services les plus cités spontanément > mais ne veut pas dire utilisés (ressources électroniques, PEB, demandes d'acquisition, livres en séminaire, ...)
 - Plutôt les ressources du Consortium
 - eBooks sont bon derniers
 - Accès via le site de la revue ou par la liste A to Z
- Le public considère que le rôle de l'Infothèque est de faciliter l'accès des usagers aux informations dont ils ont besoin, mais pas de faire les choses à leur place
 - Pas de veille perso

<ul style="list-style-type: none"> ○ Pas de service de référence ● Passe peu de temps à se documenter ● Phase de documentation est souvent écourtée
Insatisfaction
<ul style="list-style-type: none"> ● Difficulté d'utilisation de ScholarVox ● Difficultés liées à l'usage de l'information ● Le fait que l'information soit dispersée complique sa gestion et double le processus de recherches selon les différentes plateformes d'informations, comme les articles au format PDF ou les e-books en streaming ● VPN difficile à utiliser ● Peu de collaboration dans le travail au sein de la HEG

Enseignants
Besoins/Aimeraient
<ul style="list-style-type: none"> ● Besoin d'informations d'actualité ● Aimeraient pouvoir s'exprimer plus sur la qualité des services (enquête de satisfaction, espace pour suggestions, etc.) ● Souhaitent avoir plus de place pour utiliser l'Infothèque aussi, que celle-ci ne soit pas que pour les étudiants ● Infothèque > créer un lien avec les étudiants ● Mettre en place des exercices de recherche dans les locaux de l'Infothèque ou du moins avec les ressources de l'Infothèque <ul style="list-style-type: none"> ○ Plus de collaboration ● Développer plus son offre autour de l'usage de certains outils <ul style="list-style-type: none"> ○ Par exemple des tablettes ● Mise en valeur des services annexe (machine à relier, clickers) ● Souhait de renforcer le côté et le contact humain entre les usagers, l'Infothèque et les ressources
Utilisation
<ul style="list-style-type: none"> ● Différentes filières n'utilisent pas les mêmes sources d'information + pas les mêmes besoins <ul style="list-style-type: none"> ○ Prof EE > besoin de statistiques + cas d'exercices ○ Prof IBM > informations en anglais ○ Prof IG > utilisent l'information disponible sur Internet ○ Prof ID > savent chercher + connaissent les ressources ● Ont recours aux ressources de l'Infothèque (emprunt, consultation, séminaire, etc.) ● Utilisent le service de livre en séminaire pour leurs étudiants ● Utilisent ScholarVox pour leurs étudiants (bibliographies qui renvoient à des ressources de l'Infothèque) ● Utilisent souvent le web pour trouver les informations qu'ils recherchent, mais ils ont aussi recours à l'Infothèque. Il s'agit toutefois d'un usage à distance, c'est-à-dire qu'ils utilisent surtout ses ressources et ses services dématérialisés ● Beaucoup de chercheurs et d'enseignants ne fréquentent pas les lieux de l'Infothèque et adoptent l'un des trois discours suivants : <ul style="list-style-type: none"> ○ Infothèque est un lieu pour les étudiants ○ Manque de temps pour s'y rendre ○ Espace et documentation « physique » sont superflus ● Il semble que la tendance générale du public d'enseignants et de chercheurs vis-à-vis de l'Infothèque soit d'utiliser les services dont ils ont connaissance, ou de connaître les services dont ils ont besoin. Sans plus. Plusieurs d'entre eux reconnaissent n'avoir pas le « réflexe Infothèque », même si certains ont établi le

contact. L'Infothèque semble être pour eux un service lointain, qui ne les concerne pas
Satisfaction
<ul style="list-style-type: none"> • Globalement satisfait, même si un détail ou un autre peut être amélioré
Le public
<ul style="list-style-type: none"> • Les enseignants et vacataires se rencontrent ou rencontrent leurs étudiants dans les locaux de l'Infothèque • Commence leurs recherches par Google • Connaissent suffisamment leur domaine et n'ont pas de besoins informationnels • Les services les plus cités spontanément > mais ne veut pas dire utilisés (ressources électroniques, PEB, demandes d'acquisition, livres en séminaire, ...) <ul style="list-style-type: none"> ○ Plutôt les ressources du Consortium ○ eBooks sont bon derniers ○ Accès via le site de la revue ou par la liste A to Z • Le public considère que le rôle de l'Infothèque est de faciliter l'accès des usagers aux informations dont ils ont besoin, mais pas de faire les choses à leur place <ul style="list-style-type: none"> ○ Pas de veille perso ○ Pas de service de référence • Passe peu de temps à se documenter • Phase de documentation est souvent écourtée
Insatisfaction
<ul style="list-style-type: none"> • Difficulté d'utilisation de ScholarVox • Difficultés liées à l'usage de l'information • VPN difficile à utiliser
Vacataires
<ul style="list-style-type: none"> • Sont un public captif de l'Infothèque et n'utilisent que ses ressources • Les enseignants et vacataires se rencontrent ou rencontrent leurs étudiants dans les locaux de l'Infothèque

Annexe 5 : Condensation chiffrée de la fréquentation, des besoins et de la satisfaction des principaux publics de l'Infothèque

Arguments tirés des quatre documents utilisés pour l'analyse des publics. Les chiffres entre parenthèses, correspondent au nombre de fois où un argument a été cité. Concernant la non-fréquentation, les arguments relatifs aux chercheurs et aux enseignants, étaient déjà synthétisés et donc non quantifiables.

Fréquentation	Non-Fréquentation
<ul style="list-style-type: none"> • Box (12) • Utilisation des ordinateurs (12) • Imprimante (12) • Emprunter / rendre des documents (11) • Travailler au calme (10) • Travailler en groupe (9) • Ressources électroniques (7) • Se détendre (6) • Réviser / étudier seul (5) • Documentation (5) • Salle de formation (3) • Scanner (3) • Le lieu (2) • Bouilloire (2) • Presse/magazines (2) • Renseignements • Matériel (massicot, machine pour la reliure, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> • Manque de temps • N'utilisent que les ressources en ligne • Ne vit pas à Genève (2) • Absence de besoins • Heures d'ouvertures problématiques pour les temps partiels + les cours du soir • Préfère étudier à la maison (via le VPN)

Besoins
<ul style="list-style-type: none"> • Une autre localisation (13) <ul style="list-style-type: none"> ○ Problèmes liés au bâtiment F et/ou 4^e étage • Plus de place pour réviser / travail (11) • Plus de PC (10) • Plus de box (10) • Horaires plus larges (sur le modèle des universités) (9) • Distributeur de nourritures et de boissons (6) • Un coin cafétéria plus conséquent avec plus de canapés ou fauteuils (6) • Plus d'imprimante (5) • VPN qui fonctionne mieux (5) • Service personnalisé avec un conseiller ou un service de référence (5) • Plus de lecture plaisir (5) • Ateliers de formation (4) • De faire mieux respecter le silence (4) • Machine à café (3) • Améliorer la signalisation dans l'Infothèque (3) • Bases de données plus simple à utiliser (2)

- Améliorer ScholarVox (2)
- Plus d'espace (2)
- Pas accès aux ressources par téléphone
- Réservation en ligne des box
- Meilleure insonorisation des box
- Mieux signaler et faire connaître les formations déjà disponibles
- Augmenter le personnel à l'accueil
- Améliorer la signalisation sur le campus
- Augmenter le nombre de prises électriques à disposition
- Des espaces de travail individuels
- Plus d'espaces de réunion de petite taille
- Accès à tous les documents depuis l'extérieur
- Rendre à l'Infothèque les ouvrages des autres bibliothèques de RERO Genève

Satisfaction

- Le personnel : sympathique, efficace, ... (14)
- Documents spécifiques liés à mon domaine d'étude (14)
- Box (14)
- Imprimante (11)
- Salle informatique / salle de formation (10)
- Confort du lieu/cadre agréable (9)
- Calme (9)
- Canapé, coin détente (8)
- Espace complet (travailler, repos, manger, WC, etc.) (8)
- Services en lignes développés (5)
- Bases de données (3)
- Nombre de place de travail (3)
- L'agencement des différents espaces (3)
- Normes bibliographiques (3)
- Œufs (3)
- Coin pour manger (2)
- Horaires (2)
- Tutoriels et les guides vidéo pour les bases de données bibliographiques (2)
- Documentation plus ludique (2)
- « C'est sur place, dès que tu as un moment tu peux y aller »⁶ (2)
- PEB
- Scanner
- Les horaires étendus pendant les semaines qui précèdent les examens
- Signalétique dans les locaux
- Cours organisés par l'Infothèque (notamment sur le plagiat, sur comment citer les sources, ou à propos du travail de Bachelor)
- Avoir à disposition les anciens travaux de Bachelor
- WC propre
- « Le local d'impression soit fermé est un bon élément, car cela lui permet de discuter avec les autres sections – Informatique de gestion (IG) et Économie d'entreprise (EE) – et de sociabiliser « sans avoir l'impression de déranger le monde ».

⁶ Il faut préciser que les enquêtes avaient été effectuées avant l'ouverture du bâtiment B et du déménagement de la majorité des cours

Annexe 6 : Compte rendu de la séance dédiée à la correction du plan stratégique

L'équipe de l'Infothèque était réunie afin de discuter de la version 0.1 du futur plan stratégique de la bibliothèque (Infothèque 2016b). Il avait été demandé à chacune de lire le document et de le commenter, que ce soit avec des ajouts, des corrections ou des questions. Lors de cette séance, ce sont ces commentaires qui ont été passés en revue et discutés.

Déroulement

Le plan stratégique est un document interne qui servira de tremplin vers l'extérieur. Il pourra être utilisé par la suite pour mettre en place un nouveau service, projet ou produit. Issus de cette séance, les points qui nous intéressent sont retranscrits ci-dessous.

Les participantes ont souhaité ouvrir plus le champ des ressources au lieu de rester cantonné au livre, surtout qu'à l'avenir le livre pourrait être de moins en moins présent en bibliothèque. A la place du livre symbole de la connaissance, on trouve désormais la mention de ressources documentaires spécialisées.

L'une des participantes a soulevé le fait que dans l'imaginaire collectif, la bibliothèque apparaît comme un lieu positif. Mais pour certain, la bibliothèque peut être un lieu anxiogène. En effet, l'utilisateur pourra peut-être se dire, face à une grande bibliothèque, qu'il ne sera pas en mesure de trouver les informations dont il aura besoin et qu'il ne comprendra rien au fonctionnement des lieux. Cette notion a alors été ajoutée dans la section liée aux faiblesses.

Un autre point débattu, fut l'absence de mention des services proposés par la bibliothèque dans le chapitre consacré aux forces de cette dernière. Il fut alors proposé d'ajouter une phrase concernant les services avec quelques exemples. Mais une divergence d'opinion est apparue avec le terme de « l'accueil ». S'agit-il un service à part entière ou l'emballage d'un service ? Le débat a été lancé.

Il ne faut pas perdre de vue que ce plan est un document pour la communication. La question s'est alors posée de créer un document qui reste dans le champ de compréhension des participantes ou de créer un document en suivant le calibre de Monsieur Bernard Dagenais. Car il est ressorti que le modèle, ainsi testé « en direct », devra être notamment plus documenté afin qu'une définition soit rattachée à chaque proposition de rubrique.

Construction de la problématique

Cette version 0.1 du plan stratégique comportait déjà une amorce de problématique, construite grâce à divers autres documents. La majorité des points n'ont pas suscité de modifications, mais quelques ajustements ont tout de même été faits.

Il y était notamment mentionné les évolutions technologiques, comme Internet, qui facilitent l'accès aux informations pour les usagers, même si leur autonomie est plus difficile au vu des contraintes liées aux accès (fournisseurs, interfaces, login). Mais lors de la séance, les participantes ont réagi au fait que les publics ne se contentaient pas seulement des accès en ligne, mais qu'ils se rendaient effectivement toujours en bibliothèque. Les étudiants par exemple se rendent en bibliothèques pour travailler, mais choisissent un établissement leur amenant des avantages, comme par exemple l'emplacement au centre-ville ou les horaires plus flexibles. Il faut également prendre en compte les problèmes liés aux statistiques d'utilisation des ressources électroniques. Faisant partie du Consortium, la HES-SO dispose des statistiques la concernant de façon globale mais pas par école. Il n'est alors pas possible de connaître exactement la façon dont les ressources sont utilisées par les publics dans les différentes écoles.

Un autre point a été soulevé et ajouté à la problématique concernant les écueils qui peuvent survenir dans le dialogue entre la bibliothèque et notamment sa hiérarchie. Chacun ayant des priorités différentes, il s'agit pour ces deux acteurs de trouver une manière de développer encore plus leurs relations et leur coopération.

Commentaires et observations

Tout au long du processus, toute l'équipe est restée extrêmement concentrée, discutant, proposant, corrigeant. Elles se sont approprié le document, décortiquant et critiquant les termes et notions issus du livre de Monsieur Bernard Dagenais et qui ne leur convenaient pas. Il fallait que le document et son contenu leur parle et c'est exactement ce qu'elles en ont fait. La façon de travailler de l'équipe a été un plus dans ce processus. En effet, de participer à l'élaboration en groupe, de corriger et de faire valider la version finale par toute l'équipe, permet une appropriation encore plus forte. Mais une trop forte appropriation peut être un risque, inhibant le dialogue entre les parties qui ne parleraient alors plus la même langue. Il faut trouver un moyen pour avoir un document compréhensible par l'équipe mais en utilisant des termes parlant à la hiérarchie. L'idée de faire deux versions du plan stratégique fut alors proposée, mais resta sans suite.

Au final, cette séance m'a permis de mieux saisir et d'avoir une meilleure idée des différentes problématiques auxquelles fait face la bibliothèque. On pourrait croire qu'il ne

s'agit que de la baisse de la fréquentation, mais cette dernière a des origines et des conséquences. Cette séance m'a également permis d'observer la dynamique du groupe et de comprendre ce qui leur tenait à cœur ainsi que les éléments auxquels il fallait faire attention (accueil, public).

Annexe 7 : Compte rendu de l'élaboration des objectifs

Cette deuxième séance s'est déroulée en présence des mêmes personnes déjà présentes lors de la séance précédente.

Pendant une matinée, l'animatrice, a amené les participantes, via différentes étapes, à construire des objectifs d'affaire, de communication et des axes stratégiques.

Le Brainstorming s'est déroulé en trois phases :

- Etape 1 : Choisir son rôle
- Etape 2 : Faites un souhait
- Etape 3 : Les poupées russes

La difficulté de ce brainstorming était de demander à des personnes non spécialistes en stratégie, d'arriver à élaborer des objectifs aussi facilement. L'idée fut donc de faire passer les personnes présentes par différentes étapes les amenant au final à construire les objectifs attendus. C'est à ce niveau que l'on retrouve les trois étapes, citées précédemment. Il s'agissait d'abord de définir ce dont ont besoin les différentes parties prenantes gravitant autour de l'Infothèque. Puis de les faire partir de quelque chose que les participantes connaissaient, c'est-à-dire d'opérationnel. Ces deux aspects devenant la clé pour construire adéquatement les objectifs finaux.

Voici le déroulement de chacune de ses étapes et des constations faites durant chacune d'elles. Les résultats ne seront par contre pas fournis ici de manière complète étant des éléments de travail pour l'Infothèque.

Etape 1 : Choisir son rôle (environ 60 min)

But A : La première étape consistait pour les participantes à se mettre à la place des différentes parties prenantes et de déterminer ce que ces dernières attendent de l'Infothèque. Il y avait bien sûr une part de subjectivité et ces idées étaient des suppositions, mais cette étape servait de mise en situation pour la phase finale.

Matériel : L'espace était une table avec des Playmobil permettant de représenter les différentes parties prenantes. Chacune des participantes devaient en incarner une, noter sur une feuille ses idées et les partager après coup avec le reste du groupe.

Les parties prenantes comprenaient : les étudiants, les professeurs, les chercheurs et la Direction. Les usagers externes ne furent pas pris en compte, car l'Infothèque ne dépend pas de ce public pour « sa survie » car il ne s'agit pas du public principal de la bibliothèque.

Résultats :

Les professeurs par exemple « demandaient » des supports mais également des espaces pour travailler avec les étudiants, ainsi que des informations spécialisées pour leurs domaines. Pour les chercheurs se sont la « fraîcheur », l'accès et la disponibilité des informations spécialisée ainsi que l'accès à distance qui ont été mis en avant. Les étudiants quant à eux ont des demandes plus variées, désirant plus de place pour travailler seul ou en groupe et des horaires plus larges. Mais il est également ressorti de leur part un certain besoin de simplification de l'accès aux ressources en ligne de la bibliothèque. Enfin pour la Direction, l'Infothèque doit participer à la vie du campus mais également fournir la documentation nécessaire aux étudiants et professeurs. Il s'agit également pour la bibliothèque de former les étudiants aux compétences informationnelles.

But B : Au fur et à mesure de l'exercice et des discussions entre les participantes, l'animatrice décida de modifier quelque peu l'exercice en inversant la tendance. Elle demanda en effet aux participantes d'ajouter sur leurs listes ce que l'Infothèque attendait des différentes parties prenantes.

Résultats :

Il est tout d'abord ressorti pour les professeurs et les chercheurs le souhait d'une plus forte participation de leur part aux services de la bibliothèque, comme notamment ELI et ArODES. Il a été ensuite notamment demandé que les chercheurs fassent parvenir leurs publications à la bibliothèque et que les enseignants promeuvent toujours plus la bibliothèque auprès de leurs étudiants. Concernant les étudiants c'est l'utilisation des ressources mais également la participation à la vie de l'Infothèque qui sont ressorties. Enfin pour la Direction, c'est le renforcement du dialogue avec la bibliothèque qui fut mis en avant.

Observations et commentaires : Cette première étape mettait l'accent sur des faits concrets, vécus par l'équipe. Le choix des Playmobil pour représenter les parties prenantes a beaucoup plu aux participantes et a permis de les faire passer en mode créatif, l'état d'esprit idéal pour un Brainstorming.

En ce qui concerne les étudiants et leur besoin de plus de place ou de box est à remettre dans le contexte des examens où la demande explose. Tandis qu'à la demande concernant les horaires, les participantes ont cité la tendance qu'ont les usagers à les comparer avec ceux d'autres Université. Ce point apparaît comme un véritable besoin.

Dans la deuxième partie de cette étape, une demande commune à toutes les parties prenantes s'est rapidement dégagée. Les participantes ont toutes demandé aux parties prenantes de venir à l'Infothèque. En parallèle, ce qui m'a interpellée, c'est le manque de communication qu'il semble exister entre les différents acteurs présents sur le campus. Dans ce contexte, il semble important de mettre au point une dynamique de groupe, faisant travailler les différents protagonistes de la HEG dans une seule et même direction.

Etape 2 : Faites un souhait (environ 20 min)

But : Dans cette partie, les participantes devaient, dans un premier temps réfléchir à des services n'existant pas encore à l'Infothèque, puis dans un deuxième temps, elles devaient les classer.

Matériel : Des idées de services inscrites sur des bouts de papier tirés au sort par les participantes. Et pour la deuxième partie de l'exercice, un « four-space model » avec de la colle à proximité afin d'y coller les idées.

Déroulement : L'animatrice avait récolté lors de discussions antérieures avec les collègues ou d'enquêtes menées par la responsable, des idées de services innovants, n'existant pas à l'Infothèque. Chacune devait, dans un premier temps, en tirer un ou plusieurs, le partager aux autres et réfléchir à d'autres idées de services pouvant être intégrés à l'Infothèque, le tout en gardant à l'esprit ce qui avait été dit dans l'étape 1. Puis dans un deuxième temps, il s'agissait pour les participantes, de classer ces services dans un « four-space model », en fonction de leur propre ressenti. Cette étape devait permettre de donner des moyens pour répondre aux besoins trouvés antérieurement. L'utilisation du modèle devait également permettre de voir dans quelle direction l'offre de services pourrait être améliorée.

Résultats : Voici les services déjà proposés (bout de papier) et les commentaires fait par les participantes :

- Espace lecture plaisir
 - Renforcer la détente
 - A voir ce qu'en pense la Direction
- Service de référence
- Labo Infothèque sur le design thinking
- Serious Game
- Fab lab
 - Espace d'échange pour les étudiants

- Peut-être dans Economie et Service ça posera problème, faire donc un espace collaboratif
- Offrir un espace dédié
- Une imprimante 3D pourrait toucher les IG
- Peut lier avec Labo Infothèque
- Veille
 - Plutôt en mail/newsletter
- Salon Numérique
 - Idée dans le bâtiment B d'un endroit cosy, de médiation
- RFID
 - Réglerait le problème du prêt s'il y a du monde. Les gens gagneraient ainsi du temps et les bibliothécaires en auraient plus pour répondre aux questions.
- Tchat
 - Existe dans ELI, mais a été remplacé par une FAQ
 - Les étudiants aimeraient quelqu'un qui les accompagne, ce que le tchat permettrait
 - Pourrait être utilisé si les usagers veulent poser des questions (par ex : êtes-vous ouvert, je veux prolonger, ...)
 - Beaucoup de jeunes préfèrent le tchat
- Créer un point au centre du campus
 - Avoir un point de liaison avec l'Infothèque dans le bâtiment B

A ce point de l'exercice, une seule autre idée est apparue. Elle fait écho à l'idée d'espace lecture plaisir. Il s'agit d'une « brocante Infothèque ». En annexe 8 se trouve une représentation du « four-space model » rempli par l'équipe.

Observations et commentaires : Ici, c'est au « côté métier » qu'a fait appel l'animatrice, en plongeant ses collègues dans l'opérationnel, ce qu'elles connaissent le mieux.

Cet exercice a été plus difficile pour les participantes, ne sachant pas que proposer et que faire des propositions de services en leur possession. De plus, le « four-space model » leur posa problème. Il leur fut difficile de comprendre son fonctionnement et le but de son utilisation dans ce cas. Et après l'exercice, nous pûmes nous rendre compte qu'il n'était pas utilisable en l'état pour une bibliothèque académique. A cela s'est ajoutée la difficulté de relier les informations présentes avec ce qui avait été dit auparavant/dans l'étape 1.

C'est en collant les papiers sur le modèle, qu'elles ont vu de « quel côté elles allaient » et quelques autres idées sont alors venues comme le « roving librarian », « embedded

librarian » ou « book a librarian ». Ces idées tendaient toutes sur les nouveaux rôles que peuvent avoir les bibliothécaires.

Etape 3 : Les poupées russes (environ 45min)

But : Cette dernière partie, découlant des deux autres, devait amener les participantes à élaborer, à partir des constatations faites auparavant, des objectifs d'affaires, de communication et stratégies pour l'Infothèque.

Matériel : Afin d'illustrer l'emboîtement des différentes réflexions, l'animatrice avait amené une poupée russe.

Déroulement : Il s'agissait de partir d'une situation donnée, d'une problématique et de créer des objectifs permettant de mettre en place des moyens et des actions.

Les objectifs et axes à créer étaient les suivants :

- Objectifs d'affaire = ce que veut faire l'organisation
- Objectifs de communication = intention d'action auprès du public, sa sensibilisation
- Axe stratégique = coordonner des actions pour obtenir un résultat

Cela tout en gardant à l'esprit le public ciblé par les objectifs. Est-il primaire, secondaire voire tertiaire ?

Résultats : Il n'y a pas eu de résultats durant la séance, le temps à disposition étant trop court. On peut remarquer que même en passant par différentes étapes bien structurées, il est toujours très difficile de construire de tels objectifs. Cela reste un travail sur le long terme.

Annexe 8 : « Four-space model » de l'Infothèque construit durant le Brainstorming

Figure 31 « Four-space model » de l'Infothèque construit durant le Brainstorming

