

h e g

Haute école de gestion
Genève

Identification des non-usagers de la bibliothèque HEIG-VD et de leurs besoins documentaires



HAUTE ÉCOLE
D'INGÉNIERIE ET DE GESTION
DU CANTON DE VAUD

www.heig-vd.ch

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

par :

Pauline THÉRY

Conseiller au travail de Bachelor :

Michel Gorin, chargé d'enseignement HES

Genève, le 15 juillet 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 HES en Information documentaire.

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

L'étudiante 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 Carouge, le 15 juillet 2016

Pauline Théry

Remerciements

Je tiens à remercier toutes les personnes qui m'ont soutenue et suivie tout au long de la réalisation de ce travail.

Je souhaite remercier :

- Ma mandante, Mme Tania Zuber-Dutoit et mon conseiller M. Michel Gorin pour leur disponibilité, leurs conseils et leur aide tout au long de ce travail.
- Mon juré M. Olivier Moeschler pour avoir accepté d'assurer ce rôle.
- Mes relecteurs, pour leur œil avisé ainsi que le temps qu'ils ont accordé à mon travail.
- Ma famille et mon copain, pour leur soutien indispensable et leur intérêt.
- Les personnes que j'ai rencontrées en entretien, pour leur temps généreusement accordé et leur sympathie.
- Tous les répondants qui ont participé à l'enquête.
- Toutes les bibliothèques académiques de Suisse romande que j'ai contactées, pour leurs retours complets et enrichissants.
- Toutes les personnes ayant partagé avec moi leur expertise pour me guider dans mon travail.

Résumé

La bibliothèque de la HEIG-VD à Yverdon-les-Bains a observé que son taux de pénétration était trop faible et a donc décidé d'identifier ses non-usagers et leurs besoins documentaires. A travers une enquête comprenant des questionnaires et des entretiens, le taux de non-usagers et leurs raisons de non-venue ont été identifiés, ainsi que les potentielles améliorations que la bibliothèque devrait effectuer afin de les faire venir. Le taux de participation élevée des non-usagers lors de l'enquête prouve qu'il n'y a pas un rejet de la bibliothèque et que cette thématique intéresse.

Cette enquête a révélé que les non-usagers sont rarement conscients de leurs besoins documentaires, ou du moins pensent que les moteurs de recherche sur le Web sont suffisants pour pallier la bibliothèque. Le positionnement géographique a été confirmé comme un obstacle incontournable à la fréquentation.

Grâce à l'analyse des résultats de l'enquête, ainsi qu'à l'état de l'art, des recommandations d'améliorations tels que des formations ou un service de référence en ligne ont été élaborées en tenant compte des contraintes de la bibliothèque.

Ce travail démontre que ces recommandations ne peuvent être efficaces que si la bibliothèque est intégrée dans une stratégie globale de l'école.

Mots-clés : Besoin documentaire, Bibliothèque académique, Identité, Non-usager, Taux de pénétration

Table des matières

Déclaration.....	i
Remerciements	ii
Résumé	iii
Liste des tableaux	ix
Liste des figures.....	x
1. Introduction.....	1
2. Contexte	2
2.1 Le mandat	2
2.1.1 Nature	2
2.1.2 Cadre général	2
2.1.3 Origine	2
2.1.4 Contraintes.....	2
2.1.5 Objectifs.....	3
2.1.6 Méthodologie générale.....	4
2.2 La HES-SO	6
2.3 La HEIG-VD.....	6
2.3.1 Mission, vision et valeurs	7
2.3.2 Organigramme	8
2.3.3 Les centres et les départements	9
2.3.4 Les formations de base.....	9
2.3.4.1 Bachelor	9
2.3.4.2 Master.....	11
2.3.5 La formation continue.....	12
2.3.6 La Recherche Appliquée & Développement (Ra&D)	13
2.4 La population de l'école	13
2.4.1 Etudiants.....	13
2.4.2 Personnel d'enseignement et de recherche (PER).....	14
2.4.3 Personnel administratif et technique (PAT)	14
3. État des lieux de la bibliothèque	15
3.1 Localisation et horaires de la bibliothèque	15
3.2 Vision et missions.....	15
3.3 Objectifs.....	16
3.4 Ressources et moyens	17
3.4.1 Ressources humaines.....	17
3.4.2 Ressources matérielles	17
3.4.3 Ressources financières.....	17
3.4.4 Manifestations, visites guidées et formations	17

3.5 Collections et services	18
3.5.1 Collection papier	18
3.5.2 Collection et accès numérique	18
3.5.3 Services	19
3.6 Public cible	19
4. État de l'art	20
4.1 Méthodologie.....	20
4.2 Terminologie	20
4.2.1 Usager	20
4.2.1.1 Études	21
4.2.2 Non-usager	22
4.2.2.1 Études	24
4.2.3 Besoin documentaire	25
4.3 Environnement des bibliothèques académiques.....	26
4.3.1 Macro environnement	26
4.3.2 Micro environnement.....	27
4.3.2.1 L'intensité concurrentielle	28
4.3.2.2 Tendances du secteur.....	29
4.3.3 Les défis d'une bibliothèque académique.....	30
4.3.4 Les facteurs clés de succès	30
4.4 Enquêtes effectuées auparavant par la bibliothèque concernant les usagers	31
4.4.1 Travail de Bachelor de Jennifer Lopez (2008)	31
4.4.2 Rapport de l'enquête de satisfaction sur la bibliothèque HEIG-VD (2012)	34
4.4.3 Rapport sur l'enquête de fréquentation de la bibliothèque de la HEIG-VD (2014)	35
4.5 Echanges avec des bibliothèques HES et universitaires	36
4.5.1 Méthodologie	36
4.5.2 Réponses des bibliothèques HES et universitaires	37
4.5.2.1 Bibliothèque n°1	37
4.5.2.2 Bibliothèque n°2	39
4.5.2.3 Bibliothèque n°3	39
4.5.2.4 Bibliothèque n°4	40
5. Hypothèses	42
5.1 Image de la bibliothèque	42
5.2 Emplacement et aménagement de la bibliothèque	43
5.3 Facteur temps	44
5.4 Collections.....	44
5.5 Horaires	45
5.6 Utilisation des ressources en fin de cursus.....	46
5.7 Accès à la documentation	46

5.8	Concurrence	47
5.9	Promotion	47
6.	Enquête	49
6.1	Méthodologie	49
6.1.1	Contraintes.....	49
6.1.2	Choix du logiciel.....	49
6.1.2.1	Conseils et choix à dispositions.....	50
6.1.3	Écriture.....	50
6.1.3.1	Format des questionnaires.....	50
6.1.3.2	Distinction entre usagers et non-usagers.....	51
6.1.3.2.1	Non-usagers dans le questionnaire des étudiants.....	51
6.1.3.2.2	Non-usagers dans le questionnaire du PER et du PAT.....	52
6.1.3.3	Format des questions.....	52
6.1.4	Diffusion.....	53
6.1.5	Récolte des résultats.....	55
6.2	Analyse des résultats	55
6.2.1	Questionnaire 1 : étudiants.....	56
6.2.1.1	Profil des répondants.....	56
6.2.1.1.1	Profil des répondants Bachelor.....	57
6.2.1.1.2	Profil des répondants Master.....	59
6.2.1.1.3	Profil des répondants en formation continue.....	59
6.2.1.2	Inscription à la bibliothèque et usage.....	60
6.2.1.3	Usagers.....	61
6.2.1.4	Satisfaction des usagers.....	64
6.2.1.5	Commentaires d'usagers.....	66
6.2.1.6	Besoins et habitudes des non-usagers.....	67
6.2.1.7	Raisons de non-venue à la bibliothèque.....	68
6.2.1.8	Commentaires de non-usagers.....	70
6.2.1.9	Augmentation du taux de pénétration.....	71
6.2.2	Questionnaire 2 : PER et PAT.....	74
6.2.2.1	Profil des répondants.....	74
6.2.2.2	Visite physique de la bibliothèque et fréquence.....	76
6.2.2.3	Ressources et services.....	77
6.2.2.4	Commentaires généraux.....	81
6.2.2.5	Non-usagers absolus.....	81
6.2.2.6	Satisfaction des répondants.....	81
6.2.2.7	Recommandation de documents ou de ressources aux étudiants.....	84
6.2.2.8	Raisons de basse fréquentation et de non-venue.....	86
6.2.2.9	Augmentation du taux de pénétration.....	87
6.2.3	Participation au concours.....	89
6.2.4	Contact de volontaires.....	89
6.2.5	Vérification des hypothèses.....	90
6.3	Types de profils de non-usagers	92
7.	Entretiens semi-directifs	94
7.1	Méthodologie	94
7.2	Préparation des questions	94

7.3	Sélection de l'échantillon	94
7.4	Compte-rendu.....	96
7.4.1	Étudiant n°1	96
7.4.2	Étudiant n°2	97
7.4.3	Étudiant n°3	97
7.4.4	Étudiant n°4	98
7.4.5	Étudiants n°5, 6 et 7.....	99
7.4.6	Collaborateur PAT.....	99
7.5	Analyse	100
8.	Recommandations	102
8.1	Axes stratégiques	102
8.2	Solutions à court et moyen terme.....	103
8.2.1	Services	103
8.2.1.1	Cours et formations	103
8.2.1.2	Service de référence	104
8.2.2	Lieu	105
8.2.2.1	Places de travail	106
8.2.2.2	Espace détente.....	106
8.2.2.3	Salle de travail en groupe.....	107
8.2.3	Ressources	108
8.2.3.1	Travaux de Bachelor et mémoires	108
8.2.3.2	Ressources électroniques	109
8.2.3.3	Application mobile	110
8.2.3.4	Site Web	111
8.2.4	Promotion	113
8.2.5	Identité	114
8.2.6	Relations avec le PER	115
8.3	Solutions à long terme.....	115
9.	Synthèse et conclusion.....	117
9.1	Synthèse de ce travail.....	117
9.2	Problèmes rencontrés	118
9.3	Autocritique.....	118
9.3.1	Notion de non-usager et enquête	118
9.3.2	Questionnaires.....	119
9.3.3	Entretiens.....	120
9.4	Conclusion	120
	Bibliographie	122
	Annexe 1 : Logigramme du questionnaire 1 « étudiants »	130
	Annexe 2 : Questionnaire 1 « étudiants »	131
	Annexe 3 : Logigramme du questionnaire 2 « PER et PAT »	137
	Annexe 4 : Questionnaire 2 « PER et PAT »	138

Annexe 5 : E-mails envoyés pour la diffusion de l'enquête	144
Annexe 6 : E-mail envoyé aux volontaires participant aux entretiens	146
Annexe 7 : Formulaire de consentement aux entretiens	147
Annexe 8 : Questions posées durant les entretiens semi-directifs	148
Annexe 9 : E-mail envoyé aux bibliothèques HES et universitaires	149
Annexe 10 : E-mail de M. Corrado Pettenati	150

Liste des tableaux

Tableau 1 : Missions, vision et valeurs de la HEIG-VD	8
Tableau 2 : Vision et missions de la bibliothèque de la HEIG-VD	15
Tableau 3 : PESTEL des bibliothèques académiques en Suisse.....	26
Tableau 4 : Sexe des répondants Bachelor et différence avec la population totale	57
Tableau 5 : Filière des répondants Bachelor	58
Tableau 6 : « Quelles ressources documentaires de la bibliothèque utilisez-vous ? » (Étudiants).....	62
Tableau 7 : « Quels services de la bibliothèque utilisez-vous ? » (Étudiants)	63
Tableau 8 : Commentaires d'usagers (étudiants)	66
Tableau 9 : « Par quels moyens vous documentez-vous pour vos études ? ».....	67
Tableau 10 : « Où travaillez-vous ? »	68
Tableau 11 : « Pour quelles raisons venez-vous peu ou pas à la bibliothèque ? » (Étudiants).....	69
Tableau 12 : Commentaires de non-usagers (étudiants)	70
Tableau 13 : « Pour quelles raisons utiliseriez-vous (plus souvent) la bibliothèque ? » (Étudiants).....	71
Tableau 14 : Commentaires et suggestions d'améliorations d'étudiants.....	72
Tableau 15 : Dans quel(s) domaine(s) d'étude travaillez-vous ?.....	75
Tableau 16 : « Quelles ressources documentaires de la bibliothèque utilisez-vous ? » (PER et PAT)	77
Tableau 17 : « Quels services de la bibliothèque utilisez-vous ? » (PER et PAT).....	78
Tableau 18 : Propositions d'achat du PER et PAT.....	79
Tableau 19 : Commentaires généraux du PER et PAT.....	81
Tableau 20 : Commentaires sur la satisfaction des répondants du PER et PAT.....	83
Tableau 21 : Type de documents et ressources recommandés.....	85
Tableau 22 : Commentaires sur les recommandations.....	86
Tableau 23 : « Pour quelles raisons venez-vous peu ou pas à la bibliothèque de la HEIG-VD ? » (PER et PAT).....	86
Tableau 24 : Commentaires des non-visiteurs (PER et PAT)	87
Tableau 25 : « Pour quelles raisons utiliseriez-vous (plus souvent) la bibliothèque ? » (PER et PAT)	88
Tableau 26 : Commentaires et suggestions du PER et PAT.....	88
Tableau 27 : Vérification des hypothèses	90
Tableau 28 : Facteurs clés de succès et axes stratégiques.....	102

Liste des figures

Figure 1 : Organigramme de la HES-SO	6
Figure 2 : Positionnement géographique des sites de la HEIG-VD	7
Figure 3 : Organigramme de la HEIG-VD	9
Figure 4 : Evolution des effectifs (2002 à 2012).....	10
Figure 5 : Nombre d'étudiants Bachelor immatriculés au 15.10.2015	11
Figure 6 : Nombre d'étudiants Master immatriculés au 15.10.2015	12
Figure 7 : Hexagone sectoriel.....	29
Figure 8 : Formation suivie des répondants étudiants	56
Figure 9 : Sexe des répondants étudiants	56
Figure 10 : Provenance des répondants étudiants	57
Figure 11 : Type d'enseignement des répondants Bachelor	58
Figure 12 : Année d'études des répondants Bachelor	59
Figure 13 : Filière des répondants Master	59
Figure 14 : Formation continue suivie par les répondants.....	60
Figure 15 : « Êtes-vous inscrit(e) à la bibliothèque de la HEIG-VD ? » (Étudiants)	60
Figure 16 : « Êtes-vous venu(e) à la bibliothèque depuis le début de l'année académique ? » (Étudiants).....	61
Figure 17 : Usage de et inscription à la bibliothèque des étudiants	61
Figure 18 : « A quelle fréquence vous rendez-vous à la bibliothèque ? » (Étudiants) ..	62
Figure 19 : « A quelle fréquence empruntez-vous des ouvrages à la bibliothèque ? » (Étudiants).....	63
Figure 20 : Satisfaction des usagers (étudiants).....	65
Figure 21 : Sexe des répondants du PER et PAT.....	74
Figure 22 : Fonction(s) des répondants du PER et PAT	74
Figure 23 : « Sur quel site du campus êtes-vous principalement ? » (PER et PAT).....	75
Figure 24 : « Êtes-vous venu(e) à la bibliothèque depuis le début de l'année académique ? ».....	76
Figure 25 : Comparatif entre PAT et PER de la visite physique de la bibliothèque	76
Figure 26 : « A quelle fréquence vous rendez-vous à la bibliothèque ? » (PER et PAT)	77
Figure 27 : « A quelle fréquence empruntez-vous des ouvrages à la bibliothèque ? » (PER et PAT)	80
Figure 28 : Satisfaction des répondants du PER et PAT	82
Figure 29 : Satisfaction des usagers visiteurs du PER et PAT.....	83
Figure 30 : « Vous arrive-t-il de recommander des documents ou des ressources disponibles à la bibliothèque à vos étudiants ? »	84
Figure 31 : Recommandation de documents ou de ressources du PER qui ait la charge d'étudiants.....	84
Figure 32 : Fréquence de recommandations	85
Figure 33 : Contact de volontaires.....	90
Figure 34 : Service de référence de l'Uni Arve	105
Figure 35 : Mention de téléchargement par le biais de l'EPFL	109
Figure 36 : Onglet de la bibliothèque sur le site Web de la HEIG-VD	112

1. Introduction

L'utilisation des bibliothèques ainsi que leur rôle et leurs fonctions ont évolué, ou plutôt doivent évoluer, pour correspondre aux nouveaux besoins, nouvelles formes d'information et nouvelles manières d'utiliser la documentation. Il n'est plus nécessaire de dire que les bibliothèques doivent innover et se réinventer, mais plutôt de dire qu'elles possèdent les capacités pour que leurs services et ressources soient dans l'air du temps. Il s'agit de trouver les moyens qui correspondent le mieux à son institution, son contexte et son public.

La bibliothèque de la Haute Ecole d'Ingénierie et de Gestion du Canton de Vaud (HEIG-VD) a pour mission et comme désir de pouvoir satisfaire son public et transmettre une image, de la bibliothèque et même de l'école dans son ensemble, dynamique et actuelle. Cependant, cette bibliothèque subit de nombreuses contraintes, que ce soit au niveau budgétaire, des ressources humaines ou encore de son emplacement géographique. Ces contraintes combinées freinent le potentiel de la bibliothèque qui a de la peine à convaincre son public. La bibliothèque se rend compte que le nombre de non-usagers parmi la population totale de l'école est bien trop élevé et elle est décidée à augmenter son taux de pénétration, malgré les défis que cela implique.

La bibliothèque de la HEIG-VD m'a ainsi mandatée pour étudier la population des non-usagers et de cette façon définir qui la compose, quels sont ses besoins et raisons de non-venue. Finalement, je lui recommanderai des solutions ciblant les différents facteurs de non-venue ainsi que les différents profils de non-usagers.

2. Contexte

2.1 Le mandat

2.1.1 Nature

La bibliothèque de la HEIG-VD à Yverdon-les-Bains a déjà mené des enquêtes concernant les besoins et le niveau de satisfaction des utilisateurs. Aujourd'hui, c'est le public non-usager qu'elle souhaite cerner. Ce mandat est composé d'une partie théorique et d'une partie pratique, afin d'apporter une solution concrète et de résoudre un problème réel en se basant aussi bien sur de la littérature que sur une analyse des besoins du public cible. Il s'agira premièrement d'identifier les non-usagers de la bibliothèque et les raisons pour lesquelles ils sont si nombreux. Puis, dans un deuxième temps, de trouver des solutions assez faciles à mettre en place, afin de mettre en valeur l'intérêt de la bibliothèque pour la population de l'école et ainsi augmenter le taux de pénétration, autrement dit d'augmenter le nombre d'utilisateurs.

2.1.2 Cadre général

Ce travail est effectué pour la bibliothèque de la HEIG-VD. Il s'agit d'une bibliothèque académique faisant partie de la Haute école spécialisée de Suisse occidentale (HES-SO), qui propose des formations Bachelor et Master HES en ingénierie et en économie, ainsi que des formations postgraduées. C'est la plus grande école du cercle HES-SO et elle est répartie sur trois sites à Yverdon-les-Bains (Route de Cheseaux, Centre St-Roch et Centre Y-Parc).

2.1.3 Origine

La bibliothèque se rend bien compte qu'elle est sous-utilisée (les chiffres pour l'utilisation du service de prêt en 2014 étaient de 27% de la population). Or, d'après les chiffres de référence des études suisses et internationales, ce pourcentage pourrait être trois fois plus élevé (Zuber-Dutoit 2015).

Le campus de la HEIG-VD est composé de trois sites, la bibliothèque est située au milieu du bâtiment principal à la Route de Cheseaux et est donc distante d'une partie de ses usagers potentiels. Cela peut donc être un frein à la fréquentation de la bibliothèque sans toutefois justifier un tel pourcentage.

2.1.4 Contraintes

Il s'agit de bien cerner les types de personnes qui forment cette population de non-usagers et de déterminer leurs besoins vis-à-vis de la bibliothèque. Pour cela, des entretiens en personne sont envisageables mais très gourmands en temps et de ce fait, le taux de réponse de la population ciblée risque d'être très faible. Pour répondre

au mieux aux besoins des non-usagers, il faut récolter un maximum de témoignages. La contrainte sera de trouver le moyen d'atteindre le plus de personnes à travers un questionnaire et aussi de réussir à mener quelques interviews avec des personnes du campus.

Le budget et le temps sont aussi des contraintes dans la mesure où le budget de la bibliothèque est consacré aux livres et à la documentation, tout le reste devant être demandé et justifié auprès de l'administration. De ce fait, il faudra proposer des solutions simples et peu coûteuses qui permettent d'augmenter la population des usagers.

2.1.5 Objectifs

Les objectifs généraux (en gras) et les objectifs spécifiques découlent des buts énoncés par la mandante dans sa proposition de travail de Bachelor (Zuber-Dutoit 2015, p.2) et d'une concertation tripartite entre le conseiller, la mandante et la mandataire.

Établir les raisons de faible fréquentation de la bibliothèque de la HEIG-VD.

- Faire une revue de la littérature concernant les publics non-usagers en bibliothèque académique.
- Faire un état des lieux de la bibliothèque : ses services, son agencement, son positionnement.

Déterminer les profils des non-usagers sur la base d'une enquête.

- Élaborer une enquête, adaptée selon les différents profils possibles de la population (étudiants, corps enseignant, filières) qui permettra de déterminer les types de non-usagers.

Déterminer les besoins des non-usagers.

- Synthétiser les études faites auparavant concernant le public cible de la bibliothèque de la HEIG-VD.
- Analyser les résultats de l'enquête.
- Établir une liste des concurrents potentiels.

Proposer des solutions, simples et peu coûteuses, afin d'augmenter le taux de pénétration de la bibliothèque de la HEIG-VD.

- En se basant sur les résultats de l'enquête, proposer des idées ou actions réalistes à mener pour atteindre ce public, qui soient adaptées à l'école, simples à réaliser par le personnel et peu onéreuses.

2.1.6 Méthodologie générale

Tout d'abord, chaque grand chapitre de ce travail contient une méthodologie détaillée liée à son contenu. Cette méthodologie générale récapitule l'enchaînement des démarches et actions que j'ai menées, du début à la fin de ce travail, ainsi que leurs buts et enjeux.

Après avoir exposé le contexte de ce mandat, ce travail débute avec l'environnement de la bibliothèque, que sont la HEIG-VD et la HES-SO. Il est important d'exposer et de connaître l'environnement de la bibliothèque afin de mener un travail en accord avec le schéma dans lequel elle s'inscrit. Étant étudiante à la HEG de Genève, je connais le fonctionnement d'une école HES, de manière générale et d'un point de vue étudiantin. Cependant, la HEIG-VD est une HES au fonctionnement plus complexe. Elle comprend un grand nombre de filières, dans des domaines variés et est séparée physiquement en plusieurs sites. La documentation pour compléter cette partie n'était pas facile à récolter. En effet tout n'était pas disponible pour une personne externe et de plus il était même parfois difficile de savoir quelles informations m'étaient nécessaires.

La revue de la littérature n'a pas été simple à mener étant donné que les articles ou études concernant spécifiquement les non-usagers en bibliothèque académique ne foisonnent pas. De ce fait, pour guider mes pas et faire le tour de la littérature touchant à ma problématique, je me suis appuyée sur ma terminologie. En effet, il était évident pour ce travail que certains termes étaient à définir (comme un non-usager par exemple). De ce fait, grâce à la littérature j'ai pu élaborer ces définitions et ai résumé les études faites autour de ces termes. La difficulté a été que la problématique des non-usagers est vaste et avec des contours flous. Heureusement, beaucoup d'idées autour des termes définis se recourent. Il s'est agi, par exemple, de savoir tirer les éléments touchant le non-usage dans des études traitant de l'usage des bibliothèques.

La revue des enquêtes effectuées auparavant à la bibliothèque de la HEIG-VD était importante car elle m'a permis d'obtenir plusieurs statistiques et témoignages concernant l'utilisation de la bibliothèque au fil des années. J'ai pu aussi cerner les évolutions qu'avait suivies la bibliothèque à la suite de ces travaux.

En parallèle à cette revue de la littérature, j'ai également composé mon état de l'art avec des informations que l'on peut qualifier de « plus concrètes », avec les témoignages de bibliothèques académiques de Suisse romande. J'ai établi une liste de plusieurs bibliothèques HES et universitaires dont j'ai contacté les responsables pour leur poser des questions concernant leurs stratégies vis-à-vis des non-usagers. Je

souhaitais par-là connaître l'importance que les autres bibliothèques accordaient à cette problématique. Les questionner sur les raisons de non-venue dans leurs établissements a été un moyen d'appuyer certaines hypothèses. Il m'était aussi utile de récolter leurs recommandations et leurs manières d'agir afin de m'en inspirer dans mes recommandations et, avant cela, dans l'enquête. Leurs témoignages m'ont beaucoup aidée.

L'enquête a demandé du temps et du soin pour son élaboration. En effet, il était nécessaire qu'un grand nombre de non-usagers répondent pour une analyse pertinente et fine de ce non-public. Les questions devaient permettre le plus d'exhaustivité possible en étant synthétiques. Comme dit en introduction, l'enquête est l'élément charnière de ce travail, le contenu du contexte et de l'état de l'art ont aidé à son élaboration, puis, l'analyse des résultats de l'enquête permet de répondre aux questions de la problématique et d'établir les recommandations. Étape importante, mais également gourmande en temps. En plus de l'élaboration du contenu, il fallait également prévoir le schéma de diffusion, sachant que cette partie ne dépendait plus de moi à un certain moment mais de l'école. Il a fallu s'organiser pour pouvoir continuer à travailler d'autres parties durant le temps où l'enquête était disponible pour les répondants.

Les entretiens semi-directifs ont été menés pour approfondir les résultats de l'enquête. Il me semblait important de discuter avec des non-usagers en face-à-face pour clore l'étude. Il a fallu trouver des personnes de domaines et statuts différents dans l'école ayant tous le statut de non-usagers. Vu que cela s'est déroulé vers la fin de l'année académique, il fallait pouvoir interroger les étudiants avant la période des examens et les rencontrer sur une courte période. Cela était dans mon intérêt également de rentabiliser au mieux les visites à la HEIG-VD afin de ne pas perdre du temps de travail dans des déplacements.

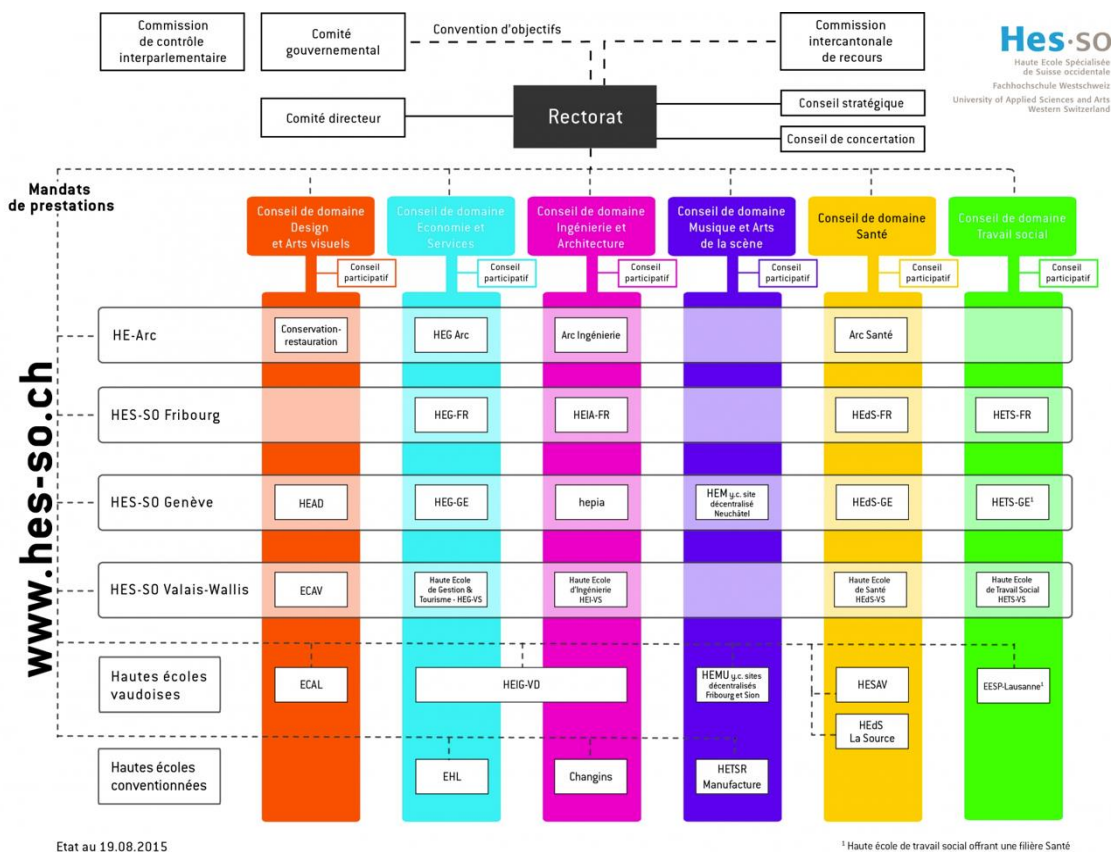
A partir de là, le temps restant a été utilisé pour analyser toutes les données récoltées et établir les recommandations, que j'ai pris soin de présenter à ma mandante avant de les développer.

2.2 La HES-SO

La HES-SO est l'une des 8 HES (7 HES publiques et *Kalaidos*) pilotées par la Confédération et les cantons (Swissuniversities 2016). Elle est la plus grande des HES en regroupant plus de 27% des étudiants en Suisse (HES-SO 2016c) et en son sein, 28 écoles dont la HEIG-VD sont réparties en Romandie. Les formations proposées par la HES-SO sont regroupées dans 6 différents domaines (HES-SO 2016b) :

- Design et Arts visuels
- Economie et Services
- Ingénierie et Architecture
- Musique et Arts de la scène
- Santé
- Travail social

Figure 1 : Organigramme de la HES-SO



(HES-SO 2016b)

2.3 La HEIG-VD

Avant que la HEIG-VD ne soit créée, c'est en 1956 que naît son ancêtre du côté ingénierie le Technicum Cantonal Vaudois (TCV) à Lausanne. En 1975, elle déménage à Yverdon-les-Bains sous le nom de « Ecole technique supérieure de l'Etat de Vaud »

(ETSEV). C'est seulement en 2004 qu'est prise la décision de créer la HEIG-VD qui regroupe l'Ecole d'Ingénieurs du Canton de Vaud (EIVD) et la Haute Ecole de Gestion du canton de Vaud (HEG-VD).

Toute la HEIG-VD est regroupée à Yverdon-les-Bains en 2006. Cela contribue donc à la taille importante de cette école et à sa répartition sur trois sites : St-Roch, Route de Cheseaux (bâtiment comprenant la bibliothèque) et Y-Parc.

Figure 2 : Positionnement géographique des sites de la HEIG-VD



(HEIG-VD 2016d, p. 65)

La HEIG-VD fait partie de la HES-SO et en est la plus grande école. Elle fait également partie des Hautes écoles vaudoises (HEV). La HEIG-VD forme actuellement plus de 2'500 étudiants Bachelor, Master et en formation continue sous la direction de Mme Catherine Hirsch et de ses collaborateurs (HEIG-VD 2016a).

2.3.1 Mission, vision et valeurs

La mission, la vision et les valeurs de la HEIG-VD sont présentées sur son site Web (HEIG-VD 2016b). Nous pouvons remarquer dans le tableau ci-dessous que l'école désire former des étudiants qui puissent non seulement intégrer rapidement le monde du travail, mais aussi déjà participer à des projets ancrés dans la réalité lors de leur cursus. L'innovation est également une notion majeure que l'école désire transmettre.

Tableau 1 : Missions, vision et valeurs de la HEIG-VD

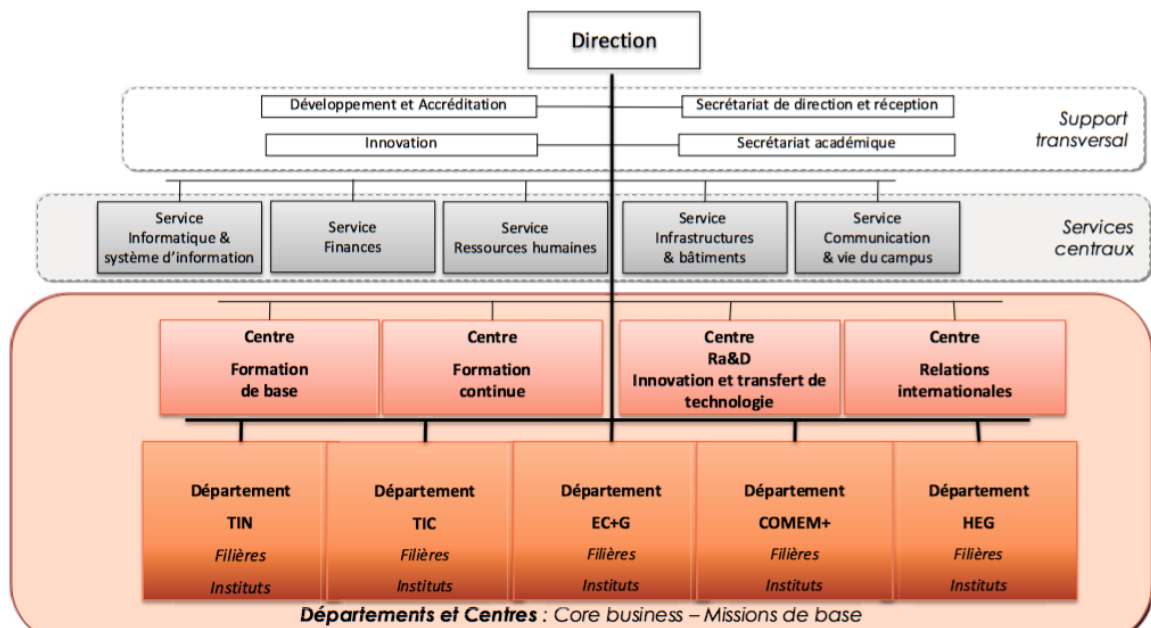
<p>Mission</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La Haute École d'Ingénierie et de Gestion du Canton de Vaud (HEIG-VD) permet la transformation des savoirs en produits et services à haute valeur ajoutée, en articulant les connaissances théoriques de pointe avec les exigences de la pratique professionnelle. Elle favorise ainsi l'innovation et la compétitivité des entreprises et participe au renouvellement du tissu économique du canton et des régions, tant par l'enseignement, la formation continue que la Ra&D. • Elle a pour objectif de former des professionnels capables d'intégrer un savoir académique de haut niveau, des compétences métiers pointues et une posture professionnelle responsable.
<p>Vision</p>	<p style="text-align: center;"><i>« From knowledge to business »</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • La HEIG-VD a l'ambition de devenir une université des sciences appliquées de référence dans le paysage des hautes écoles suisses en étant leader dans la conduite du processus d'innovation. Elle se veut un creuset offrant des opportunités de synergies entre professeur-e-s, étudiant-e-s et entreprises pour l'émergence de nouvelles compétences, individuelles et collectives. • Elle forme des professionnels à la pointe du savoir et de la technologie et les dote d'outils leur permettant de devenir des acteurs ouverts et agissants face aux grands enjeux de la société de demain. • Grâce à un enseignement fort dans la Ra&D et à sa capacité à traiter des problématiques transdisciplinaires, elle souhaite renforcer son rôle de partenaire de choix du monde économique.
<p>Valeurs</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Audace et pragmatisme • Respect et ouverture • Engagement et responsabilité

(HEIG-VD 2016b)

2.3.2 Organigramme

La HEIG-VD a une organisation assez complexe regroupant autant des organes de décisions horizontaux que verticaux. La complexité vient également du fait qu'elle est la seule école de la HES-SO à faire partie de deux de ses domaines d'études.

Figure 3 : Organigramme de la HEIG-VD



(Zuber-Dutoit 2016a)¹

2.3.3 Les centres et les départements

Les quatre centres de l'école gèrent la formation de base, la formation continue, la recherche appliquée et le développement (Ra&D)² et les relations internationales.

Les départements de la HEIG-VD gèrent une ou plusieurs filières de formation de base, ainsi qu'un ou plusieurs instituts rattachés à la Ra&D. Ils sont au nombre de cinq :

- Communication, Engineering, Management (COMEM+)
- Environnement construit & Géoinformation (EC+G)
- Haute Ecole de Gestion (HEG)
- Technologie de l'Information et de la Communication (TIC)
- Technologies industrielles (TIN)

2.3.4 Les formations de base

2.3.4.1 Bachelor

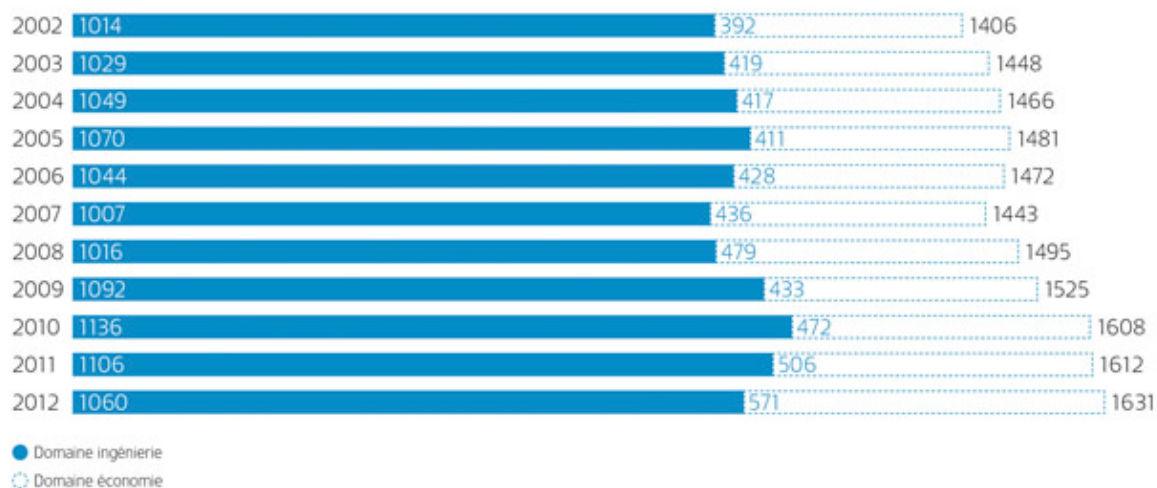
Au niveau Bachelor, dix filières sont proposées au sein de la HEIG-VD. La filière Economie d'entreprise (EE) est la seule de l'école appartenant au domaine Economie et Services de la HES-SO. Les neuf autres filières appartiennent au domaine Ingénierie et Architecture.

¹ L'organigramme a été envoyé en pièce jointe de l'e-mail par la mandante.

² Cf. § 2.3.6 La Recherche Appliquée & Développement (Ra&D)

De 2002 à 2012, le nombre d'étudiants Bachelor a augmenté de 1406 à 1631 (HEIG-VD 2016e), soit 16% en dix ans³.

Figure 4 : Evolution des effectifs (2002 à 2012)

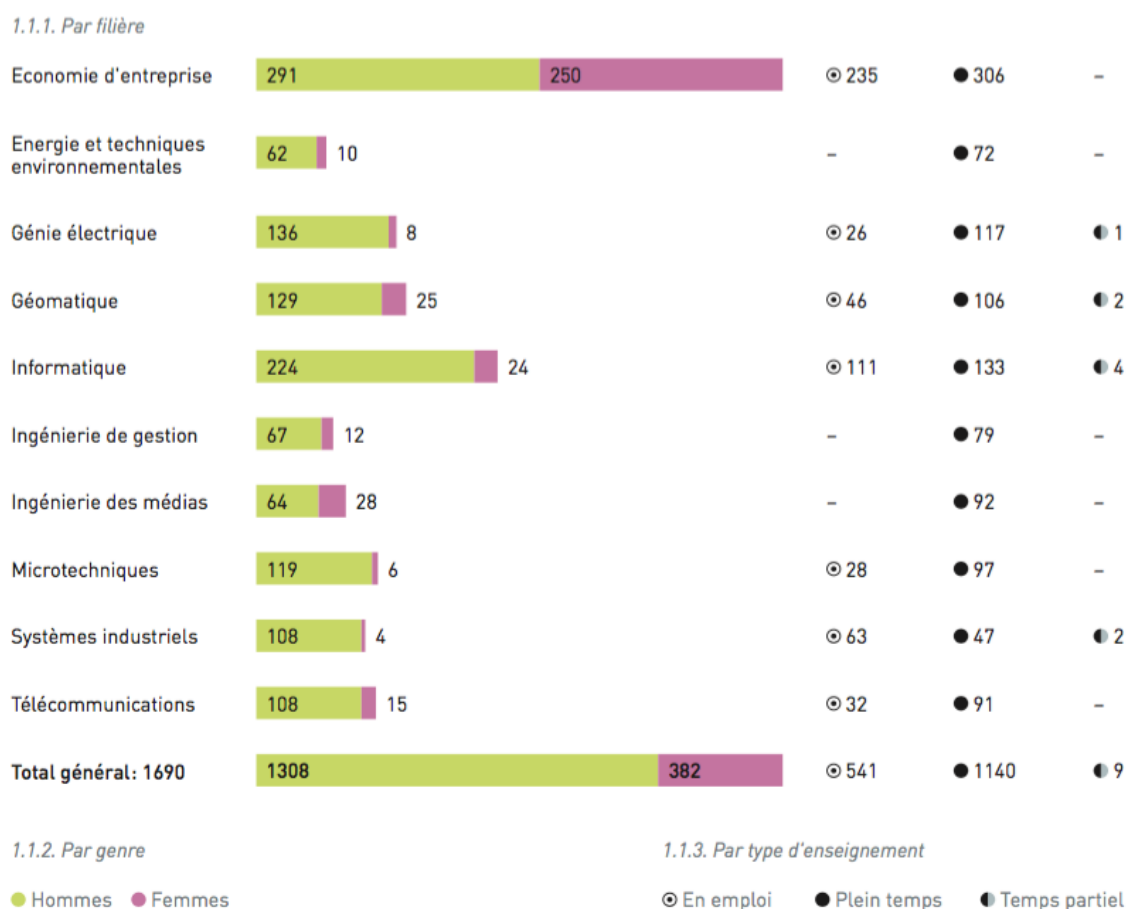


(HEIG-VD 2016e)

Au 15 octobre 2015, les étudiants Bachelor immatriculés à la HEIG-VD étaient au nombre de 1'690. La grande majorité sont des hommes (1308 : 77.4%) avec une très large disparité entre les domaines de l'ingénierie et de l'économie. La filière Economie d'entreprise est la plus importante de l'école avec 541 étudiants (32% de l'effectif total). A noter encore que presque toutes les filières proposent les études en emploi ou à temps partiel.

³ Les chiffres 2013 et 2014 ne sont pas disponibles sur le site Web de la HEIG-VD, ceux de 2015 seront bientôt publiés et ont été communiqués par la mandante dans un e-mail du 31 mai 2016 (Zuber-Dutoit 2016b)

Figure 5 : Nombre d'étudiants Bachelor immatriculés au 15.10.2015



(HEIG-VD 2016h)

2.3.4.2 Master

La HEIG-VD propose actuellement en partenariat avec d'autres écoles de la HES-SO quatre formations Master dans les domaines HES-SO Economie et Services et Ingénierie et Architecture. Les filières d'études sont gérées au sein de HES-SO Master à Lausanne (HEIG-VD 2016h). Trois formations Master proposent des orientations indiquées ci-dessous à leur suite :

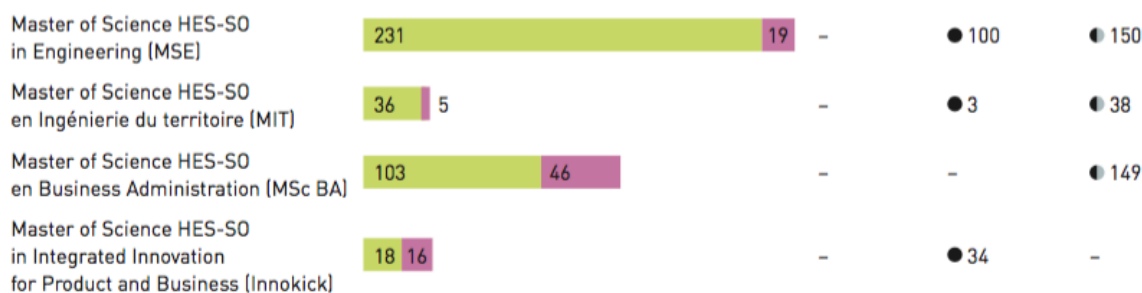
- **Master of Science HES-SO in Engineering (MSE)**
 - Technologies industrielles (TIN)
 - Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)
- **Master of Science HES-SO en Ingénierie du territoire (MIT)**
 - Géomatique
 - Génie civil
 - Urbanisme opérationnel
- **Master of Science HES-SO en Business Administration (MSCBA)**
 - Entrepreneurship

- Management des systèmes d'information
- Management et Ingénierie des services
- **Master of Science HES-SO en Integrated Innovation for Product and Business Development (MI2 / « Innokick »)**

Au recensement du 15 octobre 2015, 474 étudiants Master ont pu fréquenter à intervalles plus ou moins réguliers les sites de la HEIG-VD (2016h).⁴

Figure 6 : Nombre d'étudiants Master immatriculés au 15.10.2015

2.1.1 Par filière



2.1.2 Par genre

● Hommes ● Femmes

2.1.3. Par type d'enseignement

○ En emploi ● Plein temps ● Temps partiel

(HEIG-VD 2016h)

2.3.5 La formation continue

La HEIG-VD offre 27 formations postgraduées et continues dans quatre types d'orientations :

- Certificate of Advanced Studies (CAS) : 16 formations
- Diploma of Advanced Studies (DAS) : 2 formations
- Master of Advanced Studies (MAS) : 8 formations
- Executive Master of Business Administration (EMBA) : 1 formation

En 2015, 313 étudiants étaient inscrits à une formation continue (CAS, DAS, MAS, EMBA). A noter que des formations non certifiantes sont également délivrées telles que des cours ponctuels, généraux et des séminaires (HEIG-VD 2016h).

⁴ Il s'agit du nombre total d'étudiants inscrits dans un Master pouvant avoir des cours à la HEIG-VD, mais je n'ai pas pu avoir la proportion réelle qui la fréquentent.

2.3.6 La Recherche Appliquée & Développement (Ra&D)

La Ra&D regroupe 14 instituts et groupes transversaux qui fonctionnent comme un point d'entrée pour et vers les entreprises (HEIG-VD 2016f). Les 14 instituts rattachés à la Ra&D sont les suivants :

- Institut Interdisciplinaire du Développement de l'Entreprise (IIDE)
- Institut des Technologies de l'Information et de la Communication (IICT)
- Institut Reconfigurable & Embedded Digital Systems (ReDS)
- Institut de Géomatique, Gestion de l'environnement, Construction et surveillance d'ouvrages (G2C)
- Institut d'Automatisation Industrielle (iAi)
- Institut d'Energie et Systèmes Electriques (IESE)
- Institut de Génie Thermique (IGT)
- Institut des Systèmes d'Information eMbarqués (MIS)
- Institut de Conception, Matériaux, Emballage & Conditionnement (COMATEC)
- Institut de Micro & Nano Techniques (MNT)
- Health, Engineering & Economics Group (HE&E)
- MecatronYx
- Swiss Welding Institute (SWI)
- Media Engineering Institute (MEI)

Le Centre d'Etudes et de Transferts Technologiques de la HEIG-VD (CeTT) est l'entité qui soutient et valorise les instituts de la Ra&D en facilitant la réalisation des projets. Le CeTT est un pont entre le tissu économique et la HEIG-VD, qui cherche notamment les partenaires (90% PME, 10% grandes entreprises) et les fonds (publics, privés ou européens) pour concrétiser des projets en lien avec les domaines d'enseignement et de recherche de l'école (HEIG-VD 2016g).

2.4 La population de l'école

La population de l'école est composée d'étudiants, du personnel d'enseignement et de recherche (PER) et du personnel administratif et technique (PAT). Cette population compose les différents publics cibles de la bibliothèque.⁵

2.4.1 Etudiants

Nous avons vu dans les § 2.3.4 et § 2.3.5 qu'il y avait un nombre conséquent d'étudiants suivant une formation de base (Bachelor ou Master) et un choix important de formations continues (27) délivrées à la HEIG-VD. La population étudiante se trouve sur les sites de la Route de Cheseaux et au Centre St-Roch.

⁵ Cf. § 3.6 Public cible

2.4.2 Personnel d'enseignement et de recherche (PER)

Le corps enseignant et le personnel scientifique comprend les professeurs (HES ordinaires et associés), les maîtres d'enseignement, les adjoints scientifiques et les assistants HES. Au total, 212.9 équivalent plein temps (EPT) travaillent à la HEIG-VD avec l'un des statuts précédemment mentionnés (HEIG-VD 2016h).

2.4.3 Personnel administratif et technique (PAT)

Le nombre de collaborateurs astreints aux tâches administratives et techniques au sein de la HEIG-VD (direction, secrétariat, comptabilité, entretien des bâtiments, etc.) équivaut à 75.5 EPT au 31 décembre 2015 (HEIG-VD 2016h). A noter que certains employés du PAT ont parfois une double fonction et sont également engagés, par exemple, dans l'enseignement ou la recherche.

3. État des lieux de la bibliothèque

Nous avons vu dans le chapitre précédent que la HEIG-VD est une école proposant des formations nombreuses et variées, requérant des connaissances pointues dans le domaine scientifique et technique. De plus, l'école insiste sur l'importance de former des professionnels à la pointe de la technologie. La bibliothèque doit pouvoir répondre à ces désirs de qualité.

3.1 Localisation et horaires de la bibliothèque

La bibliothèque se trouve dans le bâtiment de la Route de Cheseaux 1, au niveau F.⁶

Toutes les collections sont regroupées dans les locaux de la bibliothèque, qui sont équipés du système Wi-Fi. Une salle de lecture silencieuse ainsi que des places de travail sont à disposition. Depuis mars 2016, la bibliothèque est ouverte 51 heures par semaine (auparavant 47 heures), plus précisément du lundi au jeudi de 8h00 à 18h30 et le vendredi de 8h00 à 17h00 (Bibliothèque de la HEIG-VD 2016b).

3.2 Vision et missions

Dans son plan stratégique (Zuber-Dutoit 2010), la bibliothèque de la HEIG-VD s'est dotée d'une vision et de cinq missions.

Tableau 2 : Vision et missions de la bibliothèque de la HEIG-VD

Vision	« Devenir le partenaire incontournable lors de toute recherche d'information spécialisée. »
Missions	<ol style="list-style-type: none">1. Acquérir, gérer et mettre à disposition des professeurs, collaborateurs et étudiants la documentation spécialisée nécessaire à leur travail, dans l'enseignement, la recherche et la formation au sein de l'Ecole.2. Promouvoir les compétences informationnelles indispensables à maîtriser au niveau HES en facilitant l'accès à l'information et aux ressources de la bibliothèque.3. Offrir des infrastructures adéquates de travail.4. Valoriser et promouvoir la production scientifique et les publications générales de l'Ecole.5. Fournir des prestations documentaires aux entreprises de la région.

(Zuber-Dutoit 2010, p. 1)

Le plan stratégique date de 2010 et l'ancienne direction de l'école en avait pris connaissance, sans toutefois en faire un document « officiel » et public (Zuber-Dutoit

⁶ Cf. carte (figure 2) en § 2.3 La HEIG-VD

2016a). Une mise à jour du document va également être effectuée tout prochainement :

« [Le plan stratégique] aurait dû être mis à jour en 2015, mais vu les travaux et le changement de gouvernance, il le sera cette année. » (Zuber-Dutoit 2016a).

3.3 Objectifs

Les missions (points noirs) et les objectifs qui leur sont assignés (points blancs) proviennent tous du plan stratégique de la bibliothèque (Zuber-Dutoit 2010, pp. 4-14). Tout comme indiqué dans la rubrique précédente, une mise à jour va être effectuée.

- Acquérir, gérer et mettre à disposition des professeurs, collaborateurs et étudiants la documentation spécialisée nécessaire à leur travail, dans l'enseignement, la recherche et la formation au sein de l'École
 - Etablir une politique documentaire
 - Référencer les documents disponibles dans un catalogue en ligne et les mettre à disposition de tous
 - Mettre à disposition un service de prêt interbibliothèques performant afin de répondre aux besoins ponctuels
 - Mettre en réseau les bibliothèques de l'École, afin de disposer d'une seule source d'information, permettant un partage des ressources documentaires
 - Soutenir les professeurs et collaborateurs en mettant à leur disposition un service de veille stratégique et documentaire
- Promouvoir les compétences informationnelles indispensables à maîtriser au niveau HES en facilitant l'accès à l'information et aux ressources de la bibliothèque
 - Améliorer la visibilité et l'accès aux services de la bibliothèque
 - Offrir des formations ciblées sur les besoins des différents publics afin de rendre les utilisateurs autonomes dans leurs recherches documentaires
 - Faire du site Internet un outil indispensable fournissant des informations détaillées sur toutes les ressources et les services accessibles
 - Approfondir la formation continue des bibliothécaires afin de pouvoir répondre de manière adéquate à tous les utilisateurs
- Offrir des infrastructures adéquates de travail
 - Mettre à disposition des places de travail en nombre suffisant, adaptées aux travaux en groupe ou au travail individuel dans des locaux agréables et insonorisés
 - En collaboration avec le Service informatique, proposer des outils adéquats
- Valoriser et promouvoir la production scientifique et les publications générales de l'école
 - Gérer une archive institutionnelle répertoriant les articles et rapports publiés par les collaborateurs de l'école ainsi que les travaux des étudiants. Y intégrer le texte intégral des documents si possible

- Aider à la publication des articles spécialisés : choix des revues (impact factor), vérification des bibliographies, informations sur le mode de publication (OAI), le droit d'auteur, etc.
- Recueillir, diffuser et archiver les articles paraissant dans la presse sur l'école
- Envoyer les publications générales de l'école aux bibliothèques gérant le dépôt légal cantonal et fédéral pour être archivées à long terme et mises à disposition de leurs usagers
- Fournir des prestations documentaires aux entreprises de la région
 - Devenir le pôle de compétence en information documentaire à disposition des entreprises de la région (Y-Parc, autres PME, etc.)

3.4 Ressources et moyens

La plupart des données concernant les ressources et les moyens ont été reprises du fichier Excel envoyé par la mandante. Les données de ce fichier qui ont été ou seront envoyées à l'Office fédéral de la statistique (OFS) sont de 2015 (Bibliothèque de la HEIG-VD 2016f).

3.4.1 Ressources humaines

6 personnes travaillent à la bibliothèque de la HEIG-VD pour un EPT de 2.98. 1 responsable travaille à 80%, 1 collaboratrice à 70%, 2 collaborateurs à 60%, 1 collaboratrice à 20% et 1 aide qui a un taux de 8%.

3.4.2 Ressources matérielles

La bibliothèque comprend 53 places de travail dont 4 places informatisées. A noter que le mobilier n'est pas encore définitif depuis le réaménagement qui a été effectué durant l'été 2015. Un système Wi-Fi, des prises et une imprimante sont également présents à la bibliothèque et à la disposition des usagers (Bibliothèque de la HEIG-VD 2016g).

3.4.3 Ressources financières

Le chiffre exact du budget n'a pas été communiqué, mais celui-ci ne peut être utilisé que lors d'acquisitions de nouvelles ressources.

3.4.4 Manifestations, visites guidées et formations

Quatre expositions ou manifestations ont été effectuées par la bibliothèque lors de l'année 2015. Le 25 avril dernier, une journée « Accro Biblio », à laquelle j'ai été conviée, a été menée dans le hall de la Route de Cheseaux où les bibliothécaires et un photographe étaient présents à un stand.

Il y a eu également 33 événements liés à des formations en bibliothèque donnés à un total de 478 étudiants. Ces cours ne sont donnés qu'aux premières années et aux nouveaux collaborateurs.

Dès la rentrée 2016/2017, différentes formations seront assurées aux étudiants en tronc commun tout au long de leur cursus académique, ce qui équivaut à 7h30 de cours dédiés à l'ingénierie documentaire sur trois ans :

- **1^{ère} année** : présentation et visite de la bibliothèque (45 minutes) et recherche documentaire à la HEIG-VD (1h30)
- **2^{ème} année** : recherche avancée d'informations sur NEBIS (45 minutes) et recherche avancée sur Internet (1h30)
- **3^{ème} année** : recherche d'information scientifique et technique (1h30) et plagiat, respect du droit d'auteur, bibliographie (1h30)

D'autres cours ou ateliers, parfois obligatoires, seront aussi dispensés selon la filière ou le type d'enseignement dès la prochaine rentrée académique.

3.5 Collections et services

3.5.1 Collection papier

La collection en libre accès équivaut à 14'635 documents et celle en magasins fermés en comprend 4'262. Au total, il y a une offre de 18'897 ouvrages au sein de la bibliothèque, dont 15'624 imprimés, 23 cartes et plans et 3'250 documents audiovisuels. Un grand travail de désherbage a été effectué entre 2014 et 2015, ce qui a conduit à l'élimination de 7'432 documents (Bibliothèque de la HEIG-VD 2016f).

Par ailleurs, près de 180 titres de périodiques (sur papier) sont empruntables (Bibliothèque de la HEIG-VD 2016c). 17 quotidiens de la presse suisse tel que *Le Temps*, *24 Heures* ou encore *La Liberté* sont également accessibles sur place.

3.5.2 Collection et accès numérique

L'affiliation au Consortium des bibliothèques universitaires suisses permet d'accéder à près de 30'000 livres électroniques, plus de 10'000 revues électroniques et à 70 bases de données (Bibliothèque de la HEIG VD 2016e). Ces ressources sont accessibles depuis le réseau informatique de la HEIG-VD ou par *Virtual Private Network* (VPN).

Quant au catalogue en ligne, la HEIG-VD est membre du réseau NEBIS⁷ (<http://www.nebis.ch/>) qui rassemble plus de 140 bibliothèques de Suisse, dont beaucoup de bibliothèques de HES ; le catalogue de NEBIS permet d'emprunter plus de 7 millions de titres (HEIG-VD 2015, p. 8).

⁷ NEBIS : Netzwerk von Bibliotheken und Informationsstellen in der Schweiz = Réseau de bibliothèques et de centres d'information en Suisse. L'identifiant NEBIS de la bibliothèque est le e62.

3.5.3 Services

De l'emprunt de la collection jusqu'à la proposition d'achat, la bibliothèque de la HEIG-VD (2016d) offre différents services à ses publics :

- **Prêt** : gratuit et ouvert à tout utilisateur inscrit dans le réseau NEBIS
- **Prêt interbibliothèques** : possibilité d'emprunter des documents qui ne se trouvent pas dans le réseau NEBIS. La bibliothèque paie les frais et les charges aux étudiants et collaborateurs de l'école.
- **Revue de presse** : les informations sont affichées à trois endroits différents (à la bibliothèque, hall central à la Route de Cheseaux et à la cafétéria de St-Roch)
- **Retrait et retour des documents sur le site de St-Roch** : documents à retirer au secrétariat et retour via une caisse dans le hall principal du centre St-Roch
- **Retrait et retour des documents par courrier interne sur le site de Y-Parc**
- **Fourniture d'articles si le texte intégral n'est pas directement disponible aux usagers de la bibliothèque** : formulaire de demande d'article disponible sur l'intranet de la HEIG-VD. Ce service est réservé aux étudiants et collaborateurs de l'école.
- **Formation et recherche documentaire⁸**
- **Proposition d'achat** : les professeurs et assistants peuvent faire des propositions par le biais d'un formulaire disponible sur l'intranet de l'école. Pour les étudiants, un professeur doit valider leur demande.

3.6 Public cible

Selon la norme ISO 2789:2013 (§ 2.2.34), la population cible comprend des « *groupes d'utilisateurs effectifs ou potentiels faisant l'objet, pour une bibliothèque donnée, d'un service particulier ou constituant les destinataires principaux de documents particuliers* ».

Le public de la bibliothèque de la HEIG-VD comprend les étudiants, le PER et le PAT. Néanmoins, s'il fallait prioriser ces publics, les deux premiers sont les publics cibles et les collaborateurs administratifs et techniques sont plutôt un public secondaire.

« [...] Dans le cas des HES, la population cible est celle décrit dans la Directive, soit les enseignants, les chercheurs et les étudiants de l'établissement de rattachement. »
(Bezençon 2009, p. 63)

⁸ Cf. § 3.4.4 Manifestations, visites guidées et formations

4. État de l'art

Cet état de l'art est composé tout d'abord d'une terminologie des concepts essentiels de ce travail, ainsi que d'une revue de la littérature basée sur ces termes. Ensuite, une analyse a été menée afin de comprendre dans quel environnement évoluent les bibliothèques en Suisse. Puis une revue des enquêtes et travaux menés par ou pour la bibliothèque de la HEIG-VD a été faite afin de connaître quelles problématiques ont déjà été posées et quelles données ou statistiques ont déjà été obtenues dans le passé. Enfin, des bibliothèques académiques ont été questionnées sur leur stratégie vis-à-vis des non-usagers. Un compte rendu de leurs actions et suggestions clôt cet état de l'art.

4.1 Méthodologie

Pour mener à bien cet état de l'art, différents moyens ont été utilisés. La recherche documentaire ainsi que la revue de la littérature ont enrichi l'essentiel du contenu de la terminologie. L'idée était de savoir si cette problématique avait déjà été abordée à ce jour, ainsi que de connaître les constats et recommandations qui en ont découlé. L'environnement des bibliothèques académiques a été analysé grâce à des méthodes et techniques de stratégie et de management vues en cours de Bachelor, en Information documentaire. La revue des enquêtes s'est faite grâce aux documents et rapports d'enquête fournis par la mandante. Pour répondre aux besoins de la bibliothèque de la HEIG-VD en matière de solutions peu coûteuses et facilement réalisables, il a été décidé de contacter plusieurs bibliothèques académiques de Suisse romande, car elles ont des situations financières et administratives plutôt similaires. Des questions types leur ont été envoyées par mail et les réponses pertinentes ont été résumées dans le chapitre ad hoc.

4.2 Terminologie

La terminologie a été écrite dans le but de définir les notions d'usager, de non-usager et de besoin documentaire. Chaque terme est défini et à l'intérieur des deux premières sous-rubriques se trouve une revue de la littérature sur le sujet.

4.2.1 Usager

Selon le Petit Larousse, « un usager est une personne qui utilise un service, en particulier un service public ou qui emprunte le domaine public ». A noter qu'il peut s'agir d'un service gratuit ou ayant un prix permettant d'en compenser partiellement le coût. Dans notre cas, cette définition est insuffisante. En effet, si l'on veut mieux comprendre un usager en bibliothèque académique, il est nécessaire de s'intéresser

aux différentes formes de services disponibles, ainsi qu'à la fréquence et l'utilité de ces derniers.

Pour déterminer ce qu'est un usager au sein de la bibliothèque de la HEIG-VD, il nous faut avoir un critère objectif. Selon Corrado Pettenati (2016), chargé de cours à la HEG du cours « Evaluation de la performance d'un SID », un usager en bibliothèque dans un environnement académique est une personne du public cible (étudiants de tous niveaux, professeurs, personnel technique) qui a utilisé les services de la bibliothèque au moins une fois dans les douze derniers mois. Vu que la diffusion de l'enquête de ce travail de Bachelor s'est déroulée au mois de mai, la limite a été fixée au début de l'année académique (septembre 2015).

La norme ISO 2789:2013 (Information et documentation – Statistiques internationales de bibliothèques), donne des définitions identiques d'un usager et de ses différents profils :

- Usager (§ 2.2.36) : bénéficiaire des services de la bibliothèque.
- Usager inscrit (§ 2.2.28) : personne physique ou morale inscrite dans une bibliothèque pour utiliser ses collections et/ou des services à l'intérieur ou à l'extérieur des locaux.
- Usager actif (§ 2.2.3) : usager inscrit qui est entré à la bibliothèque ou a utilisé ses équipements ou ses services au cours de la période de référence
- Emprunteur actif (§ 2.2.2) : usager inscrit ayant emprunté au moins un document au cours de la période de référence.

Définition : Un usager d'une bibliothèque académique est une personne du public cible étant venue physiquement ou ayant utilisé les ressources et services au moins une fois depuis le début de l'année académique.

4.2.1.1 Études

La littérature concernant les usagers en bibliothèque traite de leurs habitudes de travail, de l'utilisation qu'ils font des ressources mais également du lieu ainsi que l'intérêt que leur procure la bibliothèque. Cela nous permet de voir ce qui, dans un même public cible, pourrait pousser les non-usagers à comprendre qu'ils ont des besoins documentaires.

L'intention première de la venue des usagers en bibliothèque académique est d'étudier et d'utiliser les ressources à disposition, même si les services périphériques (tel qu'un coin détente) ont leur part de popularité (Lux, Snyder et Boff 2016).

Des études sur le comportement des étudiants en bibliothèque universitaire ont été faites (Paretta et Catalano 2013). Ces derniers ne viennent donc pas uniquement pour

étudier et font du *multitasking*. Leur temps de présence est partagé entre détente individuelle et travail. Dans les deux bibliothèques où a été menée cette enquête, environ 60% des comportements étaient liés aux études mais le second comportement le plus répandu était l'utilisation des réseaux sociaux.

« Students also viewed the library as a place to study, to check their e-mail, to meet their friends, to read, to write their papers, to kill time between classes and to eat. »
(Paretta et Catalano 2013)

Cette étude démontre que les comportements des étudiants à la bibliothèque évoluent continuellement. Il en ressort que les étudiants ont toujours besoin de documentation mais aussi d'espaces de travail, même s'il s'agit d'y faire autre chose qu'étudier. Une bibliothèque académique est autant un lieu pour étudier que socialiser.

Après les comportements des usagers il s'agit de voir quelle plus-value leur offre leur bibliothèque. Ce qui intéresse une bibliothèque académique est de savoir que ses services enrichissent le travail de son public. Le fait est qu'il existe une corrélation entre le taux de réussite des étudiants et le taux de fréquentation et d'utilisation des ressources de la bibliothèque (Heusse 2015 ; Stone et Ramsden 2013). Un schéma cyclique se crée lorsque l'on observe qu'une forte implication de la bibliothèque entraîne une grande utilisation par les étudiants et que cela débouche sur un taux de réussite plus élevé des étudiants.

« There is a statistically significant relationship between student attainment and two of the indicators – e-resources use and books borrowing statistics – and that this relationship has been shown to be true across all eight partners in the project that provided data for these indicators. »
(Stone et Ramsden 2013)

4.2.2 Non-usager

A contrario de l'utilisateur, M. Pettenati (2016) définit le non-usager comme celui qui a eu l'opportunité en termes de temps, de localisation, d'accéder aux services de la bibliothèque depuis le début de l'année (toujours ici académique) mais qui ne l'a pas fait.

Ce non-usager peut avoir décidé de ne pas utiliser la bibliothèque, mais le non-usage peut aussi être dû aux barrières présentes entre l'individu et la bibliothèque :

« A non-user of a library is one who has a right to use the library but he does not do so over a specific period and/or for a specific sample of collection or transactions. [...] non-users are the groups of people in an affluent society who are never given the means to satisfy their needs, or are geographically cutoff from centres of provision which are theoretically open to them or are so occupied that even while surrounded by all they need never stop to enjoy it and suffer a form of (information) malnutrition... »
(Sridhar 1994)

Il existe une frontière floue entre le plus ou moins public (Moeschler 2015). Parmi les non-usagers, on trouve les non-usagers « absolus » ainsi que des utilisateurs marginaux. Cela est également exposé par Sridhar :

« A library can have some non-user who do not use library or its collection or services at all and such non-users are absolute non-users. However, a substantial number of users who make marginal use of a library can be called marginal users. The result of some absolute non-users and many marginal users makes a library under-used. »
(Sridhar 1994).

En d'autres termes, on peut donc dire qu'il n'y a pas de mesure de ce qu'est un usage moyen et ou régulier, mais cela n'empêche pas d'observer qu'une bibliothèque est sous-utilisée. Laurence Jung (2010) dans une enquête effectuée à l'Université de Lyon dans le cadre de son diplôme de conservateur de bibliothèque juge que :

« [La] faible fréquentation n'implique néanmoins pas automatiquement le rejet. L'usage de la négation dans des expressions comme « non-usager », « ne travaille pas » suscite des images négatives, or ce n'est pas forcément le cas dans les discours des étudiants interrogés, loin s'en faut. Ceux qui y vont le moins ne le font pas toujours par refus de la bibliothèque ou de ses valeurs : il peut s'agir simplement d'une absence de choix ou de décision ou encore d'un choix positif pour une autre modalité de travail, jugée plus pratique [...] »

(Jung 2010, p. 10)

Que les raisons de non-usage proviennent d'un choix ou d'un rejet, elles peuvent être étudiées pour comprendre ce qui détourne l'individu de l'usage de la bibliothèque :

« L'analyse du non-public des bibliothèques s'avère intéressante, et ce à au moins deux égards. Elle est une manière de mieux comprendre son double étudié d'habitude, à savoir le public des bibliothèques ; ou, comme l'a récemment dit un auteur dans un des rares textes qui porte, précisément, sur les non-usagers de bibliothèques : « la fréquentation ne se comprend que par l'analyse de la non fréquentation » (Poissenot, 2003). Surtout, elle seule permet de mieux comprendre les logiques de la non fréquentation des bibliothèques et, par-là, d'esquisser des voies pour que les non- et les ex-usagers (re-)deviennent des usagers de bibliothèques. »
(Moeschler 2006)

Il est donc plus simple d'étudier un public qui existe et qui a des opinions, plutôt qu'un public cible non présent, qui n'est pas conscient de ses besoins et qui ne peut ainsi pas juger de la capacité de la bibliothèque à les assouvir.

Définition : Un non-usager d'une bibliothèque académique est une personne faisant partie du public cible mais n'étant pas venue physiquement ou n'ayant pas utilisé les ressources et services au moins une fois depuis le début de l'année académique. Cette personne a les moyens de profiter de l'offre de la bibliothèque, mais choisit de ne pas le faire ou est contrainte à ce non-usage.

4.2.2.1 Études

Nous avons vu que différents niveaux de non-usage existent. Combinés, certains facteurs et raisons peuvent faire pencher la balance du côté du non-usage :

« Leading reasons for infrequent or non-use of resources have been identified to include the lack of awareness, perceived lack of relevance, lack of time, distance, lack of skills in the use of electronic resources, having personal books and/or borrowing books from friends, access to the Internet from home as well as borrowing from other libraries, no need and denied use. » (Kiilu et Otike 2016)

Sont donc résumées ci-dessus les raisons majeures de non-usage, et ce, pour les différentes parties qui composent le public d'une institution académique :

« Lack of interaction between the library staff and the users is one of the major gaps. [...] Interaction with librarians may help reduce library anxiety through increasing the student confidence and comprehension of the library. »

(Kiilu et Otike 2016)

Il est donc possible que le public, notamment étudiant, préfère utiliser d'autres moyens d'information afin de pouvoir éviter la bibliothèque dont ils pensent ne pas maîtriser l'utilisation.

À cela s'ajoute le fait que les étudiants sont très confiants sur leurs capacités à trouver ce dont ils ont besoin et se reposent largement sur les moteurs de recherche. La bibliothèque doit modifier les mauvais comportements et stratégies de recherche des étudiants (Kiilu et Otike 2016) :

« Internet non-use [leads] to future improvements. In other words, the reasons for non-use could inspire improvements that would lead to future use. »

(Wyatt, 2003, p. 78)

Le non-usage doit être une motivation et une remise en question. Il s'agit de voir quelles méthodes existent pour pallier ce non-usage. Un projet au Royaume-Uni dans huit universités et nommé « Library impact Data Projet » (LIDP) est basé sur trois phases et a commencé en 2010 (Stone et al. 2015). La première consistait à démontrer qu'il existe un lien entre l'utilisation de la bibliothèque (emprunts et ressources en lignes) et la réussite des étudiants. La deuxième étape était de creuser ce lien en examinant de plus près un certain nombre de personnes et de pouvoir déterminer des profils de non-usagers. La troisième étape que nous allons voir ici avait pour but d'utiliser les données récoltées pour augmenter le taux de pénétration au niveau des groupes du public cible ayant le taux d'usage le moins élevé. Il a ainsi été jugé nécessaire :

- D'avoir une approche stratégique par département. Selon les domaines d'études les besoins ne sont pas les mêmes ;

- Que la bibliothèque continue à expérimenter de nouvelles manières d'approcher les étudiants et de les rendre concernés ;
- Que les visites de début d'année sont essentielles et peuvent être suivies de formations à la recherche d'information.

Le succès des mesures prises sera évalué selon les facteurs suivants :

*« Increased requests for information skills sessions from academic staff
Increased requests from students for one-to-one appointments
Increase in use of library resources by students »*

(Stone et al. 2015)

Les non-usagers des bibliothèques académiques sont d'une part « effrayés » et connaissent mal leur bibliothèque. Ils ne savent pas trop ce qui est pour eux et qui est là pour eux. Ainsi, ils préfèrent se tourner vers des moyens de recherche où ils se sentent en confiance et où ils pensent avoir le contrôle total.

Les solutions passent par l'amélioration de l'ambiance et plus d'interaction entre le staff et le public (étudiants mais aussi professeurs). La bibliothèque doit faire de la promotion régulièrement. Les formations combinent la promotion, l'interaction et l'apprentissage à de bonnes habitudes informationnelles par le public.

4.2.3 Besoin documentaire

Un besoin documentaire est une étape dans la recherche d'information. Une prise de conscience de ce besoin doit avoir lieu par l'individu pour pouvoir par la suite l'identifier, l'analyser et trouver un moyen de l'assouvir (Salaün et Arsenault 2010, p. 111). Dans un cadre académique, ce besoin peut varier selon les publics. Pour une personne faisant partie du corps enseignant, un besoin documentaire peut avoir pour raison la préparation de cours. Simmonot (2006) synthétise cette idée du besoin documentaire, ou plutôt, du besoin informationnel :

« Un besoin d'information serait donc une sensation qui porterait l'individu à s'engager dans une activité de recherche d'information (RI). Pour qu'un besoin d'information mène à une activité de RI, il faut que l'individu pense qu'il existe une réponse à sa question et que l'effort nécessaire pour obtenir cette réponse n'est pas trop important par rapport au gain attendu. » (Simmonot 2006, p. 2)

Définition : Un besoin documentaire, ou informationnel, est une démarche préalable nécessaire pour parvenir à des résultats, combler des lacunes et ainsi enrichir un processus intellectuel.

4.3 Environnement des bibliothèques académiques

Cette partie a été réalisée afin de mieux appréhender l'environnement dans lequel les bibliothèques académiques (HES ou universitaires) évoluent en Suisse. Afin d'y parvenir, différentes méthodes et analyses élaborées par le monde du management et de la stratégie ont été utilisées et adaptées à notre problématique.

4.3.1 Macro environnement

La PESTEL est utilisée pour avoir une vue macro-environnementale de la situation. Le nom vient des acronymes des six facteurs d'influence. Le tableau 3 est une analyse PESTEL sommaire influençant les bibliothèques académiques en Suisse. Ces éléments macro-environnementaux sont normalement incontrôlables par les entreprises telles que les bibliothèques⁹ et ont un impact sur elles. Il est donc important de les connaître et de s'adapter aux situations actuelles et futures.

Tableau 3 : PESTEL des bibliothèques académiques en Suisse

Politiques	Economiques	Sociologiques
<ul style="list-style-type: none">• Désengagement du canton de Vaud du réseau romand (RERO), effectif dès 2017 (Cachin 2014)• Remise en question de la participation suisse aux projets européens après le vote contre l'immigration de masse du 9 février 2014, notamment au programme de recherche Horizon 2020 (Britt et Bradley 2014)	<ul style="list-style-type: none">• Diminution générale des budgets alloués aux bibliothèques et du nombre de postes de bibliothécaires (Vieux 2015)• Utilisation de « bibliothèques clandestines »¹⁰ telles que Sci-Hub par les universitaires pour parer aux coûts des éditeurs ou aux restrictions de licences (Bohannon 2016 ; Richard 2016)	<ul style="list-style-type: none">• Chercheurs et professeurs sont contraints à beaucoup publier pour obtenir des fonds et augmenter leur visibilité (Berry 2009)• Décloisonnement de la connaissance et nécessité de la partager (Prével et al. 2012)• Les universitaires sont de plus en plus des <i>digital natives</i> sans forcément être compétents dans leurs pratiques numériques (Morraineau 2015)• Piratage des contenus culturels et scientifiques sur le Web (Bohannon 2016 ; Richard 2016 ; Wiart 2015)

⁹ Certaines multinationales comme les géants du Web (les « GAFAs » : Google, Apple, Facebook et Amazon) sont capables d'infléchir les politiques nationales à leur avantage (Du Ponchel 2015).

¹⁰ Sites où l'on peut télécharger gratuitement des documents normalement sous licences.

Technologiques	Ecologiques	Légaux
<ul style="list-style-type: none"> • Utilisation croissante des téléphones mobiles et dématérialisation des supports qui touchent le marché du livre, bien que les e-books représentent un secteur qui croît plus lentement dans les pays francophones que dans les pays anglo-saxons (Couderc 2014) • Evolution du livre numérique (Maspoli 2016) • Tendance et transition vers l'<i>Open Access</i> qui passe par la négociation avec les éditeurs (Legendre 2016) 	<ul style="list-style-type: none"> • Questionnement sur les dépenses énergétiques (à court, moyen ou long terme) entre les ressources papier et numériques. Sur le long terme, les livres en papier empruntés à la bibliothèque seraient plus écologiques, même si à l'achat, les e-books ont un impact écologique moindre (Annabelle 2015 ; Dion 2014 ; Guignard 2011) 	<ul style="list-style-type: none"> • Révision du droit d'auteur (LDA) avec une intégration d'un droit de prêt (« tantième ») (BIS 2015) • Nouvelle loi sur le renseignement (LRens) sur laquelle la population suisse se prononcera par référendum le 25 septembre 2016 (Pfefferlé 2016)

4.3.2 Micro environnement

Au contraire du macro environnement, les facteurs micro-environnementaux peuvent être contrôlés par la bibliothèque et sont donc composés « [...] de l'ensemble des acteurs qui impactent directement les choix stratégiques de l'entreprise et sur lesquels l'entreprise doit avoir une influence au premier rang desquels les clients, les fournisseurs et les concurrents » (Du Ponchel 2015).

Deux méthodes telles que l'intensité concurrentielle et les tendances du secteur d'activité ont été choisies pour appréhender ce micro environnement.

4.3.2.1 L'intensité concurrentielle

Le modèle des 5+1¹¹ forces de Porter, élaboré par Michael Porter en 1979, est utilisé pour mieux connaître l'intensité concurrentielle. Les éléments ci-dessous ont été repris dans un hexagone sectoriel (figure 7) afin de mieux visualiser leur pouvoir¹² en attribuant une note sur 10¹³.

- **Pouvoir de négociation des clients** : méconnaissance des services proposés, usagers pouvant choisir d'aller dans d'autres bibliothèques universitaires et publiques pour étudier ou emprunter des documents ; les clients ont un pouvoir non-négligeable, voire très important, car ils peuvent facilement trouver d'autres media que la bibliothèque. Pouvoir : 8 / 10
- **Pouvoir de négociation des fournisseurs** : grande force de négociation de la part des éditeurs tels que *Elsevier*, *Springer* ou autres entreprises fournissant les accès aux bases de données ; le Consortium des bibliothèques universitaires suisses arrive tout de même à faire baisser les prix de l'ordre de 30% (Madinier 2016). Lors des achats de livres papier en librairies ou auprès des grossistes, presque aucune marge supplémentaire de rabais ne peut être accordée. Pouvoir : 8 / 10
- **Menaces des produits ou services de substitution** : moteurs de recherche tels que Google très utilisés, les « bibliothèques clandestines » telles que Sci-Hub utilisées par le personnel d'enseignement et de recherche ou encore la librairie en ligne Amazon qui est également un substitut aux yeux des clients. Pouvoir : 9 / 10
- **Menaces d'entrants potentiels sur le marché** : librairies physiques qui offrent des espaces de détente et de lecture tels que Payot (Helmlinger 2015). Pouvoir : 3 / 10
- **Intensité de la rivalité entre les concurrents** : Bibliothèque de l'EPFL (*Rolex Learning Center*), et bibliothèques de la BCUL (Unithèque, Riponne, Dorigny) qui sont des forts concurrents de la bibliothèque de la HEIG-VD car beaucoup d'étudiants les choisissent tant au niveau de la proximité géographique ou de ce qu'elles offrent. Pouvoir : 9 / 10
- **Pouvoirs publics** : les élus politiques peuvent directement influencer sur le budget que reçoivent les hautes écoles et universités et donc sur celui que les bibliothèques reçoivent. Pouvoir : 7 / 10

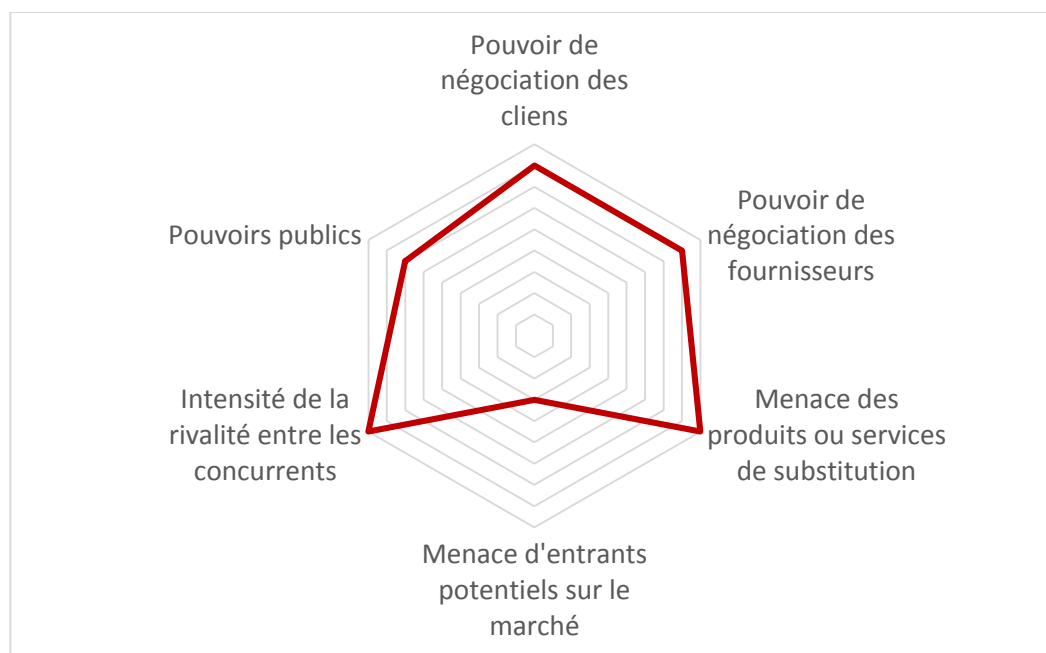
En synthétisant ces données dans la figure ci-après, il en ressort que la bibliothèque de la HEIG-VD est a fortiori dans un secteur avec une intensité concurrentielle importante à presque tous les niveaux, que ce soit de la part du public cible, des fournisseurs, des bibliothèques environnantes du Canton et bien évidemment des services de substitution.

¹¹ Le « +1 » représente les pouvoirs publics, élément qui fut rajouté plus tard par Michael Porter.

¹² Le pouvoir attribué est une notion par laquelle j'ai tenté d'être la plus objective possible.

¹³ 0 = aucun pouvoir, 5 = pouvoir de négociation assez important, 10 = pouvoir de négociation très fort

Figure 7 : Hexagone sectoriel



« La configuration, la hiérarchie et la dynamique de ces forces permettent d'identifier les facteurs clés de succès¹⁴, c'est-à-dire les éléments stratégiques qu'il convient de maîtriser afin d'éviter que le profit ne soit capté par ces cinq forces au détriment des firmes en présence [...]. » (Cinq forces de Porter 2016)

4.3.2.2 Tendances du secteur

Plusieurs activités ou services se dégagent comme étant les tendances du secteur :

- **Bibliothèque « troisième lieu »** qui incarne un modèle de bibliothèques. « 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)
- **Formation à la recherche documentaire** des étudiants et du corps enseignant afin qu'ils puissent maîtriser l'information (*Information Literacy*) en structurant et formalisant les processus (Blin et Stoll 2005 ; Panijel-Bonvalot 2005).
- **Service de référence présentiel ou virtuel** comme un service indispensable des bibliothèques afin d'assurer leur survie (Desrichard 2009).
- **Espaces technologiques (Fabrication Laboratory : *FabLab*) au sein des bibliothèques** pour partager les connaissances, favoriser la création et créer ainsi une médiation culturelle autour de ce concept d'élaboration et de partage (Fourmeux 2013 ; 2015a).
- **Externalisation de certains services** tels que la numérisation des documents et leur mise à disposition sur le Web ou le catalogue avec notamment un contrat entre la Bibliothèque cantonale et universitaire de Lausanne (BCUL) et Google dès 2006 (Frey 2016, p. 7) ou encore la collaboration entre le Centre de coordination pour l'archivage à long terme de documents électroniques (CECO) et des centres d'archives tels que celui du Canton de Fribourg (Broillet 2016, p. 45).

¹⁴ Cf. § 4.3.4 Les facteurs clés de succès

- **Participation aux recherches dans le domaine des humanités numériques**, champ en développement qui s'inscrit dans une gestion des outils et ressources numériques. Les humanités numériques peuvent être un tremplin pour reconquérir un public académique qui ne viendrait plus dans les bibliothèques (Barret 2014).

4.3.3 Les défis d'une bibliothèque académique

Une bibliothèque académique doit répondre aux besoins du public cible (étudiants, PER et PAT) et comprendre les défis que ces besoins impliquent (Salaün et Arsenault 2010, p. 33). Plusieurs éléments sont à prendre en compte (Delorme 2008), tels que :

- La population étudiante (le nombre d'étudiants et leur provenance)
- Le financement des universités
- Le numérique très présent et souvent peu maîtrisé par les lecteurs
- Les nouvelles formes d'enseignement (apprentissage à distance et formation continue)
- Les documents numériques (accès au contenu et préservation)
- La diffusion de publications savantes via les dépôts institutionnels

4.3.4 Les facteurs clés de succès

Afin de relever les défis qui lui sont imposés, une bibliothèque académique peut s'appuyer sur certains facteurs clés de succès qui vont lui permettre de rester compétitive face aux concurrents et aux substituts (Madinier 2016) :

- Une bonne communication de la bibliothèque
- Des prestations qui doivent correspondre aux besoins des publics
- Des ressources adéquates et variées
- Le soutien de la hiérarchie et des différentes filières
- Des infrastructures adaptées
- Un bon positionnement géographique
- Une expertise des ressources humaines
- Un sens de l'accueil et du service
- Un plan stratégique clairement établi

A noter qu'une maîtrise complète de ces facteurs n'est pas une garantie de succès et que dans le monde entrepreneurial, il faut acquérir un ou plusieurs avantages concurrentiels (Facteur clé de succès 2016).

4.4 Enquêtes effectuées auparavant par la bibliothèque concernant les usagers

Cette partie est un retour sur les enquêtes et évaluations menées par, ou pour la bibliothèque de la HEIG-VD concernant ses usagers et ses services. La lecture de ces enquêtes a pour but de s'intéresser aux éléments qui ont été mis en question, aux publics qu'elles visaient et surtout aux résultats et tendances qui en sont ressortis. Tout cela permettra par la suite une meilleure construction de l'enquête pour les non-usagers, et de mettre en lumière ces derniers pour monter les hypothèses.

4.4.1 Travail de Bachelor de Jennifer Lopez (2008)

En 2008, Jennifer Lopez, une étudiante en Information documentaire de la HEG de Genève a effectué un travail de Bachelor intitulé « *analyse des besoins à la bibliothèque de la HEIG-VD* », sur mandat de la bibliothèque de la HEIG-VD (Lopez 2008).

Il s'agit d'une étude des besoins des étudiants, des enseignants et des collaborateurs. Cette étude a été menée lors d'entretiens semi-directifs et par l'intermédiaire de questionnaires. A la suite des résultats, les besoins de ce public ont été analysés et des propositions d'amélioration des services ont été faites.

La thématique de ce travail est semblable au mien en plusieurs points. Il sera intéressant de voir quels résultats en sont ressortis et les propositions qui ont été faites, pour pouvoir par la suite, apporter une plus-value via mon travail.

Le point de départ du travail de Lopez a été le constat par la bibliothèque que le taux d'usagers provenant des sites autres que Route de Cheseaux était très faible, malgré le système de prêt entre sites. Dans l'échantillon fait pour mener l'enquête, le personnel du site de Y-Parc n'a pas été inclus, car beaucoup d'entreprises se trouvent dans ce bâtiment et les enseignants qui y font de la recherche enseignent à St-Roch ou Route de Cheseaux. Son enquête vise donc uniquement la population de St-Roch et a pour but de connaître les raisons de leur non-venue à la bibliothèque de leur école.

Dans un souci d'exhaustivité, 120 personnes ont été sélectionnées de manière totalement aléatoire et il a ensuite été vérifié que ces personnes étaient représentatives par rapport à l'ensemble de la base. Les entretiens menés avec ces personnes étaient semi-directifs et avaient pour but de connaître les habitudes documentaires et d'études des questionnés, mais également leurs lectures hors école.

Il a visiblement été difficile pour Jennifer Lopez de mener les entretiens avec les différentes personnes. Des problèmes d'ordre organisationnel, des échanges diversement fructueux et une récolte d'informations parfois décevante l'ont décidée à mettre un terme aux entretiens et leur préférer des questionnaires distribués dans les classes. Malheureusement, les retours ont été maigres et décevants. Les personnes sollicitées pour répondre à l'enquête venaient uniquement de la filière Economie d'entreprise et aucune d'elles n'étaient en dernière année de cursus.

Il me semble utile de mettre en avant ces aspects techniques afin de pouvoir mieux comprendre et appréhender les résultats que Jennifer Lopez a pu ressortir de son enquête.

Voici les thèmes et les remarques récurrents, aussi bien du côté des étudiants que des professeurs/collaborateurs :

- Peu des personnes interrogées habitent à Yverdon-les-Bains même.
- Peu de professeurs trouvent leur compte dans les fonds. L'analyse montre que ce que requiert ce public est en réalité déjà présent à la bibliothèque. Il s'agit d'une méconnaissance du fonds de la part de ce public, et/ou de ce fait, d'un manque de promotion et de mise en valeur des collections de la part de la bibliothèque.
- Au niveau du personnel, l'apparition de micro-bibliothèques a été observé. A savoir la création d'un petit fonds d'ouvrages de référence qui circulent, sans aucun lien avec la bibliothèque.
- NEBIS n'est que très peu mentionné par le public cible.
- Certaines critiques concernant le local de la bibliothèque viennent de personnes qui ne se sont jamais rendues sur place. Il y a donc, dans les esprits, une image de la bibliothèque assez floue, sûrement fondée sur le ressenti de certaines personnes et qui se transmet.
- Des collaborateurs expriment le sentiment désagréable qu'ils ont, non pas envers la bibliothèque, mais en lien avec son implantation. Ils regrettent la présence de la bibliothèque à la Route de Cheseaux. Malheureusement, les raisons de ce sentiment ne sont pas développées.
- L'accueil est agréable et le personnel compétent.
- Les personnes interrogées décrivent la distance pour s'y rendre comme un réel problème. Plus précisément, la bibliothèque ne vaut pas le déplacement.
- Pour les étudiants, venant tous de communes différentes, l'école est le meilleur endroit pour se rassembler. Ils ressentent un cruel besoin d'un espace de travail à St Roch, de même qu'une antenne de la bibliothèque. La concurrence des autres bibliothèques universitaires du canton est très forte.

Jennifer Lopez relève que le manque de visibilité de la bibliothèque à St-Roch est le seul problème.

D'après ce qu'elle a pu faire ressortir de ses entretiens, le public de St-Roch n'a pas manifesté de réticences à se déplacer pour aller à la bibliothèque, il s'agirait d'une simple question de « flemme » (Lopez 2008, p. 58). De plus, pour Lopez, le fait de se déplacer ou non est facile à solutionner, car il est possible d'emprunter via NEBIS et il n'est pas nécessaire de devoir consulter un ouvrage avant de l'emprunter. De ce fait, les propositions de Lopez étaient de mettre en place différents moyens de promotion :

- Créer un blog traçant l'actualité de la bibliothèque
- Placer des affiches promouvant les ressources, les formations, les événements et l'importance de se documenter pendant les études
- Mettre en place un *chat* connectant le public de l'école aux bibliothécaires pour répondre aux questions
- Faire parvenir les bibliographies des professeurs à la bibliothèque
- Proposer une visite de la bibliothèque à l'arrivée de chaque nouveau collaborateur afin de lui faire connaître le service.

Jennifer Lopez conclut son travail en expliquant que les personnes du site de St-Roch et de la Route de Cheseaux ne se fréquentent jamais. La solution, souhaitée par le public, serait une antenne de la bibliothèque à St-Roch. Cette option n'était pas envisageable au moment du travail de Jennifer Lopez. Elle n'avait donc pas besoin de l'approfondir, certains cours étant de surcroît dispensés sur les deux sites. Il était dès lors difficile de savoir comment répartir les ouvrages de ces matières s'il y avait une deuxième bibliothèque. Pour conclure, dans l'esprit du public, le réel problème n'est pas de se déplacer à la Route de Cheseaux, mais plutôt que la plus-value de la bibliothèque n'est pas suffisante pour s'y rendre. Jennifer Lopez voit donc là l'importance de mettre en valeur les ressources afin de contrer cette méconnaissance de la part du public.

Le travail effectué par Jennifer Lopez me permet de voir ce qu'un mandataire externe à la HEIG-VD a pu y observer. Cela m'offre une vue d'ensemble, à prendre avec du recul car il ne s'agit pas de la même approche que la mienne et cette démarche a été effectuée il y a huit ans déjà. Les technologies ont évolué depuis, permettant de faire de nouvelles propositions. De plus, la bibliothèque a été réaménagée au cours de ces dernières années.

4.4.2 Rapport de l'enquête de satisfaction sur la bibliothèque HEIG-VD (2012)

« Profitant d'une enquête testant des indicateurs de qualité des bibliothèques pour la HES-SO, la bibliothèque de la HEIG-VD a fait circuler un questionnaire auprès de 831 utilisateurs inscrits pour utiliser ses services de prêt. »

(Zuber-Dutoit 2012, p. 3)

Le but de cette enquête a été de mieux connaître le public en le questionnant sur son activité, sa localisation, son utilisation des services de la bibliothèque ainsi qu'en lui demandant son avis sur ces mêmes services.

La diffusion s'est faite par le biais d'une liste mail avec les adresses extraites du système de service de prêt. Des questionnaires papier ont également été distribués dans les locaux de la bibliothèque, permettant de toucher également des personnes non-inscrites mais qui utilisent les services.

Les répondants étaient au nombre de 272, soit 32% des personnes ayant reçu le questionnaire. Les profils des répondants n'étaient pas proportionnels à la population de lecteurs inscrits. Au final, les étudiants ne représentent plus que 26% et les professeurs 59%. **On peut donc dire que les professeurs ont été plus assidus à répondre. Peut-être se sont-ils sentis plus concernés par les tenants de l'enquête. Ainsi, il ne faudra pas négliger dans l'enquête auprès des non-usagers de trouver une façon d'impliquer les étudiants, de les rendre concernés.**

Une autre variable marquante est ressortie : celle de la fréquentation selon le site où le lecteur est principalement localisé. Ainsi, deux tiers des répondants se trouvent sur le site de Route de Cheseaux, c'est-à-dire celui de la bibliothèque. Deux tiers également préfèrent utiliser les prestations de la bibliothèque sur place. **Il semble donc y avoir un intérêt à venir sur place plus que pour juste acquérir le document souhaité. Cela pourrait donc être un aspect à mettre en valeur afin d'attirer ceux qui fréquentent moins la bibliothèque.**

Des questions qualitatives ont été posées concernant le personnel, les locaux, le matériel, les ressources (numériques et papier), ainsi que les horaires. La moyenne globale est moins bonne (7.24) que la note des attentes générales (7.97). Ce qui démontre que les questions précises ont engendré de moins bonnes notes. Cela peut s'expliquer par le fait que chaque utilisateur n'utilise pas la même chose.

10% des personnes interrogées se disent insatisfaites lorsqu'on leur demande si « la bibliothèque contribue à vous faire progresser dans votre discipline ». **La bibliothèque se questionne sur la manière de satisfaire cette part du public, peut-être via des**

formations ou l'offre de nouveaux documents. Ces suggestions sont également abordées dans l'enquête auprès des non-usagers.

Au niveau de la satisfaction concernant les types de supports, un besoin inassouvi se fait sentir : celui des e-books. La bibliothèque déplore un manque de connaissances des profils des personnes concernées par ce besoin. **Cela démontre l'intérêt de renseigner le champ d'études ou l'appartenance départementale du répondant non-usager dans le questionnaire. Cela permet ainsi de connaître la répartition des besoins entre les départements et par conséquent de pouvoir apporter des solutions adaptées. Par exemple, s'il s'avère que le département de Technologie de l'information et de la communication (TIC) est le plus demandeur en e-books, ce sera dans ce domaine d'étude qu'il y aura le plus de choix.**

Seuls les étudiants de certains départements reçoivent des cours d'aide à la recherche documentaire en première année. Le reste du public n'en bénéficie pas. Cela est dû au manque de ressources humaines, mais aussi au manque de volonté des professeurs concernés. **Cette problématique est traitée dans mes recommandations pour la bibliothèque HEIG-VD, mais pas dans l'enquête.**

Les questions de l'enquête 2012 traitant des horaires d'ouvertures ainsi que des espaces de travail sont en lien avec des soucis en matière de ressources humaines et matérielles. Il est évident que depuis 2012, la bibliothèque n'a pas pu augmenter sa superficie. Cependant, certaines modifications et améliorations ont été apportées¹⁵. **Ainsi, je reviens sur ces sujets dans mon questionnaire dans le but de savoir s'ils ont un impact relatif sur la non-venue des non-usagers.**

L'enquête 2012 a fait ressortir les points négatifs et positifs de la bibliothèque pour les usagers. Cette analyse de l'enquête de satisfaction sur la bibliothèque de la HEIG-VD 2012 permet de mieux contextualiser l'enquête pour les non-usagers, de choisir les éléments sur lesquels revenir ou non, les précisions qui pourront être ajoutées et les éléments sur lesquels questionner ce public.

4.4.3 Rapport sur l'enquête de fréquentation de la bibliothèque de la HEIG-VD (2014)

En 2014, la bibliothèque a mené une enquête sur une période d'une semaine. L'enquête consistait à compter les entrées ainsi que les sollicitations auprès des bibliothécaires, puis à adresser un questionnaire aux utilisateurs sur leur profil et l'utilisation faite des locaux. « Le but étant pour la bibliothèque de mieux connaître son

¹⁵ Quelques précisions sur ces transformations se trouvent en § 3.4 Ressources et moyens

public et sa répartition entre les deux sites principaux de la HEIG-VD (route de Cheseaux et St-Roch) » (Zuber-Dutoit, 2014).

Les relevés des entrées et des sollicitations ont été faits manuellement. Un total de 481 personnes sont entrées cette semaine-là et l'on peut observer que les pics de fréquentation se situent dans les heures de pause du matin, à midi et de l'après-midi, avec 10 personnes en plus en moyenne qu'aux autres heures de la journée. (Zuber-Dutoit 2014, p. 4).

Pour ce qui est de la sollicitation, le total a été de 224 sur la semaine. Cela concerne autant le petit renseignement que l'entretien de plus d'une heure. Les autres sollicitations se font par mail, téléphone ou sont des demandes de prêts de lecteurs externes.

Au cours de cette semaine, 117 documents ont été prêtés, dont 14 au secrétariat de St-Roch. Cette semaine a été représentative de la réalité, car le prêt pour St-Roch a été de 12%, ce qui est le même taux que pour l'année 2013.

Concernant la sollicitation provenant de St-Roch, un comptage spécifique a été réalisé. On ne peut pas dire que cela soit représentatif, car le comptage des sollicitations n'est pas effectué d'habitude. Cependant, on observe clairement que l'utilisation faite de la bibliothèque par les personnes provenant de St-Roch est très faible (22 sollicitations sur le total de 224). Ce qui renforce l'idée que la bibliothèque est **un service de proximité**. Cette observation est importante pour les hypothèses de ce travail.

Le questionnaire sur l'utilisation des locaux était disponible dans la bibliothèque. 44 personnes y ont répondu, soit 10% du nombre d'entrées. Il en est ressorti que :

- Les professeurs sont plus mobiles que les étudiants et les collaborateurs.
- Les départements représentés sont majoritairement ceux de la Route de Cheseaux.
- Les étudiants répondants étaient majoritairement en début de cursus.
- Dans leur très grande majorité, les étudiants se rendent à la bibliothèque principalement pour y travailler.
- La fréquentation se fait plutôt sur un court moment (une heure et moins).

4.5 Echanges avec des bibliothèques HES et universitaires

4.5.1 Méthodologie

J'ai contacté les responsables de certaines bibliothèques HES ou universitaires, afin de savoir si elles avaient déjà fait des enquêtes, établi des rapports ou mené des actions visant les non-usagers de leur public cible. Le but de ces contacts était d'établir un

point de comparaison concret pour la bibliothèque de la HEIG-VD. En effet, connaître la situation d'une bibliothèque évoluant dans le même milieu, régie par la même organisation et avec un public cible similaire permet d'obtenir un point de comparaison pertinent. Ainsi, cela me permettait de savoir si les bibliothécaires se sentaient très concernés par le thème des non-usagers. Si c'était le cas, cela me permettait d'avoir une idée globale des raisons de non-usage qui avaient pu être observées et de découvrir quelles sont les actions menées par les bibliothèques dont les moyens sont assez similaires à ceux de la HEIG-VD.

Les réponses ont été rendues anonymes, car les bibliothèques qui m'ont généreusement donné ces informations l'ont fait uniquement pour enrichir ce travail.

4.5.2 Réponses des bibliothèques HES et universitaires

J'ai contacté un total de huit bibliothèques HES et universitaires en Suisse romande et ai obtenu six réponses, dont deux m'ont indiqué qu'elles ne pouvaient pas m'aider car elles n'avaient jamais étudié ce sujet et n'avaient mené aucune action visant particulièrement les non-usagers.

Les quatre autres n'ont pas établi de plan stratégique spécifique aux non-usagers. Cependant, elles ont quand même pris le temps de répondre à mes questions sur le pourquoi du non-usage. Le mail envoyé aux bibliothèques ainsi que les questions qu'il contenait se trouve en annexe. Les informations récoltées sont présentées ci-dessous par bibliothèque, car chacune explique ses recommandations selon sa configuration et son fonctionnement. Je présente ici les actions qu'elles ont mis en place et leurs recommandations qui me semblent utiles, pertinentes et potentiellement applicables à la bibliothèque de la HEIG-VD et à son public.

4.5.2.1 Bibliothèque n°1

Cette école se situe sur deux sites distincts, un peu comme la HEIG-VD, mais possède un centre de documentation sur chacun d'eux. L'équipe a pu observer que le centre de l'un des sites a été pendant longtemps moins fréquenté que l'autre, cela étant en partie dû à sa position peu avantageuse au sein du bâtiment. Les horaires également sont trop restreints (fermeture à 16h30 et fermé le vendredi).

Cette bibliothèque a mis en place plusieurs actions afin de se mettre en valeur aux yeux du public :

- En collaboration avec les enseignants, elle a développé la formation à la recherche documentaire pour toutes les filières (sur les deux sites) et ce, durant tout le cursus de l'étudiant. Les exigences liées à la recherche de documentation pour les travaux de Bachelor leur permettent d'intervenir

plusieurs fois, car cela « oblige » davantage d'étudiants à venir consulter les ressources en ligne ou s'adresser au prêt pour l'accès aux documents. De ce fait, ils se familiarisent avec le lieu.

- Elle organise des formations régulières en groupe ou personnalisées pour les enseignants sur les nouveaux outils documentaires et ressources en ligne (efficace pour faire connaître le centre de documentation et les prestations du service).
- Mise en circulation de proposition d'achats de livres aux enseignants de toutes les filières.
- Ajout de postes informatiques dans un des deux centres de documentation. Les étudiants viennent plus volontiers travailler dans cet espace et découvrent ainsi un peu mieux les collections.
- Achat de DVD de fiction en lien avec les problématiques des domaines étudiés et mise en visibilité des boîtiers avec possibilité d'emprunt : très efficace : il y a une forte demande des usagers, aussi bien étudiants qu'enseignants.
- Au moment où j'effectue ce travail de Bachelor, une étudiante HEG ID rédige le sien en recourant aux services de la bibliothèque de cette école. Elle oriente son travail sur l'étude d'une mise en place de veille documentaire sur les périodiques pour le corps enseignant.

De toutes ces actions, cette bibliothèque met l'accent sur l'importance du contact et de la collaboration avec les enseignants. Ils sont une partie importante du public mais aussi un lien essentiel vers l'autre partie du public que sont les étudiants. Les autres recommandations que suggère cette bibliothèque (concernant les non-usagers en général) sont :

- Pour les étudiants : intégrer les formations et ateliers liés à la recherche documentaire et aux outils tels que Zotero, EndNotes et autres dans les cursus d'études. Également développer les services de référence en ligne (guichet virtuel).
- Pour le corps enseignant : proposer régulièrement des formations sur les nouveaux outils documentaires, mettre en place de la veille documentaire, participer aux activités des départements/instituts de recherche (collaboration aux revues de littérature, valorisation de leurs publications).
- Participer aux événements des institutions (expositions, conférences, journées spéciales).
- Faire la promotion des collections imprimées, en installant par exemple un coin café-canapé.
- Développer des sites Web modernes et attractifs
- Être présente sur les réseaux sociaux

L'une des difficultés évoquées par cette bibliothèque HES est celle de connaître les attentes et besoins des usagers (étudiants) pour les collections imprimées en dehors des lectures obligatoires pour leurs travaux.

4.5.2.2 Bibliothèque n°2

Cette bibliothèque académique a elle aussi mis en évidence l'importance de la communication et de la promotion car d'après elle, la méconnaissance du service est la première barrière à la fréquentation. Ainsi cette bibliothèque participe :

- Aux Welcome Days de l'Université avec stand et présentation des services
- Aux Barcamps organisés par un autre service de l'institution
- Aux rendez-vous de l'enseignement organisés chaque année
- À l'organisation des « biblioDays » à chaque rentrée académique

Cette bibliothèque a également réalisé un film sur la bibliothèque avec une agence externe. Il est intéressant de noter que cette équipe possède une personne attirée à la communication.

Pour ce qui est des visites de présentation de début d'année, la bibliothèque se rend compte que ces dernières n'ont plus le succès escompté. Elle pense donc les proposer à la demande.

Une enquête LibQual+ a été menée, offrant des données statistiques et qualitatives sur l'accès à l'information, les infrastructures et les services pour les bibliothèques de chacun des sites de l'institution. Les données fournies par LibQual+ permettent de se représenter de manière graphique l'usage que font les membres de la communauté de la bibliothèque et également leur taux de satisfaction. 22 indicateurs dans trois niveaux de services sont évalués avec un minimum acceptable auquel la bibliothèque est censée se trouver (Libqual 2016). Ce type d'étude est intéressant mais demande des ressources humaines et financières relativement importantes.

4.5.2.3 Bibliothèque n°3

Cette école HES a mené une enquête de satisfaction en 2014 incluant les étudiants et le personnel administratif et technique. Cette enquête offre une « photo » de l'état actuel de la bibliothèque et ouvre un regard sur l'avenir. Les données récoltées donnent du poids et de la valeur lors des échanges avec la direction.

Cette bibliothèque exprime la difficulté de faire changer les habitudes informationnelles des professeurs qui sont attachés à certains ouvrages. Or, ceux-ci leurs sont offerts par des éditeurs et sont donc moins accessibles pour les budgets de la bibliothèque ou des étudiants. Elle déplore aussi le fait que les statistiques des ressources en ligne ne soient pas exploitables, du fait que les agrégateurs transmettent des chiffres concernant la HES-SO entière, ce qui les rend inutilisables.

Le taux de satisfaction et fréquentation de la population est élevé pour cette bibliothèque. Malheureusement, la récente construction d'un nouveau bâtiment sur le campus a provoqué une forte chute de la fréquentation. Ainsi la stratégie devra être revue.

4.5.2.4 Bibliothèque n°4

Cette bibliothèque possède un public cible très proche de celui de la HEIG-VD, du fait des filières présentes dans l'école. Elle s'implique beaucoup pour promouvoir ses services auprès des non-usagers et usagers, s'appuyant sur le fait qu'il s'agit d'un travail sur le long terme qui nécessite de la constance :

- Le service « Bibliothèque » est atteignable en un clic depuis la page d'accueil du site de l'école.
- Un site en intranet (GED) a été réalisé pour la bibliothèque. Ainsi les utilisateurs de l'intranet (GED) de l'école peuvent y voir les services de la bibliothèque.
- La bibliothèque possède sa propre page Facebook.
- Demande régulière aux étudiants des filières technologiques s'ils utilisent la bibliothèque ou, si selon eux, ils trouvent tout via le net. Ce à quoi ils répondent souvent que les livres ne les intéressent pas. De ce fait, la collections d'e-books pour ces filières est plus importante que pour les autres. Cet axe est aussi une question de budget, l'achat d'e-books s'étend petit à petit pour les autres filières. La bibliothèque est également attentive à promouvoir cet aspect, en montrant que les bibliothèques évoluent. En plus des nombreux livres papier, on trouve dans son catalogue des e-books ainsi que des ressources en ligne.
- Des mails sont très régulièrement envoyés pour informer des services de la bibliothèque, de ses ressources, des nouveautés. Le contenu de ces mails est ciblé en fonction des demandes faites au service de prêt. Par exemple, si les usagers sont demandeurs d'un certain type de document ou d'information, cela sera mis en valeur dans les mails, permettant au reste du public, aussi non-usager, d'être avisé et ainsi d'être potentiellement intéressé par ces mêmes ressources.
- Chaque automne, une bourse aux livres est organisée pour faire connaître l'existence de la bibliothèque.
- Dans cette institution, il existe des « cafés » à la pause du matin, permettant à toute personne de l'école de présenter un sujet qui l'intéresse, ou de communiquer des informations au sujet des événements qui se déroulent. Ainsi la bibliothèque a présenté certaines de ses ressources.
- La promotion orale ainsi que le bouche à oreille sont non négligeables. La bibliothèque profite des repas avec les collègues de l'école pour faire connaître la bibliothèque et évoquer ce qu'il s'y passe.
- La bibliothèque est l'une des seules de la ville à faire partie de NEBIS. Cela attire un public des autres écoles, voulant bénéficier des documents de NEBIS en plus de ceux de RERO via le prêt-inter.

- La bibliothèque insiste sur le fait qu'elle est publique et que les étudiants pourront toujours la fréquenter, même après avoir terminé leurs études.
- La bibliothèque assiste aux forums des bibliothèques HES et HES-SO dont les thèmes recourent parfois ce sujet (marketing en bibliothèque, la bibliothèque et ses non-usagers etc).
- La bibliothèque émet une remarque importante qui est celle du facteur temps. En effet elle a pu remarquer qu'un grand nombre de professeurs souhaiteraient venir à la bibliothèque, ou y venir plus régulièrement. Mais tous évoquent le manque de temps. Cela est également le cas pour les étudiants. C'est probablement la problématique à laquelle il est le plus difficile, voire impossible de trouver une solution.

5. Hypothèses

Les hypothèses se basent sur l'état de l'art : la revue de la littérature, les études menées par la bibliothèque de la HEIG-VD et les témoignages d'autres bibliothèques académiques de Suisse romande et également sur mes observations en tant que mandataire.

Ces hypothèses permettent de mettre en lumière les potentiels facteurs du non-usage de la bibliothèque. Cependant, les suggestions et solutions adéquates seront abordées dans le chapitre des recommandations¹⁶, après que ces hypothèses auront été vérifiées au fil de ce travail.

Ici, je parle souvent du public de la bibliothèque de la HEIG-VD en général, englobant ainsi les étudiants ainsi que le PER et le PAT. Cependant, les étudiants ressortent plus dans certaines hypothèses.

5.1 Image de la bibliothèque

Hypothèse : la bibliothèque ne reflète pas l'image d'un lieu facile d'accès et propice aux longues heures d'études. Il est difficile pour les bibliothèques de se détacher d'une image « poussiéreuse ».

« Beaucoup de non-usagers se sentent illégitimes dans l'univers de la bibliothèque, ils pensent ne pas y avoir leur place. Au lieu de considérer que la priorité des bibliothécaires est de se mettre au service du public, ils surestiment le travail interne du personnel de bibliothèque qu'ils jugent beaucoup plus important que leurs missions d'accueil. Leur vision est très réductrice : elle ne retient que le traitement documentaire et le rangement. Ils ont peur de déranger le bibliothécaire s'ils lui posent des questions. »
(Jung 2010, p. 45)

Beaucoup de non-usagers voient les bibliothèques (de petite et moyenne envergure) comme n'étant pas assez modernes et dynamiques. Ils les trouvent « poussiéreuses ». Le fait est que souvent ces personnes ne se sont soit jamais rendues dans la bibliothèque, soit de manière très rapide et ont donc une image préconçue.

Les non-usagers ont peut-être, en effet, un sentiment de malaise dans cette bibliothèque aux espaces plus intimes. Ils n'en entendent pas beaucoup parler et ne connaissent pas bien son contenu. De ce fait, ils ont peut-être l'impression qu'il faut être initié pour comprendre son fonctionnement et profiter de l'espace qu'elle offre.

¹⁶ Cf. § 8 Recommandations

5.2 Emplacement et aménagement de la bibliothèque

Hypothèse : la bibliothèque ne jouit pas d'un emplacement idéal, que ce soit pour la population de St-Roch ou celle de la Route de Cheseaux. Le public est à la recherche de larges espaces de travail, chaleureux, vivants mais aussi calmes.

La bibliothèque est éloignée de la population de St-Roch et d'autre part n'est pas très visible dans le bâtiment de la Route de Cheseaux. Les locaux dont bénéficient la bibliothèque n'ont pas une très grande superficie et l'espace est diminué par le local du milieu abritant les câbles électriques. Cela rend la distinction des espaces difficile, une partie de la bibliothèque étant cachée depuis l'entrée par ce local. La bibliothèque comme lieu de travail est un aspect primordial de sa composition :

« [...] les étudiants doivent pouvoir trouver un espace leur permettant de travailler, [...], dans un environnement propice à l'activité intellectuelle. Cette fonction n'est pas à mettre de côté car elle est largement plébiscitée par ce public. »
(Bezençon 2009, p. 12)

Comme cela a déjà été observé dans les enquêtes menées par Zuber-Dutoit (2012 ; 2014) ainsi que dans le travail de Lopez (2008), la population de St-Roch fréquentant la bibliothèque de manière régulière est très faible, car la bibliothèque est un service de proximité.

La construction d'un nouveau bâtiment à la Route de Cheseaux avait été projetée, avec pour finalité l'utilisation d'un site unique pour l'école. La bibliothèque aurait bénéficié d'un emplacement et d'un espace privilégiés. Malheureusement, ce projet n'a pas pu être concrétisé faute de budget alloué par le canton. Ainsi, cette problématique de l'emplacement est toujours d'actualité et les étudiants de St-Roch sont toujours en demande d'une bibliothèque sur leur site (Lopez 2008). La population de St-Roch n'a ni le temps, ni l'envie de se déplacer à la bibliothèque de la Route de Cheseaux.

Quant à l'aménagement interne des locaux, des travaux de réaménagement ont été conduits en 2014, en parallèle à un désherbage permettant de libérer de la place. La bibliothèque bénéficie ainsi de plus de luminosité, de clarté et d'espaces de travail. Il semble que cela ait été un plus, mais que cela n'a pas suffi à convaincre la forte part de non-usagers de la population HEIG-VD du potentiel qu'offrent les locaux de la bibliothèque. Toutes ces actions démontrent qu'il y a un besoin réel de changement.

5.3 Facteur temps

Hypothèse : le temps disponible est une denrée rare pour une population académique composée d'étudiants et de professeurs. La bibliothèque peut pâtir de ce manque de temps du public, même si ce dernier voudrait s'y rendre.

Comme le mentionnait la personne travaillant dans la bibliothèque académique n°4¹⁷, qu'il s'agisse de professeurs, d'étudiants ou de collaborateurs, le facteur temps joue un rôle important dans la fréquentation d'une bibliothèque. Pour Sridhar (1994), le temps fait partie du coût d'accès qui est demandé au public pour accéder au service :

« Cost barrier: 'Cost of access' is the cost in terms of money, time, efforts and discomfort or inconvenience to be incurred by the user. » (Sridhar 1994).

Toute bibliothèque est concernée et n'a aucune prise sur ce phénomène. Il est important de garder cela à l'esprit. La nuance se situe dans le fait que certains n'ont pas le temps de se rendre à la bibliothèque, tout en ayant en tête l'idée de s'y rendre à un autre moment. D'autres en revanche auraient le temps de s'y rendre, mais n'y pensent pas et ne pensent pas non plus à utiliser ses ressources.

Il s'agit de savoir s'il est possible d'agir à ce niveau, en rendant la bibliothèque plus présente dans les esprits et, par différents moyens, d'en suggérer la visite lors de moments libres à la HEIG-VD.

5.4 Collections

Hypothèse : les non-usagers ont une méconnaissance du fonds. En outre, la HEIG-VD comporte un grand nombre de filières technologiques, les collections les concernant bougent vite et peuvent devenir obsolètes.

Il est avéré que toute connaissance touchant aux domaines technologiques évolue très vite. De ce fait, les collections qui couvrent ces domaines également. Il peut donc devenir difficile pour une bibliothèque académique de garder toutes ses collections à jour lorsque son public évolue dans ces domaines. C'est pourquoi la bibliothèque n°4¹⁸, ayant un public plus ou moins similaire, questionne régulièrement ses usagers sur l'utilisation qu'ils font d'elle. Bien souvent, la réponse est que les livres ne les intéressent pas. De ce fait, la bibliothèque favorise l'acquisition d'e-books dans les domaines en question. Pourtant, certaines personnes restent malgré tout attachées aux ressources papier¹⁹. Il faut ainsi voir si l'intérêt de la population de la HEIG-VD est

¹⁷ Cf. § 4.5.2.4 Bibliothèque n° 4

¹⁸ Idem

¹⁹ Entretien téléphonique avec Mme Tania Zuber-Dutoit, ma mandante, du 1^{er} juillet 2016

le même pour les ressources électroniques. Ainsi, il sera intéressant de voir quels changements pourront être envisagés selon les budgets et démarches que cela implique.

En dehors de cet aspect, on peut aussi supposer une méconnaissance des fonds. Cela peut découler de l'image perçue de la bibliothèque. Si l'on perçoit une image négative de la bibliothèque (qu'elle soit confirmée ou juste par supposition), cela entraîne un désintérêt et un détachement vis-à-vis de ce lieu et ainsi, une méconnaissance des fonds. Ce phénomène a déjà pu être observé dans les enquêtes précédentes.

On peut s'interroger sur les méthodes de transmission et de promotion et voir par quels moyens nous pouvons mieux informer le public et faire en sorte, sans pour autant chercher à tout prix à changer sa vision ou augmenter la fréquentation, de lui fournir la connaissance des fonds existants.

5.5 Horaires

Hypothèse : les horaires de la bibliothèque sont trop restreints.

La question des horaires de la bibliothèque de la HEIG-VD a déjà été abordée de nombreuses fois aux cours des enquêtes et travaux précédents. Le public réclame toujours plus d'élargissement des horaires. Ces demandes ont été entendues, avec des horaires d'ouverture allant aujourd'hui de 8h jusqu'à 18h30.

Est-ce que cela convient au public ? Ou cela ne suffit-il pas pour contrer l'image négative présente dans les esprits ?

Dans l'enquête de 2014 (Zuber-Dutoit 2014), il a été observé que les étudiants fréquentaient la bibliothèque plutôt sur de courtes durées, par tranche d'une heure environ, voire moins. De ce fait, on peut se demander pourquoi il y a une « fixette » sur ces horaires. On peut émettre l'hypothèse que cette plainte couvre en réalité une problématique plus difficile à exprimer. Il peut s'agir d'un mélange entre l'image de la bibliothèque et l'espace à disposition, qui donne l'impression qu'on ne peut pas rester longtemps et invite à quitter les lieux après un court laps de temps.

Cette « gourmandise » sur l'étendue des horaires peut également venir de la concurrence faite par d'autres bibliothèques. Certaines bibliothèques académiques de grande envergure ont de très larges horaires, ouvrant tard le soir mais également les week-ends²⁰.

²⁰ Cf. § 5.8 Concurrence

5.6 Utilisation des ressources en fin de cursus

Hypothèse : les ressources sont très utilisées dans le cadre des travaux finaux de formation (Bachelor, Master) et peu ou pas en début de cursus, alors que cela pourrait aussi être utile aux étudiants.

Au tout début de ce mandat, Mme Zuber-Dutoit m'avait expliqué la problématique des non-usagers en l'illustrant avec les propos de nombreux étudiants en fin de cursus, venant se documenter pour leurs mémoires. Ces derniers ont confié qu'ils auraient eu recours à la bibliothèque bien plus tôt s'ils avaient eu connaissance de tout ce qu'ils pouvaient y trouver. De même, Christophe Bezençon l'illustre dans son travail de Bachelor :

« [...] les documents de référence de cours [doivent] être disponibles à la bibliothèque. Ce qui nécessite évidemment une interaction entre cette dernière et le corps professoral. Ce sera pratiquement la seule utilisation des ressources documentaires faite par les étudiants Bachelor durant leur formation (en dehors du travail de Bachelor). L'utilisation des ressources numériques est souvent trop pointue pour ce public, celles-ci seront plus utilisées par des étudiants de Master. »
(Bezençon 2009, p. 12)

Cela nous montre que le besoin existe, mais qu'une méconnaissance de l'existant empêche de l'assouvir. L'hypothèse peut donc être que le public non-usager n'est pas conscient de ses besoins documentaires. Peut-être qu'en lui indiquant mieux ce dont il peut disposer, il en aurait une conscience plus élevée.

5.7 Accès à la documentation

Hypothèse : le public a de la peine à maîtriser l'utilisation des ressources (numériques ou physiques) de la bibliothèque. De plus, les moteurs de recherche sont souvent le seul outil utilisé pour les recherches.

La communauté universitaire utilise moins les services de la bibliothèque pour deux raisons selon Caroline Dubreuil (2010), ancienne étudiante de l'École de bibliothéconomie et des sciences de l'information (EBSI) de Montréal. Premièrement, il s'agit d'utilisateurs qui ont grandi avec les technologies numériques (digital natives) et ces derniers demandent moins à être aidés par les bibliothécaires. Deuxièmement, Google est l'outil de prédilection des étudiants pour débiter leurs recherches et les OPAC sont très peu utilisés.

A la HEIG-VD, un grand nombre de ressources papier et électroniques sont disponibles. Mais il est parfois difficile pour le public de s'y retrouver :

- NEBIS peut être complexe à utiliser. On peut imaginer que certaines personnes se demandent pourquoi telles ressources sont disponibles ici et

d'autres ailleurs. Les explications fournies en début de cursus peuvent être vite oubliées si on ne se sert pas tout de suite des ressources.

- Les conditions d'accès aux ressources électroniques varient beaucoup, de même que le nombre de licences disponibles. Cela peut décourager l'utilisateur, qui va alors renoncer devant la difficulté.
- Les mémoires réalisés à la HEIG-VD ne sont pas libres d'accès, ce qui est un frein à la documentation.
- Le public a l'impression de ne pas avoir besoin de la bibliothèque, car il pense que les moteurs de recherche sont le meilleur, voire l'unique moyen d'accéder à de la documentation.
- Le public préfère peut-être acheter ses propres ouvrages plutôt que d'emprunter.

5.8 Concurrence

Hypothèse : le public trouve son bonheur dans d'autres bibliothèques académiques.

On peut supposer qu'une grande partie de la population de la HEIG-VD habite dans le canton de Vaud. Cela sera vérifiable grâce à l'enquête. De ce fait, on peut imaginer que ces personnes, notamment les étudiants, se rendent dans d'autres bibliothèques universitaires du canton.

Les bibliothèques de Lausanne, comme l'Unithèque ou le Rolex Learning Center sont de forts concurrents de par leurs places de travail nombreuses, leurs horaires larges et un environnement de vie agréable (restaurants, cafés etc.). De plus, les espaces de travail sont grands et donnent un aspect plus public, ouvert à tous. Ils laissent du coup un plus grand sentiment de liberté et invitent à s'attarder.

Au sein de la HEIG-VD, où les places de travail sont quasi inexistantes, même les salles de classe ou la cafétéria peuvent représenter une concurrence pour la bibliothèque.

Il est compréhensible de se rendre dans une bibliothèque proche de chez soi pour étudier. Cependant, l'attrait de la bibliothèque de sa propre école ne devrait pas en pâtir.

J'ai parlé ici surtout de la concurrence des bibliothèques en tant qu'espace de travail car cela me semble être l'attrait principal de la concurrence. Il se peut cependant que le public profite également des ressources de ces bibliothèques concurrentes.

5.9 Promotion

Hypothèse : la bibliothèque manque de visibilité. Il y a une méconnaissance des services et ressources.

En plus du manque de visibilité physique du lieu, la bibliothèque n'est pas mise en valeur.

Cela peut s'expliquer par le fait que, comme me l'a précisé ma mandante, la bibliothèque bénéficie d'un budget raisonnable, mais ce budget n'est dédié qu'aux ressources. De ce fait, si la bibliothèque veut mener une campagne de promotion, cela impliquera de négocier un budget.

Le site Web de la bibliothèque n'est pas forcément clair et avenant, il ne fait donc pas vraiment office d'outil de promotion. Ce site étant accessible via celui de l'école, on pourrait imaginer que la page d'accueil du site Web de l'école mette un peu plus en lumière la bibliothèque. Ce qui n'est pas le cas.

La bibliothèque écrit des messages dans la newsletter de l'école, parmi d'autres sujets transmis par d'autres services. Il y a une newsletter pour les étudiants et une pour le personnel. Ces newsletters ont l'avantage de toucher toute la population, mais aussi le désavantage que beaucoup de monde les parcourt rapidement sans forcément intégrer ce qui y est inscrit :

« the librarian has most of the times been mistaken for a support staff. Users would need to be persuaded of the library to the achievement of their goals. »

(Kiilu et Otiike 2016)

Il est donc possible que le public ne réalise pas que le personnel de la bibliothèque est composé de professionnels de l'information qui de plus, sont présents pour les aider à maîtriser les outils informationnels.

La bibliothèque n'a donc pas de moyens dédiés à la promotion et n'est pas beaucoup soutenue dans ses démarches de valorisation.

6. Enquête

6.1 Méthodologie

L'enquête menée afin de connaître les profils des non-usagers parmi le public cible ainsi que leurs besoins documentaires.

Les questions ont été groupées par sections, chaque section correspondant aux profils différents des répondants. Les embranchements de ces sections ont été représentées dans des logigrammes²¹.

6.1.1 Contraintes

Parmi les contraintes que je me suis imposées, la première était de créer un questionnaire le plus court possible, incluant une dizaine de questions au maximum. Il devait pouvoir être rempli dans un temps de cinq minutes au maximum et ainsi ne pas être trop rébarbatif pour les répondants. Il fallait aussi que ces questions soient assez précises pour faire clairement ressortir les besoins documentaires et les besoins en matière de services de ce public, les raisons de non-usage, ainsi que les différents profils parmi la population de l'école qui composent le public non-usager. La création des questions et leurs choix de réponses devaient être constitués méticuleusement pour analyser les différents profils de non-usagers.

La contrainte et la difficulté étaient qu'à ce moment je connaissais encore peu le fonctionnement de l'école et ma terminologie n'était pas encore abouti dans sa forme finale. De plus, afin de permettre un temps de diffusion suffisant ainsi que le temps d'analyse des résultats, la date d'envoi de cette enquête ne devait pas être tardive. Je devais donc construire cette enquête avec le désir d'en retirer le plus possible d'informations sur les non-usagers, tout en continuant à assimiler les enjeux, définitions et autres de ma problématique.

De plus, il fallait trouver ces critères d'une part pour la population étudiante et d'une autre part pour la population du PER et du PAT. Je devais donc trouver ces différents critères tout en évitant d'ajouter un trop grand nombre de questions et d'éviter d'utiliser du jargon afin de ne pas perdre les répondants.

6.1.2 Choix du logiciel

Le logiciel doit permettre des analyses rapides des résultats et une grande maniabilité dans les formats et dispositions des questions. C'est-à-dire pouvoir facilement construire des embranchements selon les profils et les réponses. En effet, étant donné

²¹ Cf. Annexes 1 et 3 Logigrammes

qu'il existe de nombreux profils différents à la HEIG-VD, les questions doivent être adaptées à chacun. De plus, chaque question variera en fonction de la réponse donnée à la question précédente. Par exemple à la question : « *vous êtes-vous déjà rendu à la bibliothèque ?* », la question suivante sera différente selon que l'utilisateur aura répondu « *oui* » ou « *non* ».

6.1.2.1 Conseils et choix à dispositions

Les logiciels considérés pour créer le questionnaire étaient :

- **LimeSurvey** : logiciel open source disponible à la HEG et ayant déjà été manipulé pour le besoin de certains cours.
- **Google Forms** : plateforme proposée par Google. Gratuite et facile d'utilisation via son compte Google.
- **Sphinx** : logiciel propriétaire, possédé par la HEIG-VD.

Après avoir commencé les ébauches du questionnaire sur un simple document Word, il s'est avéré vite complexe de continuer sous ce format, car il était difficile de présenter les différents embranchements et hiérarchies des questions. Ainsi, j'ai continué en utilisant Google Forms comme solution temporaire pour aller plus loin dans la construction du questionnaire, avant de faire un choix définitif de logiciel d'enquête. Google Forms était rapide et facile d'utilisation avec une interface claire.

J'ai demandé l'avis de Rafael Peregrina, assistant HES, qui donne notamment des cours de statistiques, afin de choisir le logiciel le plus adapté à mes besoins. Ce dernier m'a orienté vers Sphinx, un logiciel de très bonne qualité et qui permet une analyse des résultats plus précise que LimeSurvey.

Au final et sur les conseils de Madame Zuber-Dutoit, j'ai cependant décidé de rester sur Google Forms. En effet, après lui avoir montré le premier jet de mes questionnaires et qu'elle m'a donné des informations sur le fonctionnement de l'interface de Sphinx, j'ai choisi d'éviter une perte de temps, les questionnaires étant déjà créés sur Google Forms. De plus, ce logiciel me permettait d'effectuer toutes les actions que je souhaitais, dans un design clair permettant une bonne lecture des résultats.

6.1.3 Écriture

6.1.3.1 Format des questionnaires

Il était question en premier lieu d'interroger le personnel enseignant et les étudiants en un seul et même questionnaire. Puis il s'est avéré qu'il était plus simple de différencier ces deux catégories avec un questionnaire destiné à chacune. Cela permettait ainsi de créer plus facilement des « chemins », d'organiser mieux les questions et de diffuser de manière plus avantageuse.

6.1.3.2 Distinction entre usagers et non-usagers

Deux questionnaires constituent l'enquête. Comme vu ci-dessus dans les contraintes, certaines questions et réponses ont servi à départager les répondants aux profils usagers ou non-usagers²² et les guider vers la suite de questions en lien avec le profil déterminé.

6.1.3.2.1 Non-usagers dans le questionnaire des étudiants

Voici les critères sur lesquels se sont basés les chemins entre usagers et non-usagers et les raisons de ces choix.

Dans ce questionnaire, la question qui a permis de déterminer qu'un répondant était usager ou non était « êtes-vous venu à la bibliothèque depuis le début de l'année académique ? ». A la réponse « oui », le répondant empruntait le chemin de questions destiné aux usagers. Si « non », le répondant était dirigé vers des questions de non-usager de la HEIG-VD.

Dans la terminologie, il est indiqué qu'un non-usager est quelqu'un qui n'est pas venu depuis le début ou n'a pas utilisé les ressources. Or, il est vrai que dans cette question seule le premier critère est repris. Cependant, la terminologie n'était pas encore aboutie et complète lors de la création de cette enquête. Le choix de la venue physique comme critère d'usage est donc basé sur plusieurs raisons :

- Grâce à mes lectures, j'ai pu comprendre l'importance (si ce n'est l'intérêt premier) que représente le lieu physique pour les étudiants. Il me semblait donc logique qu'un étudiant n'étant pas venu à la bibliothèque depuis le début de l'année ne soit pas dans la catégorie usager.
- Je me suis référée à mon échange avec M. Pettenati, qui m'a défini un non-usager comme quelqu'un n'étant pas venu sur place depuis le début de l'année (ici académique).
- L'avantage du choix est que la visite représente plusieurs utilisations de la bibliothèque : travail sur place, emprunts de documents, utilisation des services, consultation d'ouvrages sur place, consultation de ressources numériques et contact avec les bibliothécaires. Tout est compris dans le « sur place ».
- Le but de ce questionnaire n'est pas de démontrer que « finalement » tout le monde utilise à plus ou moins grande échelle, sur place ou à distance, les ressources et services de la bibliothèque. Il s'agit plutôt d'une question de « suffisance ou insuffisance » d'utilisation. Le problème de la bibliothèque n'est pas uniquement le taux de non-usagers absolus, mais également le nombre de personnes sous-utilisant la bibliothèque par rapport à leurs besoins.

²² La possibilité de répondants usagers est expliquée en § 6.1.4 Diffusion

6.1.3.2 *Non-usagers dans le questionnaire du PER et du PAT*

A contrario des étudiants, les locaux de la bibliothèque et plus précisément l'espace de travail, ne représentent pas une variable importante pour le PER et le PAT. Il ne s'agit donc pas d'une variable importante dans leur usage. Il a été choisi de les différencier entre visiteurs et non-visiteurs, puis, de connaître l'utilisation des ressources par ces deux parties de public. Ainsi, les non-visiteurs ne sont plus venus depuis septembre 2015 à la bibliothèque alors que les visiteurs sont venus au moins une fois depuis le début de l'année académique.

Les deux catégories ont tout de même été interrogées sur leur fréquentation, ainsi que sur leur utilisation des ressources et services de la bibliothèque. Cela permet donc d'observer l'utilisation des ressources par le PER et le PAT, même à distance et sans visite.

Les éléments, dans les deux questionnaires, qui font qu'un répondant soit non-usager proviennent de quatre variables :

- N'est plus venu depuis le début de l'année académique
- Ne fréquente jamais la bibliothèque
- N'utilise aucune ressource
- N'utilise aucun service

Pour les deux questionnaires, les choix de critères sont des partis pris qui ont été faits afin de permettre une construction la plus claire possible de l'enquête tout en récoltant un maximum d'informations utilisables et enrichissantes. Peut-être qu'avec ce qui a été fait et appris dans la suite de ce travail, ces choix auraient été différents de ceux faits avec les connaissances possédées à l'époque²³.

6.1.3.3 Format des questions

Une quinzaine de questions ont été proposées à chaque répondant, en tenant compte des thématiques à aborder ainsi que des différents profils. Il s'agit pour la plus grande partie de questions fermées de type cases à cocher, boutons radio et échelles. Chaque question comprend cependant un espace de commentaires, non obligatoire, afin que le répondant ne se sente pas enfermé dans les questions. Cet espace est une source pour la plus-value des commentaires lors de l'analyse des résultats.

Il est difficile de poser des questions visant uniquement les non-usagers, notamment quand on pense que certains usagers peuvent avoir un profil d'utilisateur « marginal »²⁴.

²³ Cf. § 9.3 Autocritique

²⁴ Cf. § 4.2.2 Non-usager

Les questions visant les personnes ayant un profil plutôt usager ont un but de comparaison avec les réponses que donneront les non-usagers.

L'orientation vers des questions usager ou non-usager a été faite selon la réponse donnée lors de la question de la fréquentation. C'est un parti pris pour la suite de l'enquête qui reste contestable, mais permet une construction la plus cohérente.

Le degré de précision dans les questions a dû aussi être travaillé. Ainsi chaque terme doit être choisi judicieusement, au risque que le répondant ne sache pas exactement de quoi il s'agit et ne réponde pas, ou de manière incorrecte, à la question. Lorsque les types de documents sont évoqués, il est important de donner des exemples. Il en est de même pour le matériel.

Concernant les questions comprenant des échelles pour exprimer la satisfaction, il a été démontré dans l'étude de 2012 (Zuber-Dutoit 2012) que le choix d'une échelle sans « milieu » ne plaisait pas à un certain nombre, car il manquait un choix neutre. Les répondants décidaient par conséquent de sauter la question ou choisissaient par défaut un chiffre comme neutre. Ici, le parti a été pris de faire une échelle allant de 1 à 10 afin de faire pencher la balance d'un côté ou de l'autre. Cependant, la seule question concernée a été mise comme non-obligatoire afin de ne pas forcer les personnes qui ne souhaitent pas s'exprimer à travers ces échelles.

6.1.4 Diffusion

Pour la diffusion, je souhaitais trouver le moyen permettant d'avoir le taux le plus élevé possible de réponses. En effet, plus il y a de réponses, plus on peut espérer avoir des profils variés, aussi bien au niveau de l'école qu'au niveau de l'utilisation de la bibliothèque.

J'ai décidé de pratiquer une enquête électronique plutôt que papier. L'intérêt est d'obtenir une analyse des résultats plus rapide et pratique, notamment au vu du nombre élevé de profils différents possibles.

Ma première idée était de trouver des « prescripteurs » par qui faire passer les questionnaires. En effet, j'ai pensé que l'enquête aurait plus de succès si elle était diffusée via une personne de l'environnement du public cible. Par exemple pour des étudiants, cela pourrait être des professeurs ou des assistants. D'après mon expérience d'étudiante, je me sens concernée par un questionnaire s'il provient de la même filière que moi, de personnes du même domaine de travail, ou de personnes que je connais. Malheureusement, ce moyen était trop complexe à mettre en place. Le nombre important de filières aurait nécessité de contacter un grand nombre de

personnes différentes. Les dates de diffusion n'auraient pas été les mêmes et la récolte des résultats aurait été très laborieuse. Il a été question d'envoyer les questionnaires uniquement aux personnes non-inscrites à la bibliothèque afin d'espérer toucher uniquement un public de non-usager. Mais après réflexion, cette idée a été abandonnée car un non-inscrit peut être usager et inversement pour un inscrit non-usager. Ainsi, j'ai décidé d'envoyer les questionnaires par voie électronique à toutes les listes.

En accord avec ma mandante, nous avons décidé de faire passer le questionnaire via la direction, avec ma signature ainsi que celle de la bibliothèque. Ce canal permet en effet une plus grande légitimité et a plus d'impact auprès de la population et du corps professoral que si la démarche était entreprise en mon nom privé.

Pour assurer un taux de réponses le plus élevé possible, il s'agissait d'attirer les étudiants. Ainsi chacun-e ayant répondu à l'ensemble du questionnaire et ayant laissé son adresse mail participait au concours pour gagner des prix tels que des bons Fnac, ainsi que des places de cinéma. Cela grâce au budget de 140.- que j'ai pu obtenir de l'administration de la HEIG-VD.

Au niveau du calendrier, j'ai dû revoir la date de fin de rédaction du questionnaire étant donné que la direction demandait d'avoir le mail à envoyer deux à trois semaines avant sa diffusion par leurs soins.

J'ai soumis mes questionnaires à mon conseiller, ma mandante ainsi qu'à M. Moeschler, docteur en sociologie ayant étudié les non-usagers en bibliothèque publique ainsi que les techniques d'enquête auprès des publics. Après avoir pris en compte leurs remarques et observations et effectué quelques corrections nécessaires, j'ai envoyé la forme finale de l'enquête pour sa diffusion. Voici, sous forme de liste, les étapes de diffusion qui ont suivi l'élaboration de la version finale de l'enquête :

- Le format final de l'enquête était prêt le 9 mai 2016.
- Mme Zuber-Dutoit a transmis les mails à la direction le même jour.
- La mandante a eu l'autorisation d'envoyer les messages via l'adresse de la bibliothèque le 19 mai. Les listes obtenues par la mandante étaient seulement celles des étudiants Bachelor, du corps enseignant et des collaborateurs.
- Le 20 mai, les Master MSE en orientation TIN ont reçu le questionnaire.
- Le 23 mai, lors de la rencontre entre parties, il a été fixé que la fin de l'enquête serait au 6 juin. Dans la continuité de l'enquête, des entretiens en face à face ont été prévus début juin.
- Le 30 mai, les formations continues ont reçu le questionnaire.

L'envoi plus tardif des questionnaires aux Master et formations continues semblait a priori poser problème pour la future analyse des résultats ou pour la sélection de l'échantillon en vue des entretiens. Cependant, pour la bibliothèque, les Master et les formations continues ne font pas partie du public cible prioritaire. Le taux de réponse de ces deux groupes étant trop faible pour être représentatif, cela n'impacterait en conséquence pas les recommandations.

- Le 2 juin, envoi des newsletters internes pour rappel de l'enquête
- Le 6 juin, les questionnaires étaient clôturés.

6.1.5 Récolte des résultats

J'ai pu observer le nombre de répondants pour chaque questionnaire, jour après jour via le Drive de Google. J'ai été très satisfaite de constater que dès le premier jour, le taux de réponse était élevé aussi bien chez les Bachelor qu'auprès du personnel.

Au dernier jour de l'enquête, le nombre de répondants chez les étudiants était de 235 pour 1894 mails envoyés²⁵ et de 139 pour le PER et le PAT pour 700 mails envoyés. Cela représente donc un taux de réponse de 12.4% pour le premier questionnaire et 19.9% pour le personnel.

Au total, 374 personnes sur 2594 ont répondu aux questionnaires, ce qui représente un taux de réponse de 14.4%.

6.2 Analyse des résultats

L'analyse des résultats de cette enquête met en valeur les informations obtenues afin de définir les profils de non-usagers, leurs raisons de non-venue, leurs besoins et attentes (au niveau des collections, des services, de l'accueil et du lieu). Tout cela appuiera les recommandations qui aideront la bibliothèque à augmenter son taux de pénétration.

L'analyse est faite par questionnaire et par questions (ou groupes de questions), des représentations graphiques permettent une lecture plus claire des résultats. Les hypothèses seront alors vérifiées selon les informations présentes dans ces résultats.

Un « nettoyage des données » a dû être fait au préalable. Par exemple, unifier ce qui a pu être écrit dans les champs libres, comme les lieux d'habitation pas toujours orthographiés de la même manière, les réponses « vides » etc., ainsi que modifier les filtres pour chaque graphique voulu.

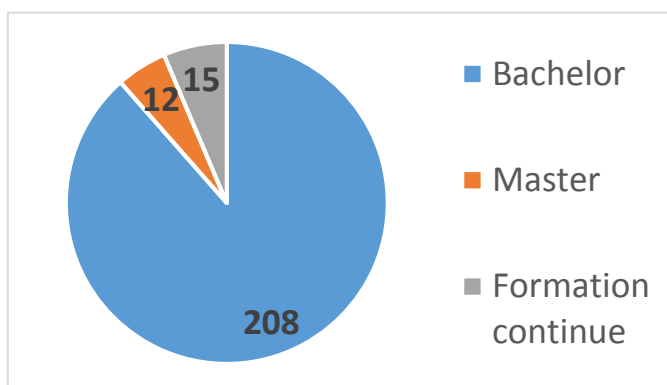
²⁵ Sur les 1894 mails, 1636 étaient des adresses e-mail d'étudiants Bachelor, 36 appartenaient à des étudiants Master MSE en orientation TIN et 222 en formation continue.

6.2.1 Questionnaire 1 : étudiants

6.2.1.1 Profil des répondants

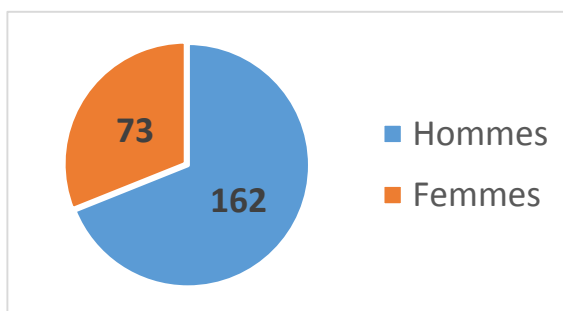
235 étudiants ont répondu à ce questionnaire (figure 8). 208 étaient des étudiants Bachelor (88.5%), 12 des Master (5.1%) et 15 des étudiants en formation continue (6.4%). L'âge moyen des répondants est de 26.4 ans. Quant à l'âge médian, il est de 25 ans (année de naissance en 1991) avec des valeurs extrêmes entre étudiants ayant 19 ans (nés en 1997) et une personne de 54 ans (née en 1962).

Figure 8 : Formation suivie des répondants étudiants



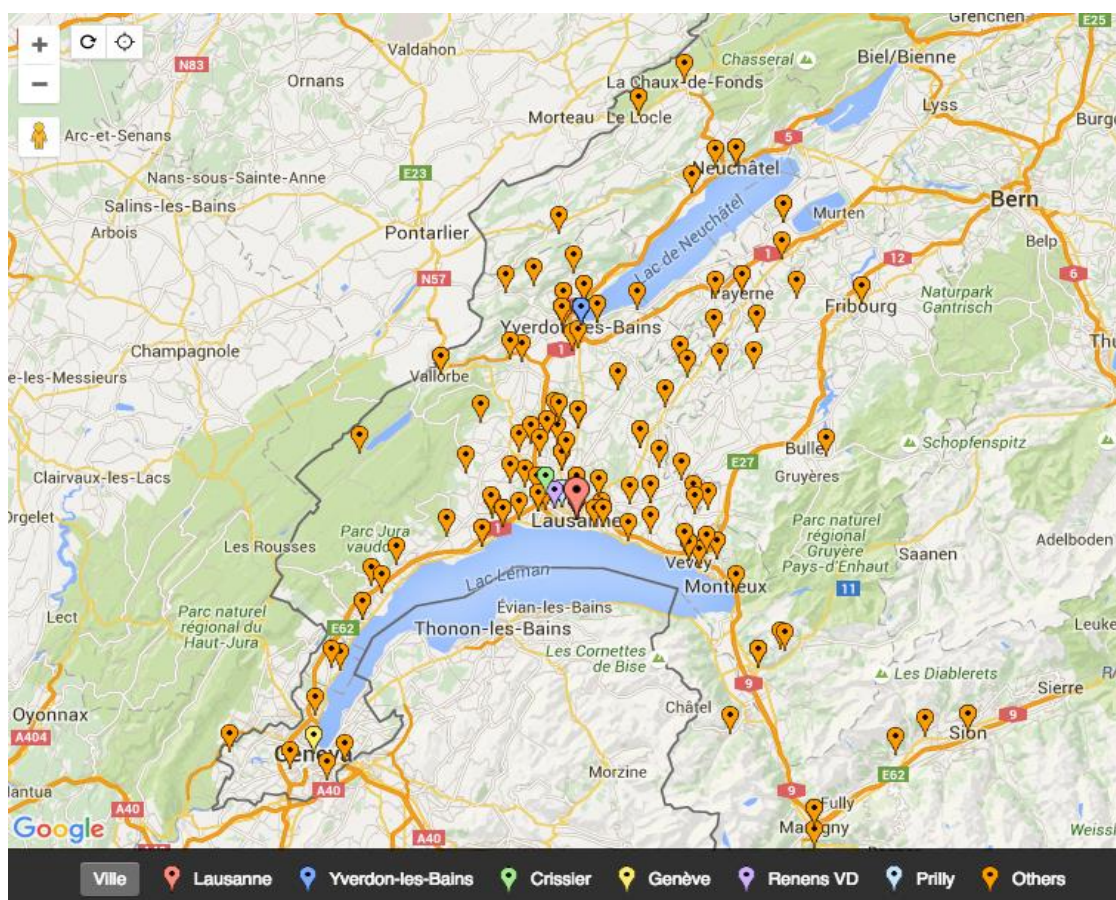
Sur le total des répondants (figure 9), 73 étudiants sont des femmes (31.1%) et 162 des hommes (68.9%).

Figure 9 : Sexe des répondants étudiants



Tous les répondants sont établis en Suisse romande et viennent principalement du canton de Vaud avec 40 personnes habitant en Ville de Lausanne et 30 à Yverdon-les-Bains. Sur la carte ci-après (figure 10), chaque point orange représente une localité unique. A noter que la question posée était : « Dans quelle commune habitez-vous en semaine ? », car il était plus important de connaître le chemin parcouru jusqu'à la HEIG-VD plutôt que leur lieu d'origine ou encore où se trouvait leur résidence familiale.

Figure 10 : Provenance des répondants étudiants²⁶



6.2.1.1.1 Profil des répondants Bachelor

En analysant plus précisément les étudiants Bachelor (100% = 208, tableau 4), qui constituent la majorité des répondants, je constate qu'il y a une différence assez importante entre la répartition des genres des répondants et celle mise en évidence dans les graphiques de la figure 9²⁷ concernant la population totale. Cette différence de +/- 8.7% entre les femmes (31.1% des répondants contre 22.6% de la population totale) et les hommes (68.8% contre 77.4%) peut s'expliquer par un grand nombre de répondants venant de la filière Economie d'entreprise (EE), seule filière à représenter une quasi parité entre hommes et femmes.

Tableau 4 : Sexe des répondants Bachelor et différence avec la population totale

	Répondants (n)	Répondants (%)	Population totale (%) ²⁸	Différence (%)
Hommes	143	68.8%	77.4%	-8.7%
Femmes	65	31.3%	22.6%	+8.7%

²⁶ Carte réalisée avec l'aide du site *BatchGeo* (<https://fr.batchgeo.com/>) à partir des données de localité du fichier Excel comprenant les données du questionnaire.

²⁷ Cf. § 2.3.4.1 Bachelor

²⁸ Chiffres repris de la figure 5 (§ 2.3.4.1 Bachelor), 100% = 1690 étudiants

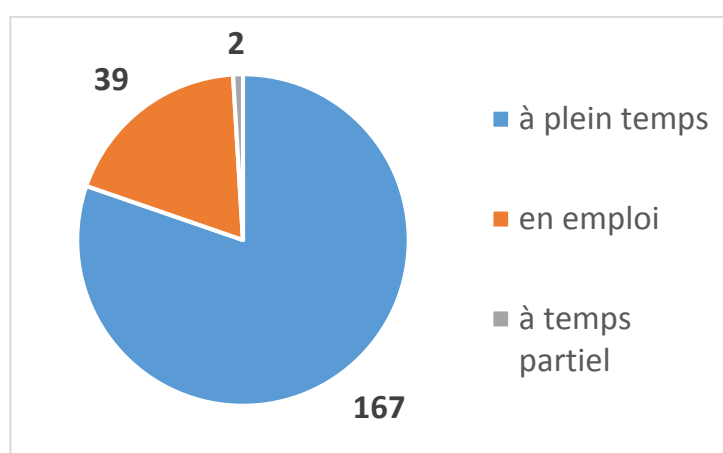
La répartition par filière des étudiants Bachelor entre le questionnaire et la population totale est assez représentative (tableau 5). A part trois filières (Economie d'entreprise, Informatique et Télécommunications), la différence est de +/- 2%. Comme indiqué plus haut, un plus grand nombre d'étudiants EE ont répondu (+6.4%), certainement car ces derniers se trouvent sur le centre de St-Roch et qu'un nombre plus important de non-usagers peuvent s'y trouver.

Tableau 5 : Filière des répondants Bachelor

Filière	Répondants (n)	Répondants (%)	Population totale (%) ²⁹	Différence (%)
Economie d'entreprise	80	38.5%	32.0%	+6.4%
Energie et techniques environnementales	6	2.9%	4.3%	-1.4%
Génie électrique	21	10.1%	8.5%	+1.6%
Géomatique	20	9.6%	9.1%	+0.5%
Informatique	24	11.5%	14.7%	-3.1%
Ingénierie de gestion	5	2.4%	4.7%	-2.3%
Ingénierie des médias	16	7.7%	5.4%	+2.2%
Microtechniques	15	7.2%	7.4%	-0.2%
Systèmes industriels	12	5.8%	6.6%	-0.9%
Télécommunications	9	4.3%	7.3%	-3.0%
Total	208	100%		

La répartition du type d'enseignement (figure 11) des répondants Bachelor est la suivante : 167 sont à plein temps (80.3%), 39 en emploi (18.8%) et 2 à temps partiel (1%).

Figure 11 : Type d'enseignement des répondants Bachelor

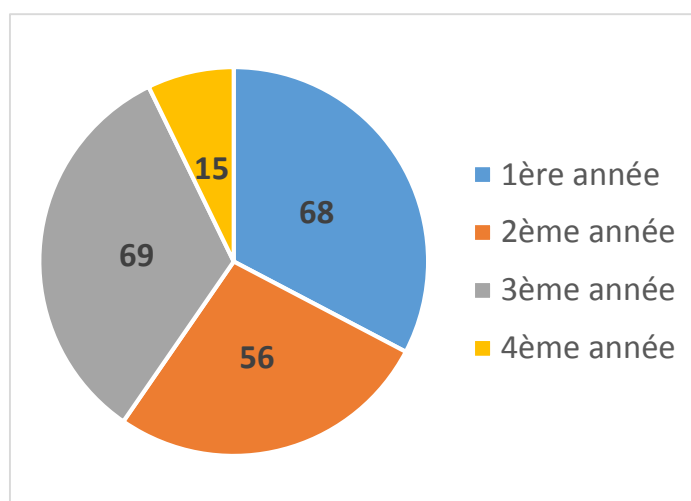


Quant aux années d'études (figure 12), 68 étudiants sont en 1^{ère} année (32.7%), 56 en 2^{ème} année (26.9%), 69 en 3^{ème} année (33.2%) et 15 en 4^{ème} année (7.2%). L'âge

²⁹ Cf. § 2.3.4.1 Bachelor

moyen des répondants Bachelor est de 24.8 ans et leur âge médian de 24 ans (naissance en 1992).

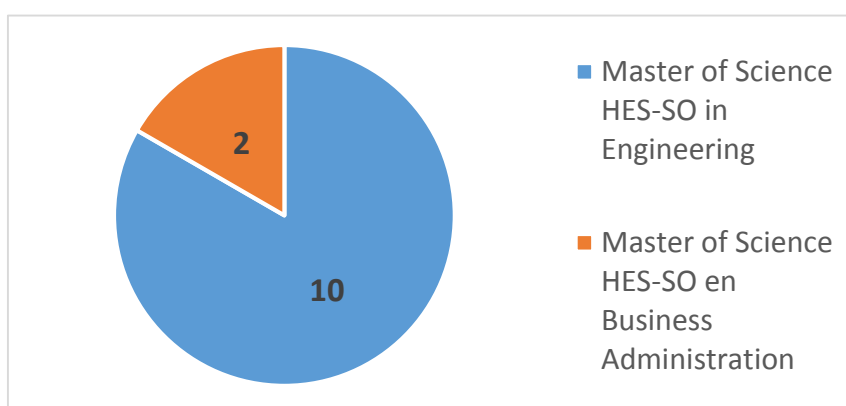
Figure 12 : Année d'études des répondants Bachelor



6.2.1.1.2 Profil des répondants Master

Sur les 12 répondants Master (figure 13), 10 sont de la filière MSE (83.3%) et 2 sont inscrits en MBA³⁰ (16.7%). Leur âge moyen est de 36.6 ans et leur âge médian de 38 ans (naissance en 1978).

Figure 13 : Filière des répondants Master

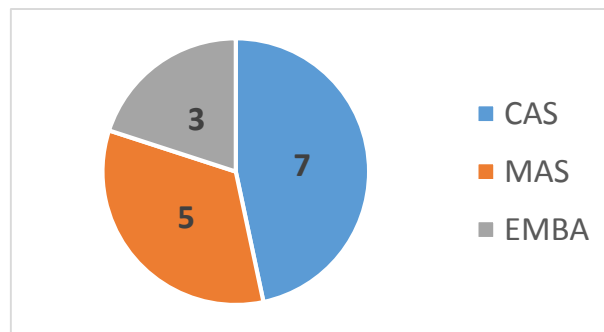


6.2.1.1.3 Profil des répondants en formation continue

15 étudiants en formation continue ont répondu à ce questionnaire (figure 14). 7 effectuent un CAS (46.7%), 5 un MAS (33.3%) et 3 un EMBA (20%). A noter qu'aucune personne suivant un DAS n'a répondu. Leur âge moyen est de 39.9 ans et leur âge médian de 38 ans (naissance en 1978).

³⁰ Aucun e-mail n'ayant été envoyé aux MBA, je présume que ces deux personnes ont été informées via le rappel par la newsletter du 2 juin 2016.

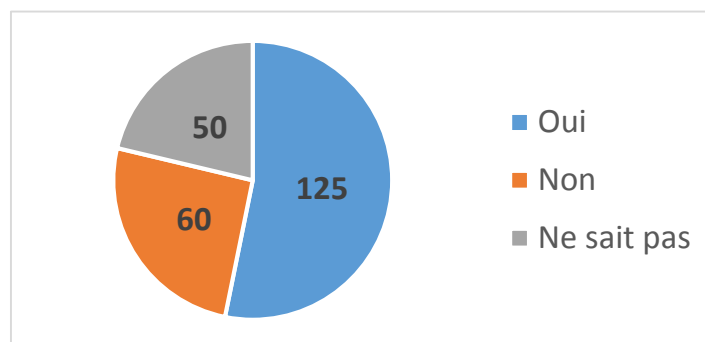
Figure 14 : Formation continue suivie par les répondants



6.2.1.2 Inscription à la bibliothèque et usage

Sur les 235 répondants, 125 sont inscrits à la bibliothèque (53.2%), 60 n'y sont pas inscrits (25.5%) et 50 personnes (21.3%) ne savent pas si elles sont inscrites ou non (figure 15).

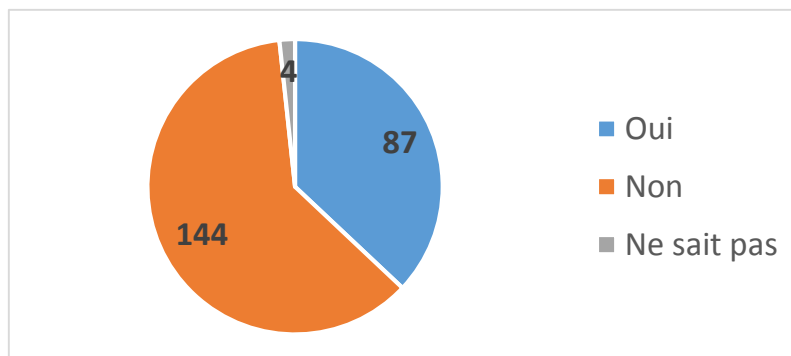
Figure 15 : « Êtes-vous inscrit(e) à la bibliothèque de la HEIG-VD ? » (Étudiants)



A la question « Êtes-vous venu(e) à la bibliothèque depuis le début de l'année académique ? » (figure 16), 87 étudiants ont répondu « oui » (37%), 144 « non » (61.3%) et 4 ne se rappelaient plus s'ils étaient venus ou non. À l'aide de cette question, **148 étudiants** (les personnes qui ont répondu « non » ou « ne sait pas ») sur les 235 répondants **ont été identifiés comme des « non-usagers », ce qui représente 63%³¹.**

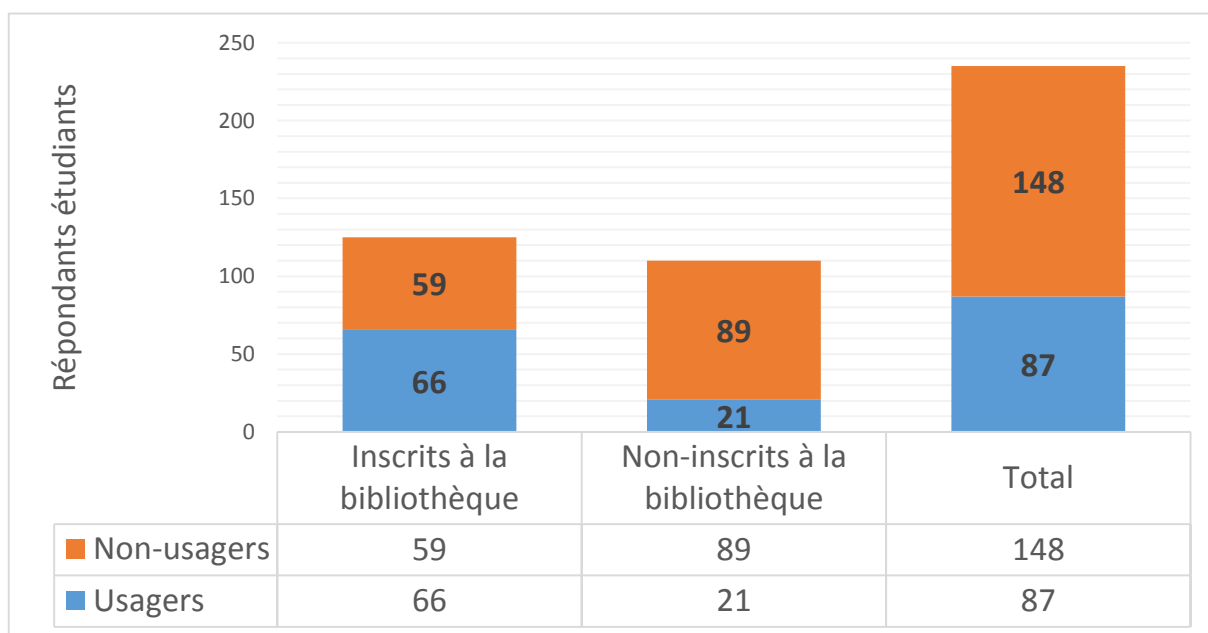
³¹ Cf. § 6.1.3.2.1 Non-usagers dans le questionnaire des étudiants

Figure 16 : « Êtes-vous venu(e) à la bibliothèque depuis le début de l'année académique ? » (Étudiants)



Le graphique ci-après (figure 17) synthétise et croise les données entre l'inscription et l'usage de la bibliothèque depuis le début de l'année académique. A relever que le nombre de répondants non-usagers inscrits à la bibliothèque (59 étudiants sur 125 : 47.2%) est plus important que les usagers non-inscrits³² (21 sur 110 : 19.1%).

Figure 17 : Usage de et inscription à la bibliothèque des étudiants



6.2.1.3 Usagers

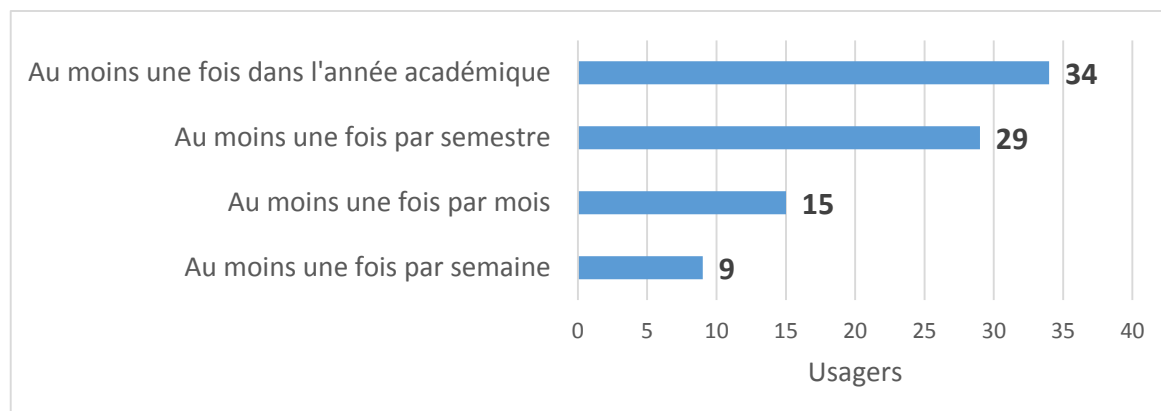
Les 87 usagers identifiés ont ensuite répondu à une série de quatre questions concernant leur fréquentation de la bibliothèque (figure 18), quels ressources et services ils utilisaient (tableaux 6 et 7), ainsi que leur taux d'emprunt (figure 19).

34 répondants se rendent au moins une fois dans l'année académique à la bibliothèque (10.3%), 29 au moins une fois par semestre (33.3%), 15 au moins une fois

³² Les non-inscrits comprennent 110 étudiants (ce nombre inclut les étudiants qui savent qu'ils ne sont pas inscrits ainsi que ceux qui ne s'en rappellent plus).

par mois (17.2%) et 9 répondants fréquentent la bibliothèque au moins une fois par semaine (10.3%).

Figure 18 : « A quelle fréquence vous rendez-vous à la bibliothèque ? »
(Étudiants)



A la question « Quelles ressources documentaires de la bibliothèque utilisez-vous ? », 65 personnes ont répondu qu'elles utilisaient une ou plusieurs ressources documentaires (74.7%) et 22 ont répondu qu'elles n'utilisaient aucune ressource (25.3%). Les ressources les plus utilisées au sein de la bibliothèque sont les livres papier (54 occurrences), le catalogue en ligne NEBIS (23), les mémoires, travaux de Bachelor et Master (15), ainsi que les ouvrages de référence papier (13). Il est intéressant de noter que les ressources électroniques sont sous-utilisées par cette population, tant pour ce qui concerne les bases de données professionnelles (13 occurrences) que les e-books (1).

Tableau 6 : « Quelles ressources documentaires de la bibliothèque utilisez-vous ? » (Étudiants)

Ressources documentaires utilisées	Nombre d'occurrences	Pourcentage (100% = 87)
Livres papier	54	62.1%
Catalogue en ligne (NEBIS)	23	26.4%
Mémoires, travaux de Bachelor et Master	15	17.2%
Ouvrages de référence papier	13	14.9%
Bases de données professionnelles	10	11.5%
Périodiques papier	9	10.3%
Périodiques électroniques	7	8.0%
Ouvrages de référence électroniques	3	3.4%
E-books	1	1.1%
Aucune	22	25.3%

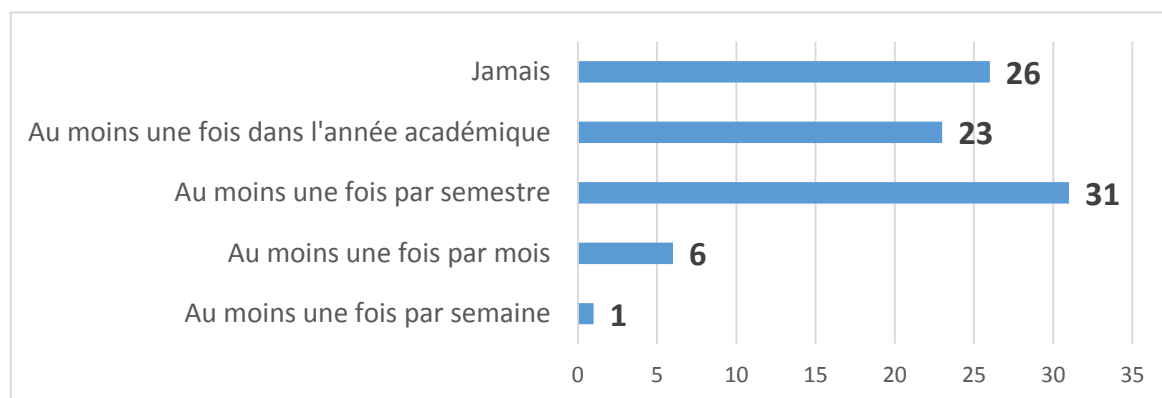
Le service de prêt (55 occurrences : 63.2%), suivi du service de prêt interbibliothèques (30 : 34.5%), sont les deux services les plus utilisés par les 87 répondants usagers. Plus d'un quart des répondants utilise les places de travail (22 : 25.3%) et un cinquième se rend dans les salles de travail en groupe (18 : 20.7%). L'utilisation des ordinateurs et le service de référence ont chacun 9 occurrences (10.3%). 13 étudiants de St-Roch (14.9%) utilisent le retrait et retour de documents par courrier interne. 7 personnes ont répondu qu'elles n'utilisaient aucun service et personne n'utilise ou n'a connaissance du service « revue de presse ».

Tableau 7 : « Quels services de la bibliothèque utilisez-vous ? » (Étudiants)

Services utilisés	Nombre d'occurrences	Pourcentage (100% = 87)
Le service de prêt	55	63.2%
Le service de prêt interbibliothèques	30	34.5%
Les places de travail	22	25.3%
Les salles de travail en groupe	18	20.7%
Le retrait et retour de documents par courrier interne	13	14.9%
Les ordinateurs	9	10.3%
Le service de référence	9	10.3%
La revue de presse	0	0%
Aucun	7	8.0%

Le taux d'emprunt des 87 répondants (figure 19) est sensiblement bas avec seulement 1 personne qui le fait au moins une fois par semaine (1.1%), 6 au moins une fois par mois (6.9%), 31 au moins une fois par semestre (35.6%) et 23 personnes au moins une fois dans l'année académique (26.4%). A noter que 26 répondants usagers n'empruntent jamais de documents à la bibliothèque (29.9%).

Figure 19 : « A quelle fréquence empruntez-vous des ouvrages à la bibliothèque ? » (Étudiants)



6.2.1.4 Satisfaction des usagers

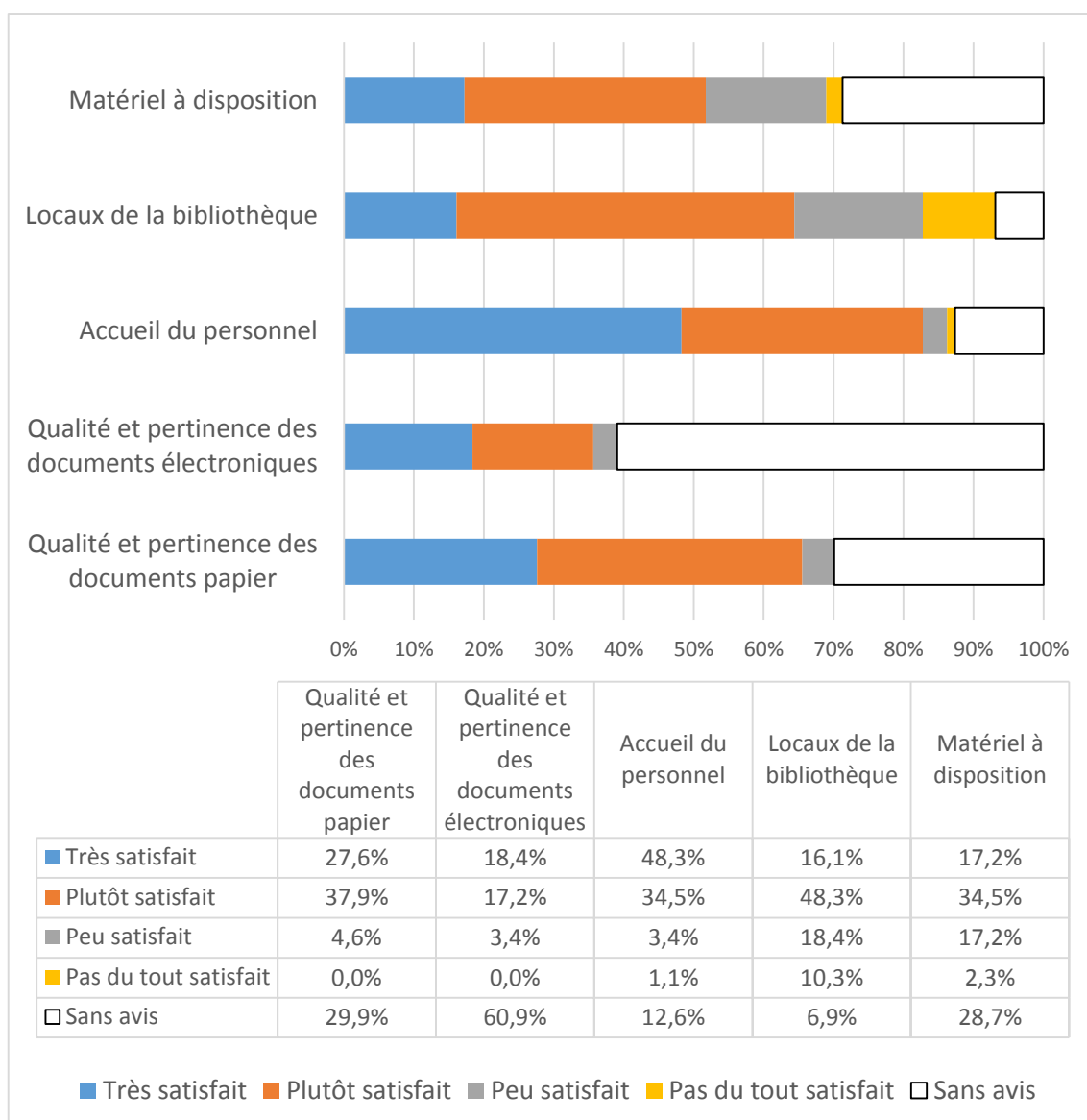
Les 87 répondants usagers du questionnaire ont également été questionnés sur leur satisfaction (figure 20) dans cinq domaines avec cinq choix de réponses dont quatre « niveaux de satisfaction » (de « tout à fait satisfait » à « pas du tout satisfait », tout en laissant le choix de ne pas se prononcer en mettant « sans avis ») :

- **Qualité et pertinence des documents papier** : les usagers sont dans l'ordre plutôt satisfaits (37.9%), très satisfaits (27.6%) et rares sont les personnes qui sont peu satisfaites (4.6%). A noter qu'une partie non-négligeable d'usagers n'a pas d'avis (29.9%) à cette question.
- **Qualité et pertinence des documents électroniques** : si certains usagers sont très satisfaits (18.4%) et plutôt satisfaits (17.2%), la grande majorité méconnaît les documents électroniques mis à disposition par la bibliothèque (60.9% sont sans avis). 3 répondants (3.4%) sont par contre peu satisfaits.
- **Accueil du personnel** : près de la moitié des répondants sont très satisfaits de l'accueil qu'ils ont à la bibliothèque (48.3%), suivis par plus d'un tiers qui sont plutôt satisfaits (34.5%). 3 personnes (3.4%) ont répondu qu'elles étaient peu satisfaites, 1 personne n'est pas du tout satisfaite (1.1%) et 11 répondants sont sans avis (12.6%).
- **Locaux de la bibliothèque** : 42 des 87 répondants usagers (48.3%) sont plutôt satisfaits des locaux de la bibliothèque, 16 sont peu satisfaits (18.6%), 14 sont très satisfaits (16.1%), 9 ne sont pas du tout satisfaits (10.3%) et 6 personnes n'ont pas d'avis (6.7%).
- **Matériel à disposition** : 30 personnes (34.5%) sont plutôt satisfaites du matériel mis à disposition par la bibliothèque, 15 personnes (17.2%) sont très satisfaites et 15, également, sont par contre peu satisfaites. 2 répondants ne sont pas du tout satisfaits (2.3%) et 25 n'ont pas d'avis (28.7%).

Si la plupart des répondants usagers sont globalement satisfaits, les locaux de la bibliothèque et le matériel à disposition sont les deux éléments qui ressortent comme étant ceux à améliorer par la bibliothèque, même si les usagers non-satisfaits sont minoritaires dans ces deux domaines.

Les ressources électroniques et papier ne sont apparemment pas connus ou utilisés par tous les répondants usagers. Ainsi, une meilleure promotion des ressources de la bibliothèque devrait être réalisée. Le matériel à disposition est également (et logiquement au vu des réponses concernant les documents) méconnu ou sous-utilisé par beaucoup d'usagers.

Figure 20 : Satisfaction des usagers (étudiants)



6.2.1.5 Commentaires d'usagers

Les commentaires d'usagers sur leur utilisation de la bibliothèque et leurs habitudes documentaires ont été regroupés dans le tableau 8 ci-dessous³³.

Tableau 8 : Commentaires d'usagers (étudiants)³⁴

1	Les espaces de travaux ne donnent pas vraiment envie et le peu de ressource font que je vais plutôt travailler à la bibliothèque Cantonal de la Riponne par exemple ou du côté d'un des autres sites de la bibliothèque cantonale.
2	Normalement je vais étudier à la bibliothèque, j'ai plutôt l'habitude d'acheter les livres moi-même pour les avoir chez moi, et comme il n'y a pas beaucoup de choix qui m'intéressent, j'y vais pas pour en emprunter
3	On veut plus de tables (avec prises électriques) surtout à l'HEIG VD ou les lieux de travail sont inexistantes.
4	On ne trouve pas tout sur internet et on a quand-même besoin de temps en temps de livre. Bien également pour étudier un sujet de manière globale et pas seulement une particularité.
5	Manque cruel de salles de silence à l'HEIG, en particulier sur le site de St-Roch.
6	Durant ce semestre à cause du TB
7	Cela serait très intéressant d'aménager une salle de classe en bibliothèque dans le bâtiment de St-Roch.
8	Je n'emprunte pas de livres mais je peux en consulter sur place
9	je ne sais pas comment utiliser les service de bibliothèque
10	Je n'empreint en général rien hormis le CRM
11	Je suis en train de réaliser le travail de bachelor et c'est la seule raison de ma venue à la biblio. Et c'est bien embêtant de ne pas avoir un lieu où travailler convenablement à St-Roch! Quant à la bibliothèque à Cheseaux, l'espace devrait être réaménagé!
12	J'emprunte beaucoup ce semestre à cause du travail de Bachelor. En première et deuxième année, je ne venais jamais à la bibliothèque. J'y viens, même si c'est parfois une perte de temps depuis St-Roch. La biblio devrait aussi avoir des horaires plus larges et s'inspirer de celle de l'EPFL.
13	Les bibliothécaires discutent très souvent entre elle à voix haute ce qui ne me permet pas de me concentrer. Je suis contraint à aller ailleurs
14	Je trouve que la bibliothèque est un peu « austère » de plus elle ne reflète pas la modernité d' une école d'ingénieurs à mon goût. Les locaux d'accueil et les places de travail ne sont pas assez nombreux/ volumineux.
15	Manque de place, peu de livre de math
16	Je trouve que les livres sont un peu vieux et que c'est pas très accueillant.
17	Accueil et service impeccable! J'ai vraiment du plaisir à aller demander conseil à la bibliothèque. Malheureusement l'infrastructure laisse à désirer et manque d'attractivité.
18	Il n'y a pas assez de place assise et de tables disponibles pour venir y étudier, bibliothèque trop petite. Le personnel n'est pas très accueillant.
19	Peu d'ouvrages sur l'environnement (la formation qui me concerne). Personnel sympathique. Dommage que l'on ne puisse pas consulter les travaux de bachelor en format papier.
20	Il faut vraiment repenser les espaces de travail, pourquoi avoir mis les serveurs au milieu de la bibliothèque?!
21	Il faut beaucoup plus de places de travail et repenser les espaces!

³³ Correspond aux commentaires que les répondants pouvaient laisser aux sections 6 et 7 du logigramme (§ Annexe 1)

³⁴ Les commentaires des répondants, qui se trouvent dans différents tableaux de ce chapitre, ont été repris sans modification.

6.2.1.6 Besoins et habitudes des non-usagers

Pendant que les répondants usagers avaient des questions sur leur façon d'utiliser la bibliothèque et leur satisfaction des ressources et des services, les 148 non-usagers identifiés ont été redirigés vers des questions concernant leurs besoins documentaires (tableau 9) et habitudes de travail (tableau 10).

Une écrasante majorité, pour ne pas dire presque tous les répondants, utilisent les moteurs de recherche tels que Google pour effectuer des recherches (144 occurrences : 97.3%). Suivent 77 personnes qui utilisent des livres papier (52%), 67 des périodiques (45.3%), 45 des e-books (30.4%), 39 qui se documentent par le biais de bases de données (26.4%) et 17 répondants qui ont recours aux mémoires tels que les travaux de Bachelor et Master (11.5%).

Il est intéressant de relever que les répondants non-usagers utilisent beaucoup plus facilement les e-books (30.4%) que les répondants usagers (1.1%).³⁵

Tableau 9 : « Par quels moyens vous documentez-vous pour vos études ? »

Moyens de documentation	Nombre d'occurrences	Pourcentage (100% = 148)
Moteurs de recherche (ex: Google)	144	97.3%
Livres papier	77	52.0%
Périodiques	67	45.3%
E-books	45	30.4%
Bases de données professionnelles	39	26.4%
Mémoires, travaux de Bachelor et Master	17	11.5%
Autres moyens	11	7.4%

Les 11 autres moyens évoqués (7.4%) sont :

- Les sites Web « spécialisés »³⁶ (6) ;
- Les photocopies des cours et les anciennes épreuves (4) ;
- Les conférences et symposiums (1).

La question sur les habitudes de travail des non-usagers se concentrait sur les lieux dans lesquels ils étudiaient. Presque tous les répondants ont indiqué qu'ils travaillent à leur domicile (140 occurrences : 94.6%) et plus de la moitié dans les salles de classe de la HEIG-VD (85 : 57.4%). Suivent les autres bibliothèques (59 : 39.9%), dans les transports en commun (38 : 25.7%), à la cafétéria (24 : 16.2%) ou dans des cafés (19 :

³⁵ Cf. Tableau 6 dans la rubrique § 6.2.1.3 Usagers

³⁶ Le terme sites Web « spécialisés » regroupe les différents sites mentionnés par les non-usagers ou l'utilisation d'Internet en général.

12.8%). Le fait que 59 des 148 répondants vont travailler dans d'autres bibliothèques est un indicateur préoccupant. Les rubriques suivantes sont nécessaires pour mieux interpréter cette donnée.

Tableau 10 : « Où travaillez-vous ? »

Lieux de travail des non-usagers	Nombre d'occurrences	Pourcentage (100% = 148)
A la maison	140	94.6%
Dans les salles de classe	85	57.4%
A la cafétéria	24	16.2%
Dans d'autres bibliothèques que celles de la HEIG-VD ³⁷	59	39.9%
Dans les transports en commun	38	25.7%
Dans des cafés	19	12.8%
Autres lieux	7	4.7%

Les autres lieux mentionnés (7 occurrences : 4.7%) sont :

- Au travail (3) ;
- Au « ChillOut³⁸ » (2) ;
- Dans les espaces de co-working (1) ;
- Dans les lieux publics (1).³⁹

6.2.1.7 Raisons de non-venue à la bibliothèque

Les raisons de leur non-venue sont analysées dans cette rubrique afin de comprendre au mieux pourquoi les répondants ne viennent pas ou n'utilisent pas les ressources et les services de la bibliothèque. A la question « pour quelles raisons venez-vous peu ou pas à la bibliothèque ? » (tableau 11), le positionnement géographique est l'argument le plus souvent cité (89 occurrences : 60.1%).

Ensuite, les répondants avançaient qu'ils préfèrent faire des recherches sur le Web plutôt que de se rendre à la bibliothèque (73 : 49.3%), 50 personnes trouvent que les documents fournis en cours sont suffisants (33.8%), 26 trouvent que les horaires sont trop restreints (17.6%) et 15 ont répondu que c'est trop compliqué de trouver ce qu'ils recherchent à la bibliothèque (10.1%).

³⁷ Le « Rolex Learning Center » de l'EPFL a été mentionné 3x dans la case « Autres » et ce nombre a été déplacé dans « autres bibliothèques » plutôt que d'être comptabilisé comme « autres lieux ».

³⁸ Le « ChillOut » est le local des étudiants qui se trouve sur le site de Cheseaux.
<http://age.heig-vd.ch/localchillout/>

³⁹ Aucune autre précision n'a été donnée par le répondant.

Enfin, 14 personnes trouvent qu'il n'y a pas assez de places de travail au sein de la bibliothèque (9.5%), 12 préfèrent acheter leurs documents (8.1%) et 2 personnes répondent qu'il n'y a pas assez d'ordinateurs (1.4%). 16 personnes (10.8%) mentionnent d'autres raisons citées après le tableau.

Tableau 11 : « Pour quelles raisons venez-vous peu ou pas à la bibliothèque ? » (Étudiants)

Raisons de non-venue	Nombres d'occurrences	Pourcentage (100% = 148)
Le positionnement géographique de la bibliothèque n'est pas adéquat	89	60.1%
Je préfère faire mes recherches sur le Web	73	49.3%
Les documents fournis en cours me suffisent	50	33.8%
Les horaires sont trop restreints	26	17.6%
Autres raisons	16	10.8%
C'est trop compliqué de trouver ce que je cherche à la bibliothèque	15	10.1%
Il n'y a pas assez de places de travail	14	9.5%
Je préfère acheter qu'emprunter	12	8.1%
Il n'y a pas assez d'ordinateurs	2	1.4%

Les autres raisons évoquées (16 occurrences : 10.8%) sont :

- La « non-nécessité ou le non-besoin d'une bibliothèque » (8) ;
- Le facteur temps (4) ;
- Il y a peu de documentation sur les sujets étudiés⁴⁰ (1) ;
- Une préférence à se procurer les documents nécessaires dans d'autres lieux⁴¹ (1) ;
- Le mobilier n'est pas confortable (1) ;
- L'ambiance est désagréable (1).

Les deux principaux défis de la bibliothèque selon les répondants non-usagers sont sa localisation et le fait qu'ils estiment que le Web suffit à répondre à leurs besoins. Le fait que les répondants non-usagers qui utilisent les banques de données représentent 39 personnes⁴², et donc une ressource généralement liée aux bibliothèques par le biais du

⁴⁰ Pas d'indication par le répondant sur les thématiques, mais cette personne effectue un Bachelor dans la filière Géomatique.

⁴¹ Aucune indication sur ces « autres lieux »

⁴² Cf. Tableau 9 dans la rubrique § 6.2.1.6 Besoins et habitudes des non-usagers

consortium, indique bien que la recherche sur le Web est un véritable concurrent des bibliothèques. Les étudiants sous-estiment par contre l'apport de la bibliothèque.

6.2.1.8 Commentaires de non-usagers

Les commentaires des non-usagers ont été regroupés dans le tableau 12⁴³ ci-après.

Tableau 12 : Commentaires de non-usagers (étudiants)

1	J'aime travailler dans le "bruit".
2	Aucune bibliothèque à St-Roch
3	Je vais souvent à la bibliothèque de l'EPFL
4	Il faudrait placer une bibliothèque sur le site ST-ROCH
5	Difficile de trouver un bon endroit à St-Roch pour travailler et ça prend trop de temps d'aller à Cheseaux.
6	Je travaille la bibliothèque de l'EPFL ou à celle de l'Unithèque (Dorigny)
1	Je connais beaucoup de personne étant à St-Roch ne voulant pas travailler à la Bibliothèque !
2	Je n'ai pas eu d'informations en relation avec la bibliothèque de l'HEIG-VD
3	Parce que les salles de classes permettent de travailler en groupe ce qui est compliqué dans une bibliothèque afin de respecter le silence
4	Une bibliothèque ou un lieu de travail à St-Roch serait plus que nécessaire. Nous savons que l'HEIG tente de trouver des solutions, mais les besoins des étudiants en terme de lieu de travail est important.
5	C'est dommage qu'il n'y ait pas de bibliothèque à St-Roch. Cela prend trop de temps pour se déplacer à Cheseaux allé retour même avec une grande pause. Même un simple espace silence pour les études à St-Roch suffirait.
6	En général je fais des recherche sur le web, si cela ne me suffit pas je recherche des livres sur internet (pdf gratuit) si ces livres sont bien je vais ensuite les acheter en librairie.
7	J'ai déjà échoué plusieurs fois à trouver une réponse à la bibliothèque alors que l'information est disponible instantanément et en beaucoup plus grande quantité sur internet.
8	Depuis St-Roch, pas d'intérêt à monter pour se poser pour bosser.
9	Trop de temps a chercher un livre, puis l'information plutôt que de trouver ça sur le net ou demandé à un ami
10	Je n'aime pas l'ambiance calme des bibliothèques.
11	Je commandé les livres au secrétariat de St-Roch
12	Je n'ai pas besoin de documentation particulière pour mon TB. Les sites web que je consulte me suffisent.
13	Les quelques recherche sur NEBIS n'ont pas été fructueuse
14	La bibliothèque est dans l'autre bâtiment
15	Je trouve plus rapidement les informations sur le web
16	En habitant à Ecublens je préfère aller à la biblio de l'UNIL
17	Je ne trouve pas l'endroit chaleureux
18	Avoir une bibliothèque à St-Roch ou il faudrait que la HEIG fasse construire une bibliothèque plus proche entre St-Roch et Cheseaux. Et vraiment les horaires, c'est une blague.
19	Lors du Bachelor j'empruntais souvent des livres mais pas pour le master
20	Je vais à la bibliothèque de ma ville. Avec RERO, on a accès à tous les documents de toutes les bibliothèques suisses presque.

⁴³ Correspond aux commentaires que les répondants pouvaient laisser aux sections 8 et 9 du logigramme (§ Annexe 1)

21	Plus tranquille à la maison
22	Je n'y ai jamais pensé
23	Les cours ayant lieu à Lausanne, il m'est difficile de me rendre à Yverdon
24	Je ne viens pas car je ne me sens pas concerné par Cheseaux.
25	Flemme de me déplacer et de chercher
26	Les bibliothèques HES ferment trop tôt en comparaison des autres bibliothèques universitaires
27	Je préfère acheter les ouvrages à Payot et les articles et informations donnés en cours me suffisent. Pas le temps d'aller à la bibliothèque car j'ai un emploi du temps chargé. La bibliothèque de la HEIG-VD est selon moi peu visible. Beaucoup de Bachelor y vont, mais peu de gens qui font des Master ou des formations continues.
28	Les horaires ne sont pas adaptés à ceux d'une bibliothèque académique digne de ce nom.
29	La biblio devrait enlever les livres papier et mettre des places de travail.

6.2.1.9 Augmentation du taux de pénétration

Les 235 répondants étudiants, qu'ils aient été identifiés comme usagers ou non-usagers, ont eu une question sur les raisons qui les feraient venir (plus souvent) à la bibliothèque de la HEIG-VD (tableau 13).

La raison principale soutenue par près de la moitié des répondants a été « s'il y avait une bibliothèque à St-Roch ou Y-Parc » (109 occurrences : 46.4%). Les principales raisons évoquées sont ensuite : « des horaires d'ouverture plus étendus » (81 : 34.5%), « des places de travail plus nombreuses » (77 : 32.8%), « une salle de travail en groupe supplémentaire » (64 : 27.2%) et « un coin café / un espace convivial de discussion » (54 : 23%).

Tableau 13 : « Pour quelles raisons utiliseriez-vous (plus souvent) la bibliothèque ? » (Étudiants)

Raisons pour augmenter le taux de pénétration	Nombres d'occurrences	Pourcentage (100% = 235)
S'il y avait une bibliothèque à St-Roch ou Y-Parc	109	46.4%
Des horaires d'ouverture plus étendus	81	34.5%
Des places de travail plus nombreuses	77	32.8%
Une salle de travail en groupe supplémentaire	64	27.2%
Un coin café / Un espace convivial de discussion	54	23.0%
Des formations et aide à la rédaction de travaux et projets	38	16.2%
Des technologies numériques plus présentes	28	11.9%
Accès à de nouvelles bases de données	28	11.9%
Des formations à la recherche dans les bases de données	26	11.1%
S'il y avait plus d'e-books	21	8.9%
Autres moyens ou raisons	22	9.4%

Les autres moyens ou raisons (22) mis en évidence par les répondants pour qu'ils viennent (plus souvent) à la bibliothèque sont :

- Ils veulent un endroit plus lumineux, confortable et chaleureux⁴⁴ (5) ;
- Ils viendront lors du travail de Bachelor ou pour rédiger des projets documentaires particuliers (4) ;
- Ils désirent avoir des collections plus fournies (1) ;
- Ils souhaitent qu'il y ait des espaces isolés (1) ;
- Ils aimeraient qu'il y ait des formations vidéo (1) ;

A noter que 10 répondants ont indiqué qu'aucune raison ne les pousserait à venir à la bibliothèque en répondant en généralement « rien » à cette question.

Pour conclure le questionnaire, les répondants étudiants ont eu l'opportunité de donner leurs commentaires et suggestions en matière de changements et d'améliorations. La majeure partie des éléments mis en avant dans le tableau 14 ci-après reprend les idées analysées dans les figures et tableaux précédents, que ce soit concernant l'emplacement de la bibliothèque à Cheseaux, les horaires ou encore le nombre de places disponibles.

Tableau 14 : Commentaires et suggestions d'améliorations d'étudiants

1	Il faudrait améliorer les horaires et augmenter le nombre de place. Ce serait déjà un bon début.
2	Le gros problème c'est les horaires. La bibliothèque ferme trop tôt et elle est pas très grande... de plus je la trouve pas très chaleureuse
3	Plus d'espace silencieux pour travailler
4	Pour valoriser ses services, la bibliothèque pourrait par exemple développer une application mobile ou encore refaire les locaux et enlever les livres pour avoir des places pour bosser
5	Il faudrait modifier l'ambiance qui règne dans cette bibliothèque, en faire un lieu moderne et design qui donne envie de le fréquenter. Le lieu actuel me fait penser aux bibliothèques des écoles publiques...
6	Une bibliothèque à St.Roch s'il vous plaît ! Elle aurait un franc succès c'est certain !
7	Il faudrait qu'il y en ait une à St-Roch.
8	Il faudrait acheter des livres neufs au lieu d'en avoir des qui sont là depuis des années, plus de choix de lecture et des livres pour aider pour les cours entre autres.
9	Inspirez vous du rolex center
10	Comme dit précédemment, avoir étudié trois ans à st-roch fût une catastrophe. Jamais de salle libre pour étudier le soir, peu d'espace commun, bref un vrai carnage.
11	les élèves de St-Roch ne se rendent jamais à Cheseaux
12	Qu'ils puissent créer une bibliothèque sur le site St-Roch pour les économistes.
13	La bibliothèque m'est utile pour réviser mes cours mais s'il y en avait une à St-

⁴⁴ Un des répondants évoque le fait qu'il fait trop chaud dans la bibliothèque en été et que ce n'est pas agréable d'y travailler.

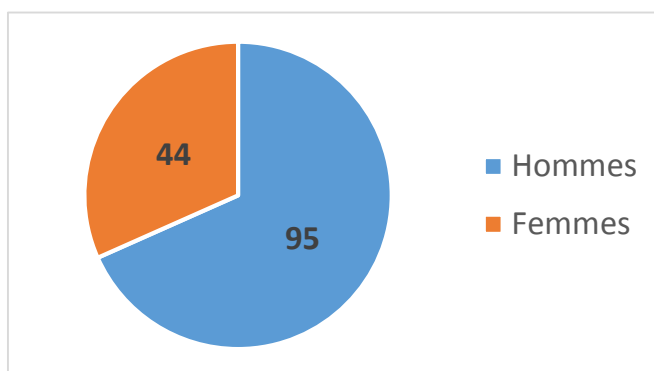
	Roch, j'utiliserais d'avantages d'ouvrages/aide à disposition pour nos projets d'études.
14	Le service est bon et le personnel très convivial! Mais peu de ressources pour ma section de recherche. De plus, le temps est souvent ce qui nous manquent durant les études
15	Saint-Roch est désastreux pour travailler, il n'y a aucun endroit tranquille dans lequel on est sûr de ne pas se faire virer
16	St-Roch est plus accessible depuis la gare
17	En mettre une à St-roch!
18	Pour l'instant je n'ai pas eu besoin de la bibliothèque, peut-être qu'en 3ème avec le travail de bachelor mes réponses à ce questionnaire auraient été différentes.
19	Une salle de travail à St Roch serait idéale, on doit être la seule HES de Suisse à ne pas en avoir et c'est bien dommage...
20	Une antenne à St-Roch, plus d'espace à Cheseaux et que ce soit plus longtemps ouvert! Je viens plus par défaut vu que j'habite Yverdon.
21	Y parc serait une bonne alternative avec une perspective plus ouverte à une approche également professionnelle en lien avec le concept Y-Parc
22	Si la bibliothèque, à l'image de l'école, pouvait avoir des horaires permettant de travailler dans un intervalle plus grand que 07:30 - 18:30, les étudiants pour bosser leurs cours au sein de l'école et ainsi aussi à la bibliothèque.
23	Une antenne à St-Roch ou pourquoi pas penser plus grand et construire une bibliothèque digne de ce nom! La HEIG-VD se targue d'être la plus grosse école de la Hes-so, qu'elle fasse aussi un effort et qu'elle offre plus d'espaces conviviaux pour travailler.

6.2.2 Questionnaire 2 : PER et PAT

6.2.2.1 Profil des répondants

139 personnes ont répondu au deuxième questionnaire, destiné aux collaborateurs du PER et du PAT. La répartition par sexe (figure 21) est la suivante : 44 des répondants sont des femmes (31.7%) et 95 des hommes (68.3%).

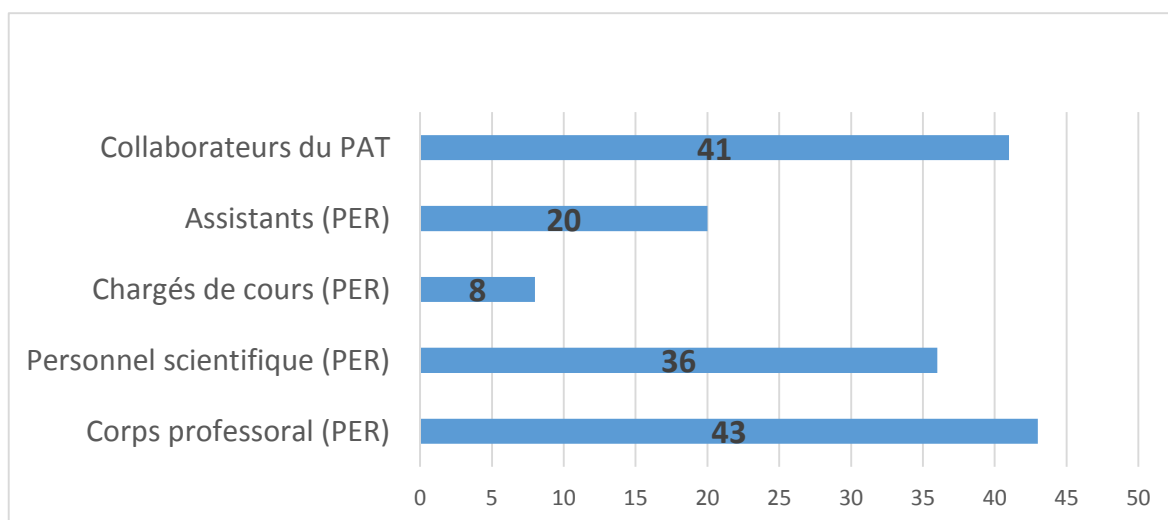
Figure 21 : Sexe des répondants du PER et PAT



A la question « quel est votre statut au sein de la HEIG-VD ? » (figure 22), 43 répondants font partie du corps professoral (30.9%), 36 sont du personnel scientifique (25.9%), 8 sont des chargés de cours (5.8%), 20 des assistants (14.4%) et 41 personnes sont des collaborateurs du PAT (29.5%). Ce qui nous donne un total de 148 réponses, car 8 des 139 personnes occupent une double, voire triple fonction :

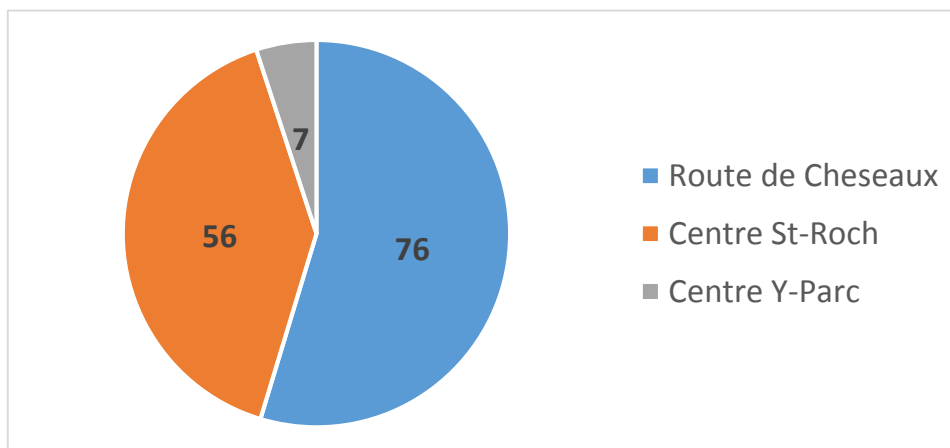
- Personnel scientifique et assistant : 5 fois
- Personnel scientifique et chargé de cours : 1 fois
- Assistant et collaborateur du PAT : 1 fois
- Personnel scientifique, chargé de cours et assistant : 1 fois

Figure 22 : Fonction(s) des répondants du PER et PAT



Les répondants travaillent principalement à la Route de Cheseaux (76 personnes : 54.7%), suivis de 56 au Centre St-Roch (40.3%), puis 7 personnes au Centre Y-Parc (5%) (figure 23).

Figure 23 : « Sur quel site du campus êtes-vous principalement ? » (PER et PAT)



Les répondants travaillent surtout dans les domaines de l'informatique (39 occurrences : 28.1%), de l'économie d'entreprise (22 : 15.8%), de l'énergie, des techniques environnementales (14 : 10.1%), des systèmes industriels (13 : 9.4%), de la géomatique (10 : 7.2%) et de l'administration (18 : 15.8%). 19 répondants travaillent dans deux, trois, voire quatre domaines. Les données sont mises de façon exhaustive dans le tableau 15 ci-après.

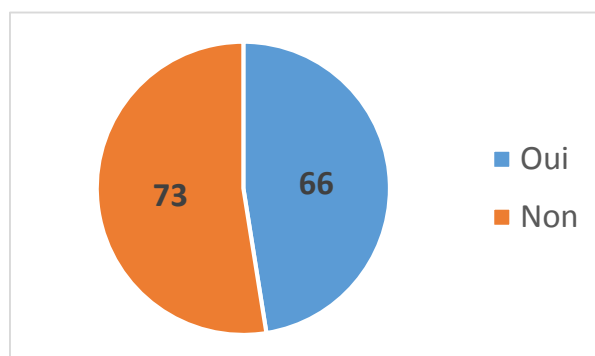
Tableau 15 : Dans quel(s) domaine(s) d'étude travaillez-vous ?

Domaines	Nombre d'occurrences	Pourcentage (100% = 139)
Informatique	39	28.1%
Economie d'entreprise	22	15.8%
Administration	18	12.9%
Energie et techniques environnementales	14	10.1%
Génie électrique	13	9.4%
Systèmes industriels	13	9.4%
Géomatique	10	7.2%
Ingénierie des médias	9	6.5%
Microtechniques	8	5.8%
Télécommunications	7	5.0%
Ingénierie de gestion	5	3.6%
Technique	3	2.2%
Génie civil	1	0.7%
Relations internationales	1	0.7%

6.2.2.2 Visite physique de la bibliothèque et fréquence

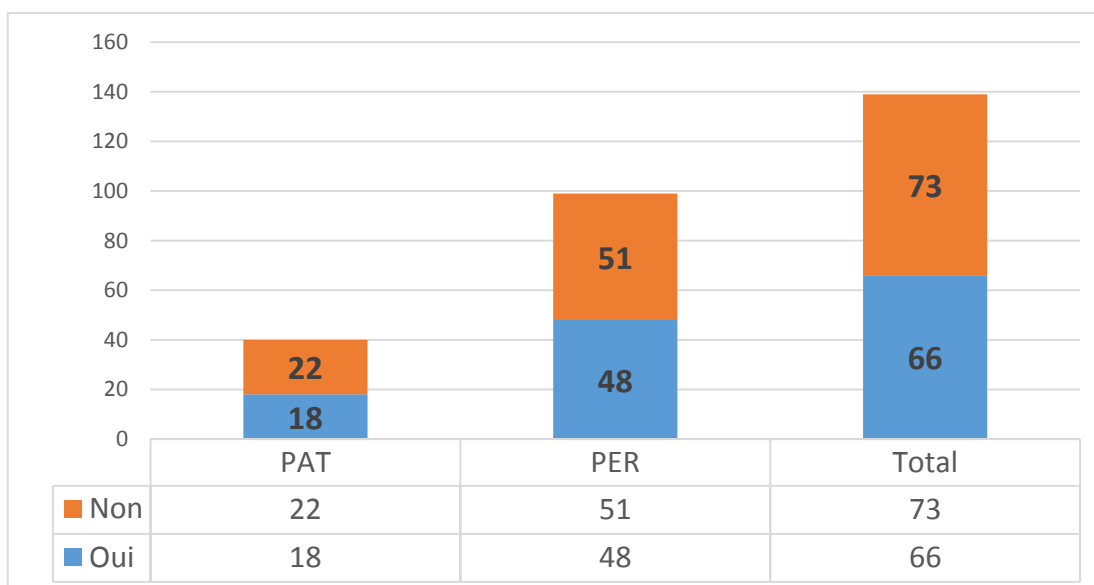
Sur les 139 répondants, 66 sont venus à la bibliothèque depuis le début de l'année académique 2015-2016 (47.5%) et 73 n'y sont pas venus (52.5%).⁴⁵ Ces derniers constituent les non-visiteurs des publics PER et PAT⁴⁶.

Figure 24 : « Êtes-vous venu(e) à la bibliothèque depuis le début de l'année académique ? »



En comparant la visite physique depuis le début de l'année académique entre les répondants appartenant au PAT et au PER⁴⁷ (figure 25), c'est dans des proportions presque équivalentes que le personnel se rend ou non à la bibliothèque (+/- 3.5%).

Figure 25 : Comparatif entre PAT et PER de la visite physique de la bibliothèque



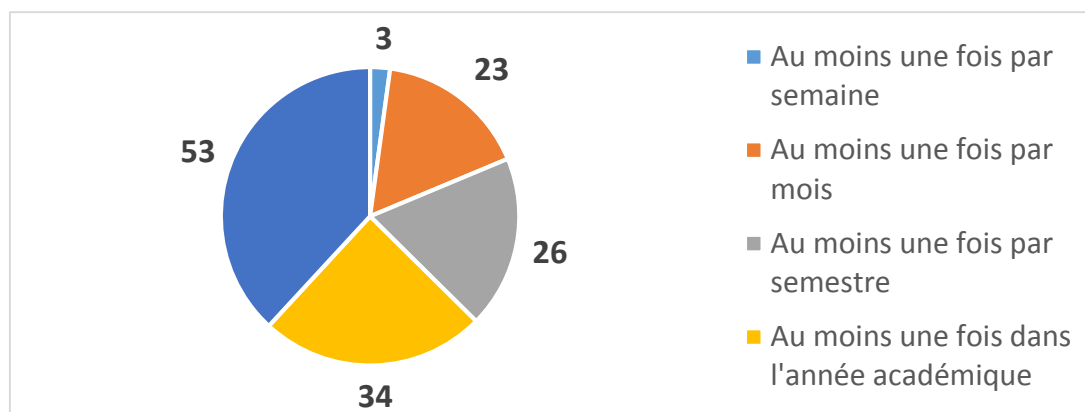
⁴⁵ L'option « ne sait pas » n'a été cochée par aucun répondant.

⁴⁶ Cf. § 6.1.3.2.2 Non-usagers dans le questionnaire du PER et du PAT

⁴⁷ La seule personne qui occupe les fonctions d'assistant et de collaborateur du PAT a été comptée avec le PER. Ce qui équivaut désormais à 40 personnes appartenant au PAT et 99 au PER.

Quant à leur fréquentation de la bibliothèque (figure 26), 53 ont répondu ne jamais s'y rendre (38.1%), 34 au moins une fois dans l'année académique (24.5%), 26 au moins une fois par semestre (18.7%), 23 au moins une fois par mois (16.5%) et 3 personnes y vont chaque semaine (2.2%).

Figure 26 : « A quelle fréquence vous rendez-vous à la bibliothèque ? » (PER et PAT)



6.2.2.3 Ressources et services

Les 139 répondants du PER et du PAT ont eu ensuite des questions sur l'utilisation des ressources et des services de la bibliothèque, ainsi que des précisions sur leurs propositions d'achat et leur taux d'emprunt. Dans les trois tableaux (16, 17 et 18) et la figure 27 ci-après, une séparation entre répondants identifiés comme visiteurs et non-visiteurs a été faite.

Les principales ressources documentaires utilisées (tableau 16) par les 139 répondants sont les livres papier (66 occurrences : 47.5%), le catalogue en ligne NEBIS (40 : 28.8%), les bases de données professionnelles (36 : 25.9%) et les périodiques papier (31 : 22.3%).

Il n'y a presque aucune différence entre visiteurs et non-visiteurs sur l'ordre des ressources les plus utilisées, si ce n'est un nombre élevé de non-visiteurs qui n'utilisent aucune ressource proposée par la bibliothèque (44 contre 2 pour les visiteurs, soit un total d'occurrences chez les répondants de 46 : 33.1%).

Tableau 16 : « Quelles ressources documentaires de la bibliothèque utilisez-vous ? » (PER et PAT)

Ressources documentaires	Nombre d'occurrences (visiteurs)	Nombre d'occurrences (non-visiteurs)	Nombre d'occurrences (total)	Pourcentage (100% = 139)
Livres papier	51	15	66	47.5%
Catalogue en ligne (NEBIS)	28	12	40	28.8%

Bases de données professionnelles	26	10	36	25.9%
Périodiques papier	21	10	31	22.3%
Périodiques électroniques	21	6	27	19.4%
Ouvrages de référence électroniques	15	1	16	11.5%
Ouvrages de référence papier	9	6	15	10.8%
E-books	7	3	10	7.2%
Mémoires, travaux de Bachelor et Master	5	5	10	7.2%
Aucune	2	44	46	33.1%

Les deux services les plus utilisés (tableau 17) par les répondants sont le service de prêt (71 occurrences : 51.1%) et le service de prêt interbibliothèques (56 : 40.3%). Viennent ensuite la revue de presse de la HEIG-VD (42 : 30.2%), dont près de la moitié des occurrences (19 contre 23) sont mentionnées par les non-visiteurs, le service d'achat de documents (38 : 27.3%) et le retrait et retour de documents par courrier interne (28 : 20.1%).

Comme pour les ressources, l'ordre de l'utilisation des services ne varie pas entre visiteurs et non-visiteurs, sauf pour la revue de presse et le retrait et retour de documents par courrier interne, qui sont deux services typiquement utilisables pour les usagers ne souhaitant pas se rendre physiquement à la bibliothèque.

La mention « aucun » a été faite par 38 non-visiteurs et 1 fois par un répondant visiteur (39 occurrences : 28.1%).

Tableau 17 : « Quels services de la bibliothèque utilisez-vous ? » (PER et PAT)

Services	Nombre d'occurrences (visiteurs)	Nombre d'occurrences (non-visiteurs)	Nombre d'occurrences (total)	Pourcentage (100% = 139)
Le service de prêt	52	19	71	51.1%
Le service de prêt interbibliothèques	44	12	56	40.3%
La revue de presse de la HEIG-VD (livraison électronique)	23	19	42	30.2%
Le service d'achat de documents	33	5	38	27.3%
Le retrait et retour de documents par	21	7	28	20.1%

courrier interne				
Le service de référence (au guichet ou par mail)	14	3	17	12.2%
La salle de lecture	10	4	14	10.1%
Les places de travail	4	5	9	6.5%
Les ordinateurs	1	0	1	0.7%
Aucun	1	38	39	28.1%

A la question « combien de propositions d'achat avez-vous faites depuis le début de l'année académique ? » (tableau 18), les 139 répondants ont mentionné une quantité de 86 propositions (moyenne de 0.6 proposition par répondant), 65 venant de visiteurs (1.0) et 21 de non-visiteurs (0.3).

A noter qu'un répondant non-usager a fait 15 propositions d'achat, ce qui représente la grande majorité des propositions d'achat des non-visiteurs (71.4%) et en enlevant cette personne du décompte, la moyenne de proposition par répondant non-visiteur passerait de 0.3 à 0.1 (6 propositions pour 72 personnes).

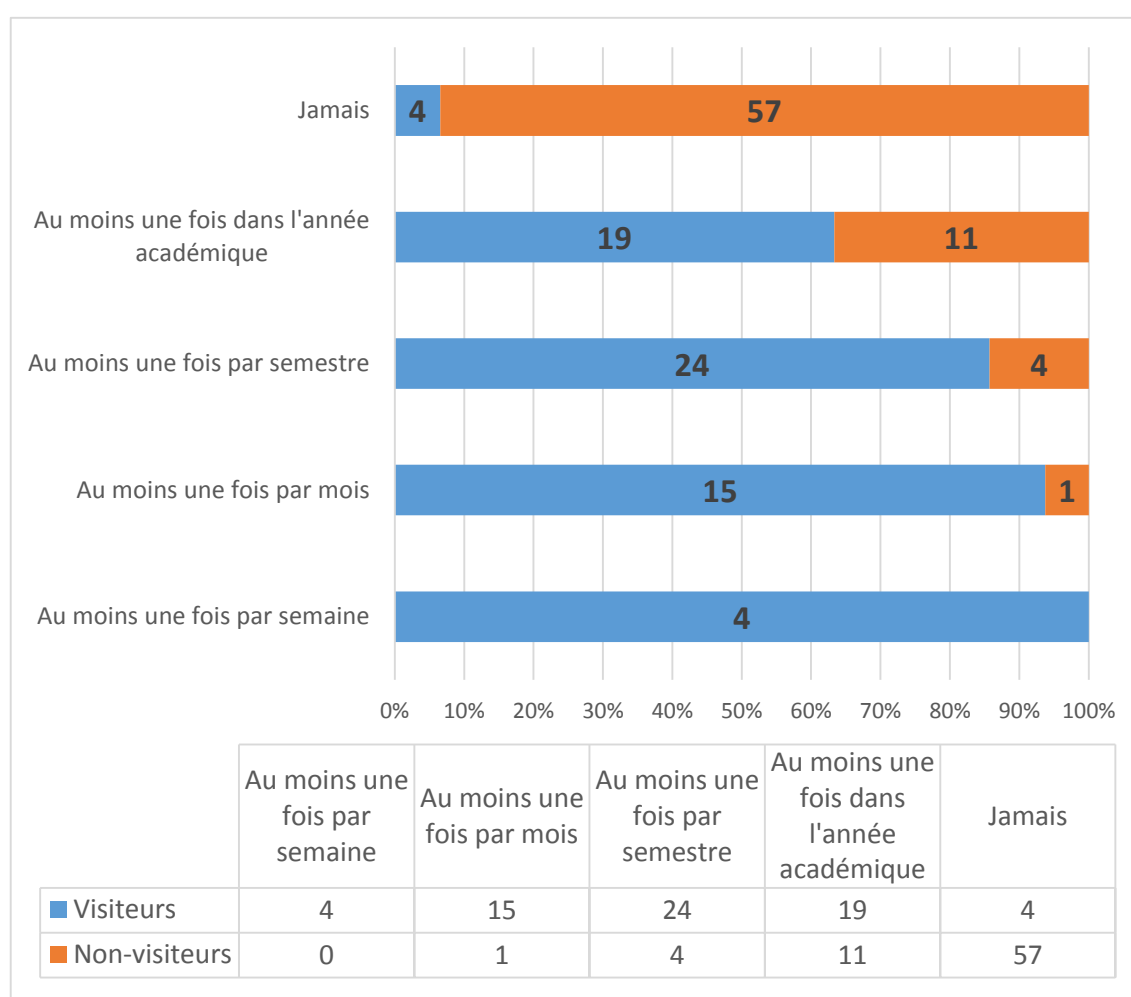
Tableau 18 : Propositions d'achat du PER et PAT

Propositions d'achat	Visiteurs	Non-visiteurs	Total
Quantité	65	21	86
Moyenne par répondant	1.0	0.3	0.6

Le taux d'emprunt des répondants (figure 27), dans l'ordre du nombre d'occurrences, est le suivant :

- 61 personnes n'empruntent jamais de documents à la bibliothèque (43.9%) avec une très grande majorité de répondants qui sont des non-visiteurs (57 contre 4)
- 30 empruntent au moins une fois dans l'année académique (21.6%)
- 28 empruntent au moins une fois par semestre (20.1%)
- 16 personnes le font au moins une fois par mois (11.5%)
- 4 répondants, qui sont tous des usagers visiteurs, empruntent des documents au moins une fois par semaine (2.9%)

Figure 27 : « A quelle fréquence empruntez-vous des ouvrages à la bibliothèque ? » (PER et PAT)



6.2.2.4 Commentaires généraux

Les répondants avaient la possibilité de laisser des commentaires à la suite des questions sur les ressources, les services, les propositions d'achat et la fréquence d'emprunt. Les 7 commentaires laissés se trouvent dans le tableau 19 ci-après.

Tableau 19 : Commentaires généraux du PER et PAT

1	Je préfère acheter les livres sur mon budget pour en disposer dans ma bibliothèque privée
2	je ne connais pas encore l'existence et le fonctionnement du service de prêt / retour par courrier interne
3	Je ne savais pas qu'il existe une bibliothèque
4	Pas emprunté depuis plus de 2 ans.
5	Recherches directement sur internet
6	Je ne lis que très peu
7	J'utilise peu la bibliothèque, mais quand je le fais elle est extrêmement important (prêt, achat, etc.)

6.2.2.5 Non-usagers absolus

Les répondants PER et PAT qui remplissent les quatre critères de non-usage⁴⁸ sont au nombre de 36. Ces non-usagers absolus représentent 25.9% des 139 répondants du PER et du PAT. Voici les éléments qui composent ces répondants :

- Sexe : 24 hommes (66.7%) et 12 femmes (33.3%)
- Lieu principal de travail : 21 à Route de Cheseaux (58.3%), 13 à Centre de St-Roch (36.1%) et 2 à Centre Y-Parc (5.6%)
- Statut : 12 PAT (33.3%), 3 assistants (8.3%), 4 chargés de cours (11.1%), 5 membres du corps professoral (13.9%), 8 du personnel scientifique (22.2%), 4 personnes avec une double fonction (11.1%)⁴⁹
- Tous les domaines sont représentés de manière assez équitable avec une exception : l'informatique avec 14 occurrences (38.9%)

6.2.2.6 Satisfaction des répondants

Les répondants ont eu une série de questions relatives à leur satisfaction quant à la pertinence des documents papier et électroniques, l'accueil du personnel, les locaux de la bibliothèque et le matériel à disposition.

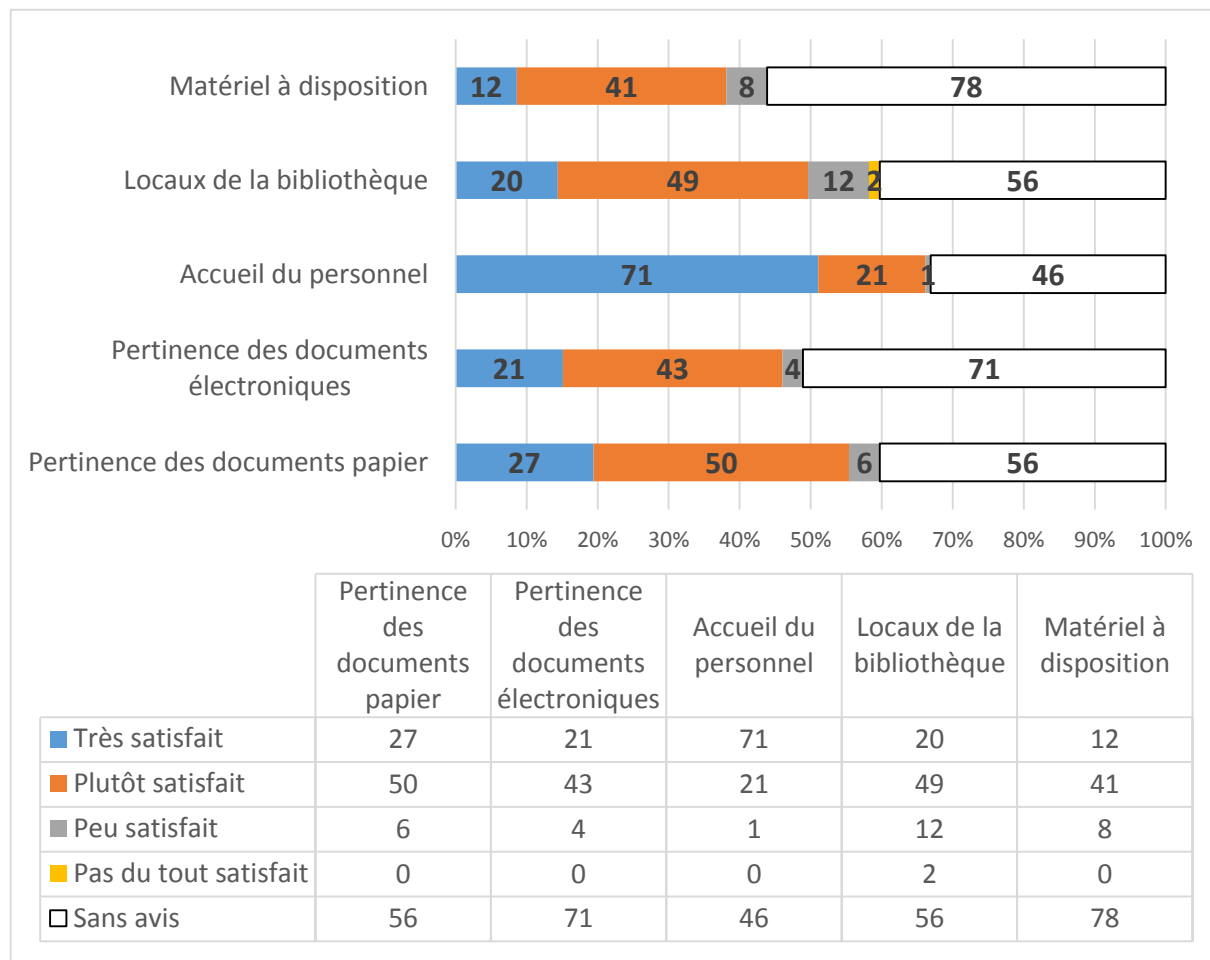
En prenant en compte tous les répondants (figure 28), il y a une majorité de personnes qui n'ont pas d'avis sur les cinq questions qui leur ont été posées. Hormis les répondants qui n'ont pas d'avis, les impressions sur la bibliothèque sont globalement positives (avec chaque fois une majorité de personnes qui ont répondu « très satisfait » ou « plutôt satisfait »).

⁴⁸ Cf. § 6.1.3.2.2 Non-usagers dans le questionnaire du PER et du PAT

⁴⁹ 3x assistant et personnel scientifique, 1x assistant et collaborateur administratif et technique

La question concernant les locaux de la bibliothèque est le sujet qui donne le moins de satisfaction aux répondants et l'accueil du personnel est au contraire l'élément le mieux perçu.

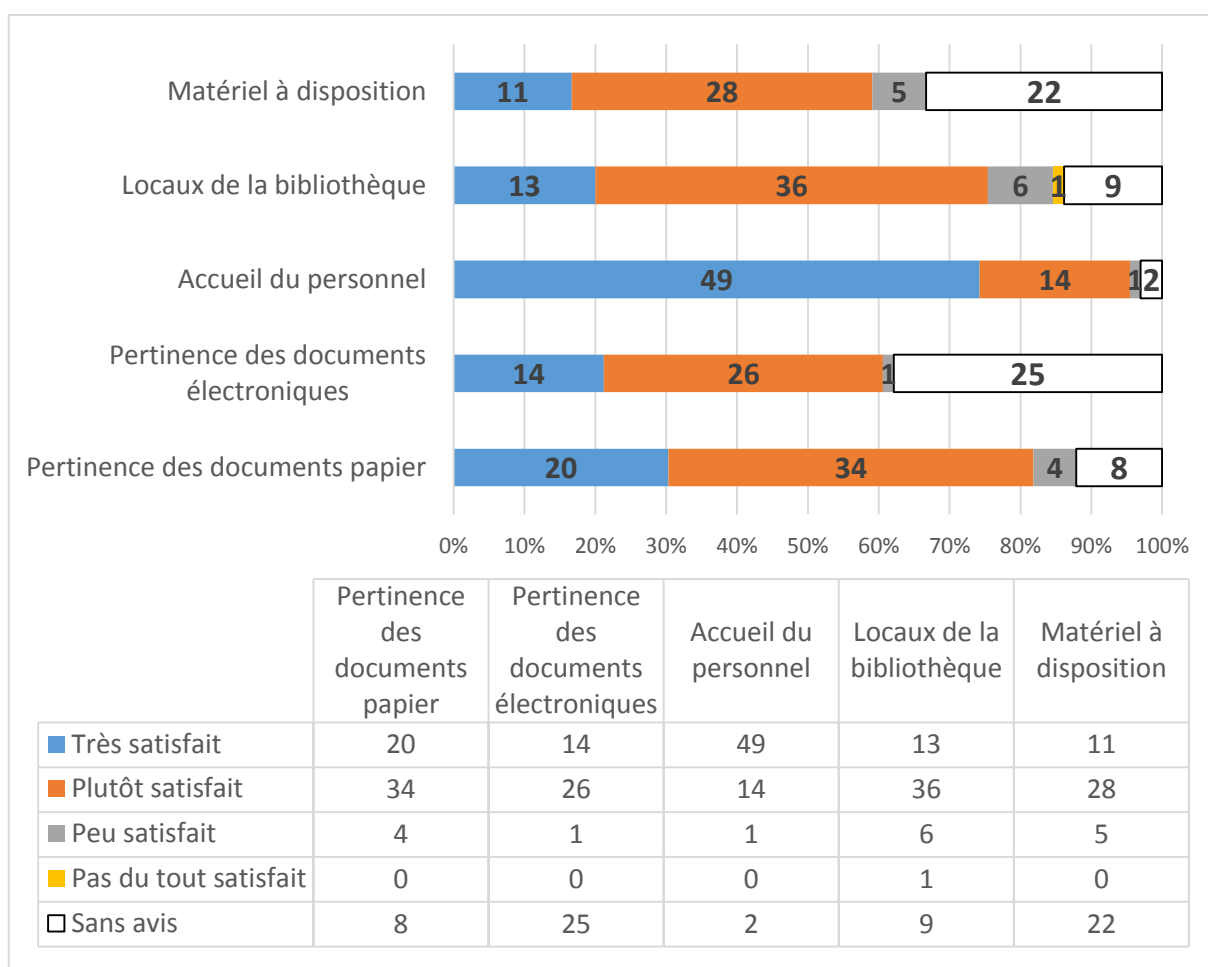
Figure 28 : Satisfaction des répondants du PER et PAT



Afin de mieux visualiser les avis de la figure précédente, les non-visiteurs ont été enlevés des statistiques dans la figure 29 ci-après. En analysant les réponses des 66 répondants visiteurs, qui donnent une image encore plus positive de la bibliothèque, il reste cependant toujours deux questions sur lesquelles les personnes n'ont pas un avis très tranché, parmi lesquelles le matériel à disposition et la pertinence des documents électroniques.

L'accueil du personnel est l'élément qui ressort comme le mieux perçu car cela est jugé très satisfaisant par les répondants visiteurs avec 74.2% de personnes très satisfaites et 21.2% de personnes plutôt satisfaites.

Figure 29 : Satisfaction des usagers visiteurs du PER et PAT



Si les deux figures précédentes montrent que la bibliothèque a une image plutôt bonne et positive de la part des répondants du PER et du PAT, plus de la moitié des commentaires qu'ils laissent contrebalancent un peu cette tendance (1, 3, 4, 5, 8). A noter que le dernier commentaire du tableau est constructif, voire plein d'espoir sur l'avenir des bibliothèques et le rôle des bibliothécaires.

Tableau 20 : Commentaires sur la satisfaction des répondants du PER et PAT

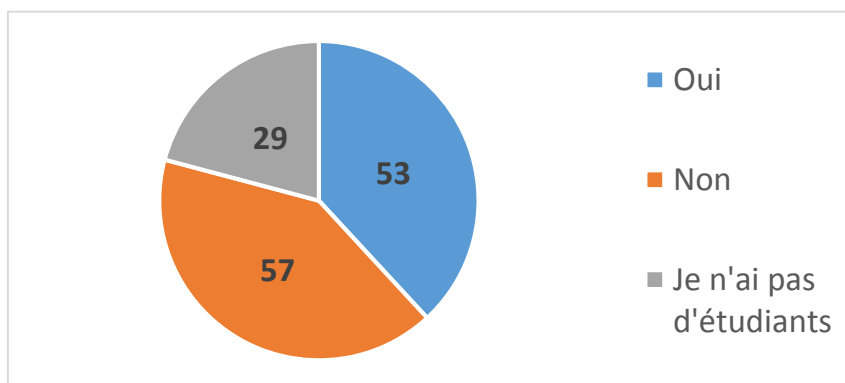
1	Endroit pas très accueillant
2	nous avons relativement peu accès à des articles scientifique liés à l'optique moderne / photonique et de chimie de matériaux
3	Places de lecture insuffisantes en période de pointe
4	Manque d'espaces
5	lieux pas très convivial pour lire sur place (journaux par exemple), ne donne pas envie de rester trop longtemps.
6	Chaque fois que je passe un moment à la bibliothèque, je me demande pourquoi je n'y passe pas plus de temps et plus souvent.
7	Il manque peut-être encore plus d'ouvrages de référence et de base, notamment pour ceux qui ne sortent pas en e-books.
8	Pourquoi laisser les serveurs informatiques au milieu de la bibliothèque?
9	La révolution numérique change les habitudes, il vaudrait la peine de réfléchir

comment la bibliothèque peut accompagner ce changement. Internet ne remplace pas une bibliothèque. Il me semble nécessaire de pousser les étudiants à mieux se documenter, à découvrir la richesse formatrice d'un livre par rapport à une simple question ciblée sur Google pour résoudre un problème particulier. Pour imprimer une bonne habitude de travail avec la documentation, les professeurs pourraient peut-être inciter (obliger) les étudiants à se documenter davantage sur certains sujets, et la bibliothèque pourrait alors accompagner les étudiants dans leurs recherches documentaires ?

6.2.2.7 Recommandation de documents ou de ressources aux étudiants

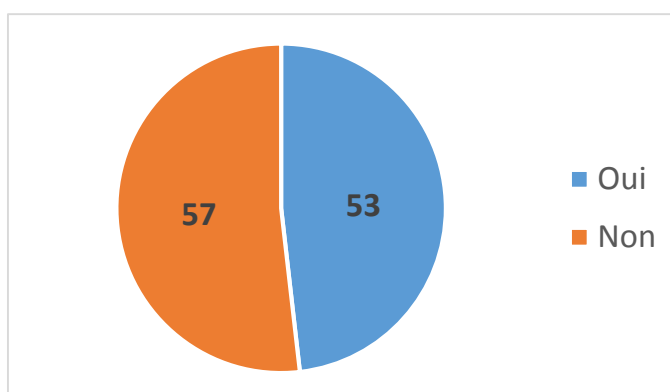
53 des 139 répondants (38.1%) recommandent aux étudiants des documents ou des ressources qui sont disponibles à la bibliothèque. 57 ne le font pas (41%) et 29 personnes n'ont pas la responsabilité d'étudiants (20.9%).

Figure 30 : « Vous arrive-t-il de recommander des documents ou des ressources disponibles à la bibliothèque à vos étudiants ? »



En ne prenant que les 110 répondants qui ont à charge des étudiants, le ratio entre ceux qui recommandent et ceux qui ne le font pas est de 48.2% contre 51.8%.

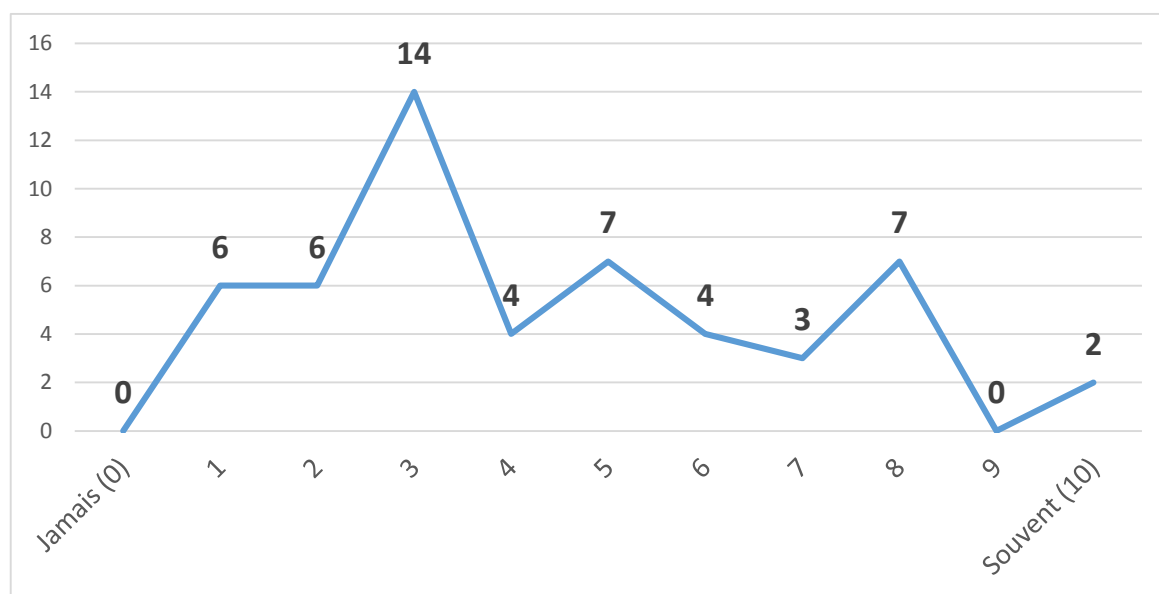
Figure 31 : Recommandation de documents ou de ressources du PER qui ait la charge d'étudiants



Sur les 53 personnes qui recommandent des ouvrages à leurs étudiants, des questions subsidiaires concernant la fréquence de ces recommandations (échelle de 0 à 10) et les types de documents ont été posées.

L'échelle de fréquence proposée allait de 0 (Jamais) à 10 (Souvent). La moyenne s'établit à 4.4 et la médiane est de 4 avec des valeurs extrêmes allant de 1 à 10.

Figure 32 : Fréquence de recommandations



La plupart des recommandations faites par les 56 répondants du PER sont des livres papier (42 occurrences : 79.2%) et des ouvrages de référence (31 : 58.5%). Suivent les périodiques (14 : 26.4%), les mémoires, travaux de Bachelor et Master (13 : 24.5%), les articles présents dans les bases de données (12 : 22.6%), les e-books (4 : 7.5%) et Saga Web qui donne accès aux normes AFNOR et ISO (3 : 5.7%).

Tableau 21 : Type de documents et ressources recommandés

Types de documents / ressources	Nombre d'occurrences	Pourcentage (100% = 53)
Livres papier	42	79.2%
Ouvrages de référence	31	58.5%
Périodiques	14	26.4%
Mémoires, travaux de Bachelor et Master	13	24.5%
Articles présents dans les bases de données	12	22.6%
E-books	4	7.5%
Saga Web	3	5.7%

Sur les 53 répondants, 3 commentaires sur les recommandations d'ouvrages ont été déposés.

Tableau 22 : Commentaires sur les recommandations

1	Plutôt que recommander un livre/document/autre, je leur fais savoir que la bibliothèque couvre tous les domaines enseignés à l'école et qu'ils y trouvent certainement leur bonheur selon leur besoin.
2	J'estime que la bibliographie fournie aux étudiants ou les cours imprimés sont nécessaires pour des niveaux Bachelor. Quant aux Master, ils doivent aller chercher d'eux-mêmes la documentation et aller en bibliothèques.
3	Je n'ai jamais recommandé d'ouvrages, mais cela pourrait m'arriver. Je vais y songer.

6.2.2.8 Raisons de basse fréquentation et de non-venue

Les répondants qui ne venaient pas plus d'une fois par semestre ou par année (113 personnes) ont eu à répondre à la question « pour quelles raisons venez-vous peu ou pas la bibliothèque ? ». Ils pouvaient ensuite laisser un commentaire s'ils le désiraient.

L'accès aux bases de données à distance (34 occurrences : 30.1%) et le positionnement géographique inadéquat de la bibliothèque (33 : 29.2%) sont les deux principales raisons de basse fréquentation ou de non-venue avancées par les 113 répondants. 22 personnes (19.5%) préfèrent acheter leurs ressources et 19 trouvent qu'Internet est suffisant pour pallier la bibliothèque (16.8%).

Ensuite, sur les 15 personnes qui vont dans d'autres bibliothèques (13.3%), 6 sont du PER et 9 du PAT. Finalement, 14 répondants (12.4%) n'ont pas une raison particulière pour peu ou ne pas se rendre à la bibliothèque. ils avancent qu'ils n'en ont pas la nécessité.

Tableau 23 : « Pour quelles raisons venez-vous peu ou pas à la bibliothèque de la HEIG-VD ? » (PER et PAT)

Raisons	Nombre d'occurrences	Pourcentage (100% = 113)
Les accès aux bases de données me suffisent	34	30.1%
Le positionnement géographique de la bibliothèque n'est pas adéquat	33	29.2%
Je préfère acheter plutôt que d'emprunter	22	19.5%
Je reçois de la documentation par d'autres canaux :	21	18.6%
- <i>Interne</i> ⁵⁰	19	16.8%
- <i>Newsletters professionnelles</i>	2	1.8%

⁵⁰ La mention « Internet » ou encore « Google » a largement figuré, sans pour autant que les répondants donnent plus de détails. Voir tableau ci-après pour quelques réponses « sélectionnées ».

Je vais dans d'autres bibliothèques	15	13.3%
Pas besoin / pas de raison	14	12.4%
Il n'y pas assez de ressources dans mon domaine⁵¹	8	7.1%
Il n'y a pas assez d'e-books	4	3.5%
Facteur temps	3	2.7%
Les horaires sont trop restreints	1	0.9%
Pas assez de licences pour accéder aux bases de données	1	0.9%
Non connaissance de la bibliothèque	1	0.9%

10 répondants ont laissé des commentaires⁵² qui viennent en quelque sorte compléter les arguments mis en évidence dans le tableau précédent.

Tableau 24 : Commentaires des non-visiteurs (PER et PAT)

1	Je viens parfois mais je viens pour emprunter beaucoup d'un coup + mon principal besoin sont les bases pour les revues électroniques + bibliothèque route de Cheseaux = peu de fréquentation physique de la bibliothèque
2	demande d'articles scientifiques à des collègues travaillant dans des réseaux universitaires académiques classiques
3	Je ne suis là que 8 après-midi par année... Je ne pense pas être très représentatif mais ai tout de même souhaité répondre à votre questionnaire
4	Dans le domaine de l'informatique, les forums sont des aides précieuses et j'achète principalement des ouvrages de référence qui tendent à ne pas se "démoder".
5	Je n'en ressens pas le besoin, je n'ai pas besoin d'ouvrages pour mon travail, et suis à la bibliothèque communale/cantonale pour mes loisirs.
6	J'utilise parfois la bibliothèque pour lire lorsque je ne veux pas être interrompu.
7	Mon entourage me prête les livres que je lis
8	Je ne pense pas qu'il puisse y avoir des livres qui m'intéresseraient. Je pensais passer une fois voir s'il y avait des livres pour perfectionner mon anglais.
9	Reçois des informations techniques par e-mail: eetimes, électronique-eci, séminaires, ..
10	Je me déplace en transports publics et les connections entre St-Roch et Cheseaux ne sont pas idéales.

6.2.2.9 Augmentation du taux de pénétration

Les 139 répondants du PER et du PAT terminaient leur questionnaire en répondant à la question « pour quelles raisons utiliseriez-vous (plus souvent) la bibliothèque ? ». Dans le tableau ci-après figurent les raisons qui les pousseraient à profiter de la bibliothèque plus régulièrement.

⁵¹ Les domaines des répondants (9 domaines pour 8 répondants) qui ont mentionné ceci sont les suivants : 5x Economie d'entreprise, 2x Microtechniques, 1x Géomatique, 1x Ingénierie de gestion

⁵² Certains commentaires figurent directement dans le tableau 6 en tant que raison lorsque ceux-ci faisaient référence aux autres canaux (notamment Internet) que les répondants utilisent. Par contre, lorsque les commentaires donnaient plus de détails, ils ont été laissés (ligne 4 ou 9 par exemple).

La première raison, tout comme chez les répondants étudiants, est « s'il y avait une bibliothèque à St-Roch ou Y-Parc » (51 occurrences : 36.7%). Viennent ensuite « un coin café / un espace convivial de discussion » (33 : 23.7%), « organisation de conférences, tables rondes et expositions » (32 : 23%), « des accès à de nouvelles bases de données » (28 : 20.1%) et « s'il y avait plus de livres électroniques » (21 : 15.1%). Il est intéressant de relever trois éléments :

- Les ressources numériques sont souvent citées par le PER et le PAT.
- 11 personnes ne viendraient de toute façon pas plus souvent car elles estiment qu'elles n'ont pas besoin d'une bibliothèque (7.9%) et a contrario 7 personnes pensent qu'il ne faut rien changer (5%).
- Les horaires plus étendus n'intéressent pas véritablement les répondants du PER et du PAT (6 occurrences : 4.3%) et ce besoin est donc uniquement liée au statut d'étudiant. Idem pour les places de travail plus nombreuses (12 : 8.6%), car très certainement que le PER et le PAT ont tous des bureaux ou des espaces de travail dédiés au sein de la HEIG-VD.

Tableau 25 : « Pour quelles raisons utiliseriez-vous (plus souvent) la bibliothèque ? » (PER et PAT)

Raisons pour augmenter le taux de pénétration	Nombre d'occurrences	Pourcentage (100% = 139)
S'il y avait une bibliothèque à St-Roch ou Y-Parc	51	36.7%
Un coin café / Un espace convivial de discussion	33	23.7%
Organisation de conférences, tables rondes et expositions	32	23.0%
Des accès à de nouvelles bases de données	28	20.1%
S'il y avait plus de livres électroniques	21	15.1%
Des technologies numériques plus présentes	15	10.8%
Des formations à la recherche dans les bases de données	15	10.8%
Des places de travail plus nombreuses	12	8.6%
Aucune raison / Pas besoin d'utiliser la bibliothèque	11	7.9%
Facteur temps	8	5.8%
Pas besoin de changement / Ne sait pas	7	5.0%
Des horaires d'ouverture plus étendus	6	4.3%
Plus de communication / visibilité de la part de la bibliothèque	5	3.6%

Les répondants pouvaient faire une dernière fois des commentaires et des suggestions à la bibliothèque. Ceux-ci se trouvent tous dans le tableau 26 ci-après.

Tableau 26 : Commentaires et suggestions du PER et PAT

1	Le personnel a toujours été très accueillant et serviable et les ressources à disposition sont assez nombreuses, la bibliothèque de la HEIG-VD fournit un excellent service
---	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

2	que les HES aient exactement le même accès aux revues électroniques que les vraies universités ou EPF.
3	Personnel compétent et très agréable
4	une newsletter avec les nouveautés ou des propositions d'achat dans des domaines thématiques auxquels on pourrait s'abonner (compte twitter ou autre)
5	Dans tout les cas svp maintenir une salle de lecture calme et ne pas supprimer les versions papier des livres et les magazines/journaux!
6	Un chouette catalogue et de bons ouvrages, mais une accessibilité difficile en raison de sa situation géographique, loin de St Roch ou de Y-Park.
7	Le service actuel me convient mais s'il y avait une biblio à St Roch je pense que j'y viendrai plus souvent.
8	Le réaménagement à Cheseaux est réussi. Il faudrait un espace de lecture à Saint-Roch. Cela pourrait être un desk-sharing réaménagé avec l'espace à disposition en face du secrétariat..
9	En tant qu'enseignant FEE à St-Roch, je ne me sens pas très concerné.
10	Accès aux normes SIA à distance
11	Des ouvrages plus pour le privé (médecines naturelles, développement personnel, ...)
12	Le corps enseignant se fournit de plus en plus grâce aux sites pirates tels que Sci-Hub.

6.2.3 Participation au concours

Les personnes qui ont répondu au premier questionnaire avaient la possibilité de participer au concours qui permettait de gagner deux bons à la Fnac, ainsi que des places de cinéma. Elles ont été 165 sur 235 (70.2%) à vouloir y participer et devaient pour ce faire transmettre une adresse e-mail.

Sur ces 165 personnes, quatre ont été tirées au sort et ont reçu un e-mail le 13 juin pour leur demander d'aller chercher leur prix à la bibliothèque. Le tirage au sort a été fait par le biais du site Web random.org⁵³ et les quatre premiers noms en tête de liste ont été choisis. Le hasard a voulu que les quatre vainqueurs étaient des non-usagers de la bibliothèque.

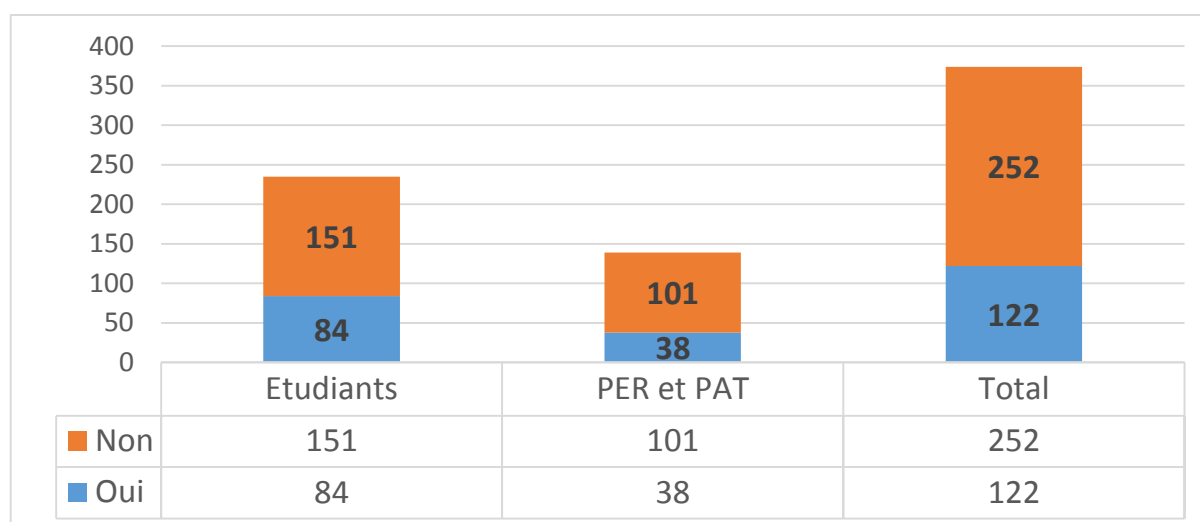
6.2.4 Contact de volontaires

Les répondants devaient indiquer s'ils étaient d'accord ou non d'être contactés à la suite des questionnaires, dans le but de donner des informations complémentaires ou pour que j'aie un retour sur leurs commentaires.

Sur les 235 répondants au premier questionnaire, 84 personnes (35.7%) ont accepté d'être contactées. Quant au deuxième questionnaire, elles étaient 38 (27.3%) à répondre « oui ». En tout, 122 personnes sur 374 (32.6%), soit presque un tiers des répondants, ont donc accepté que je les recontacte.

⁵³ <https://www.random.org/lists/>

Figure 33 : Contact de volontaires



Ce retour s'est fait par le biais d'entretiens semi-directifs avec des étudiants et un collaborateur PAT.⁵⁴

6.2.5 Vérification des hypothèses

Ci-dessous, dans ce tableau figure la vérification des hypothèses vues dans la rubrique § 5, pour analyser si ces dernières étaient en corrélation avec les résultats obtenus au cours de l'enquête.

Tableau 27 : Vérification des hypothèses

Hypothèses	Vérification
1) Image de la bibliothèque	L'hypothèse d'une image peu favorable de la bibliothèque se vérifie à travers les commentaires libres, notamment chez les étudiants. Ils trouvent que les « espaces ne donnent pas envie », qu'il faudrait « revoir l'ambiance » et « elle ne reflète pas la modernité d'une école d'ingénieurs à mon goût ». Ces commentaires ne sont pas très précis et montrent bien qu'il s'agit d'un ressenti global provenant de différents facteurs.
2) Emplacement et aménagement	Le manque de places de travail est avéré dans les commentaires tant chez les étudiants usagers que les non-usagers, ainsi que dans les questions. Ainsi, 32.8% de la population estudiantine fréquenteraient (plus) la

⁵⁴ Cf. § 7 Entretiens semi-directifs

	<p>bibliothèque s'il y avait plus de places de travail (tableau 13).</p> <p>L'emplacement loin de St-Roch a été largement mentionné comme problématique aussi bien chez le PER et le PAT que chez les étudiants.</p>
3) Facteur temps	<p>A la question sur les raisons de non-venue, sans faire partie des propositions de réponses, le facteur temps est tout de même ressorti. Cela aussi bien pour les étudiants et le PER et le PAT. Étant donné que cette raison est ressortie d'elle-même, cela montre qu'elle est bien réelle.</p>
4) Collections	<p>Cette hypothèse se confirme aussi bien chez les étudiants que chez le PER et le PAT. Tout d'abord dans les questions à la satisfaction à l'égard des ressources, on observe un fort taux de « sans avis », cela même chez les usagers. Puis, dans les commentaires, certains déplorent ne pas trouver de ressources concernant leur domaine d'activité.</p>
5) Horaires	<p>Autant le PER et le PAT ne sont pas dérangés par les horaires, autant les étudiants en sont mécontents. On peut l'observer dans plusieurs questions et également dans les commentaires.</p>
6) Utilisation des ressources en fin de cursus	<p>Quelques étudiants le mentionnent dans les commentaires (commentaire 6, tableau 8)</p>
7) Accès à la documentation	<p>Pour 97.3% des étudiants non-usagers, les moteurs de recherche priment comme moyen d'accès à l'information. La soi-disant exhaustivité et rapidité d'accès via ce moyen en font la 2^{ème} raison de non-venue à la bibliothèque après le positionnement géographique (tableau 9).</p>
8) Concurrence	<p>39.9% des étudiants non-usagers se rendent dans</p>

	d'autres bibliothèques (tableau 10), ce qui prouve qu'ils ont des besoins, assouvis ailleurs. Les commentaires d'étudiants attestent également cette tendance. Par contre on n'observe pas l'attrait de la concurrence pour le PER et le PAT.
9) Promotion	On vérifie le manque de promotion dans les réponses indiquant la méconnaissance des services. Mais certains commentaires du PER et du PAT l'expriment aussi directement (tableau 25).

6.3 Types de profils de non-usagers

Si nous pouvons notamment catégoriser les usagers comme réguliers ou marginaux, les non-usagers n'ont pas véritablement de profils prédéterminés. Dans cette rubrique, je vais tenter d'abord de lister les éléments communs aux non-usagers au sein des deux questionnaires puis de classer ces non-usagers en cinq profils.

Caractéristiques des répondants non-usagers :

- **La proportion hommes-femmes** chez les non-usagers, que ce soit chez les étudiants ou le PER et le PAT, est exactement le même : deux tiers sont des hommes et un tiers sont des femmes. En comparaison avec la population qui a participé à l'enquête, il y a une différence de 2% et donc une représentation féminine légèrement plus importante.
- **Lieu de domicile des étudiants** : les non-usagers étudiants habitent en grande majorité dans le canton de Vaud (126 sur 144 soit 87.5%), notamment à Lausanne (30 occurrences), Yverdon-les-Bains (16) et Renens (4). Ce n'est donc pas forcément la distance qui provoque le non-usage. Mais au vu du nombre de réponses de non-venue due au positionnement géographique de la bibliothèque, il paraît assez clair que c'est plus sa position à la Route de Cheseaux qui pose problème.
- **Les types d'enseignement** des non-usagers Bachelor (123 personnes) sont les suivantes : 87 sont à plein temps (70.7%), 34 en emploi (27.6%) et 2 à temps partiel (1.6%). Les répondants en emploi sont donc proportionnellement plus présents (+8.8%) par rapport aux profils évoqués en § 6.2.1.1.1. La donnée intéressante, cependant, est que seulement 5 répondants en emploi sont des usagers et 34 sont des non-usagers. Une des raisons de non-venue est le manque de temps de ces personnes qui enchaînent études et travail.
- **Les filières** des non-usagers Bachelor qui sont les plus représentées sont Economie d'entreprise (59 sur 123, soit 48% et +16% par rapport à la population totale) et Ingénierie des médias (12 sur 123 soit 9.8% et +4.3% par rapport à la population totale). Ces deux filières se trouvent à St-Roch.
- **Les non-usagers absolus du PER et du PAT** sont proportionnellement plus présents à la Route de Cheseaux (+3.6%) qu'à St-Roch (-4.2%), ce qui peut constituer une surprise en comparant les données précédentes.

L'enquête a donc relevé plusieurs éléments qui vont m'aider à déterminer différents profils de non-usagers. Ces profils sont des concepts qui peuvent définir un individu ou un ensemble d'individus, sans pour autant être des caractéristiques exhaustives. Ces profils ont été classés dans l'ordre du « plus simple à atteindre » au plus difficile :

- **Non-usager « méconnaisseur »** : ce non-usager n'a aucune idée de ce que peut offrir la bibliothèque. Il pourrait s'y rendre s'il savait déjà où elle se trouve. Une promotion proactive de la bibliothèque doit se faire afin de séduire ce type de profil.
- **Non-usager « par défaut »** : si l'utilisateur « par défaut » est celui qui vient à la bibliothèque car il ne voit pas où il pourrait étudier ailleurs, le non-usager « par défaut » est celui qui n'y va pas sans véritable raison. Il connaît les services ou ressources qu'une bibliothèque peut offrir, aurait le temps de s'y rendre, mais n'a jamais formulé le besoin et demande simplement à être convaincu. Une promotion des ressources et services doit s'effectuer pour le convaincre de venir à la bibliothèque.
- **Non-usager en manque de temps** : c'est le non-usager qui pourrait ou voudrait venir à la bibliothèque, mais ne peut le faire à cause des horaires, de son lieu de domicile distant ou encore d'une surcharge de travail. Pour atteindre ce type de non-usager, il serait intéressant de promouvoir les services à distance existants, ainsi que de développer, par exemple, un service de référence ou des formations en ligne.
- **Non-usager insatisfait** (des ressources et des services) : ce type de profil comprend ordinairement les usagers qui n'ont pas eu un bon souvenir de la bibliothèque. Il faut tenter de répondre à leurs demandes en analysant plus finement pourquoi ils ne viennent pas ou plus. Dans les questionnaires, c'est assez régulièrement le positionnement géographique qui pose des problèmes ou alors pour certaines personnes, les locaux qui ne sont pas assez chaleureux.
- **Non-usager absolu** : cet usager connaît habituellement l'existence de la bibliothèque, mais décide sciemment de ne pas (ou plus) l'utiliser car il n'en ressent ni le besoin, ni l'envie. Pour les atteindre, il faut générer une image positive de la bibliothèque auprès des publics cibles et cette réaction en chaîne le ferait changer d'avis. Ainsi, il pourrait utiliser les services et ressources de la bibliothèque.

Pour mieux cerner pourquoi les répondants aux questionnaires n'utilisaient pas ou plus la bibliothèque, des entretiens semi-directifs en face-à-face ont eu lieu avec des non-usagers (§ 7). Afin de répondre aux différents profils de non-usagers, des recommandations (§ 8) ont été établies sur les court, moyen et long termes.

7. Entretiens semi-directifs

7.1 Méthodologie

En complément à l'enquête menée auprès du public cible pour cerner le profil des non-usagers ainsi que leurs besoins, il a été décidé (avec ma mandante et mon conseiller) de mener des entretiens avec un échantillon représentatif de ce public cible, non-usager de préférence. L'intérêt de mener des entretiens (en face à face, avec plusieurs personnes ou par téléphone) est de pouvoir approfondir un peu plus le sujet avec les personnes concernées. La discussion permet plus d'ouverture et de liberté de parole. On peut mieux apprécier le ressenti et la réflexion des personnes rencontrées. Ainsi, on peut espérer récolter plus d'informations sur ce qui serait à améliorer à la bibliothèque et comment le faire.

7.2 Préparation des questions

Les questions préparées étaient courtes et peu nombreuses⁵⁵. Ces questions n'apparaissaient pas dans l'enquête envoyée et servaient à débiter la conversation, à la relancer ou encore à approfondir un aspect abordé par la personne rencontrée. Certaines questions ont, ou n'ont pas été posées, suivant la personne interrogée et au gré de la conversation. De même, d'autres questions se sont ajoutées spontanément.

Les questions de ces entretiens concernaient la concurrence de la bibliothèque ; si les étudiants ne sont pas « clients » à la HEIG-VD, ils le sont sûrement ailleurs. L'idée est d'en connaître les raisons, mais également l'image actuelle que dégage la bibliothèque, celle qu'elle devrait donner, ainsi que les services ou ressources supplémentaires dont elle devrait disposer.

7.3 Sélection de l'échantillon

Pour mener ces entretiens, l'idée a été de former un échantillon représentatif. Si, par exemple sur 100 personnes, 40 sont des étudiants en économie d'entreprise, alors il serait intéressant de rencontrer 4 personnes avec ce profil. Le nombre de personnes avec lesquelles s'entretenir a été fixé à une dizaine pour des raisons pratiques. En effet, cela impliquait que je me rende sur place, que les agendas de chacun s'accordent, tout cela en perdant le moins de temps que possible.

Pour sélectionner les personnes à contacter, j'ai choisi parmi les résultats de l'enquête les personnes ayant laissé leur adresse mail, ayant coché qu'ils acceptaient d'être contactées éventuellement par la suite, et qui, si possible, correspondaient le plus à un

⁵⁵ Cf. Annexe 8 Questions posées durant les entretiens semi-directifs

profil de non-usager. Cela a été fait aussi bien pour les étudiants que pour le personnel.

J'ai envoyé un mail personnel à chaque personne correspondant à ces critères, en leur demandant s'ils étaient disponibles entre le 26 mai et le 3 juin, afin de discuter certains points relatifs à l'enquête. Une fois qu'ils m'avaient répondu, je pouvais discuter avec eux d'une date possible de rendez-vous physique ou sous la forme d'un entretien par mails ou téléphone. De mon côté, il s'agissait d'organiser ces entretiens de la manière la plus efficace que possible. La durée de chacun d'eux a été fixée à une vingtaine de minutes, au terme desquelles je proposerais une plaque de chocolat en remerciement de leur temps accordé.

La moitié des personnes contactées n'a pas répondu, trois ont écrit disant que leur témoignage ne m'apporterait sûrement rien (du fait de leur profil de non-usager), mais huit personnes ont accepté de discuter.

Parmi les répondants, il n'y avait donc que des non-usagers, qui de plus n'avaient pas laissé de commentaires, laissant ainsi une plus-value aux entretiens.

Ce panel de 8 personnes était composé de :

- 4 garçons et 4 filles
- 7 étudiants et 1 collaborateur PAT
 - 3 en ingénierie des médias (1^{ère} année)
 - 2 en économie d'entreprise (2^e année temps plein et 4^e année en emploi)
 - 1 en génie électrique (1^{ère} année)
 - 1 en informatique (1^{ère} année)
 - 1 collaborateur en informatique
- 3 personnes se trouvant sur le site de Route Cheseaux et 5 sur le site de St Roch

Je n'ai malheureusement pas rencontré des collaborateurs du PER car aucun d'entre eux n'a répondu à ma demande de discussion. Je n'ai pas non plus rencontré d'étudiants Master car ils étaient peu à avoir reçu l'enquête et y avoir répondu. Il n'y a pas d'étudiants formation continue non plus dans l'échantillon, car ces derniers avaient reçu l'enquête seulement le 30 mai, soit quatre jours avant les entretiens, il y avait donc peu de répondants.

7.4 Compte-rendu

J'ai ainsi rencontré sept personnes le vendredi 11 juin 2016 et ai discuté avec la huitième via mail. Sur les sept personnes rencontrées, cinq se trouvaient à St-Roch et deux à la Route de Cheseaux. Je fais ici le compte-rendu des entretiens par personne afin de corréler leurs informations avec leur profil, tout en les gardant anonymes.

7.4.1 Étudiant n°1

Il s'agit d'une étudiante de 2^e année Bachelor en économie d'entreprise, localisée donc sur St-Roch. Cette étudiante est inscrite à la bibliothèque, ne s'est pas rendue à la bibliothèque depuis le début de l'année, mais est venue au total trois fois à la bibliothèque dont une fois pour s'inscrire.

Documentation

Elle se documente avec des périodiques, grâce aux bases de données et aux moteurs de recherche. Elle dit ne pas réellement avoir besoin de faire des recherches pour les cours, les supports donnés en cours suffisent. Elle utilise NEBIS, mais avoue que de temps à autre elle est un peu perdue. Elle ajoute que si elle s'en sert, la majorité de sa classe, elle, ne saurait pas s'en servir voire ne saurait de quoi il s'agit.

Elle a cependant déjà fait appel aux bibliothécaires de l'école et a été impressionnée par l'aide qu'elle a reçue ainsi que par la qualité du service.

Lieu de travail

Cette étudiante déplore le fait qu'il n'y ait pas de réel espace de travail à St-Roch. Certaines places sont aménagées, mais il n'y a aucun lieu de silence dédié. Elle perçoit la bibliothèque de la HEIG-VD comme très confinée, avec l'impression qu'il y a très peu de places de travail. Son positionnement est un réel problème. De ce fait, elle étudie soit chez elle, soit à la « Banane » (BCU de Lausanne-Dorigny), à Géopolis ou encore à la HEG ARC. Elle apprécie là-bas le fait d'avoir de l'espace, du silence et de pouvoir y rester un long moment.

Commentaires

Parallèlement à cela, cette étudiante se dit déçue que toutes les filières soient rassemblées sous le nom de HEIG-VD, car elle ne ressent pas un sentiment d'appartenance à cet ensemble. En effet, les étudiants de la Route de Cheseaux et de St-Roch ne sont que très peu mélangés, notamment sa filière, qui reste durant tout le cursus sur St-Roch. De ce fait, les étudiants de St-Roch ne se sentent pas concernés par Cheseaux et donc par les collections présentes pour eux là-bas.

Elle aimerait bien qu'il y ait deux bibliothèques, en imaginant chaque collection placée là où se trouvent les élèves concernés.

Durant cette deuxième année de Bachelor, elle a dû effectuer une étude de marché d'un cas réel. À la question de savoir si cela lui plairait d'avoir un projet similaire dont le sujet serait la bibliothèque, elle répond que cela serait intéressant car il y aurait un côté plus concret qui lui plairait. Cela étant, pour les deuxième année, il s'agit d'un même projet pour toute la classe et c'est le professeur qui le choisit selon l'intérêt qu'il présente pour le cours.

7.4.2 Étudiant n°2

Étudiant Bachelor en 1^{ère} année de génie électrique, à la Route de Cheseaux. Il est inscrit à la bibliothèque, mais n'est encore jamais venu.

Documentation

Cet étudiant se documente via les moteurs de recherche. Il a déjà utilisé NEBIS, mais c'était avant la HEIG-VD, pour son travail de maturité. Il s'est rendu sur le site de la bibliothèque le jour où il s'est présenté. Vu les matières qu'il étudie (technologie embarquée), il estime ne pas avoir besoin d'emprunter de livres à la bibliothèque. Il n'a jamais fait appel aux services des bibliothécaires.

Lieu de travail

Cet étudiant travaille chez lui, dans les salles de classe ou dans d'autres bibliothèques. Il se rend régulièrement à la « Banane » ou au Rolex Center, car les horaires y sont plus larges et il peut y aller le week-end. Il peut passer la journée à travailler là-bas, en y étant de 8h à 17h. L'endroit est calme, il sait pourquoi il vient et qu'il pourra être productif.

Concernant la bibliothèque, il juge ses horaires trop restreints, la trouve trop éloignée et qu'elle n'attire que peu de monde. Cependant, si elle était ouverte le samedi, il s'y rendrait peut-être.

7.4.3 Étudiant n°3

Cette étudiante en 4^{ème} année de Bachelor en économie d'entreprise et en emploi est inscrite à la bibliothèque mais n'est pas venue une seule fois.

Documentation

Elle utilise des livres et Google. Elle a déjà emprunté des livres via NEBIS et le prêt entre sites pour documenter son travail de Bachelor. Elle trouve qu'il n'est pas facile de

savoir par ce biais si l'ouvrage commandé correspond bien à ses besoins. Elle souhaiterait également qu'il y ait plus de e-books, une meilleure accessibilité et moins de papier. Elle a contacté les bibliothécaires par mail et le retour qu'elle a eu était « rapide et sympa », elle a vraiment senti qu'ils étaient là pour elle. Si elle atteste de ce bon retour, elle déclare également qu'un bon nombre d'étudiants ne sait sûrement pas qu'il y a une adresse mail de contact, ou du moins ne se pose pas la question.

Lieu de travail

Le Rolex Center est le lieu de prédilection de cette étudiante pour travailler. Elle s'y rend en groupe, même si par la suite chacun travaille individuellement. L'ambiance est propice à la productivité. Elle y reste parfois jusqu'à la fermeture pendant les périodes de révision. Elle se désole de l'absence de salle de travail à l'école.

7.4.4 Étudiant n°4

Je me suis entretenue avec cet étudiant en 1^{ère} année d'informatique par mail.

Documentation

Cet étudiant effectue ses recherches documentaires sur Google et d'après lui, cela lui suffit la plupart du temps. Il a déjà entendu parler de NEBIS mais n'en a jamais fait usage.

À la question « *Pensez-vous que ce serait un atout que la bibliothèque propose plus de formations ? (Autour de la recherche d'information par exemple)* », il a répondu qu'il n'en était pas certain, étant donné qu'aujourd'hui « tout était à portée de main avec Google », mais que des cours de soutien dans des matières telles que les mathématiques seraient un atout.

Lieu de travail

Cet étudiant se rend au Rolex Learning Center lorsqu'il doit entamer ses révisions. Il a l'impression d'apprendre mieux quand il est là-bas, notamment grâce au fait qu'il peut retrouver ses collègues.

À la question de savoir quelle image devrait refléter la bibliothèque de la HEIG-VD, il a répondu qu'elle se doit d'être un endroit dynamique où il est agréable de travailler. Actuellement, elle « ne donne pas trop envie ». Les horaires sont restreints par rapport à la concurrence et elle n'est pas ouverte le week-end. Il imagine également qu'il faudrait augmenter le nombre de places assises et pouvoir bénéficier d'un espace détente.

7.4.5 Étudiants n°5, 6 et 7

J'ai discuté avec trois étudiants de la même classe, qui se trouvent en 1^{ère} année de Bachelor, en Ingénierie des médias.

Documentation

Ces étudiants ne sont pas tous inscrits à la bibliothèque. Ils ont pour habitude d'utiliser des livres papier et Google. Ils achètent leurs propres livres pour les cours et ce sont les professeurs qui leur distribuent des articles issus de bases de données. Ils ont souligné le fait que s'il est possible d'emprunter à distance, cela implique de savoir quel livre on veut. Ils se laisseraient plus tenter d'emprunter après avoir pu faire un tour dans les rayons. Actuellement, ils ne prennent pas le temps de se rendre à la Route de Cheseaux pour cela.

Lieu de travail

Ces trois étudiants étaient probablement les plus « étonnés » qu'il n'y ait pas de bibliothèque sur St-Roch. Un d'entre eux a dit « nous devons sûrement être la seule école HES de Suisse Romande n'ayant pas de bibliothèque », ce qui montre qu'ils ne se sentent pas impliqués par ce qu'il y a à la Route de Cheseaux. A leur tour, ils déplorent le manque d'espaces de travail et de silence dans le bâtiment de St-Roch. Chacun travaille chez soi, ou encore dans une bibliothèque universitaire proche de leurs lieux d'habitation (Lausanne ou Genève).

7.4.6 Collaborateur PAT

J'ai rencontré un collaborateur en informatique et télécommunication. Son bureau se trouve à la route de Cheseaux, mais il ne se rend jamais à la bibliothèque, si ce n'est pour prendre un livre de temps à autre sur l'étagère de dons de livres à l'entrée de la bibliothèque.

Documentation

Ce collaborateur utilise les ressources électroniques relatives à son milieu mais aimerait plus de licences pour y accéder plus simplement. Car lorsqu'il souhaite consulter, les accès sont déjà « occupés ». Or, pour lui, le format électronique est vraiment adapté, car il a souvent besoin d'un chapitre particulier et non du livre entier. S'il ne peut pas accéder à ce dont il a besoin via la bibliothèque, il abandonne rapidement et va chercher sa ressource sur le Web. Cela est dommage, car la démarche est beaucoup plus simple et rapide via NEBIS. Il souhaiterait qu'il y ait plus d'accès concurrents pour accéder sans restriction aux ressources électroniques et

estime que cela l'aiderait énormément. Sinon, il dit apprécier les actualités de la bibliothèque dans la newsletter.

Lieu de travail

En ce qui concerne l'espace de travail de la bibliothèque, ce collaborateur dit ne pas en avoir besoin étant donné qu'il a un bureau. À la question de savoir ce qu'il pense des locaux de la bibliothèque, il répond qu'il ne voit pas pourquoi certains disent qu'ils sont trop petits, étant donné qu'il ne l'a jamais vu remplie.

7.5 Analyse

Ces entretiens m'ont apporté beaucoup plus que je ne l'imaginai. Discuter avec ces non-usagers m'a fait prendre conscience plus clairement de deux problématiques. Concernant la population du centre de St-Roch, j'ai réalisé qu'il y avait une raison plus importante qu'une simple « flemme » de se déplacer comme l'évoquait Jennifer Lopez en 2008 ou encore un manque de promotion de la part de la bibliothèque. Il s'agit d'un réel problème identitaire de cette population vis-à-vis de l'école et des sites qui la composent. Ces personnes se sentent totalement détachées du site de la Route de Cheseaux, comme s'il ne s'agissait pas de la même école. De ce fait, une partie de l'école est privée, plus ou moins consciemment, du potentiel que les ressources de la bibliothèque peuvent lui offrir.

Deuxièmement, un problème autre que le lieu et l'identité peut être observé. En effet, les non-usagers ne se sont pas trop étendus sur leurs besoins documentaires, car ils estiment ne pas en avoir. Comme l'a évoqué un étudiant, « tout est à portée de main grâce à Google ». Ils sont dans l'illusion de cette apparente facilité d'accès à toute l'information et de sa maîtrise. Évidemment, il ne s'agit pas de dire que ces personnes ne trouvent pas ce dont elles ont besoin ou de prétendre qu'elles ne produisent pas un travail de qualité pour cette raison. Mais pourquoi se priver d'avoir des ressources et informations faciles d'accès et de qualité ? Il est impératif de trouver des moyens qui mettent en évidence le potentiel documentaire de la bibliothèque pour ces non-usagers et leur démontrer qu'ils pourraient augmenter grandement la qualité et le confort de leur travail⁵⁶.

Quant à la concurrence des autres bibliothèques académiques environnantes, on peut remarquer qu'elle est très forte. Il est commun pour les étudiants de la HEIG-VD de se croiser ou de se retrouver dans d'autres lieux comme le Rolex Learning Center. Évidemment, il est normal que les étudiants se rendent le week-end dans un lieu de

⁵⁶ Cf. 8. Recommandations

travail plus proche de chez eux (notamment s'ils habitent Lausanne, comme c'est le cas pour un grand nombre d'entre eux). Ouvrir durant le week-end est-il la solution ? Cela n'est pas certain. Il faudrait déjà que la bibliothèque de la HEIG-VD soit plus présente dans les esprits durant la semaine.

8. Recommandations

Ces recommandations sont le résultat et le but de ce travail. L'état de l'art, l'enquête, les entretiens et autres recherches ont eu pour but de pouvoir comprendre les non-usagers et ce qui est nécessaire pour pouvoir les convertir, du moins pour une partie d'entre eux, en usagers. Cela en gardant toujours à l'esprit le contexte de la HEIG-VD, les capacités, contraintes ou opportunités de la bibliothèque. J'ai pu mettre sur pieds ces recommandations qui aideront, je l'espère, la bibliothèque à utiliser au mieux ses compétences et son potentiel pour agrandir son public usager et créer un lien plus fort avec lui.

8.1 Axes stratégiques

Six axes stratégiques ont été définis pour la bibliothèque de la HEIG-VD :

1. Services
2. Lieu
3. Ressources
4. Promotion
5. Identité
6. Relations avec le PER

Afin de s'assurer de l'exhaustivité des grands axes stratégiques mentionnés ci-dessus, ils ont été associés aux facteurs clés de succès des bibliothèques académiques (§ 4.3.4).

Tableau 28 : Facteurs clés de succès et axes stratégiques

Facteurs clés de succès	Axe(s) stratégique(s)
Une bonne communication de la bibliothèque	Promotion Identité
Des prestations qui doivent correspondre aux besoins des publics	Services
Avoir des ressources adéquates et variées	Ressources
Soutien de la hiérarchie et des différentes filières	Promotion Relations avec le PER

Des infrastructures adaptées	Lieu
Un bon positionnement géographique	Lieu
Une expertise des ressources humaines	Doit englober les six axes stratégiques
Un sens de l'accueil et du service	Services
Avoir un plan stratégique clairement établi	Doit englober les six axes stratégiques

8.2 Solutions à court et moyen terme

8.2.1 Services

8.2.1.1 Cours et formations

En mai 2016, la direction a accepté que la bibliothèque donne des cours concernant les ressources disponibles à l'école, et ce, pour tous les étudiants. Ces cours seront obligatoires en 1^{ère} année, en milieu et en fin de cursus. Cela est déjà un grand pas. La récurrence de ces cours permettant dans un premier temps de rendre la bibliothèque présente dans les esprits et dans un deuxième temps de donner aux étudiants les clés pour pouvoir utiliser au mieux les ressources afin qu'ils s'en rappellent, même après la première année.

Ces cours sont une opportunité fabuleuse pour la bibliothèque de créer un lien fort avec son public et de mettre en valeur le service. **Cependant une stratégie est à mettre en place pour donner un réel impact à ces cours et susciter un intérêt par ces derniers.** Il ne s'agit pas d'un cours classique. Il faut trouver une manière intéressante de présenter le contenu, afin que les participants s'en rappellent et saisissent l'intérêt du cours. Il faut savoir jouer avec l'interactivité tout en évitant de créer le malaise chez l'étudiant.

L'idéal est de pouvoir **être conseillé par des bibliothécaires ayant de l'expérience dans le domaine de la formation.** Durant le semestre 5 de mon Bachelor en Information documentaire, j'ai suivi le cours de « formation des usagers », donné par Raphaël Grolimund, bibliothécaire à l'EPFL. Son équipe dispense de nombreuses formations tout au long de l'année sur différents sujets, qui rencontrent un grand succès. Les cours de M. Grolimund sont disponibles sur sa plateforme *GitHub*: <https://github.com/grolimur/HEG-765-21>. La bibliothèque de la HEIG-VD connaît

parfaitement ses ressources et comment expliquer leur utilisation. L'idée serait de contacter cette équipe afin qu'elle puisse partager les méthodes utilisées dans ses formations pour capter le public et faire en sorte que ces cours apportent une réelle plus-value aux étudiants et que ces derniers s'en souviennent. La démarche nécessite qu'on y consacre du temps.

Une fois que ces cours seront mis sur pied, sur la base d'un schéma qui fonctionne, **on peut imaginer que la bibliothèque puisse proposer de nouvelles formations, dans ses murs cette fois.** Cela pourrait concerner les différents domaines présents à l'école, toujours en lien avec les ressources de la bibliothèque, ou encore les outils utiles lors de travaux académiques (outils bibliographiques par exemple).

Il est à noter que ces formations seraient bénéfiques pour renforcer l'interaction entre les bibliothécaires et les étudiants et ainsi surmonter la possible anxiété évoquée en 5.1 et 4.2.2.

8.2.1.2 Service de référence

Aussi bien dans l'enquête que durant les entretiens semi-directifs, la majorité des non-usagers rencontrés ne pouvaient témoigner de leur intérêt pour les ressources ou le lieu, du fait qu'ils n'utilisaient souvent ni l'un ni l'autre. Cependant, ceux qui avaient fait appel personnellement aux bibliothécaires étaient plus que ravis de la prestation et avaient grandement apprécié la qualité du retour fait par l'équipe de la bibliothèque. Ainsi, on peut comprendre que les compétences des bibliothécaires sont une force reconnue. Cela montre peut-être **l'intérêt d'établir un service de référence avec une identité définie.**

Dans son travail de Bachelor, Jennifer Lopez (2008, p. 54) proposait la mise en place d'un *chat* entre les bibliothécaires et le public. Cela avait son attrait, notamment aujourd'hui où nous sommes à la recherche de l'information instantanée. Néanmoins, il s'agit d'un système contraignant pour l'équipe de la bibliothèque qui se doit d'être disponible constamment pour répondre, sous peine de passer pour un service lent et peu performant. Je ne propose donc pas de mettre en place cela, cependant il peut être envisagé de transformer les échanges de mails actuels en un service à part entière et qui serait mis en valeur.

Il s'agirait de créer une interface expliquant clairement les modalités et fonctionnement du service de référence. L'interface serait composée d'un espace pour inscrire la question, ainsi que quelques champs indiquant l'adresse mail de l'utilisateur et sa filière par exemple. L'idée est que l'utilisateur puisse poser des questions générales, factuelles

ou bibliographiques, aussi détaillées que possible, aux bibliothécaires. Le délai raisonnable de réponse serait de 24h (ou 48h pour les questions plus complexes).

Prenons l'exemple de l'interface de la bibliothèque de l'Uni Arve de Genève :

Figure 34 : Service de référence de l'Uni Arve

UNIVERSITÉ DE GENÈVE
BIBLIOTHÈQUE UNI ARVE

français (FR) unige.ch annuaire

Accueil | Contact | Plan du site | Portail UNIGE

Université de Genève > Bibliothèques > Uni Arve > SERVICES > Service de référence

InformaSciences - Service de référence en ligne

ACCUEIL
ACTUALITES
INFOS PRATIQUES
SERVICES
Service de référence
Visites
Prêt à domicile
Commande de documents
Proposition d'achat
VOUS CHERCHEZ
ARCHIVE OUVERTE UNIGE
FORMATION DOCUMENTAIRE
Anthropologie
Astronomie
Biologie
Chimie et Biochimie
Informatique
Mathématiques
Physique
Sciences de la Terre
Sciences de l'environnement
Sciences pharmaceutiques
FAQ

Plus d'infos
Charte d'utilisation
Infos pratiques
FAQ
INFORMASCIENCES PARTICIPE AUX RESEAUX SUIVANTS :
Guichet virtuel sur la Suisse
Si@de

Qui répond... ?
Les bibliothécaires des Sciences

A quoi... ?
A vos questions générales, factuelles ou bibliographiques

Dans quel délai... ?
48h maximum (jours ouvrables)

Votre question*
(aussi précise que possible)

Nom, Prénom*
E-mail*
Votre section
Sélectionnez...
*champs obligatoires

Envoyer

(UNIGE 2016)

On peut observer que l'interface est épurée et simple d'utilisation. En plus des explications concises du dessus, une charte et une FAQ sont disponibles. Ce sont des éléments essentiels, car un service de référence peut être ambigu pour certaines personnes qui chercheraient par exemple une « aide aux devoirs », ce qui n'est pas le but d'un service de référence.

Certes, il n'y a pas d'instantanéité. Mais il s'agit d'un délai relativement court, considérant le fait qu'on aura au final une réponse complète, fiable et de qualité. Avec un peu de temps et de promotion (le service doit être bien indiqué et visible sur le site de la bibliothèque), ce service est susceptible de connaître un grand succès.

8.2.2 Lieu

Les locaux de la route de Cheseaux sont loin d'être idéaux. Ce paramètre a été mis évidence aussi bien dans mon enquête que dans les précédentes. Il manque clairement une antenne à St-Roch et les places de travail à la Route de Cheseaux sont trop peu nombreuses (50) par rapport à la population. Mais étant donné

qu'actuellement rien de conséquent ne peut être fait par rapport à ces problèmes, il s'agit de trouver des solutions afin d'optimiser les moyens disponibles et de les rendre les plus agréables à utiliser et fonctionnels que possible.

« A well-designed library should support scholarly activities, but [...] we cannot expect the library to be a building exclusively used for academic behaviors. »

(Paretta et Catalano 2013).

Dans les hypothèses⁵⁷, il s'agissait de savoir si les travaux entrepris récemment avaient eu un impact sur la satisfaction du public concernant le lieu. Il s'avère que pour la majorité, ce n'est pas le cas, comme on peut notamment l'observer dans les commentaires des étudiants⁵⁸. La population semble conserver de la bibliothèque de la HEIG-VD une image très arrêtée. Partant de ce constat, il est nécessaire de trouver des moyens supplémentaires pour améliorer le confort et l'atmosphère de la bibliothèque.

8.2.2.1 Places de travail

Il est indispensable d'améliorer l'utilisation faite des places de travail. En effet, si une personne est déjà installée à une table d'une capacité de quatre places, une seconde personne ne voudra pas s'installer à la même table, faisant perdre ainsi des espaces disponibles. La disposition des tables a été revue lors du réaménagement et des changements auront lieu au niveau du mobilier. Dans ces locaux, il faut privilégier les tables pour deux personnes ou prévoir des tables pour quatre, plus larges et disposées bouts à bout, permettant à deux personnes de se mettre sur la même place tout en conservant un espace personnel.

8.2.2.2 Espace détente

Comme cela a pu être observé dans l'enquête, la concurrence, notamment des autres bibliothèques du canton de Vaud, est très forte. Les étudiants s'y rendent pour les nombreuses places de travail, mais aussi pour les espaces de vie environnants (cafés, restaurant etc.). Il n'y a pas la place à la HEIG-VD pour créer ce genre d'espaces attenants à la bibliothèque. De plus, la cafétéria se trouve juste à côté. Cependant, il pourrait être intéressant de **créer un espace détente dans la bibliothèque**.

Ce coin détente serait composé d'un ou deux canapés confortables, d'une table basse. Il y aurait une machine à café et il serait possible de choisir l'une ou l'autre des boissons proposées. Journaux et magazines se trouveraient à côté, disposés sur des présentoirs.

⁵⁷ Cf. § 5 Hypothèses

⁵⁸ Cf. tableau 8 dans la rubrique § 6.2.1.5 Commentaires d'usagers

Cet espace présenterait plusieurs avantages, les usagers pouvant ainsi prendre une boisson sans devoir descendre à la cafétéria et se demander s'ils peuvent laisser leurs affaires ou non à leur table de travail. Cela permettrait une petite coupure sans contrainte. Deuxièmement, ce coin permettrait aux personnes ayant un moment de libre, de le passer confortablement à la bibliothèque et de lire des revues. Étant donné qu'il n'y a pas beaucoup d'espaces de travail ou de rencontre dans la HEIG-VD, cela pourrait être un réel point fort. Les personnes venant pour des rendez-vous ou autres, auraient un lieu d'attente convenable qui peut devenir un point de rencontre. Toute personne de passage dans ce coin détente serait alors à même d'observer le service de la bibliothèque.

Il est vrai que l'espace à disposition est restreint, mais il existe déjà un coin journaux au fond de la bibliothèque qui est peu visible. Ma mandante m'a informée que la bibliothèque est en attente de tables basses et de chaises. De ce fait, il serait bien que ce mobilier se situe au-devant de la bibliothèque. Cela peut être possible en réévaluant les espaces et en déplaçant du mobilier.

Cet espace devrait se trouver à l'entrée de la bibliothèque si possible, visible depuis la porte mais sans être au milieu du passage. Pour espérer qu'il devienne un point de « passage », c'est-à-dire pour que l'on s'y installe même pour un court instant, il faut qu'il soit bien indiqué, et plus largement que la bibliothèque soit mieux signalée à l'entrée de l'école⁵⁹.

8.2.2.3 Salle de travail en groupe

Un autre atout de la bibliothèque à mettre en valeur est la salle de travail en groupe. Cette salle n'est que très rarement utilisée. Parfois, un étudiant s'y installe seul et mobilise le lieu, décourageant un éventuel groupe de s'y installer. Cette salle n'est que très peu visible et connue et cela est vraiment dommageable. En tant qu'étudiante à la HEG de Genève, je peux attester que les « box » de travail de l'Infothèque sont un réel succès et qu'ils sont très appréciés. Il y en a trois de tailles différentes et des fiches permettent de les réserver par tranche horaire. En période de révision, il est difficile d'en obtenir un. Il devrait en être de même à la HEIG-VD étant donné le peu d'espaces de travail disponibles. Mais pour que cette salle soit plus utilisée, elle doit surtout être rendue plus visible. Nous reviendrons sur cela dans la rubrique § 8.2.4 Promotion.

Cette salle peut malgré tout faire l'objet de quelques améliorations. Il s'agit d'une salle unique mais présentant un beau volume, puisque six personnes peuvent largement s'y installer. En reprenant l'exemple de l'Infothèque, le box ayant le plus de succès est

⁵⁹ Cf. § 8.2.4 Promotion

celui équipé d'un écran. Il est connecté à un poste informatique. Il est dès lors pratique pour un groupe de projeter à l'écran un travail ou une présentation en cours d'élaboration et de travailler dessus ensemble, la salle de travail de la bibliothèque étant assez large. On peut donc imaginer **y ajouter un ordinateur et un écran**, ce matériel étant relativement facile à obtenir dans l'école.

Une signalisation indiquant clairement à quoi est destinée l'utilisation de cette salle sera placée de manière bien visible sur la porte. Une fiche d'inscription existe déjà mais n'est jamais remplie. Elle sera remaniée, de manière à ce que le public comprenne que cette salle est entièrement à disposition pour les travaux de groupe, sur simple inscription, selon l'horaire souhaité.

8.2.3 Ressources

8.2.3.1 Travaux de Bachelor et mémoires

Les travaux de Bachelor et autres mémoires sont des supports importants pour des projets académiques. Actuellement à la HEIG-VD, les travaux de Bachelor ne sont pas en libre accès. La démarche pour les obtenir n'est pas compliquée, mais pourrait toutefois être améliorée. En effet, pour beaucoup d'autres écoles HES, les mémoires non-confidentiels ayant eu une note supérieure à 5 sont libres d'accès. La version numérique PDF est disponible en ligne, permettant une consultation immédiate et à n'importe quel moment.

Suite à l'analyse des questionnaires, il a pu être observé que le taux de consultation des mémoires et travaux de Bachelor était de 15% pour les étudiants usagers, 17% pour les étudiants non-usagers et de 7.2% pour le PER et le PAT qu'il soit visiteur ou non-visiteur. Ces pourcentages ne sont pas imposants par rapport aux autres ressources mentionnées.

Cependant, d'après les statistiques de RERO DOC (2016) (où sont disponibles un grand nombre de mémoires et thèses en version PDF), la consultation des mémoires et des thèses entre le 1^{er} janvier 2016 et le 30 juin 2016 représente 58.1% du total. Mémoires et thèses étant ainsi à la 1^{ère} et 3^{ème} place des ressources consultées. Ces chiffres montrent bien que l'intérêt de ce type de documents est grand et qu'ils sont beaucoup consultés lorsqu'ils sont faciles d'accès.

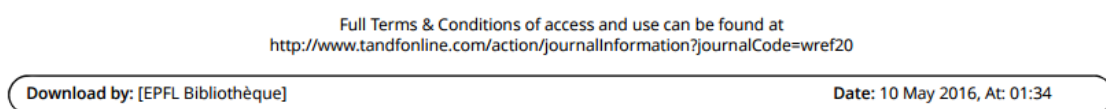
Cela devrait aussi être le cas pour la HEIG-VD. Cela simplifierait la tâche des bibliothécaires et de plus, la mise en valeur des travaux effectués à la HEIG-VD est une très bonne promotion pour l'école et son image.

8.2.3.2 Ressources électroniques

La bibliothèque possède un grand nombre de ressources électroniques de qualité. Cependant, il n'est pas toujours clair pour le public que c'est grâce à la bibliothèque que ces ressources sont disponibles.

Il serait donc imaginable d'avoir une **mention sur les documents téléchargés indiquant qu'ils ont été fournis par la bibliothèque de la HEIG-VD**. Je tire cette recommandation de ce qui existe à la bibliothèque de l'EPFL, dont certains documents sont estampillés de l'indication ci-dessous.

Figure 35 : Mention de téléchargement par le biais de l'EPFL



Mme Zuber-Dutoit m'a indiqué que cela était normalement déjà le cas pour les ressources propres à la HEIG-VD. Il s'agirait donc de vérifier que c'est bien le cas pour toutes et dans le cas contraire, s'il est possible d'ajouter la mention.

Pour les autres ressources, il s'agit d'abonnements communs avec les autres bibliothèques des HES membres du consortium. De ce fait, il n'est pas possible d'y ajouter la mention de la HEIG-VD car pour les éditeurs, ces bibliothèques font partie d'un tout. Cependant, il serait possible de proposer une indication que la ressource est fournie par les bibliothèques de la HES-SO. Ainsi, ce ne serait pas nominatif par école mais mettrait tout de même en valeur l'offre des bibliothèques en général. L'utilisateur serait ainsi informé que c'est grâce aux bibliothèques qu'il a accès à cette information.

Une deuxième problématique touche certaines ressources. Il s'agit du nombre de licences disponibles. Pour certaines, comme Safari Book Online, il y a une seule licence disponible. Or, comme le faisait remarquer le collaborateur en informatique que j'ai rencontré en entretien, cela pose problème lorsqu'on veut accéder à un contenu. Ce dernier, lorsqu'il n'avait pas accès à ce qu'il désirait, allait le chercher sur le Web. Cela n'est positif ni pour la bibliothèque, ni pour l'utilisateur.

Comme me l'a expliqué ma mandante, il est possible d'obtenir de nouveaux accès ou de nouvelles ressources, mais ce n'est pas toujours facile. Soit il faut attendre des offres des fournisseurs, soit il faut faire des demandes.

Pour pouvoir cibler les accès à demander, la bibliothèque peut prendre exemple sur la bibliothèque n°4 qui mène de petites enquêtes régulières, par filière par exemple, afin

de connaître ce qui leur manque et ainsi être en mesure d'augmenter progressivement son offre.

8.2.3.3 Application mobile

La création d'une application mobile de la bibliothèque est le projet le plus conséquent de ces recommandations. Elle peut également avoir beaucoup d'impact sur le public.

Le mobile est devenu l'outil de prédilection pour consulter le Web, notamment chez des populations jeunes comme les étudiants (Fourmeux 2015b ; Rezzonico 2013). Une application mobile serait un outil très pratique et correspond tout à fait l'image que l'on peut attendre de cette école aux nombreuses filières technologiques : du dynamisme, de l'accessibilité et une image dans l'air du temps.

Une application mobile peut être compliquée et chère à créer (Fourmeux 2015b). Par conséquent, il est nécessaire de définir clairement ce qu'elle doit contenir et faire en sorte que tout ce qui la compose fonctionne de manière fluide. Une collaboration avec les instituts de la Ra&D tels que l'Institut des Technologies de l'Information et de la Communication (IICT) permettrait de créer cette application en utilisant les compétences de la HEIG-VD.

Pour un service proposé par une bibliothèque qui possède des ressources et un catalogue, des choix sont à faire pour savoir ce qui va figurer ou non dans l'application et sous quelle forme. Nous ne souhaitons pas une version mobile du site de la bibliothèque, mais une application. Certaines informations se retrouveront dans les deux, d'autres pas. Si l'application comprend trop de paramètres, elle deviendra compliquée à gérer. Il faut que tout ce qui s'y trouve soit clair et rapide à utiliser.

Tout d'abord, l'application comprendrait les informations essentielles liées à la bibliothèque :

- Les horaires
- Les coordonnées
- La localisation
- Le matériel à disposition
- Les types et nombre de ressources
- Les modalités d'inscription
- Le personnel
- Une FAQ

Ces informations essentielles devraient pouvoir être disponibles *offline*, autrement dit sans une connexion Internet.

Le service de référence serait également présent sur l'application. Le public pourrait ainsi poser ses questions depuis son mobile, pour ensuite recevoir une réponse par notification.

Si la bibliothèque souhaite lier l'application au catalogue NEBIS, cela peut être effectué via une interface de programmation applicative (API). Une telle opération doit être faite en collaboration avec NEBIS. La Médiathèque Valais a déjà prouvé qu'il était possible de construire une application permettant la consultation et l'emprunt sur le catalogue RERO (Rezzonico 2013).

L'idée de cette application est aussi **de mettre en valeur ce que l'on n'arrive pas à signaler avec le site Web ou autrement**. Comme me l'a fait remarquer ma mandante, il est difficile pour la bibliothèque de signaler ce qu'elle possède comme ressources électroniques. Le potentiel est grand mais il demeure sous-utilisé. Cela peut donc être un des buts de l'application. **Nous pouvons donc imaginer que pour les ressources, l'application permette une meilleure mise en valeur des ressources électroniques de la bibliothèque.**

Les ressources électroniques pourraient être listées par éditeurs, comme actuellement sur le site Web, et également par domaines d'études. Cela permettrait par exemple à quelqu'un qui recherche uniquement de la documentation dans le domaine du management de repérer directement les ressources vers lesquelles se tourner.

Un résumé simple des contenus et de l'utilisation de chaque ressource serait disponible. L'accès au contenu des bases de données via mobile serait à définir. L'application pourrait par exemple n'être accessible qu'avec certaines adresses IP.

Enfin, le coût de l'application peut varier si la bibliothèque décide de la développer et la rendre disponible sur iOS, Android et Windows. En sachant que les deux premiers sont les systèmes d'exploitation mobiles les plus utilisés (Fourmeux 2015b).

8.2.3.4 Site Web

J'ai questionné les étudiants rencontrés lors des entretiens semi-directifs, sur le site Web de la bibliothèque. Ces derniers ne s'y rendent pas ou trouvent étrange que la bibliothèque ait son propre site Web et passent toujours par le site Web de l'école pour y accéder.

Cela n'est pas un problème en soi, mais encore une fois, la bibliothèque est tributaire de l'école. Évidemment, la bibliothèque fait partie de l'école et elle doit s'inscrire dans ce contexte. Mais un juste milieu devrait être trouvé pour que cela ne nuise pas à son

identité et à son évolution. La bibliothèque doit attendre que le site Web de l'école et sa charte changent pour qu'elle puisse le faire à son tour. Cela aurait dû être fait en 2015 et la bibliothèque ne peut rien y faire. La bibliothèque devrait avoir la gouvernance entière sur son site Web. Elle devrait pouvoir avoir le choix de présenter ses informations comme elle le souhaite sans devoir s'adapter à un format autre. Cela lui permettrait de pouvoir mettre à jour comme elle l'entend son contenu. De plus, la gestion en serait simplifiée, car les spécialistes en Information documentaire sont à même de gérer les contenus d'un site Web.

Le site Web a besoin d'un rafraîchissement au niveau du design et de la facilité d'accès aux informations.

Si l'on considère qu'un usager passe par le site de l'école pour accéder à celui de la bibliothèque, il doit tout d'abord cliquer sur l'onglet « bibliothèque » du menu. Il arrive alors sur cette page :

Figure 36 : Onglet de la bibliothèque sur le site Web de la HEIG-VD



(HEIG-VD 2016i)

Or, les deux liens « informations de contact » et « horaires d'ouverture » ne renvoient pas chacun à l'information souhaitée, mais à la page d'accueil du site de la bibliothèque. **Les horaires de la bibliothèque ainsi que les coordonnées devraient être directement indiqués dans l'onglet « bibliothèque » du site Web de la HEIG-VD.** Il est compréhensible que l'on souhaite attirer le public sur le site Web, mais ces informations pratiques devraient être atteignables en un minimum de clics.

Il s'agit donc de corriger ce type d'incohérence pour améliorer l'expérience de l'utilisateur sur ce site Web. En plus d'indiquer les horaires sur le site de la HEIG-VD, il peut être intéressant de :

- Mettre à jour les actualités. Si un évènement est passé, il faut absolument l'enlever. On peut imaginer instaurer un calendrier recensant les activités, évènements et formations de la bibliothèque.
- Faire en sorte que la page d'accueil liste les services de la bibliothèque (matériel, infrastructure, service de prêt, catalogue, etc.), permettant à l'utilisateur d'avoir une vue d'ensemble et de pouvoir se diriger simplement vers ce qui l'intéresse.
- Il y a beaucoup de contenu dans le site de la bibliothèque, ce qui est normal. Cependant, l'information doit être hiérarchisée et tout doit être repérable et atteignable depuis la page d'accueil. Cela peut se faire grâce à un menu déroulant.

La bibliothèque pourrait mener ce projet en partenariat avec des étudiants dans le cadre de projets ou mandats, ou encore avec le département de Ra&D. Il s'agirait pour la bibliothèque d'informer l'équipe avec laquelle elle travaillerait sur tout ce qu'elle comprend comme services et ressources, puis de trouver ensemble comment présenter l'information de la façon la plus claire et simple possible. Des tests d'utilisateurs pourraient être faits pour savoir comment organiser l'information, puis, par la suite, il faudrait faire une charte graphique plus moderne et dynamique.

8.2.4 Promotion

Si l'on imagine que les recommandations relatives au service de référence, à l'application mobile, aux cours et formation à et l'amélioration du site Web sont suivies, alors ce seront des outils de promotion majeurs. Il est toutefois possible de mettre sur pied des moyens de promotion plus « directs », comme s'il s'agissait de faire de la publicité. Cela en utilisant des moyens peu coûteux et efficaces :

- Des flyers et marque-pages. Ces supports exigent une information claire et synthétique avec un design attrayant, afin d'être rapidement assimilée par le lecteur. Ils pourront être distribués lors des cours donnés par la bibliothèque en début d'année et disponibles sur des présentoirs à la réception toute l'année.
- La signalisation de la bibliothèque dans le bâtiment peut être améliorée. En effet, vu la configuration du bâtiment de la Route de Cheseaux, il n'est pas évident de se repérer et la bibliothèque est un peu « cachée ». Il s'agirait de mettre des affiches et pancartes visibles, qui guideraient le public vers la bibliothèque.

On peut imaginer que la charte graphique des flyers, marque-pages et affiches soit la même, renforçant ainsi l'identité de la bibliothèque.

La promotion inclut la communication interne, notamment auprès de la hiérarchie. Grâce à ses statistiques et autres données d'utilisation, la bibliothèque pourrait créer des infographies démontrant tout le potentiel documentaire qu'elle offre à l'école. Cette mise en valeur claire et graphique des activités de la bibliothèque peut avoir plus d'impact que des rapports écrits. Cela peut être utile notamment lors de négociations de budgets.

Ici encore, la bibliothèque peut profiter des grandes opportunités qu'offre l'école, en impliquant différentes parties (étudiants, recherche et services internes). En travaillant avec divers pôles, la bibliothèque fait parler d'elle et se fait connaître de ses partenaires.

Les propositions de promotion que je fais ici sont les plus simples et les moins coûteuses, tout en permettant des résultats probants au niveau de la visibilité de la bibliothèque. Cependant, ma mandante m'a expliqué que la signalétique dans le bâtiment, ainsi que la création d'une salle d'étude, auraient dû être faites au printemps 2016. Les travaux sont bloqués par un service du Canton sans date de reprise. La bibliothèque ne peut qu'exprimer ses besoins, mais n'a pas d'impact sur leur réalisation.

On observe donc que la bibliothèque est ainsi souvent empêchée dans ses améliorations par des facteurs externes. Pour des mesures d'une envergure de celles évoquées ci-dessus, l'école pourrait donner plus de liberté et de gouvernance à la bibliothèque sur les projets qu'elle mène.

Cette partie de promotion est en lien avec l'identité de la bibliothèque. Pour faire sa promotion, la bibliothèque doit avoir une identité propre et la promotion doit permettre de confirmer cette identité dans l'esprit du public.

8.2.5 Identité

La bibliothèque peut faire figure de vitrine de l'école. Elle atteste de la qualité d'une institution et de sa légitimité dans son domaine.

Que ce soit pour elle-même, pour son public ou pour son institution, la bibliothèque doit marquer sa place dans l'école et montrer son dynamisme. Cela passe par les différentes idées que nous avons abordées jusqu'ici :

La bibliothèque possède déjà des ressources de qualité et un service performant. Avec les améliorations mentionnées, la connaissance de ce potentiel pourra être augmentée.

Il serait idéal de trouver un nom à la bibliothèque de la HEIG-VD. La population de l'école pourrait être sollicitée par l'intermédiaire d'un concours pour trouver la future appellation de la bibliothèque.

8.2.6 Relations avec le PER

*« Proactive partnerships between academic staff and the library on availing resources on their reading lists in the library are demanded by the undergraduate users »
(Kiilu et Olike 2016)*

Pour améliorer la bibliothèque et créer un lien la population en même temps, j'ai déjà proposé à travers ces recommandations des collaborations avec des étudiants, avec les centres de recherche, ainsi qu'une communication horizontale avec la hiérarchie. La dernière partie qu'il reste à impliquer, et qui est très importante, est la communication avec le PER. Les solutions proposées servent à attirer tout le public cible, mais le PER doit aussi jouer un rôle de médiateur entre la bibliothèque et les étudiants.

La bibliothèque pourrait organiser des sessions spéciales avec ce public. Elle doit échanger régulièrement avec le PER pour qu'il pousse les étudiants à plus impliquer la bibliothèque et ses ressources dans son processus documentaire concernant ses cours. Cela peut être fait en leur faisant chercher des articles sur des bases de données, plutôt qu'en leur donnant directement les documents. Le PER pourrait également fournir ses bibliographies d'ouvrages et indiquer ceux qui se trouvent à la bibliothèque.

Il est important de faciliter l'accès à la bibliothèque pour les étudiants, mais il a été observé dans cette enquête qu'il est tout aussi important de leur faire prendre conscience de leurs besoins documentaires. Les professeurs sont les premiers prescripteurs de cette tâche.

Pour conclure, j'ai fait en sorte que ces solutions à court et moyen terme soient les plus simples et les plus efficaces à la fois, même si je sais que tout ne dépend pas de la volonté de la bibliothèque. Ces solutions sont les plus pertinentes pour contourner les contraintes que subit la bibliothèque. Il reste cependant important que la bibliothèque soit soutenue et aidée par l'école pour les réaliser.

8.3 Solutions à long terme

Les problèmes et enjeux soulevés dans l'analyse de l'enquête, ainsi que dans les entretiens, montrent qu'ils dépassent le cadre de la bibliothèque et concernent l'école dans son ensemble. Il y a un manque de lien entre les deux sites, privant ainsi St-Roch

d'une bibliothèque. Les conséquences sont donc négatives pour la bibliothèque et également pour la population de l'école.

Les solutions à court et moyen termes permettent d'améliorer la condition de la bibliothèque. Cependant, des difficultés persistent pour la bibliothèque, qui, pour déployer tout son potentiel, nécessite une vraie solution inscrite dans le long terme. Même si la solution idéale n'est pas envisageable dans le présent, cela n'empêche pas de la mentionner.

Certaines options auraient été bénéfiques pour l'école et pour la bibliothèque, comme la construction d'un nouveau bâtiment à la route de Cheseaux, permettant de rassembler la HEIG-VD sous un même toit et de repenser les espaces. Cependant, cette fois c'est l'école qui se heurte à sa hiérarchie. Je ne connais pas les autres services de l'école, mais en tout cas pour la bibliothèque, il est essentiel qu'une stratégie la concernant soit établie avec l'école.

Quand on pense à l'expansion future de « la Banane » à Lausanne, on voit que les enjeux des bibliothèques académiques sont toujours multiples (Dufour 2015). Les espaces à disposition en bibliothèque doivent être proportionnels à la population, or les locaux de la route de Cheseaux ne suffisent même pas pour la population de ce site.

Si le rassemblement de la HEIG-VD sur un même site n'est pas envisageable, il faut absolument établir une bibliothèque à St-Roch. **Il s'agit d'une nécessité criante, relevée dans de nombreux points de ce travail depuis des années.** L'école se doit de permettre l'accès (simple) de ces étudiants aux ressources des domaines étudiés ainsi qu'à des espaces de travail. Cela peut avoir un impact réel sur le taux de réussite des étudiants. Ce n'est pas du ressort de ce travail d'expliquer le déroulement de ce projet, mais il a pu démontrer que les retombées positives en seraient nombreuses.

9. Synthèse et conclusion

9.1 Synthèse de ce travail

Arrivée au terme de ce travail, je peux résumer les tendances et notions qui en ressortent notamment dans l'état de l'art et dans les résultats de l'enquête.

Tout d'abord, la définition d'un non-usager n'est pas scientifique, mais on peut définir plusieurs types de non-usagers ou usagers. À partir de là, il est possible d'effectuer une étude appropriée d'un public cible et de trouver des solutions adaptées.

Le public cible des bibliothèques académiques a, de nos jours, une impression d'accès illimité et exhaustif à l'information grâce au Web et en plus de cela, une grande confiance dans la maîtrise de ce flux informationnel. Cela fait partie des défis d'une bibliothèque moderne, que de sensibiliser son public à la réalité de ses besoins documentaires qui peuvent être satisfaits ailleurs que sur le Web. Ces défis peuvent être maîtrisés grâce à différents facteurs clés de succès, qui sont d'ailleurs la base des recommandations de ce travail.

Ensuite, divers éléments majeurs sont ressortis de l'enquête. Le fort taux de non-usage de la bibliothèque découle de plusieurs facteurs interdépendants. Le public est exigeant (et est en droit de l'être), il désire une bibliothèque moderne, spacieuse et dynamique. Pour lui, la bibliothèque de la HEIG-VD ne correspond pas à l'image du centre de documentation idéal. Le lieu perd de son attrait et de ce fait, les fonds font l'objet d'une méconnaissance de la part du public. Tout cela combiné forge une image peu positive de la bibliothèque et n'aide pas le public à se détourner de ses habitudes de travail pour apprécier les ressources de la bibliothèque.

Le deuxième problème ressortant de l'enquête et qui ne dépend pas de la bibliothèque en elle-même est l'éloignement entre les sites de St-Roch et de la Route de Cheseaux. Il a été significatif d'observer à quel point St-Roch a l'image d'un site « orphelin », sans bibliothèque, sans espace de travail et avec une identité mal définie car il n'y a pas de connexion ressentie avec le site de Cheseaux.

Cependant, le fort taux de répondants, et parmi eux le fort taux de non-usagers, démontre l'intérêt et la pertinence de la thématique.

Enfin, les recommandations de ce travail se basent sur l'état de l'art, les résultats de l'enquête, les observations faites et se couplent aux facteurs clés de succès ainsi qu'aux tendances du secteur.

Les solutions offertes à court et moyen termes répondent au mieux à la problématique et à ses contraintes. Ce sont des solutions efficaces, qui ont déjà fait leurs preuves ailleurs. Cependant, pour réellement « éclore » et pouvoir travailler au maximum sur son taux de pénétration, la bibliothèque doit être intégrée dans une stratégie globale de l'école que je qualifierais d'identitaire par rapport au site de St-Roch. Les diverses contraintes actuelles peuvent être atténuées mais ne sont pas inévitables.

9.2 Problèmes rencontrés

Tout d'abord, il n'a pas été évident de démarrer le travail sur une problématique sans une connaissance préalable de la bibliothèque. Je devais donc avancer dans le travail tout en continuant à découvrir cet établissement.

Cela a été encore plus compliqué d'intégrer le système de la HEIG-VD ainsi que sa structure. Sans avoir besoin de comprendre en profondeur la HEIG-VD, je devais tout de même en savoir suffisamment pour retranscrire les informations utiles et surtout justes. Cela m'a parfois fait perdre du temps car l'information était disséminée. De plus, les informations sur le site Web de l'école n'étaient pas toujours à jour et même si ma mandante m'a aidée à obtenir certaines informations, elle ne pouvait tout de même pas avoir accès à tout sans délai.

La diffusion de l'enquête m'a également causé quelques inquiétudes. En effet, le choix de mon mode de diffusion était de faire passer l'enquête par l'école, pour un plus fort taux de participation que si je l'avais envoyée juste en mon nom. Cela impliquait que je n'avais pas le contrôle sur la diffusion des questionnaires. Il y a tout d'abord eu le délai de trois semaines avant la diffusion, dont, ni ma mandante ni moi, n'avons saisi la raison. Par la suite, si les étudiants Bachelor ainsi que le PER et le PAT ont reçu en même temps les questionnaires, les Master et les formations continues les ont reçus plus tardivement, malgré les relances de ma mandante auprès des secrétariats.

9.3 Autocritique

9.3.1 Notion de non-usager et enquête

Un des enjeux de ce travail a été de définir ce qu'est un non-usager. Dans la terminologie, le non-usager a été défini comme quelqu'un qui n'est pas venu physiquement à la bibliothèque ou qui n'a pas utilisé les ressources depuis le début de l'année académique.

J'ai cependant dû faire un choix par rapport à mon enquête pour définir les critères qui rendaient le répondant usager ou non. Ainsi, il a été décidé de déterminer les profils usagers et non-usagers en se basant uniquement sur la visite physique.

C'est un choix qui a dû être fait pour permettre une enquête fluide et construire au mieux un enchaînement de questions qui permettaient de récolter les données nécessaires au travail. Il s'agit d'un parti pris que je maintiens, car il est représentatif de la réalité. La notion de non-usager n'ayant jamais été définie de manière scientifique, cette façon de procéder reste matière à discussion.

Avec l'avancée dans mon travail et l'assimilation de nouveaux éléments, voici ce qui aurait pu ou dû être fait :

Ajouter une seconde question après celle sur la visite : « utilisez-vous les ressources de la bibliothèque ? ». Si la réponse était « non » à ces deux questions alors le répondant sautait les questions sur le lieu et les ressources. Si la réponse était « non » concernant la visite et « oui » concernant l'usage des ressources alors il s'agissait d'un usager à distance qui devait répondre aux questions sur l'utilisation des ressources.

Cela aurait été beaucoup plus exhaustif, j'en conviens, mais il ne faut pas oublier que la question qui suivait concernait la fréquence de visite. De ce fait, si quelqu'un n'est venu qu'une fois dans l'année académique, il aura tout de même coché « oui » à la question de la visite, ce qui fait qu'une partie de ces répondants usagers sont des usagers marginaux. Ceux-ci sont tout aussi importants, à considérer que les non-usagers dans le schéma d'amélioration de la bibliothèque.

Pour le PER et le PAT, comme le lieu n'était pas primordial, la forme du questionnaire fait qu'il est possible d'observer les comportements des usagers non-visiteurs. Cependant, dans ce schéma, même les non-usagers absolus étaient questionnés sur les ressources de la bibliothèque, ce qui n'était pas nécessaire.

9.3.2 Questionnaires

J'ai pris le temps de réfléchir au support que j'allais utiliser pour mes questionnaires. J'ai finalement porté mon choix sur Google Forms dont l'interface était facile d'utilisation pour moi et qui me semblait claire et agréable pour les répondants. J'aurais cependant dû réfléchir en me basant sur d'autres critères d'évaluation avant de me décider. En effet, lorsque j'ai soumis mes questionnaires à M. Moeschler, ce dernier m'a fait remarquer que s'il a pu apprécier les qualités de Google Forms au cours de ses nombreuses expériences d'enquête auprès des publics, il a clairement précisé que choisir cette plateforme impliquait que toutes les données récoltées appartiennent également à Google. Or, ce dernier se réserve le droit d'utiliser comme il l'entend les données recueillies. Il s'agit donc d'une question d'éthique envers les personnes qui

ont rempli les questionnaires. Je regrette de n'y avoir pas pensé et pris en compte cet aspect.

9.3.3 Entretiens

Je suis heureuse d'avoir rencontré les différentes personnes non-usagères lors des entretiens semi-directifs. Ces personnes m'ont apporté de précieux commentaires et ont enrichi mon point de vue sur différents aspects de la problématique.

Cependant je regrette de ne pas avoir pu rencontrer de professeurs. Peu d'entre eux avaient laissé leur adresse mail pour être contactés à la suite du questionnaire et aucun de ceux que j'ai contactés ne m'ont répondu. C'est pourtant un des obstacles auxquels on peut se heurter en menant une enquête sur un « non-public ». Etant peu ou pas intéressé par le service, il ne l'est ainsi pas non plus pour discuter de ce même service. Ainsi, j'avais été agréablement surprise de voir que des étudiants non-usagers acceptaient avec plaisir de s'entretenir avec moi. J'aurais espéré qu'un professeur accepte de faire de même. J'aurais peut-être dû être plus insistante ou en approcher d'autres, mais sachant que les professeurs ont des emplois du temps chargés, je n'ai pas osé aller plus loin.

9.4 Conclusion

Je pense avoir répondu à ce mandat en donnant des solutions à court et moyen termes et selon les contraintes et ressources mentionnées au début de ce travail. Ces mesures, la bibliothèque peut les prendre afin que les non-usagers prennent conscience de leurs besoins documentaires. Une fois ces besoins mieux identifiés, les non-usagers viendront plus régulièrement à la bibliothèque.

J'é mets tout de même des réserves sur ces propositions dans la mesure où ces dernières n'auront pas un impact conséquent si elles ne sont pas inscrites dans une stratégie globale de l'école. Toute la valeur de ces mesures, ne sera entièrement déployée que si celles-ci s'inscrivent dans un mouvement d'ensemble visant la problématique d'appartenance de la population de la HEIG-VD au campus.

La bibliothèque est prête pour soutenir une image dynamique et moderne de l'école, et participer à ce rayonnement. Cependant, en plus d'être bloquée par les contraintes mentionnées en début de mandat, la bibliothèque est aussi souvent empêchée de s'améliorer par des facteurs externes. Ainsi, le moindre projet demande des démarches auprès des différentes autorités de tutelle. Les solutions à court et moyen termes ont été pensées de manière à engendrer le moins d'inconvénients possible,

mais il faudrait peut-être envisager que l'école donne plus de liberté et d'autonomie à la bibliothèque sur les projets qu'elle mène.

Je suis heureuse d'avoir travaillé pour et avec la bibliothèque de la HEIG-VD, j'ai pris très à cœur le travail qui m'a été confié ainsi que cette problématique des non-usagers. J'ai beaucoup appris en effectuant ce travail de Bachelor et j'espère sincèrement qu'il se révélera utile à la bibliothèque. Je souhaite le meilleur à la bibliothèque de la HEIG-VD et qu'elle puisse évoluer à hauteur de ses désirs et de son fort potentiel.

Bibliographie

ALIX, Yves (dir.), 2010. *Le métier de bibliothécaire*. 12e éd. Paris : Editions du Cercle de la Librairie. ISBN 9782765409779.

ANNABELLE, 2015. Livre papier vs livre numérique : lequel est le plus écolo ? *consoGlobe* [en ligne]. 2 juillet 2015. [Consulté le 9 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.consoglobe.com/livre-papier-vs-livre-numerique-lequel-est-le-plus-ecolo-cg>

ANNIC, Maud, 2015. Management par la valeur : repositionner un service d'information-documentation. *I2D – Information, données & documents*. 16 décembre 2015. Vol. 53, n° 4, pp. 49-50. ISSN 0012-4508

BARRET, Elydia, 2014. *Quel rôle pour les bibliothèques dans les humanités numériques ?* [en ligne]. Lyon : Université de Lyon. Diplôme de conservateur de bibliothèque. [Consulté le 10 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notices/64711-quel-role-pour-les-bibliotheques-dans-les-humanites-numeriques>

BATCHGEO, 2016. Créer une carte. *batchgeo* [en ligne]. [Consulté le 20 juin 2016]. Disponible à l'adresse : <https://fr.batchgeo.com/>

BERRY, Michel, 2009. Les mirages de la bibliométrie, ou comment scléroser la recherche en croyant bien faire. *Revue du MAUSS*. 24 juin 2009. N° 33, pp. 227-245.

BEZENÇON, Christophe, 2009. *Evaluation des bibliothèques HES, sélection et définition d'indicateurs de performance et de qualité* [en ligne]. Genève : Haute école de gestion de Genève. Travail de bachelor. [Consulté le 8 mai 2016]. Disponible à l'adresse : <http://doc.rero.ch/record/12867>

BIBLIOTHEQUE DE LA HEIG-VD, 2016a. *Bibliothèque de la HEIG-VD* [en ligne]. [Consulté le 7 mai 2016]. Disponible à l'adresse : <http://biblio.heig-vd.ch/>

BIBLIOTHEQUE DE LA HEIG-VD, 2016b. Horaires d'ouverture en période scolaire. *Bibliothèque de la HEIG-VD* [en ligne]. [Consulté le 7 mai 2016]. Disponible à l'adresse : <http://biblio.heig-vd.ch/infos-pratiques/horaires>

BIBLIOTHEQUE DE LA HEIG-VD, 2016c. Collections. *Bibliothèque de la HEIG-VD* [en ligne]. [Consulté le 18 mai 2016]. Disponible à l'adresse : <http://biblio.heig-vd.ch/collections>

BIBLIOTHEQUE DE LA HEIG-VD, 2016d. Services. *Bibliothèque de la HEIG-VD* [en ligne]. [Consulté le 18 mai 2016]. Disponible à l'adresse : <http://biblio.heig-vd.ch/services>

BIBLIOTHEQUE DE LA HEIG-VD, 2016e. Revues et base de données. *Bibliothèque de la HEIG-VD* [en ligne]. [Consulté le 18 mai 2016]. Disponible à l'adresse : <http://biblio.heig-vd.ch/collections/revues-bd>

BIBLIOTHEQUE DE LA HEIG-VD, 2016f. *Fichier de données : récapitulatif 2016* [fichier Microsoft Excel]. 30 mars 2016. Document interne de la HEIG-VD.

BIBLIOTHEQUE DE LA HEIG-VD, 2016g. Infrastructure. *Bibliothèque de la HEIG-VD* [en ligne]. [Consulté le 8 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <http://biblio.heig-vd.ch/infos-pratiques/infrastructures>

BIS, 2015. Révision de la loi sur le droit d'auteur (LDA). *Bibliothèque Informaton Suisse (BIS)* [en ligne]. 22 décembre 2015. [Consulté le 9 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.bis.ch/nc/fr/actualite-en-detail/article/revision-urheberrechtsgesetz-urg.html>

- BLIN, Frédéric et STOLL, Mathieu, 2005. La formation des usagers dans l'enseignement supérieur. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne]. 1 novembre 2005. [Consulté le 10 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2005-06-0005-001>
- BOHANNON, John, 2016. Who's downloading pirated papers? Everyone. *Science* [en ligne]. 28 avril 2016. [Consulté le 10 juillet 2016]. DOI 10.1126/science.aaf5664. Disponible à l'adresse : <http://www.sciencemag.org/news/2016/04/whos-downloading-pirated-papers-everyone>
- BROILLET, Leonardo, 2016. CECO (KOST) et Archives de l'Etat de Fribourg : compte rendu d'une collaboration. *Arbido*. 30 juin 2016. N° 2/2016, pp. 45-46. ISSN 1420-102X
- BRITT, Chantal et BRADLEY, Simon, 2014. L'avenir bouché de la recherche scientifique en Suisse. *swissinfo.ch* [en ligne]. 14 avril 2014. [Consulté le 9 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : http://www.swissinfo.ch/fre/sci-tech/horizon-2020_l-avenir-bouch%C3%A9-de-la-recherche-scientifique-en-suisse/38386196
- CACHIN, Jérôme, 2014. Vaud décide de faire bibliothèque à part. *La Liberté* [en ligne]. 24 avril 2014. [Consulté le 9 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.laliberte.ch/news/regions/val-de-vaud/val-de-vaud-decide-de-faire-bibliotheque-a-part-240089>
- COUDERC, Raphaël, 2014. Le marché du livre prépare sa mutation. *GfK* [en ligne]. 17 mars 2014. [Consulté le 10 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.gfk.com/fr/insights/press-release/le-marche-du-livre-prepare-sa-mutation/>
- DESRICHARD, Yves, 2009. Les services de référence, du présentiel au virtuel. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne]. mai 2009. [Consulté le 10 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-03-0101-001>
- DION, Cyril, 2014. Le numérique c'est plus écologique ? *Kaizen* [en ligne]. 22 avril 2014. [Consulté le 9 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.kaizen-magazine.com/le-numerique-cest-plus-ecologique/>
- DU PONCHEL, Christian, 2015. L'analyse du micro environnement. *Christianduponchel* [en ligne]. 28 décembre 2015. [Consulté le 8 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <http://christianduponchel.unblog.fr/2015/12/28/lanalyse-du-micro-environnement/>
- Cinq forces de Porter, 2016. *Wikipédia : l'encyclopédie libre* [en ligne]. Dernière modification de la page le 12 mai 2016 à 08:15 [Consulté le 20 mai 2016]. Disponible à l'adresse : https://fr.wikipedia.org/wiki/Cinq_forces_de_Porter
- CONFERENCE DES RECTEURS DES HAUTES ECOLES SPECIALISEES SUISSES (KFH), 2009. Best Practice KFH : Document de référence Bibliothèques des hautes écoles spécialisées. *Swiss Universities* [en ligne]. 25 septembre 2009. [Consulté le 8 mai 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
- COULIBALY, Bernard et HERMANN, Hélène, 2015. L'appropriation d'une innovation par ses usagers : autour du futur Learning centre de l'Université de Haute Alsace. *Revue internationale de pédagogie de l'enseignement supérieur* [en ligne]. 1 juillet 2015. N° 31-2. [Consulté le 20 avril 2016]. Disponible à l'adresse : <https://ripes.revues.org/961>
- DELORME, Silvie, 2008. Les bibliothèques universitaires québécoises : retour vers le futur. *Documentation et bibliothèques*. 2008. Vol. 54, n° 2, pp. 81. DOI 10.7202/1029314ar.

DUBREUIL, Caroline, 2010. Les bibliothèques universitaires vont-elles disparaître ? *Economie du document* [en ligne]. 24 février 2010. [Consulté le 25 mars 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%AAtre>

DUFOUR, Nicolas, 2015. L'Université de Lausanne étendra « sa banane ». *Le Temps* [en ligne]. 2 février 2015. [Consulté le 2 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <https://www.letemps.ch/suisse/2015/02/02/universite-lausanne-etendra-banane>

DUJOL, Lionel, 2008. Bibliothécaire pour les non-usagers. *La bibliothèque apprivoisée* [en ligne]. 28 août 2008. [Consulté le 8 mai 2016]. Disponible à l'adresse : <https://labibapprivoisee.wordpress.com/2008/08/28/bibliothecaire-pour-les-non-usagers/>

ENSSIB, 2012a. Le dictionnaire : Publics. *Ecole nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques* [en ligne]. 8 juin 2012 [Consulté le 22 mai 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/le-dictionnaire/publics>

ENSSIB, 2012b. Le dictionnaire : Politique documentaire. *Ecole nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques* [en ligne]. 11 juin 2012 [Consulté le 22 mai 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/le-dictionnaire/politique-documentaire>

ENSSIB, 2013. Le dictionnaire : Usages en bibliothèques. *Ecole nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques* [en ligne]. 15 mars 2013 [Consulté le 22 mai 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/le-dictionnaire/usages-en-bibliotheque>

Facteur clé de succès, 2016. *Wikipédia : l'encyclopédie libre* [en ligne]. Dernière modification de la page le 23 mars 2016 à 14:59 [Consulté le 22 mai 2016]. Disponible à l'adresse : https://fr.wikipedia.org/wiki/Facteur_cl%C3%A9_de_succ%C3%A8s

FOURMEUX, Thomas, 2013. Les Fab Lab en bibliothèques. *Biblio Numericus* [en ligne]. 9 juin 2013. [Consulté le 10 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <http://biblionumericus.fr/2013/06/09/les-fab-lab-en-bibliotheques/>

FOURMEUX, Thomas, 2015a. Des Fab Labs en bibliothèque ? *Arabesques*. 2015. Vol. 77, n° 1, pp. 14-15.

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

FREY, Jeannette, 2016. Googlos – un partenariat public-privé pour la mise en ligne du patrimoine imprimé. *Arbido*. 30 juin 2016. N° 2/2016, pp. 6-9. ISSN 1420-102X

FURGER, Michael et POZZY, Gian, 2016. Bibliothèque : au diable les livres! *L'Hebdo* [en ligne]. 21 avril 2016. [Consulté le 9 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.hebdo.ch/hebdo/culture/detail/biblioth%C3%A8que-au-diable-les-livres>

GIBBONS, Susan, 2012. Quelques techniques pour comprendre les besoins mouvants des usagers des bibliothèques. *IFLA* [en ligne]. 13 août 2012. [Consulté le 25 mars 2016]. Disponible à l'adresse : <http://conference.ifla.org/past-wlic/2012/94-gibbons-fr.pdf>

GUIGNARD, Thomas, 2011. Comparatif des différents modes d'accès. *EPFL* [en ligne]. 23 décembre 2011. [Consulté le 10 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <http://wiki.epfl.ch/poldoc/comparatif>

GROLIMUND, Raphaël, 2016. HEG-765-21 : Cours de « formation des usagers en bibliothèques » de la Haute école de gestion de Genève, filière Information documentaire. *grolimur* [en ligne]. Dernière modification de la page le 14 février 2016 [Consulté le 27 juin 2016]. Disponible à l'adresse : <https://github.com/grolimur/HEG-765-21>

HAUTE ECOLE D'INGENIERIE ET DE GESTION DU CANTON DE VAUD (HEIG-VD), 2014. Rapport d'activité 2014. *HEIG-VD* [en ligne]. [Consulté le 21 mai 2016]. Disponible à l'adresse : http://www.heig-vd.ch/docs/default-source/pdf-news-2015/rapport-d-39-activite%CC%81-2014_web.pdf

HAUTE ECOLE D'INGENIERIE ET DE GESTION DU CANTON DE VAUD (HEIG-VD), 2015. Guide de l'étudiant et de l'étudiante 2015/2016. *HEIG-VD* [en ligne]. [Consulté le 21 mai 2016]. Disponible à l'adresse : http://www.heig-vd.ch/docs/default-source/pdf_brochures/gde_2015_2016.pdf

HAUTE ECOLE D'INGENIERIE ET DE GESTION DU CANTON DE VAUD (HEIG-VD), 2016a. *HEIG-VD* [en ligne]. [Consulté le 30 mars 2016]. Disponible à l'adresse : <http://heig-vd.ch/>

HAUTE ECOLE D'INGENIERIE ET DE GESTION DU CANTON DE VAUD (HEIG-VD), 2016b. Missions-Visions-Valeurs. *HEIG-VD* [en ligne]. [Consulté le 30 mars 2016]. Disponible à l'adresse : <http://heig-vd.ch/presentation/missions-visions-valeurs>

HAUTE ECOLE D'INGENIERIE ET DE GESTION DU CANTON DE VAUD (HEIG-VD), 2016c. Formation. *HEIG-VD* [en ligne]. [Consulté le 8 avril 2016]. Disponible à l'adresse : <http://heig-vd.ch/formations>

HAUTE ECOLE D'INGENIERIE ET DE GESTION DU CANTON DE VAUD (HEIG-VD), 2016d. Formations Bachelor / Master 2016. *HEIG-VD* [en ligne]. Janvier 2016 [Consulté le 10 avril 2016]. Disponible à l'adresse : http://www.heig-vd.ch/docs/default-source/pdf_brochures/bachelor_master_2016.pdf

HAUTE ECOLE D'INGENIERIE ET DE GESTION DU CANTON DE VAUD (HEIG-VD), 2016e. La HEIG-VD en quelques points. *HEIG-VD* [en ligne]. Janvier 2016 [Consulté le 21 mai 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.heig-vd.ch/presentation/la-heig-vd-en-quelques-points>

HAUTE ECOLE D'INGENIERIE ET DE GESTION DU CANTON DE VAUD (HEIG-VD), 2016f. Recherche Appliquée & Développement. *HEIG-VD* [en ligne]. Janvier 2016 [Consulté le 21 mai 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.heig-vd.ch/rad>

HAUTE ECOLE D'INGENIERIE ET DE GESTION DU CANTON DE VAUD (HEIG-VD), 2016g. Centre d'Etudes et de Transferts Technologiques. *HEIG-VD* [en ligne]. Janvier 2016 [Consulté le 21 mai 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.heig-vd.ch/rad/cett>

HAUTE ECOLE D'INGENIERIE ET DE GESTION DU CANTON DE VAUD (HEIG-VD), 2016h. *Etudiants-Collaborateurs de la HEIG-VD*. Juin 2016. Document interne encore non publiée de la HEIG-VD

HAUTE ECOLE D'INGENIERIE ET DE GESTION DU CANTON DE VAUD (HEIG-VD), 2016i. Bibliothèque. *HEIG-VD* [en ligne]. [Consulté le 6 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.heig-vd.ch/campus/vie-campus/bibliotheque>

HAUTE ECOLE SPECIALISEE DE SUISSE OCCIDENTALE (HES-SO), 2016a. *HES-SO* [en ligne]. [Consulté le 25 avril 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.hes-so.ch/>

HAUTE ECOLE SPECIALISEE DE SUISSE OCCIDENTALE (HES-SO), 2016b. Qui sommes-nous. *HES-SO* [en ligne]. [Consulté le 7 mai 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.hes-so.ch/fr/sommes-nous-26.html>

HAUTE ECOLE SPECIALISEE DE SUISSE OCCIDENTALE (HES-SO), 2016c. Les Hautes écoles en Suisse. *HES-SO* [en ligne]. [Consulté le 15 mai 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.hes-so.ch/fr/hautes-ecoles-suisse-168.html>

HAUTE ECOLE VAUDOISE (HEV), 2016. *Haute école vaudoise* [en ligne]. [Consulté le 23 mai 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.hev.ch/>

HEMLINGER, Julien, 2015. Payot Libraire ouvre une nouvelle boutique à Genève. *ActuaLitté* [en ligne]. 18 mars 2015. [Consulté le 10 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.actualitte.com/article/monde-edition/payot-libraire-ouvre-une-nouvelle-boutique-a-geneve/54411>

HEUSSE, Marie-Dominique, 2015. La valeur de la bibliothèque pour la réussite des étudiants. *I2D – Information, données & documents*. 16 décembre 2015. Vol. 53, n° 4, p. 52. ISSN 0012-4508

JOLLY, Claude, 2001. Bibliothèques universitaires : regard sur les changements. *BBF* [en ligne]. 1 novembre 2001. [Consulté le 22 mai 2016]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2001-06-0050-004>

JUNG, Laurence, 2010. « *Je ne travaille jamais en bibliothèque.* » *Enquête auprès d'étudiants non -fréquentants ou faibles fréquentants*. [en ligne]. Lyon : Université de Lyon. Diplôme de conservateur de bibliothèque. [Consulté le 13 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>

KIILU, Peris W. et OTIKE, Japhet, 2016. Non Use of Academic Library Services: A Literature Review. *International Journal of Library Science*. 2016. Vol. 5, n° 1, pp. 7-13. DOI 10.5923/j.library.20160501.02.

LEGENDRE, Olivier, [sans date]. L'Open access est-il négociable ? Leçons du contrat Elsevier / Pays-Bas. *L'Alambic numérique* [en ligne]. [Consulté le 10 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <https://alambic.hypotheses.org/6013>

LIBQUAL, 2016. Libqual+ : Charting Library Service Quality. *Libqual+* [en ligne]. [Consulté le 7 juillet 2016]. Disponible à l'adresse: <https://www.libqual.org/>

LOPEZ, Jennifer, 2008. *Analyse de Besoins à la Bibliothèque de la HEIG-VD: de St-Roch à Cheseaux*. Genève : Haute école de gestion de Genève. Travail de bachelor. Conservé à l'Infothèque de la HEG

LUX, Vera, SNYDER, Robert J. et BOFF, Colleen, 2016. Why Users Come to the Library: A Case Study of Library and Non-Library Units. *The Journal of Academic Librarianship*. Mars 2016. Vol. 42, n° 2, pp. 109-117. DOI 10.1016/j.acalib.2016.01.004.

MADINIER, Hélène, 2016. *Positionnement de la fonction information* [document PDF]. Avril 2016. Support de cours : Cours « Positionnement de la fonction information », Haute école de gestion de Genève, filière Information documentaire, année académique 2015-2016

MASPOLI, Philippe, 2016. Le livre numérique se fait une place dans les bibliothèques. *24 heures* [en ligne]. 3 janvier 2016. [Consulté le 9 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.24heures.ch/vaud-regions/livre-numerique-emerge-bibliotheques/story/29548084>

MARQUIS, Daniel, 2011. 10 tendances majeures touchant le développement des bibliothèques académiques. *Le blogue de Biblio-Web* [en ligne]. 17 juin 2011. [Consulté le 25 avril 2016]. Disponible à l'adresse : <http://biblioweb.dmarquis.profweb.ca/archives/118>

MARTY, Sara [dir. de la rédaction], 2016. Délocalisé, acheté, externalisé. *Arbido*. 30 juin 2016. N° 2/2016. ISSN 1420-102X

MOESCHLER, Olivier, 2006a. Un « musée du livre » : les ennemis et les alliés symboliques des bibliothèques. *Ville de Genève* [en ligne]. Août 2006. [Consulté le 8 mai 2016]. Disponible à l'adresse : http://www.ville-geneve.ch/fileadmin/public/Departement_3/Rapports/article_bm_nonUsagers_06.pdf

MOESCHLER, Olivier, 2006b. « Vous avez dit 'bibliothèque' ? » : enquête sur les non-usagers des bibliothèques municipales à Genève [en ligne]. Genève : Haute école de gestion de Genève. [Consulté le 8 mai 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/1305-vous-avez-dit-bibliotheque-enquete-sur-les-non-usagers-des-bibliotheques-municipales-de-geneve.pdf>

MOESCHLER, Olivier, 2015. *Le « non-public » de la culture, réalité(s) d'un concept* [document PDF]. Support de cours : Cours « 766-21n Sociologie des publics et comportement informationnel », Haute école de gestion de Genève, filière Information documentaire, année académique 2014-2015

MORINEAU, Julia, 2015. Digital native versus digital literacy. *Ecole nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques (enssib)* [en ligne]. 26 janvier 2015. [Consulté le 9 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/breves/2015/01/26/digital-native-versus-digital-literacy>

OFFICE FEDERALE DE LA STATISTIQUE (OFS), 2015. Réseaux de bibliothèques des hautes écoles spécialisées (2003-2014). *Statistique suisse* [en ligne]. 21 août 2015. [Consulté le 29 mai 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/themen/16/02/02/data.Document.66937.xls>

ORGANISATION INTERNATIONALE DE NORMALISATION (ISO), 2013. *Information and documentation – International library statistics = Information et documentation – Statistiques internationales de bibliothèques*. 5e éd. Genève : ISO, 1^{er} septembre 2013. ISO 2789:2013

PANIJEL-BONVALOT, Claire, 2005. La formation documentaire des étudiants en France. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne]. 1 novembre 2005. [Consulté le 10 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2005-06-0016-002>

PARETTA, Lawrence T. et CATALANO, Amy, 2013. What Students Really do in the Library: An Observational Study. *The Reference Librarian*. 1 avril 2013. Vol. 54, n° 2, pp. 157-167. DOI 10.1080/02763877.2013.755033

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 7 mai 2016]. Disponible à l'adresse : <http://doc.rero.ch/record/258027>

PEREZ, Patrick, SOLDINI, Fabienne et VITALE, Philippe, 2004. Non-publics et légitimité des pratiques : l'exemple des bibliothèques publiques. In : ANCEL, Pascale et PESSIN, Alain, *Les non-publics. Les arts en réceptions, tome 2*. Paris : L'Harmattan. pp. 155-172. ISBN 9782747560832.

PETTENATI, Corrado, 2016. *Re: Les non-usagers en bibliothèque académique - Travail de bachelor ID* [message électronique]. 15 avril 2016. Disponible à l'Annexe 10.

PFEFFERLÉ, Alexis, 2016. Nouvelle loi sur le renseignement: un juste équilibre entre vie privée et impératif sécuritaire. *Le Temps* [en ligne]. 30 juin 2016. [Consulté le 9 juillet 2016]. Disponible à l'adresse :

<https://www.letemps.ch/opinions/2016/06/30/nouvelle-loi-enseignement-un-equilibre-entre-vie-privee-imperatif-securitaire>

PRÉVEL, Pierre, JUIN, Éric, SELLIN, Kelly, REMANDE, Véronique, GUILLAUME, Louis-Pierre, QUINQUENEAU, Alain, LAURENT, Éric, JAVARY, Béatrice, MAROUF, Ziryeb, DELMAS, Sophie et GODLEWSKI, François, 2012. Pratiques et méthodes du KM. *Documentaliste-Sciences de l'Information*. 6 juillet 2012. Vol. 49, n° 2, pp. 44-61.

RÉRO DOC, 2016. Statistiques de consultation. *RERO DOC* [en ligne]. 2016. [Consulté le 10 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <https://doc.rero.ch/stats/>

REZZONICO, Ariane, 2013. La bibliothèque au bout des doigts. In : *Assemblée annuelle des bibliothèques HES, Coire, 13 juin 2013* [en ligne]. [Consulté le 14 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <http://docplayer.fr/5418100-Ariane-rezzonico-assemblee-annuelle-des-bibliotheques-hes-13-juin-2013-coire.html>

RICHARD, Claire, 2016. Dans les « bibliothèques clandestines » du Net. *Rue89* [en ligne]. 16 mai 2016. [Consulté le 10 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <http://rue89.nouvelobs.com/rue89-culture/2016/05/16/les-bibliotheques-clandestines-net-264014>

RICHARD, Katia, 2016. *Stratégie et information dans les organisations : à l'Infothèque* [document PDF]. Avril 2016. Support de cours : Cours « Positionnement de la fonction information », Haute école de gestion de Genève, filière Information documentaire, année académique 2015-2016

SALAÛN, Jean-Michel et ARSENAULT, Clément (dir.), 2010. *Introduction aux sciences de l'information*. Paris : La Découverte. Grands repères. Manuels. ISBN 9782707159335.

SCHÖPFEL, Joachim, 2015. Mesurer la valeur d'une bibliothèque : l'évaluation contingente. *I2D – Information, données & documents*. 16 décembre 2015. Vol. 53, n° 4, p. 51. ISSN 0012-4508

SERVET, Mathilde, 2010. Les bibliothèques troisième lieu : une nouvelle génération d'établissements culturels. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne]. 1 juillet 2010. [Consulté le 10 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-04-0057-001>

SIMONNOT, Brigitte, 2006. Le besoin d'information : principes et compétences. *Thémat'IC « Information : besoins et usages »* [en ligne]. 17 mars 2006 [Consulté le 22 mai 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/1940-le-besoin-d-information-principes-et-competences.pdf>

SRIDHAR, M. S., 1994. Non-users and non-use of libraries. *Library Science With a Slant to Documentation and Information Studies*. 1994. Vol. 31, n° 3, pp. 115-128.

STOEPPEL, Michael, 2012. Another perspective on library use. Learning from library non-users. *Qualitative and Quantitative Methods in Libraries (QQML)*. 2012. Vol. 2, pp. 185-197.

STONE, Graham et RAMSDEN, Bryony, 2013. Library Impact Data Project: Looking for the Link between Library Usage and Student Attainment. *College & Research Libraries*. 1 novembre 2013. Vol. 74, n° 6, pp. 546-559. DOI 10.5860/crl12-406.

STONE, Graham, SHARMAN, Alison, DUNN, Penelope et WOODS, Laura, 2015. Increasing the Impact: Building on the Library Impact Data Project. *The Journal of Academic Librarianship*. Juillet 2015. Vol. 41, n° 4, pp. 517-520. DOI 10.1016/j.acalib.2015.06.003.

SWISSUNIVERSITIES, 2016. Chambre des hautes écoles spécialisées. *Swissuniversities* [en ligne]. [Consulté le 21 mai 2016]. Disponible à l'adresse :

<https://www.swissuniversities.ch/fr/organisation/chambres/chambre-des-hautes-ecoles-specialisees/>

TONER, Lisa Jane, 2008. Non-use of Library Services by Students in a UK Academic Library. *Evidence Based Library and Information Practice*. 17 juin 2008. Vol. 3, n° 2, pp. 18-31. DOI 10.18438/B8HS57.

UNIVERSITE DE GENEVE (UNIGE), 2016. Bibliothèque Uni Arve : InformaSciences – Service de référence en ligne. *Université de Genève* [en ligne]. 6 avril 2016. [Consulté le 8 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <https://www.unige.ch/biblio/sciences/fr/services/informasciences/>

VIEUX, Aurélie, 2014. *Signaler et valoriser les ressources documentaires numériques en bibliothèque universitaire* [en ligne]. Genève : Haute école de gestion de Genève. Travail de master. [Consulté le 4 mai 2016]. Disponible à l'adresse : <http://doc.rero.ch/record/232836>

VIEUX, Aurélie, 2015. Le livre et les bibliothèques : c'était mieux avant... ? *Revue électronique suisse de science de l'information (RESSI)* [en ligne]. 17 décembre 2015. [Consulté le 9 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : http://www.ressi.ch/num16/article_119

WIART, Louis, 2015. Livres numériques : le piratage s'intensifie. *InaGlobal* [en ligne]. 29 juin 2015. [Consulté le 10 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.inaglobal.fr/edition/article/livres-numeriques-le-piratage-s-intensifie-8343>

ZUBER-DUTOIT, Tania, 2010. *From (e-)collections to knowledge : plan stratégique de la bibliothèque de la HEIG-VD*. 12 juillet 2010. Document interne de la HEIG-VD.

ZUBER-DUTOIT, Tania, 2012. *Rapport de l'enquête de satisfaction sur la bibliothèque de la HEIG-VD*. Juin 2012. Document interne de la HEIG-VD.

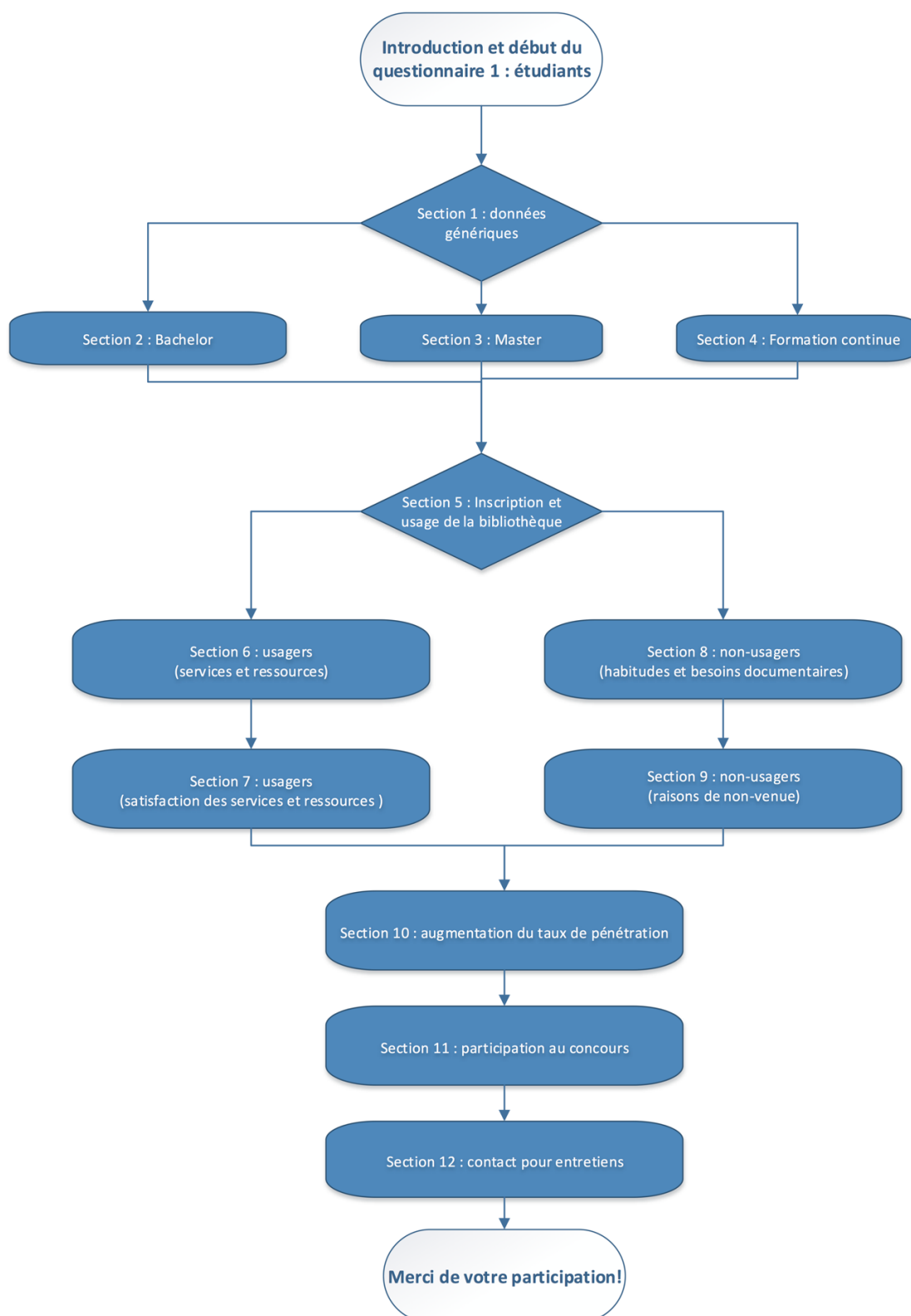
ZUBER-DUTOIT, Tania, 2014. *Rapport sur l'enquête de fréquentation de la bibliothèque de la HEIG-VD*. Novembre 2014. Document interne de la HEIG-VD.

ZUBER-DUTOIT, Tania, 2015. *Bachelor ID : proposition de travail de bachelor*. Novembre 2015. Document interne de la HEIG-VD et de la HEG.

ZUBER-DUTOIT, Tania, 2016a. *Re: Questions TB HEIG-VD* [message électronique]. 4 avril 2016.

ZUBER-DUTOIT, Tania, 2016b. *Re : Etudiants-Collaborateurs HEIG-VD* [message électronique]. 31 mai 2016.

Annexe 1 : Logigramme du questionnaire 1 « étudiants »⁶⁰



⁶⁰ Les deux logigrammes (Annexes 1 et 3) ont été faits avec le logiciel *MS-Visio*.

Annexe 2 : Questionnaire 1 « étudiants »

Correspondance entre les sections du logigramme et les questions

- Section 1 (Données génériques) : Questions 1-4
- Section 2 (Bachelor) : Questions 5-7
- Section 3 (Master) : Question 8
- Section 4 (Formation continue) : Question 9
- Section 5 (Inscription et usage de la bibliothèque) : Questions 10-11
- Section 6 (Usagers, services et ressources) : Questions 12-16
- Section 7 (Usagers, satisfactions des services et ressources) : Questions 17-22
- Section 8 (Non-usagers, habitudes et besoins documentaires) : Questions 23-25
- Section 9 (Non-usagers, raisons de non-venue) : Questions 26-27
- Section 10 (Augmentation du taux de pénétration) : Questions 28-29
- Section 11 (Participation au concours) : Question 30
- Section 12 (Contact pour entretiens) : Question 31

Questionnaire

Bonjour ! Ceci est un questionnaire sur vos habitudes documentaires et l'utilisation de la bibliothèque de la HEIG-VD. Le remplir ne vous prendra pas plus de 5 minutes. Merci beaucoup !

*Obligatoire

- 1. Êtes-vous : ***
 - Une femme
 - Un homme
- 2. Dans quelle commune habitez-vous en semaine ? ***
- 3. Quelle est votre année de naissance ? ***
- 4. Quelle formation suivez-vous à la HEIG-VD ? ***
 - Bachelor → question 5.
 - Master → question 8.
 - Formation continue → question 9.
- 5. Quel Bachelor effectuez-vous ? ***
 - Economie d'entreprise
 - Energie et techniques environnementales

- Génie électrique
- Microtechniques
- Systèmes industriels
- Ingénierie de gestion
- Informatique
- Télécommunications
- Géomatique
- Ingénierie des médias

6. En quelle année êtes-vous ? *

- 1ère année
- 2ème année
- 3ème année
- 4ème année

7. Vous êtes étudiant(e) : *

- À plein temps
- En emploi
- À temps partiel

→ Question 10.

8. Quel Master effectuez-vous ? *

- Master of Science HES-SO en Business Administration
- Master of Science HES-SO en Ingénierie du territoire
- Master of Science HES-SO in Engineering
- Master of Science HES-SO in Integrated Innovation for Product and Business

→ Question 10.

9. Indiquez le type de votre formation continue : *

- CAS
- MAS
- EMBA
- DAS

→ Question 10.

10. Êtes-vous inscrit(e) à la bibliothèque de la HEIG-VD ? *

- Oui

- Non
- Ne sait pas

11. Êtes-vous venu(e) à la bibliothèque depuis le début de l'année académique ? *

- Oui → question 12.
- Non → question 23.
- Ne sait pas → question 23.

12. A quelle fréquence vous rendez-vous à la bibliothèque ? *

- Au moins une fois par semaine
- Au moins une fois par mois
- Au moins une fois par semestre
- Au moins une fois dans l'année académique

13. Quelles ressources documentaires de la bibliothèque utilisez-vous ? *

- Livres papier
- Ouvrages de référence papier (dictionnaires, encyclopédies...)
- Ouvrages de référence électroniques (dictionnaires, encyclopédies...)
- Périodiques papier (journaux, magazines, revues scientifiques)
- Périodiques électroniques (journaux, magazines, revues scientifiques)
- E-books
- Mémoires, travaux de Bachelor et Master
- Bases de données professionnelles (ex: Web of Science, Science Direct, IEEE electronic library...)
- Catalogue en ligne de la bibliothèque (NEBIS)
- Aucune

14. Quels services de la bibliothèque utilisez-vous : *

- Le service de prêt
- Le service de prêt interbibliothèques
- Les places de travail
- La salle de lecture
- Les salles de travail en groupe
- Les ordinateurs
- Le service de référence (aide et conseils des bibliothécaires à la recherche documentaire. Au guichet ou par emails)
- La revue de presse de la HEIG-VD (livraison électronique)
- Le retrait et retour des documents par courrier interne (Y-Parc et St-Roch)
- Aucun

15. A quelle fréquence empruntez-vous des ouvrages à la bibliothèque ? *

- Au moins une fois par semaine
- Au moins une fois par mois
- Au moins une fois par semestre
- Au moins une fois dans l'année académique
- Jamais

16. Commentaires :

17. Quel est votre sentiment concernant la qualité et la pertinence des documents papier ? *

- Très satisfait
- Plutôt satisfait
- Peu satisfait
- Pas du tout satisfait
- Sans avis

18. Quel est votre sentiment concernant la qualité et la pertinence des documents électroniques ? *

- Très satisfait
- Plutôt satisfait
- Peu satisfait
- Pas du tout satisfait
- Sans avis

19. Quel est votre sentiment concernant l'accueil par le personnel ? *

- Très satisfait
- Plutôt satisfait
- Peu satisfait
- Pas du tout satisfait
- Sans avis

20. Que pensez-vous des locaux de la bibliothèque ? *

- Très satisfait
- Plutôt satisfait
- Peu satisfait
- Pas du tout satisfait
- Sans avis

21. Que pensez-vous du matériel à disposition ? (ordinateurs, mobilier...) *

- Très satisfait
- Plutôt satisfait
- Peu satisfait
- Pas du tout satisfait
- Sans avis

22. Avez-vous des commentaires sur les questions précédentes :

23. Par quels moyens vous documentez-vous pour vos études ? *

- Livres papier
- E-books
- Périodiques (journaux, magazines, revues scientifiques...)
- Mémoires, travaux de Bachelor et Master
- Bases de données professionnelles (ex: Web of Science, Science Direct,, IEEE electronic library...)
- Moteurs de recherche (tels que Google)
- Autre :

24. Où travaillez-vous ? *

- Chez vous
- Dans les salles de classe
- A la cafeteria
- Dans d'autres bibliothèques que celle de l'école
- Dans le train ou d'autres transports en commun
- Dans des cafés
- Autre :

25. Commentaires :

26. Pour quelles raisons venez-vous peu ou pas à la bibliothèque ? *

- Les documents fournis en cours me suffisent
- Je préfère faire mes recherches sur le Web
- C'est trop compliqué de trouver ce que je cherche à la bibliothèque
- Je préfère acheter que d'emprunter
- Il n'y a pas assez de places de travail
- Il n'y a pas assez d'ordinateurs
- Les horaires sont trop restreints
- Le positionnement géographique de la bibliothèque n'est pas adéquat
- Autre :

27. Commentaires :

28. Pour quelles raisons utiliseriez-vous (plus souvent) la bibliothèque ? *

- Un coin café/ un espace convivial de discussion
- Une salle de travail en groupe supplémentaire
- Des places de travail plus nombreuses
- Des technologies numériques plus présentes (tablettes, logiciels professionnels...)
- S'il y avait plus de livres électroniques (e-books)
- Accès à de nouvelles bases de données
- Des horaires d'ouverture plus étendus
- Des formations et aide à la rédaction de travaux et projets (citations et bibliographies)
- Des formations à la recherche dans les bases de données
- S'il y avait une bibliothèque à St-Roch ou Y-Parc
- Autre :

29. Avez-vous des commentaires et suggestions sur la bibliothèque de la HEIG-VD?

30. Pour participer au tirage au sort, veuillez indiquer ci-dessous votre adresse email :

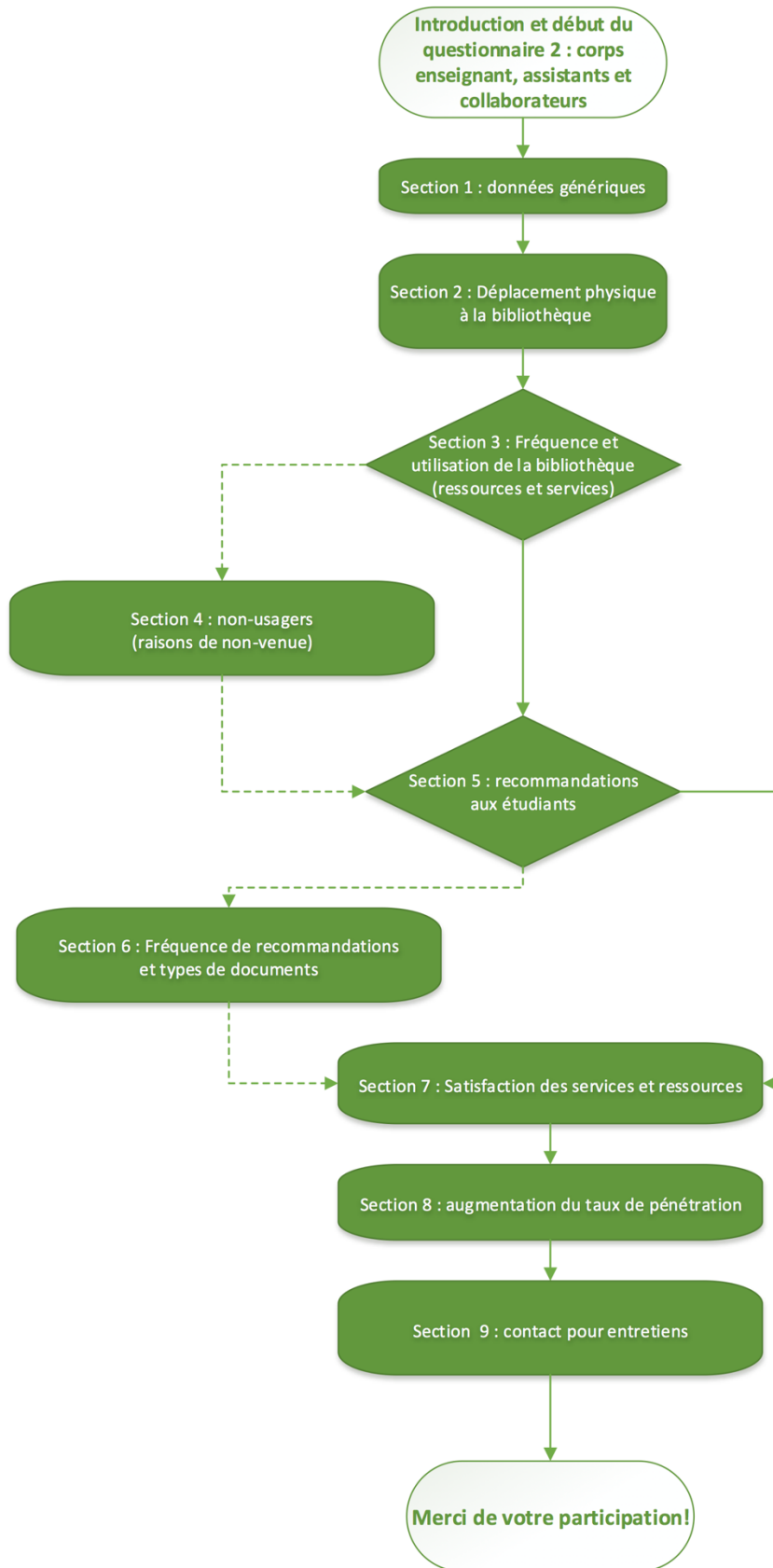
Merci de votre participation !

Les résultats de l'enquête vous seront communiqués par le biais de la direction. Pour toute demande de renseignement concernant ce questionnaire veuillez contacter : pauline.thery@etu.hesge.ch

31. Seriez-vous d'accord d'être éventuellement contacté-e à la suite de ce questionnaire afin d'avoir un retour sur vos commentaires ou pour donner des informations complémentaires sur le sujet ? *

- Oui
- Non

Annexe 3 : Logigramme du questionnaire 2 « PER et PAT »



Annexe 4 : Questionnaire 2 « PER et PAT »

Correspondance entre les sections du logigramme et les questions

- Section 1 (Données génériques) : Questions 1-4
- Section 2 (Déplacement physique à la bibliothèque) : Questions 5-6
- Section 3 (Fréquence et utilisation de la bibliothèque, ressources et services) : Questions 7-11
- Section 4 (Non-visiteurs, raisons de non-venue) : Question 12-13
- Section 5 (Recommandations aux étudiants) : Questions 14-15
- Section 6 (Fréquence de recommandations et types de documents) : Questions 16-18
- Section 7 (Satisfactions des services et ressources) : Questions 19-24
- Section 8 (Augmentation du taux de pénétration) : Questions 25-26
- Section 9 (Contact pour entretiens) : Questions 27-28

Questionnaire

Bonjour ! Ceci est un questionnaire sur vos habitudes documentaires et l'utilisation de la bibliothèque de la HEIG-VD. Le remplir ne vous prendra pas plus de 5 minutes. Merci beaucoup !

*Obligatoire

1. Etes-vous : *

- Une femme
- Un homme

2. Quel est votre statut au sein de la HEIG-VD ? *

- Corps professoral
- Personnel scientifique
- Chargé-e de cours
- Assistant-e
- Collaborateur-trice administratif et technique

3. Sur quel site du campus êtes-vous principalement ? *

- Cheseaux
- St-Roch
- Y-Parc

4. Dans quel(s) domaine(s) d'étude travaillez-vous ? *

- Economie d'entreprise
- Energie et techniques environnementales

- Génie électrique
- Microtechniques
- Systèmes industriels
- Ingénierie de gestion
- Informatique
- Télécommunications
- Géomatique
- Ingénierie des médias
- Autre :

5. Êtes-vous venu(e) à la bibliothèque depuis le début de l'année académique ? *

- Oui
- Non
- Ne sait pas

6. A quelle fréquence vous rendez-vous à la bibliothèque ? *

- Au moins une fois par semaine (après la question 11 → question 14)
- Au moins une fois par mois (après la question 11 → question 14)
- Au moins une fois par semestre (après la question 11 → question 12)
- Au moins une fois dans l'année académique (après la question 11 → question 12)
- Jamais (après la question 11 → question 12)

7. Quelles ressources documentaires de la bibliothèque utilisez-vous ? *

- Livres papier
- Ouvrages de référence papier (dictionnaires, encyclopédies...)
- Ouvrages de référence électroniques (dictionnaires, encyclopédies...)
- Périodiques papier (journaux, magazines, revues scientifiques)
- Périodiques électroniques (journaux, magazines, revues scientifiques)
- E-books
- Mémoires, travaux de Bachelor et Master
- Bases de données professionnelles (ex: Web of Science, Science Direct, IEEE electronic library...)
- Catalogue en ligne de la bibliothèque (NEBIS)
- Aucune
- Autre :

8. Quels services de la bibliothèque utilisez-vous : *

- Le service de prêt
- Le service de prêt interbibliothèques
- La revue de presse de la HEIG-VD (livraison électronique)
- Le retrait et retour des documents par courrier interne (Y-Parc et St-Roch)
- Le service d'achat de documents
- Les places de travail
- La salle de lecture
- Les ordinateurs
- Le service de référence (aide et conseils des bibliothécaires à la recherche documentaire. Au guichet ou par emails)
- Aucun
- Autre :

9. Combien de propositions d'achat avez-vous fait depuis le début de l'année ? (estimation)*

10. A quelle fréquence empruntez-vous des ouvrages à la bibliothèque ? *

- Au moins une fois semaine
- Au moins une fois par mois
- Au moins une fois par semestre
- Au moins une fois dans l'année académique
- Jamais

11. Commentaires :

12. Pour quelles raisons venez-vous peu ou pas à la bibliothèque de la HEIG-VD ? *

- Je préfère acheter que d'emprunter
- Les accès aux bases de données me suffisent
- Il n'y a pas assez de livres électroniques (e-books)
- Je reçois de la documentation par d'autres canaux (si oui merci d'indiquer lesquels en commentaire)
- Les horaires sont trop restreints
- La positionnement géographique de la bibliothèque n'est pas adéquat
- Je vais dans d'autres bibliothèques
- Il n'y a pas assez de ressources dans mon domaine
- Autre :

13. Commentaires :

14. Vous arrive-t-il de recommander des documents ou ressources disponibles à la bibliothèque à vos étudiants ? *

- Oui (après la question 15 → question 16)
- Non (après la question 15 → question 19)
- Je n'ai pas d'étudiants (après la question 15 → question 19)

15. Commentaires :

16. A quelle fréquence recommandez-vous des ouvrages de la bibliothèque à vos étudiants ?*

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

0 = Jamais, 10 = Souvent

17. De quels types de documents s'agit-il ? *

- Livres papier
- Ouvrages de référence
- Périodiques (journaux, magazines, revues scientifiques)
- Articles présents dans les bases de données
- E-books
- Mémoires, travaux de Bachelor et Master
- Autre :

18. Commentaires :

19. Quel est votre sentiment concernant la pertinence des documents papier ? *

- Très satisfait
- Plutôt satisfait
- Peu satisfait
- Pas du tout satisfait
- Sans avis

20. Quel est votre sentiment concernant la pertinence des documents électroniques ? *

- Très satisfait
- Plutôt satisfait
- Peu satisfait
- Pas du tout satisfait

- Sans avis
- 21. Quel est votre sentiment concernant l'accueil du personnel ? ***
- Très satisfait
 - Plutôt satisfait
 - Peu satisfait
 - Pas du tout satisfait
 - Sans avis
- 22. Que pensez-vous des locaux de la bibliothèque ? ***
- Très satisfait
 - Plutôt satisfait
 - Peu satisfait
 - Pas du tout satisfait
 - Sans avis
- 23. Que pensez-vous du matériel à disposition ? (ordinateurs, mobilier...) ***
- Très satisfait
 - Plutôt satisfait
 - Peu satisfait
 - Pas du tout satisfait
 - Sans avis
- 24. Avez-vous des commentaires sur les questions précédentes?**
- 25. Pour quelles raisons utiliseriez-vous (plus souvent) la bibliothèque ? ***
- Un coin café / un espace convivial de discussion
 - Des technologies numériques plus présentes (tablettes, logiciels professionnels...)
 - Des accès à de nouvelles bases de données
 - S'il y avait plus de livres électroniques (e-books)
 - Des horaires d'ouverture plus étendus
 - Des formations à la recherche dans les bases de données
 - Organisation de conférences, tables rondes et expositions
 - Des places de travail plus nombreuses
 - S'il y avait une bibliothèque à St-Roch ou Y-Parc
 - Autre :
- 26. Avez-vous des commentaires et suggestions pour la bibliothèque de la HEIG-VD?**

Merci pour votre participation !

Les résultats de l'enquête vous seront communiqués par le biais de la direction. Pour toute demande de renseignement concernant ce questionnaire veuillez contacter : pauline.thery@etu.hesge.ch

27. Seriez-vous d'accord d'être éventuellement contacté-e à la suite de ce questionnaire afin d'avoir un retour sur vos commentaires ou pour donner des informations complémentaires sur le sujet ? *

- Oui
- Non

28. Indiquez votre adresse email :

Annexe 5 : E-mails envoyés pour la diffusion de l'enquête

E-mail aux étudiants

Chères étudiantes, chers étudiants,

Dans le cadre d'un Travail de Bachelor effectué au sein de la bibliothèque HEIG-VD par une étudiante en Information Documentaire de la HEG de Genève, une enquête est menée afin de mieux cibler les attentes et besoins des étudiants à la bibliothèque.

Nous vous serions reconnaissants de bien vouloir apporter votre contribution en répondant à ce questionnaire notamment si vous utilisez peu ou pas la bibliothèque. Ce dernier vous prendra moins de 5 minutes.

En vous inscrivant à la fin du questionnaire cela vous permet de participer à un concours afin de gagner des prix tels que des bons Fnac et des places de cinéma !

Lien : <http://goo.gl/forms/c1eMMYnMk4> disponible jusqu'au 10 juin.

Merci d'avance de votre participation !

Pour toute information supplémentaire contactez : pauline.thery@etu.hesge.ch

Cordiales salutations,

Tania Zuber-Dutoit

Responsable de la bibliothèque

Prof.: +41 24 557 63 93

Site web : <http://biblio.heig-vd.ch>

tania.zuber@heig-vd.ch

E-mail aux professeurs, assistants et collaborateurs

Madame, Monsieur,

Dans le cadre d'un Travail de Bachelor effectué au sein de la bibliothèque HEIG-VD par une étudiante en Information Documentaire de la HEG de Genève, une enquête est menée afin de mieux cibler les attentes et besoins des collaborateurs à la bibliothèque.

Nous vous serions reconnaissants de bien vouloir apporter votre contribution en répondant à ce questionnaire notamment si vous utilisez peu ou pas la bibliothèque. Ce dernier vous prendra moins de 5 minutes.

Lien : <http://goo.gl/forms/zAM9uFLhwh> disponible jusqu'au 10 juin.

Merci d'avance de votre participation !

Pour toute information supplémentaire contactez : pauline.thery@etu.hesge.ch

Cordiales salutations,

Tania Zuber-Dutoit

Responsable de la bibliothèque

Prof.: +41 24 557 63 93

Site web : <http://biblio.heig-vd.ch>

tania.zuber@heig-vd.ch

Annexe 6 : E-mail envoyé aux volontaires participant aux entretiens

Bonjour,

Je vous contacte suite à l'enquête sur la Bibliothèque de la HEIG-VD à laquelle vous avez répondu il y a peu. Je suis étudiante à la HEG de Genève et je mène cette enquête dans le cadre de mon Travail de Bachelor.

Vous avez accepté d'être contacté par la suite, de ce fait j'aimerais savoir si vous accepteriez une rencontre (à Yverdon-les-Bains ou par téléphone) pour discuter de ce sujet ?

Il s'agirait d'un entretien d'une quinzaine de minutes, pas plus, pour connaître un peu mieux vos besoins au niveau de la bibliothèque et de ce qui pourrait être amélioré. Si l'entretien se passe en face à face, vous pouvez évidemment proposer à 2-3 amis de l'école de venir avec vous pour participer à la discussion⁶¹.

L'idée serait que cela se passe dans le courant de la semaine prochaine, jeudi 9 ou vendredi 10 juin, ainsi si vous êtes intéressé nous conviendrons ensemble du jour qui vous convient le mieux, d'une heure précise et du lieu.

Aussi, pour vous remercier de votre temps, (et également si vous n'avez pas la chance de gagner le concours de l'enquête !⁶²) je vous offrirai une plaque de chocolat :)

Merci de me redire si vous êtes intéressé-e,

A bientôt j'espère !

Pauline Théry

Etudiante en Information documentaire à la HEG de Genève

⁶¹ Cette phrase était modifiée dans l'e-mail destiné au personnel.

⁶² Idem

Annexe 7 : Formulaire de consentement aux entretiens

Formulaire de consentement libre à l'intention des participants à un entretien sur la bibliothèque de la HEIG-VD dans le cadre du travail de Bachelor « Identification des non-usagers de la bibliothèque HEIG-VD et de leurs besoins documentaires » effectué à la Haute école de gestion de Genève.

Yverdon-les-Bains, le _____

Je certifie donner mon accord pour participer à une étude dans le cadre du Travail de Bachelor susmentionné. J'accepte volontairement d'y participer.

J'accepte que des informations soient recueillies lors de cet entretien. Ces informations ne seront utilisées que dans le cadre de ce Travail de Bachelor.

J'ai été informé que mon identité n'apparaîtra dans aucun rapport ou publication et que toute information me concernant sera traitée de façon confidentielle et anonyme.

Signature du volontaire :

Annexe 8 : Questions posées durant les entretiens semi-directifs

- Quels mots vous viennent à l'esprit lorsque je vous dis « bibliothèque » ? (et « bibliothèque universitaire »)
- Que retenez-vous de positif de vos autres expériences en bibliothèque universitaire ? (et que vous aimeriez retrouver à la HEIG-VD)
- Selon vous, quelle image devrait refléter la bibliothèque de la HEIG-VD ? Quelle est son image actuelle ?
- Quels services devraient proposer la bibliothèque de la HEIG-VD?
- Pensez-vous que ce serait un atout que la bibliothèque propose plus de formations ? (autour de la recherche d'information par exemple).
- Comment effectuez-vous vos recherches ? (après Google, base de données ?)
- Connaissez-vous NEBIS ? Si oui, utilisez-vous NEBIS ?
- Avez-vous des commentaires supplémentaires ?

Annexe 9 : E-mail envoyé aux bibliothèques HES et universitaires

Bonjour,

Je suis étudiante en dernière année de Bachelor en Information documentaire à la HEG de Genève. Je vous contacte sous la tutelle de mon conseiller au travail de Bachelor, M. Gorin.

Mon sujet de travail de Bachelor est : « identification des non-usagers de la bibliothèque HEIG-VD et de leurs besoins documentaires ». Il s'agit pour ce travail de mener une enquête afin de définir les non-usagers de la bibliothèque, puis de proposer des solutions (peu coûteuses) afin de répondre aux besoins de ces non-usagers et donc augmenter la fréquentation de la bibliothèque.

Je vous contacte car je souhaiterais avoir les lumières d'une bibliothèque académique sur les actions que vous avez pu mettre en place (au niveau des services, des collections, de la promotion...) pour attirer les non-usagers dans votre bibliothèque. Cela me serait très utile d'avoir un retour de votre expérience dans ce domaine et je vous serais reconnaissante si vous pouvez me répondre, par exemple en se basant sur ces quelques questions ci-dessous :

- Avez-vous mener des enquêtes auprès de la population de l'école et avez-vous pu identifier les non-usagers ? Si oui, que vous ont-elles révélé ?
- Pourquoi à votre avis les non-usagers n'utilisent pas les services proposés par la bibliothèque ?
- Quel serait selon vous le taux de pénétration acceptable pour une bibliothèque académique ?
- Que devrait entreprendre une bibliothèque académique pour attirer les non-usagers ?
- Quels types d'actions avez-vous mis en place ? Parmi celles-ci lesquelles ont été les plus efficaces ?
- Avez-vous fait appel à des personnes extérieures ?
- Quelles sont les difficultés ou échecs auxquels vous avez pu vous heurter ?

Je vous remercie d'avance de votre attention.

Meilleures salutations,

Pauline Théry

Annexe 10 : E-mail de M. Corrado Pettenati

Dear Ms Théry,

Thank you for your message. I would be rather pragmatic in the definitions.

In the academic environment I would say that the users are the people (students of all levels, professors, technical staff) that has used the library services at least once in the last twelve months.

The non-users are those that in terms of time, location, opportunity could have access to the library services, but have not done it in the last twelve months.

If you were studying the same subject in the public library environment the definition could be very different: a non user is a citizen that have access in terms of time, location and opportunity to the library services but has not done it since (three or) five years.

I hope that this answer may help your research.

Kind regards,

Corrado Pettenati