

**Remettre la bibliothèque au centre de l'école :  
évaluer les besoins des usagers du centre de  
documentation du Collège et École de commerce  
Nicolas-Bouvier**

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

par :  
**Alessandra ROTA**

Conseiller au travail de Bachelor :  
**Michel GORIN, chargé d'enseignement HES**

**Thônex, 16 juillet 2012  
Haute École de Gestion de Genève (HEG-GE)  
Information documentaire**

## Déclaration

Ce travail de Bachelor est réalisé dans le cadre de l'examen final de la Haute école de gestion de Genève, en vue de l'obtention du titre de spécialiste en information documentaire. L'étudiant 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 Thônex, le 16 juillet 2012

Alessandra Rota

## Remerciements

Je souhaite tout d'abord remercier chaleureusement mes mandants, l'équipe du CEDOC Nicolas-Bouvier, pour leur disponibilité et leur aide tout au long du travail.

Je remercie M. Gorin, mon conseiller, qui m'a encouragée et m'a rassurée dans les moments de panique.

Je remercie aussi M. Moeschler pour sa relecture attentive des questionnaires et ses bons conseils.

Un remerciement tout particulier à Mme Jaenchen qui m'a aidée. Grâce à ses conseils je me suis sentie « mieux armée » pour analyser les nombreuses réponses obtenues.

Enfin un merci tout particulier à ma famille et mes amis qui m'ont soutenue, ont relu et corrigé mon travail. Merci !

## Résumé

Bientôt, le Collège et Ecole de commerce Nicolas-Bouvier, à Genève, ne sera plus un collège. Tout un pan de la formation va donc cesser d'être offert dans cet établissement. Le centre de documentation est, depuis l'annonce du changement, soucieux de la satisfaction de ses usagers et de leurs attentes. Les bibliothécaires voudraient être certains de répondre correctement à leurs besoins et de préparer le changement. Si les attentes ne sont pas comblées, les bibliothécaires souhaiteraient repenser le fonctionnement du centre et améliorer ses services.

Dans le but de cerner les usagers et leurs besoins, l'équipe du centre de documentation a mandaté une enquête afin de sonder son public. Deux questionnaires, un pour les professeurs, un pour les élèves, ont été distribués à un échantillonnage de volontaires. Les élèves ont été beaucoup plus nombreux à répondre que les professeurs. Les réponses ont été analysées par variable. Enfin, les résultats sont présentés en quatre catégories : les aspects sociodémographiques, le rapport entre les participants et le centre de documentation, l'usage qu'ils font de la collection et des services proposés, ainsi que leur degré de satisfaction.

Les résultats montrent que le centre de documentation est plutôt bien adapté à la demande du public. Néanmoins, il y a peu d'emprunts de la part des élèves qui préfèrent étudier sur place. Les ordinateurs que met à disposition la bibliothèque sont source de désaccord chez les élèves, car ils sont jugés trop peu nombreux et obsolètes. Enfin, les professeurs ne prennent pas tous le temps d'emmener les classes à la bibliothèque, ainsi certains enseignants n'y sont jamais allés.

La dernière partie du travail consiste en quelques pistes d'amélioration. Les premières abordent la place de la bibliothèque scolaire dans un établissement et son importance dans le cursus de formation. Les autres sont en lien avec les problèmes spécifiques au centre de documentation de Nicolas-Bouvier. Ainsi, des pistes sont proposées pour répondre au problème des ordinateurs, pour rendre plus visible la bibliothèque, augmenter les visites et modifier l'image de la bibliothèque auprès du public.

# Table des matières

Déclaration.....	i
Remerciements .....	ii
Résumé .....	iii
Table des matières .....	iv
Liste des Tableaux .....	vi
Liste des Figures.....	vi
Introduction .....	1
<b>1. Contexte .....</b>	<b>3</b>
1.1 Présentation de l'école.....	3
1.2 Missions de l'école .....	4
1.3 Présentation du centre de documentation.....	4
<b>2. Méthodologie .....</b>	<b>6</b>
2.1 Préparation de l'enquête .....	6
2.1.1 Analyse de l'existant .....	6
2.1.1.1 Statistiques de fréquentation.....	6
2.1.1.2 Le nombre de prêts .....	10
2.1.1.3 La collection .....	11
2.1.1.4 Les besoins des usagers.....	11
2.2 Choix de la méthode d'enquête .....	12
2.2.1 Echantillon .....	12
2.2.2 Distribution et déroulement de l'enquête .....	14
2.3 Elaboration des questionnaires.....	15
2.3.1 Type de questions .....	15
2.3.2 Phase de test.....	16
2.3.3 Préparation d'un document des codes et saisie des données.....	17
2.3.4 Critiques du questionnaire .....	17
<b>3. Résultats.....</b>	<b>20</b>
3.1 Aspects sociodémographiques .....	20
3.1.1 Les élèves .....	20
3.1.2 Les professeurs .....	22
3.2 Les participants et le CEDOC .....	22
3.3 Les usages du CEDOC .....	24
3.4 Satisfaction .....	28
3.4.1 Le lieu .....	29
3.4.2 Les bibliothécaires .....	31
3.4.3 Les questions relatives aux études et à l'enseignement.....	33
3.4.4 Les remarques.....	36
3.5 Synthèse des résultats.....	37
3.5.1 Le matériel informatique .....	37

3.5.2	<i>Les visites de classe</i> .....	38
3.5.3	<i>Le taux faible d'emprunts chez les élèves</i> .....	39
<b>4.</b>	<b>Pistes d'amélioration</b> .....	<b>41</b>
4.1	La bibliothèque au centre de l'école .....	41
4.2	La bibliothèque 3 <sup>ème</sup> lieu .....	43
4.3	La bibliothèque formatrice .....	44
4.4	La bibliothèque technologique .....	46
4.5	La bibliothèque omniprésente .....	48
	<b>Conclusion</b> .....	<b>51</b>
	<b>Bibliographie</b> .....	<b>53</b>
	<b>Annexe 1 Graphiques</b> .....	<b>55</b>
	<b>Annexe 2 Questionnaire élèves</b> .....	<b>75</b>
	<b>Annexe 3 Questionnaire professeurs</b> .....	<b>80</b>

## Liste des Tableaux

Tableau 1 Acquisitions de 2003 à 2007 au CEDOC du CEC Nicolas-Bouvier .....	11
---	----

## Liste des Figures

Figure 1 Nombre total d'entrées mensuelles au CEDOC en 2010-2011 .....	7
Figure 2 Nombre total d'entrées mensuelles au CEDOC en 2011-2012 .....	8
Figure 3 Moyennes des visites journalières au CEDOC .....	9
Figure 4 Prêts 2010 et 2011 .....	10
Figure 5 Prêts par genre en 2010 et 2011 .....	10
Figure 6 Degré d'études des participants .....	21
Figure 7 Découverte du CEDOC par les élèves .....	23
Figure 8 Découverte du CEDOC par les professeurs .....	24
Figure 9 Emprunts chez les élèves.....	25
Figure 10 Utilisation des ordinateurs chez les élèves .....	26
Figure 11 Visites de classes avec un professeur.....	27
Figure 12 Utilisation du catalogue FLORA par les élèves.....	28
Figure 13 L'appréciation de la signalétique par les élèves.....	29
Figure 14 Le nombre de places de travail.....	30
Figure 15 Le nombre d'ordinateurs est suffisant.....	31
Figure 16 L'accueil des bibliothécaires selon les élèves .....	32
Figure 17 Les bibliothécaires sont de bon conseil selon les élèves .....	33
Figure 18 Le conseil des bibliothécaires selon les professeurs .....	33
Figure 19 La maison comme lieu d'étude .....	34
Figure 20 Le CEDOC comme lieu d'étude.....	35

## Introduction

L'école est un milieu en perpétuelle mutation. Les horaires changent, les élèves changent, les matières changent. Le Collège et Ecole de commerce Nicolas-Bouvier, à Genève, va lui aussi bientôt connaître un changement, puisque la formation gymnasiale ne sera plus dispensée dans l'établissement. C'est dans ce contexte que l'équipe du centre de documentation de l'école souhaite mieux connaître les usagers, leurs besoins et leur satisfaction. Afin de continuer à répondre au mieux à la demande des usagers et voir si le centre de documentation est adapté au futur changement que va connaître l'école, une enquête a été mandatée. Cette enquête porte sur l'utilisation par les usagers de la bibliothèque, sur leur satisfaction et leurs besoins en information, ainsi que sur les divers services qui leurs sont proposés. L'enquête touche deux publics bien différents, les enseignants d'une part, et les élèves de l'autre. Au travers de cette enquête, les bibliothécaires aimeraient aussi voir s'il y a beaucoup de non usagers et qui ils sont.

Les objectifs de l'enquête sont donc de connaître le public cible du centre de documentation, envisager ses besoins et ses attentes, mais aussi connaître les points négatifs, s'il y en a, de la bibliothèque, afin de proposer des solutions, dans le but d'améliorer ses services.

L'enquête menée dans le cadre de ce travail de bachelor concerne en premier lieu le centre de documentation de l'école Nicolas-Bouvier. Néanmoins, les réflexions sur la place de la bibliothèque dans l'école secondaire sont plus générales. Elles insistent sur l'importance d'un centre de documentation reconnu par tous les membres d'un établissement, car son rôle est utile et primordial dans l'apprentissage et le développement des élèves. De plus, la bibliothèque scolaire permet aussi l'ouverture vers la lecture plaisir au sein d'une école qui, elle, a pour vocation première de former et dès lors, propose le livre comme outil d'information, de formation et d'apprentissage.

L'organisation de ce travail s'articule autour de quatre chapitres principaux. Tout d'abord, un contexte qui permet de situer le centre de documentation dans son environnement. Puis, une méthodologie qui explique l'enquête, en présentant sa préparation et sa construction, puis son déroulement. Ensuite, un chapitre consacré à l'analyse des questionnaires récoltés. Ce chapitre présente les résultats de l'enquête et se termine par une synthèse qui met en exergue les points plus problématiques

révélés par l'enquête. Enfin, le dernier chapitre aborde quelques pistes d'améliorations susceptibles de rendre le centre de documentation plus performant.

# 1. Contexte

Le centre de documentation du Collège et Ecole de commerce (CEC) Nicolas-Bouvier s'inscrit dans le milieu scolaire. Il a pour but de répondre aux besoins d'informations que peuvent avoir les professeurs, les élèves et les membres de l'administration de l'école.

## 1.1 Présentation de l'école

Le CEC Nicolas-Bouvier a ouvert ses portes en 1964 dans le quartier de Saint-Jean à Genève. Il accueille chaque jour près de 1300 élèves et 200 enseignants. L'école a aussi une enceinte annexe à la rue Lissignol. Pendant dix ans, il y avait un petit centre de documentation dans l'annexe de Lissignol, mais aujourd'hui il ne reste que la bibliothèque de Nicolas-Bouvier.

L'école secondaire propose huit formations différentes<sup>1</sup> :

- Certificat Fédéral de capacité (CFC) d'employé de commerce intégré (apprentissage en école à plein temps- CFCi)
- CFC d'employé de commerce - Profil E (apprentissage en mode dual, entreprise et école)
- Maturité professionnelle commerciale (MPC) et maturité professionnelle commerciale bilingue-anglais
- Maturité post-CFC
- CFC d'Agent en Information Documentaire (AID)
- Formation commerciale pour porteurs de maturité (FCPM)
- Maturité gymnasiale (3èmes et 4èmes années)
- Classe de transition

Néanmoins dès la rentrée 2012, la formation gymnasiale ne sera plus dispensée à Nicolas-Bouvier. L'école sera désormais centrée sur les formations de commerce et l'apprentissage des agents en information documentaire.

---

<sup>1</sup> CEC NICOLAS-BOUVIER. *Site du Collège et Ecole de commerce Nicolas-Bouvier*. [en ligne]. <http://icp.ge.ch/po/nicolas-bouvier> (consulté le 27.02. 2012)

## **1.2 Missions de l'école**

Le CEC Nicolas-Bouvier offre une formation post-obligatoire. Du fait du nombre de formations différentes proposées, il a plusieurs missions. D'une part, former des collégiens dans les disciplines générales, telles que les langues et les sciences en vue d'une formation ultérieure à l'Université ou dans une Haute Ecole, et d'autre part, offrir aux élèves une formation professionnelle dans les domaines du commerce et de l'information documentaire. Les futurs employés de commerce reçoivent une formation leur permettant de travailler dans les domaines de la vente et de l'entreprise. Les enseignants du CEC Nicolas-Bouvier forment des apprentis qui peuvent ensuite exercer un métier ou continuer leurs études et se spécialiser, par exemple, dans une Haute Ecole.

## **1.3 Présentation du centre de documentation**

Le centre de documentation (CEDOC) du Collège et école de commerce Nicolas-Bouvier se situe au deuxième sous-sol de l'établissement de Saint-Jean. L'équipe est composée de Marianne Bionda, la responsable, Christophe Uldry et Mathieu Wyss les bibliothécaires et Nathalie Benoist, apprentie en information documentaire.

Le CEDOC est ouvert du lundi au vendredi de 7h45 à 17h15, le mercredi il ferme à 15h. Son fonds est composé de monographies, de documents multimédias, de périodiques, de bandes dessinées et d'ouvrages de référence. Le classement est fait grâce à la classification décimale universelle. Le CEDOC propose aussi des dossiers documentaires et des archives de périodiques.

Le CEDOC dispose de quelques vitrines dans l'établissement scolaire, dans lesquelles les bibliothécaires exposent des informations et des documents selon l'actualité. La bibliothèque reste néanmoins peu visible, car son emplacement est éloigné du centre de l'école.

La bibliothèque met aussi à disposition une dizaine d'ordinateurs, une imprimante et une photocopieuse. L'école n'ayant pas de salle informatique destinée aux élèves, ces derniers doivent utiliser les ordinateurs du CEDOC. Leur utilisation est réglementée, ils doivent principalement être utilisés pour l'étude et l'usage documentaire. De plus, trois salles sont à disposition des élèves et des enseignants pour travailler, organiser des réunions ou des cours.

Enfin, le CEDOC propose des formulaires papier et en ligne sur le site web, pour que les usagers puissent suggérer des achats aux bibliothécaires. Cependant, rares sont ceux qui proposent des documents.

Les élèves sont inscrits d'office au centre de documentation. Lors de leur première visite, ils doivent présenter leur carte d'étudiant et un bibliothécaire y colle un code barre qui servira pour le prêt. Les professeurs, eux, ont la carte du Service écoles-médias de Genève (SEM) qui leur permet d'emprunter dans ce service et au centre de documentation de l'établissement dans lequel ils enseignent. En effet, le SEM et le CEDOC partagent le même logiciel de gestion : FLORA. Il a été installé en 2007 dans toutes les écoles secondaires du canton (cycle d'orientation et post-obligatoire).

## 2. Méthodologie

### 2.1 Préparation de l'enquête

Cerner les besoins du public d'une bibliothèque n'est pas chose aisée ; il s'agit pourtant d'une information importante pour le travail des bibliothécaires. Divers moyens sont à la disposition des professionnels. L'un d'eux, l'enquête, a semblé dès le départ la solution à adopter dans ce projet. Néanmoins, il existe plusieurs types d'enquêtes et avant de faire un choix, il a fallu connaître les particularités des méthodes de ces dernières. Préalablement, il était aussi important d'analyser l'existant et de connaître le public.

#### 2.1.1 Analyse de l'existant

Toute enquête doit être précédée par une phase d'analyse de l'existant afin de connaître le terrain. En effet, comme le conseille Claude Poissenot dans un chapitre du livre de Christophe Evans, il est utile et important de consulter les données internes des bibliothèques, elles fournissent des informations pertinentes et importantes pour établir la base de l'enquête.

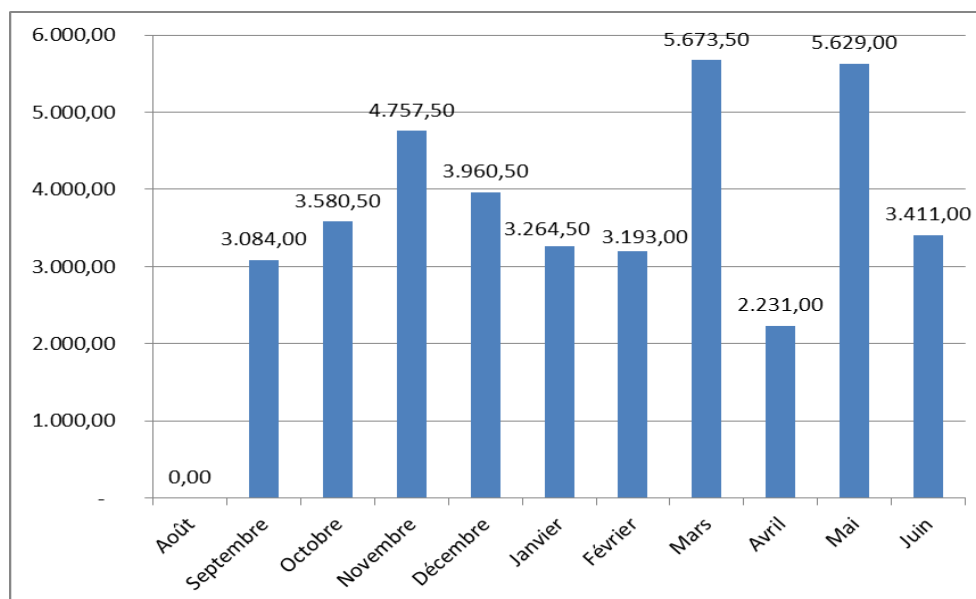
*« Avant même d'envisager la réalisation d'une enquête, les bibliothèques disposent elles-mêmes d'une multitude d'informations dont l'exploitation permet de fournir une connaissance riche et parfois unique des usagers et des usages dont elles font l'objet. »*  
(Evans, 2011, p.47)

C'est pourquoi j'ai demandé les statistiques de prêt et de fréquentation à l'équipe du centre de documentation de Nicolas-Bouvier. Les données ne sont pas toutes complètes et à jour, mais elles permettent cependant d'avoir une vision globale de l'utilisation du service. Les statistiques plus anciennes datent de 2007, date à laquelle a été installé le nouveau logiciel de gestion Flora.

##### 2.1.1.1 Statistiques de fréquentation

Les premières données que j'ai obtenues sont les statistiques d'entrées. La première fonction d'un centre de documentation scolaire est d'accueillir les professeurs et les élèves de l'établissement afin de leur fournir des documents pour leur formation, mais aussi pour leurs loisirs. Dès lors, connaître le nombre de visites du CEDOC de Nicolas-Bouvier semble pertinent.

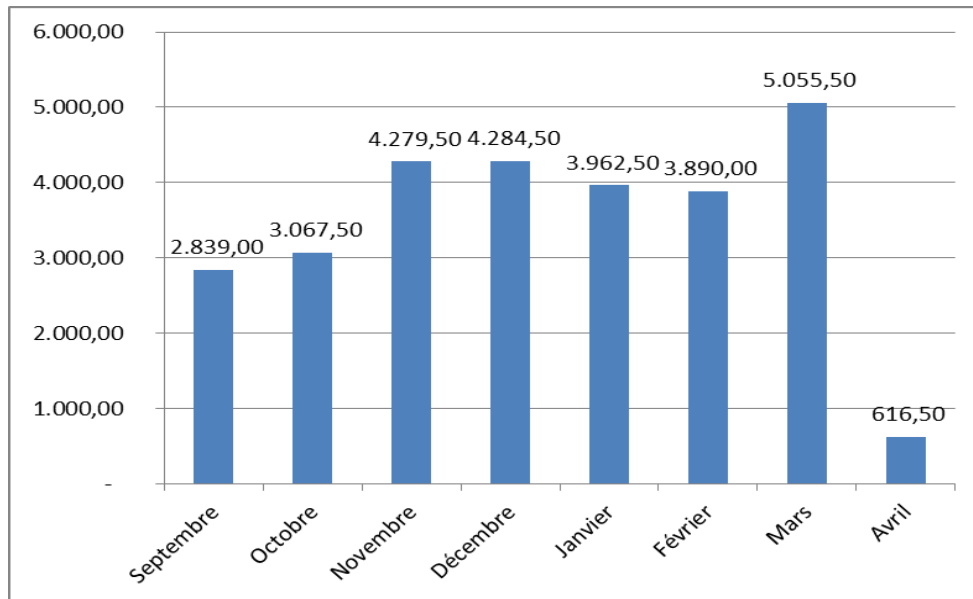
**Figure 1**  
**Nombre total d'entrées mensuelles au CEDOC en 2010-2011**



En moyenne, il y a eu 3878,40 entrées mensuelles pendant l'année scolaire 2010-2011. La moyenne 2011-2012, est en baisse. Si on compte le mois d'avril incomplet la moyenne est de 3499,38 entrées. En revanche, si on calcule la moyenne des entrées sans le mois d'avril, uniquement en comptabilisant les mois complets, la moyenne augmente, elle atteint 3911,21.

Dans la première figure, on constate que le nombre de visites n'est pas stable, il fluctue significativement d'un mois à l'autre. Les mois de mars et de mai sont nettement plus fréquentés que les autres. En effet, avec le mois de novembre, il s'agit des trois mois avec le plus de jours ouvrables, en l'occurrence 20 ou 20,5. De plus, les mois de mars et mai marquent le début de périodes d'épreuves, tout comme novembre. Une des explications possibles de ces trois pics de fréquentation est certainement l'approche des examens et par conséquent, un besoin d'informations et d'études pour les étudiants. Décembre et juin étant les deux mois d'examens très importants, les fréquentations plus importantes des mois qui les précèdent corroborent cette idée d'une utilisation du centre de documentation pour réviser.

**Figure 2**  
**Nombre total d'entrées mensuelles au CEDOC en 2011-2012**

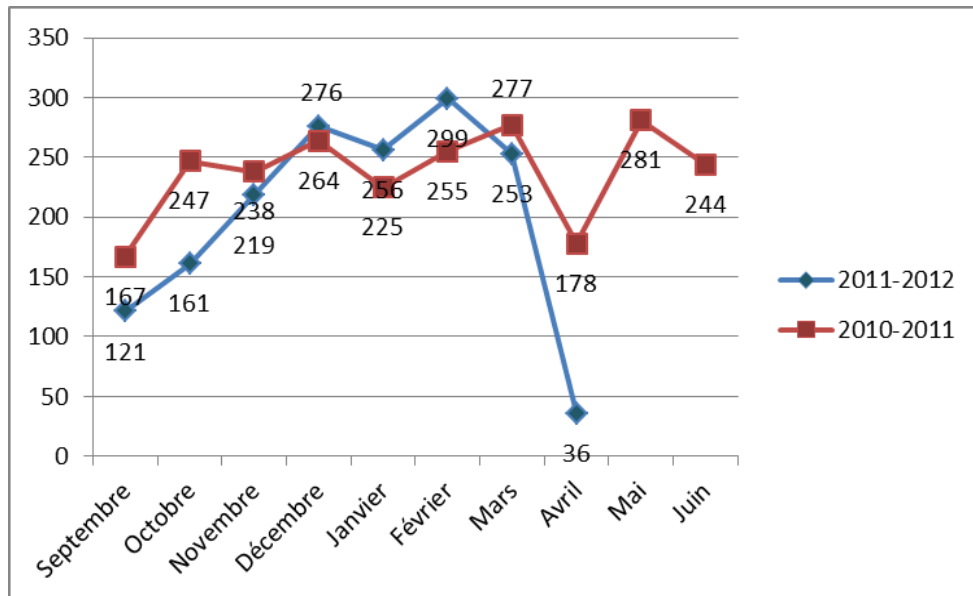


Pour l'année 2011-2012, le pic de novembre est moins important, alors que celui de mars est toujours le plus haut. L'année n'étant pas terminée, les statistiques s'arrêtent au mois d'avril, il est difficile de prévoir la suite, bien qu'il soit probable que les deux figures se ressemblent au final.

En ce qui concerne les moyennes des visites journalières, on remarque sur la figure 3 ci-dessous que les visites journalières ont baissé en une année.

Tout d'abord on peut voir que pendant l'année scolaire 2010-2011, septembre a une moyenne basse. Dès le mois d'octobre la moyenne est de 247 entrées journalières, soit au-dessus de la moyenne générale qui est de 237. Au contraire, cette année, les visites se font plus progressives. En effet, sur la courbe 2011-2012, on remarque bien que pendant les trois premiers mois, les visites journalières augmentent au fur et à mesure. Dès le mois de décembre 2011, le nombre de visites est proche, et légèrement supérieur, à celui des mois de l'année scolaire précédente. Puis les rôles s'inversent : les visites sont plus nombreuses du mois de janvier au mois de février. Ces moyennes supérieures correspondent au nombre d'entrées élevé pour ces mois aussi.

**Figure 3**  
**Moyennes des visites journalières au CEDOC**



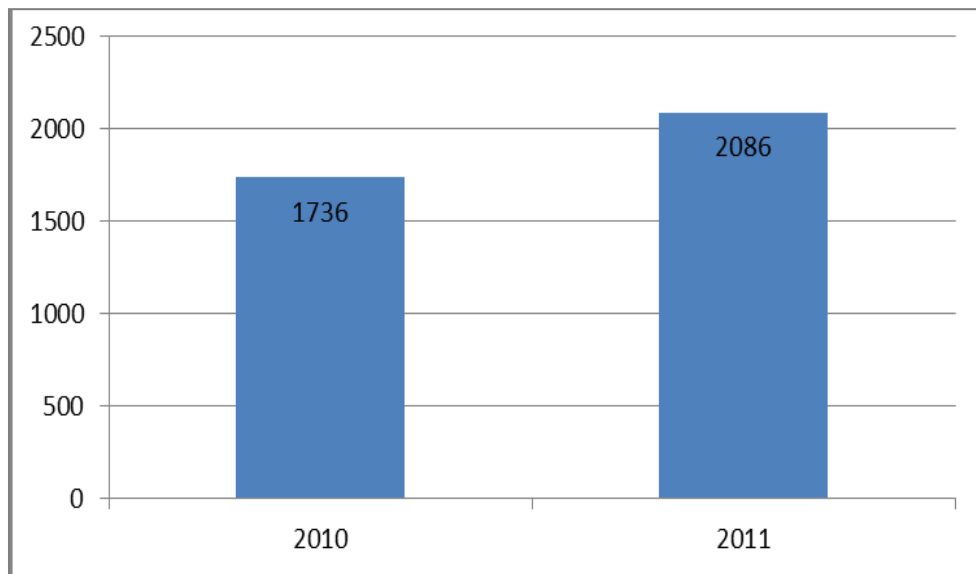
Enfin, lorsqu'on observe les données journalières, la moyenne générale est proche, mais elle montre tout de même une baisse depuis l'année dernière. En effet, pendant l'année scolaire 2010-2011, la moyenne avoisinait 238 visites journalières, alors que cette année, jusqu'en avril, la moyenne est à 203. Néanmoins, la moyenne est biaisée par le fait que l'année scolaire est en cours et par conséquent les données sont incomplètes. Toutefois, en calculant la moyenne de septembre à avril pour l'année 2010-2011, les visites journalières sont toujours en moyenne plus hautes, soit 231.

En comparant les moyennes des visites journalières et le nombre de professeurs et d'élèves, avoisinant les 1500 personnes, on remarque qu'un faible pourcentage du public cible se rend chaque jour à la bibliothèque.

### 2.1.1.2 Le nombre de prêts

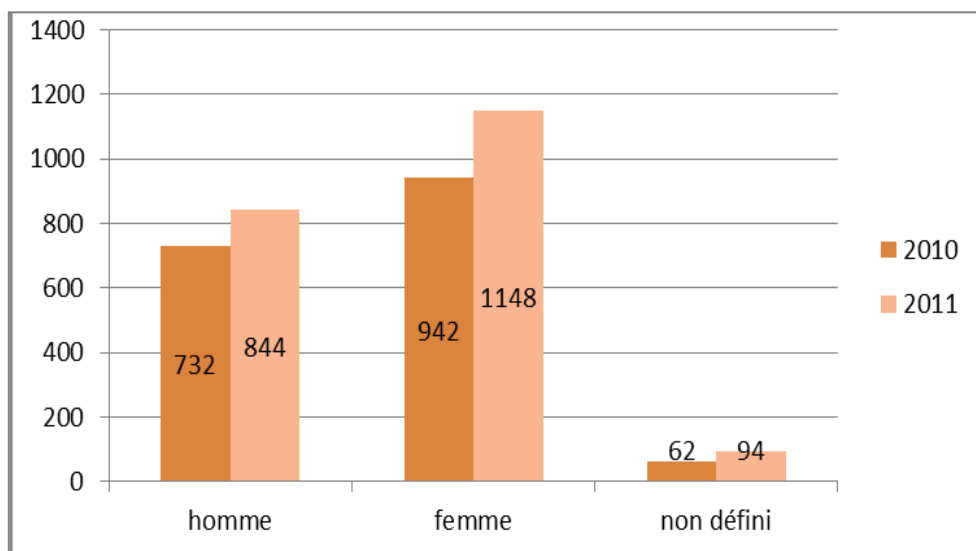
Lorsqu'on rassemble les données concernant le prêt, on observe la chose suivante : le prêt a augmenté significativement en l'espace d'une année, passant de 1736 prêts en 2010 à 2086 prêts en 2011.

**Figure 4**  
**Prêts 2010 et 2011**



De plus, les statistiques proposent une distinction par genre ; ainsi, on remarque que les femmes empruntent plus que les hommes.

**Figure 5**  
**Prêts par genre en 2010 et 2011**



### 2.1.1.3 La collection

Le centre de documentation du CEC Nicolas-Bouvier propose une large collection de documents. En plus de mettre à disposition des documents en lien avec les formations scolaires, l'équipe du CEDOC offre des documents multimédias et des ouvrages de fiction pour un usage plus ludique. Ainsi les collections de DVD, de bandes dessinées ou de romans complètent le fonds d'ouvrages de référence et les documentaires.

**Tableau 1**  
**Acquisitions de 2003 à 2007 au CEDOC du CEC Nicolas-Bouvier**

	2003	2004	2005	2006	2007
Autres documents	265	278	308	364	350
Cassettes audio	10	19	13	11	5
Cassettes vidéo	4	5	1	7	0
CD-ROM	3	4	1	6	1
Diapositives	0	0	0	0	0
Disques	0	0	0	0	0
Disques compacts	15	8	40	7	12
DVD	2	18	10	64	46
Partitions musicales	0	0	0	0	0
Volumes (livres, brochures...)	548	766	804	724	639
Dons	0	0	33	36	23
Total	847	1123	1210	1219	1076

Bien que les rapports soient incomplets, ce tableau montre les types de documents qui ont été les plus renouvelés pendant ces années. On remarque surtout un développement des DVD et des volumes.

### 2.1.1.4 Les besoins des usagers

L'école Nicolas-Bouvier va abandonner la filière gymnasiale à la rentrée 2012. Aussi le centre de documentation veut pouvoir prévenir ce changement en connaissant les

besoins de ses usagers. Il y a une réelle volonté de proposer un service dynamique et adapté aux besoins en information des élèves et du corps professoral. Comme l'écrit Gaudet « très souvent la démarche part d'un désir – louable – de mieux connaître les publics actuels afin d'ajuster l'offre [...] » (Evans, 2011, p.16). Il faut alors toujours cerner le pourquoi d'une démarche d'évaluation.

Il est important pour l'équipe du CEDOC de connaître ses usagers mais aussi ses non usagers. C'est pourquoi les questionnaires se concentrent sur les documents utilisés par le public et les services parallèles comme les ordinateurs. En effet les mandants veulent déterminer les services qui sont utilisés et ceux qui sont considérés comme importants pour le public.

## **2.2 Choix de la méthode d'enquête**

Après l'analyse de l'existant, il faut déterminer le meilleur moyen de répondre à la problématique et donc choisir la méthode d'enquête. Deux possibilités existent. La méthode qualitative et la méthode quantitative. Cette dernière s'est naturellement imposée comme la méthode à appliquer. Elle présente d'ailleurs des avantages qui ont déterminé mon choix pour cette méthode. Dans son ouvrage sur l'évaluation des bibliothèques, Crawford détaille les avantages de la méthode quantitative comme suit:

*« The questionnaire can report on the views of many thousands of people and give breadth of data not available to qualitative methods. It adopts a highly structured approach and because it uses statistical methods and produces numerical data its outcomes are perceived to be 'scientific' and therefore objectively correct »*  
(Crawford, 2000, p. 29).

L'approche quantitative est mieux connue et répandue et, puisque le but de l'enquête est de collecter des informations sur les besoins et la satisfaction des usagers du CEDOC, cette méthode est parfaitement adaptée. La population de Nicolas-Bouvier est grande. L'étape suivante consiste donc à établir un échantillon pour avoir un panel représentatif des usagers et non usagers du centre de documentation.

### **2.2.1 Echantillon**

L'école est composée de plus de 1300 élèves et plus de 200 professeurs. Il est évidemment impossible de questionner tout le monde, en raison du temps à disposition. Il existe cependant une solution qui permet de toucher un large panel de personnes. Il s'agit de l'échantillonnage. « L'échantillonnage correspond à la nécessité de sélectionner une part de population, aussi représentative que possible de la population globale, que l'on va interroger. » (Poissenot, 2005, p. 98).

Deux types d'échantillonnage sont largement répandus : l'échantillonnage aléatoire et la méthode par quotas.

La première méthode est basée sur le hasard. Avec ce type d'échantillonnage « chaque individu a autant de chances d'être sélectionné qu'un autre » (Poissenot, 2005, p.100). L'échantillon peut se faire à partir d'un tirage au sort, ou en interrogeant une personne sur cinq par exemple.

La méthode par quotas, quant à elle, est basée sur la connaissance du panel à interroger. Il faut pour cela avoir des données sur les personnes, par exemple l'âge, le sexe, la profession, et ensuite composer des quotas des différents profils qu'on souhaite interroger pendant l'enquête.

Il est évidemment possible de combiner les deux méthodes. Dans mon cas, j'ai finalement appliqué une méthode aléatoire. Ripon écrit en effet que la méthode par quotas n'est pas pertinente pour une enquête cherchant à « connaître les profils des usagers et leurs opinions, même si l'on dispose d'enquêtes préalables, car cela supposerait que la structure de la population considérée n'évolue pas au cours du temps. » (Evans, 2011, p. 67). Or, le public d'une école change d'une année à l'autre.

Voulant toucher un maximum d'élèves et d'enseignants, il a fallu, en effet, réfléchir à la méthode la plus adaptée pour les questionner. L'échantillonnage aléatoire permet, comme expliqué précédemment, de prendre un large panel dans la population à enquêter, par conséquent, c'est la méthode que j'ai choisie. Je ne pouvais pas me rendre dans chaque classe de l'école en raison du temps que cela aurait pris. Donc, afin d'obtenir un échantillon grand et varié, il a été convenu de passer par les professeurs.

En raison de l'impossibilité d'obtenir les mails des professeurs et surtout des élèves, les questionnaires étaient en version papier et l'échantillon a été composé de la manière suivante : je me suis rendue pendant deux pauses, un jeudi, à Nicolas-Bouvier afin de présenter l'enquête aux professeurs présents dans la salle des maîtres. Je leur ai demandé s'ils voulaient participer et le cas échéant, je leur ai proposé de prendre des questionnaires pour leurs élèves. Ainsi, les professeurs intéressés prenaient cinq minutes pendant leur cours pour faire passer les questionnaires à leurs élèves. Il leur a été évidemment précisé qu'il ne fallait pas distribuer de questionnaires aux élèves ayant déjà répondu. J'ai ensuite laissé des questionnaires pour les enseignants et les élèves dans la salle des maîtres. Ainsi l'échantillon est composé des professeurs qui ont accepté de participer et des élèves qui ont reçu un questionnaire en classe.

Au final, près de 500 questionnaires ont été distribués et d'autres ont été laissés en libre-service à la salle des maîtres et à la bibliothèque. En tout, 205 élèves et 32 professeurs ont répondu. Par rapport à la population complète (1300 élèves et 200 professeurs) on obtient donc un échantillon représentant 16 % pour les deux types de public.

### 2.2.2 Distribution et déroulement de l'enquête

Une fois la méthode d'enquête choisie, il fallait établir un calendrier avec les dates à respecter autant que possible.

La première période à programmer était celle de la distribution des questionnaires et du temps à disposition accordé aux professeurs et élèves pour y répondre. De plus, l'enquête devait démarrer avant le mois de mai, car il s'agit, selon le plan d'étude, d'une période chargée en examens. La distribution a été faite le 29 mars 2012, soit une semaine après la date préalablement notée sur le calendrier. Après quelques recherches et réflexions, j'ai décidé de laisser trois semaines pour répondre. Le 16 avril, je suis retournée sur place afin de distribuer d'autres questionnaires et ainsi rappeler l'enquête aux professeurs.

Avant de commencer l'enquête, il fallait aussi en informer le directeur de l'établissement qui a voulu voir les questionnaires avant de me donner l'autorisation de les distribuer. Après son accord, il a fallu informer les professeurs de l'enquête à venir. En effet, selon Ripon :

*« Informer sur la tenue prochaine d'une enquête est un acte de communication qui est loin d'être anodin dans le contexte d'une bibliothèque ou d'une médiathèque. Sans entrer dans un luxe de détails, l'annonce permet de poser quelques jalons sur les problématiques ou les projets sur lesquels est sollicité l'avis des interrogés [...]. »*  
(Evans, 2011, p. 72)

Le mail aurait été le moyen le plus simple et direct de contacter et d'informer tous les professeurs de l'école. Cependant, faute d'avoir reçu la liste des emails demandée, il a été convenu d'informer les enseignants une semaine avant le début de l'enquête par un flyer. Pour ce faire, les bibliothécaires ont affiché dans la salle des maîtres un message de présentation que j'avais préalablement écrit. Pourtant, quand je me suis rendue sur les lieux, peu de professeurs avaient vu ou lu les flyers.

Les questionnaires étaient collectés au fur et à mesure, les données ont ainsi pu être progressivement entrées dans les bases de données. Le dernier jour à disposition pour répondre et rendre les questionnaires était le 26 avril. Ce jour-là, j'ai relevé les derniers

questionnaires en retour, puis quelques jours de saisie des données ont suivi. Ensuite, l'analyse a débuté.

### **2.3 Elaboration des questionnaires**

Une des grandes étapes de ce travail était évidemment l'élaboration et la construction des deux questionnaires. Ils devaient sonder les besoins en informations, mais aussi permettre aux usagers d'exprimer leur satisfaction concernant les services du CEDOC. Deux questionnaires étaient nécessaires parce que les professeurs et les élèves sont deux publics bien différents. Ils n'ont pas les mêmes attentes par rapport au centre de documentation. L'hypothèse de départ est que les élèves ont besoin du CEDOC pour trouver des documents d'étude et y travailler. Alors que les professeurs l'utilisent pour donner des cours quand ils ont besoin de documentation.

Le questionnaire des professeurs est composé de 25 questions. Il est centré sur les usages et la satisfaction des usagers des services proposés. Il contient aussi une question sur les besoins informatifs liés à leur fonction d'enseignant.

Le questionnaire des élèves contient, lui, 30 questions. Il vise à obtenir le même type d'informations que celui des professeurs, mais aborde aussi des questions sur la façon d'étudier des élèves et leurs besoins pour les études.

Les deux questionnaires commencent évidemment par des questions plus sociodémographiques de type âge, sexe ou filière de formation. Ils se terminent enfin par une question ouverte qui permet au répondant de donner son opinion sur le centre de documentation.

#### **2.3.1 Type de questions**

Les deux questionnaires sont composés de différents types de questions. Tout d'abord, toutes les questions sont des questions fermées, sauf la dernière qui permet aux participants de laisser un commentaire personnel sur le centre de documentation. Les deux questionnaires sont en annexes 2 et 3.

Les questionnaires ont des questions de type qualitatif. Il s'agit de questions demandant, par exemple, le sexe, ou le type de documents empruntés. Dans le questionnaire destiné aux élèves de l'école, il y a 11 questions de type qualitatif. Dans le questionnaire destiné aux professeurs, elles sont 15.

Ce type de questions, comme on peut le voir dans les questionnaires en annexe, s'intéresse aux usages du centre de documentation ; elles cherchent à comprendre si les services qu'il propose sont utilisés par les usagers et comment. Elles sont surtout centrées sur les documents et le matériel informatique. Elles abordent aussi les visites, si les participants en ont fait et pourquoi.

Les deux questionnaires comportent aussi deux questions quantitatives. Chez les élèves, on trouve la question 2 « Quelle est votre année de naissance? ». Et chez les professeurs il y a la question suivante : « Depuis quelle année enseignez-vous à Nicolas-Bouvier ? » (question 2). Ces deux questions permettent de connaître l'âge des élèves et le nombre d'années d'enseignement au sein du CEC Nicolas-Bouvier. Elles sont quantitatives, car la réponse suppose une date, une durée ou une quantité.

Enfin, le dernier type de question est composé d'une échelle ordinale. Il s'agit de questions avec des options de réponse pour lesquelles l'ordre a son importance. Ainsi, on retrouve la question du nombre d'emprunts ou les questions de satisfaction. Dans ce genre de questions, l'ordre des réponses a son importance, il est croissant ou décroissant<sup>2</sup> et permet aux répondants de donner une appréciation. Dans les questionnaires, on retrouve par exemple la question du degré d'étude, qui va de la 1<sup>ère</sup> année à la 4<sup>ème</sup>, ou les questions de satisfaction au sujet de la signalétique ou du nombre d'ordinateurs et des lieux d'études.

### **2.3.2 Phase de test**

Les questionnaires ont été relus et corrigés par quatre personnes. Le directeur du Collège et Ecole de commerce Nicolas-Bouvier les a, quant à lui, lus. Une phase de test auprès de six personnes a eu lieu, dont un ancien élève de Nicolas-Bouvier. Les six personnes ont trouvé les questions claires et compréhensibles. Néanmoins, à la distribution des questionnaires, des erreurs et des oublis ont été remarqués par les enseignants et certains élèves. Nous aborderons ces erreurs plus loin, dans la partie consacrée à la critique du questionnaire.

---

<sup>2</sup> MICHIGAN STATE. CENTER FOR COMMUNITY AND ECONOMIC DEVELOPMENT. *Understanding the different types of questions* [en ligne]. [https://www.msu.edu/~cua/PUBS%20Jan%20June%202000/understanding\\_the\\_difference\\_type%20app%20M%20N.htm](https://www.msu.edu/~cua/PUBS%20Jan%20June%202000/understanding_the_difference_type%20app%20M%20N.htm) (consulté le 24.06.2012)

### 2.3.3 Préparation d'un document des codes et saisie des données

Lorsqu'il faut analyser les résultats d'une enquête, il est important de préparer un document répertoriant les codes de réponses, appelé un codebook. Ce dernier sert à donner des codes aux réponses afin de les reporter ensuite dans le logiciel d'analyse. Dans ce cas précis, il y a deux codebooks, un pour chaque questionnaire. Chaque option de réponse possède un code numérique correspondant. Quand une question laisse la possibilité de donner plusieurs réponses, et propose une option « autres », il faut attribuer un nouveau code à chaque nouvelle réponse. Ainsi, pour certaines questions, on obtient des réponses avoisinant, voire dépassant, les 100 possibilités. Enfin, le code 99 correspond à la réponse « je ne sais pas » ou à une absence de réponses. Cependant, pour mon travail et au vu du nombre de réponses reçues, 99 est devenu 999.

Pour rassembler les données et analyser les réponses, il faut un logiciel facile d'utilisation et performant. Finalement, le choix s'est porté sur Excel qui permet une bonne analyse dans le cas d'une enquête de petite ou moyenne envergure<sup>3</sup>. Deux masques de saisie ont été créés. Un pour les professeurs et un pour les élèves. Puis, toutes les données ont été reportées dans les masques correspondants au fur et à mesure de la collecte des questionnaires. Les masques sont sous forme de tableaux, avec des colonnes reprenant les questions, et des lignes représentant les questionnaires reçus. Chaque case est remplie avec le code correspondant à la réponse donnée par un élève ou un professeur.

### 2.3.4 Critiques du questionnaire

Au fur et à mesure de la saisie des réponses dans Excel, je me suis rendu compte d'incohérences dans les réponses, d'erreurs et de lacunes dans les questions.

Tout d'abord, il manquait une option de réponse dans le choix des filières à disposition. En effet, lorsque je me suis renseignée sur le site de l'école, je n'ai pas vu l'option transition. Il s'agit en fait d'une classe préparatoire pour entrer ensuite dans une des autres formations. Les élèves et les professeurs qui sont dans cette filière l'ont ajoutée dans leurs réponses. Ainsi, au moment de la saisie, la classe transition a été insérée comme si c'était une réponse à l'option « autres ».

---

<sup>3</sup> CRAWFORD, John. *Evaluation of Library and Information services*. London: Aslib, 2000. p.45

Les questions 7 et 9 des deux questionnaires ont aussi posé quelques difficultés. Il s'agit de deux questions traitant, l'une de la fréquence des visites et l'autre de la quantité d'emprunts. Pour les deux questions, il était compliqué de trouver des options de réponses claires et compréhensibles, tout en ne proposant pas trop d'options. Il fallait donc faire des fourchettes. Cependant, ce n'est pas chose aisée que de proposer des fourchettes cohérentes. Les personnes qui ont lu les questionnaires avant la distribution ont relevé cette difficulté, de ce fait, j'ai plusieurs fois modifié les réponses possibles à ces questions. Elles restent néanmoins imparfaites.

Les questions avec une échelle ordinale de réponses allant de « tout à fait » à « pas du tout » proposent deux options intermédiaires qui peuvent sembler ambiguës, car très proches. En effet, « moyennement » et « un peu » semblent signifier la même chose. Or j'ai choisi ces termes après avoir consulté différentes enquêtes<sup>4</sup>. Les enquêtes consultées n'utilisent pas ces termes précisément, mais après réflexion, j'ai décidé de les utiliser. Selon ma compréhension, « moyennement » penche vers le positif, alors que le « un peu » du côté négatif. Néanmoins, il aurait peut-être été plus clair de suivre l'exemple des enquêtes déjà faites.

Enfin, le dernier problème découle d'un choix de ma part. En effet, pour certaines questions, il est permis de cocher plusieurs réponses. Ainsi, la question 29 « Quels types de documents utilisez-vous pour vos études? » propose 15 options de réponses. Elle implique donc une multitude de réponses possibles. Malheureusement, ce vaste choix crée un nombre considérable de réponses différentes et donc de codes différents dans le codebook. Ainsi, il a fallu changer le code 99 en 999, car les réponses dépassaient la centaine. Evidemment quand 200 personnes ont la possibilité de combiner des réponses, les probabilités d'avoir toujours la même combinaison sont minces. Par conséquent, cette variété pose des problèmes pour l'analyse, car il n'y a pas de réponses claires qui se détachent des autres. Il a fallu analyser chaque combinaison de réponses pour voir quel type de document était le plus cité.

Ainsi, il fallait trouver une solution pour analyser les données, sans devoir comptabiliser chaque option de réponses tout en ne biaisant pas les résultats. Le problème a été résolu en regroupant les options de réponses sous un seul code. Par exemple pour la question 29, les combinaisons de réponses données seulement par

---

<sup>4</sup> SAVOIR SPHERE. Enquête sur les usagers, les usages et les attentes des usagers des bibliothèques médicales de l'UPMC. In : *Ressources en ligne de l'ENSSIB* [en ligne]. 2010. <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-48939> (consulté le 27 février 2012)

une ou deux personnes sont regroupées sous l'option 67 « un peu de tout ». Le tableau de fréquence est plus logique et les réponses sont détaillées par des exemples dans l'analyse. Le problème s'est présenté pour quelques autres questions dans les deux questionnaires. Il a toujours été corrigé de la même manière.

### **3. Résultats**

Quand toutes les réponses ont été entrées dans les masques de saisie Excel, chaque variable a été analysée grâce à un tableau de fréquence et des graphiques. Les résultats sont présentés ci-dessous, mais certains des graphiques sont en annexe. Il a semblé plus judicieux de ne pas mettre tous les graphiques dans le texte. Les graphiques présentés ci-dessous sont ceux qui répondent à des questions centrales, ou pour lesquelles les graphiques sont clairs et ne montrent pas de pics disproportionnés à cause des combinaisons de réponses.

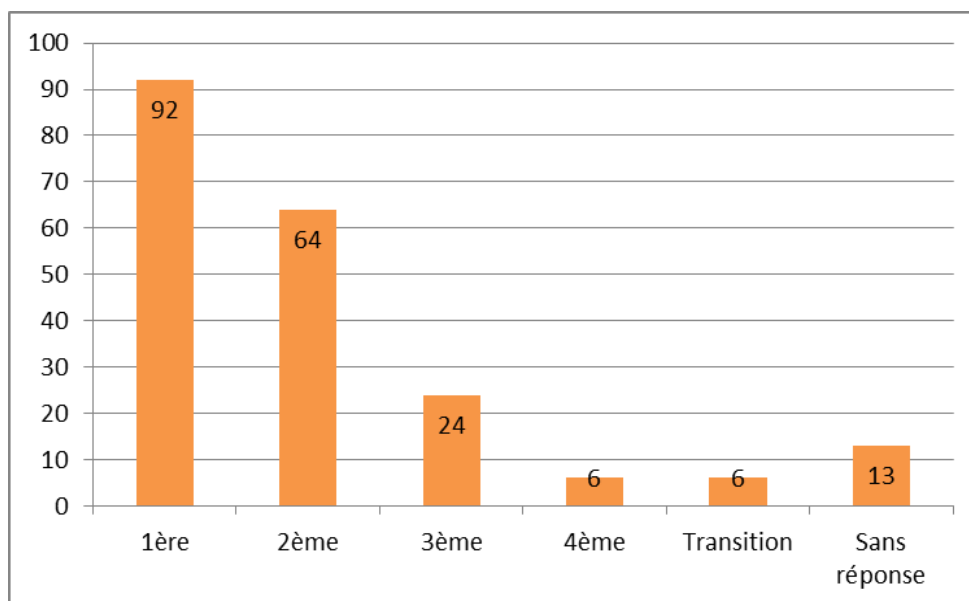
#### **3.1 Aspects sociodémographiques**

La distribution des hommes et des femmes parmi les répondants est proche dans les deux publics interrogés. Chez les enseignants, plus de femmes ont répondu, alors que chez les élèves les hommes sont plus nombreux (annexe 1, figure 21).

##### **3.1.1 Les élèves**

Les résultats de l'enquête montrent que la majorité des élèves ayant répondu sont nés entre 1994 et 1995 et ont donc entre 17 et 18 ans. L'élève le plus âgé est né en 1962 et suit une formation d'agent en information documentaire (annexe 1, figure 22). L'enquête a touché des élèves assez différents, bien que la majorité soit composée d'adolescents. On remarque que l'école possède un éventail varié d'étudiants. Des jeunes adolescents continuant leur cursus de formation habituel, mais aussi des adultes reprenant leurs études plus tardivement.

**Figure 6**  
**Degré d'études des élèves participants**



**Question 4 : Quel est votre degré d'étude ?**

Les élèves ayant le plus répondu (45%), sont ceux débutant leurs études à Nicolas-Bouvier, comme le prouve la figure 6. Les élèves de première année sont particulièrement intéressants dans le cadre de cette enquête, parce qu'ils représentent la part d'élèves qui continue sa formation à Nicolas-Bouvier, ils seront donc témoins directs du changement que va subir l'école. L'évolution de l'école et celle du centre de documentation va les toucher directement, contrairement aux élèves de 4<sup>ème</sup> qui ne seront plus là l'année prochaine.

En ce qui concerne les filières représentées dans l'enquête, il faut préciser que l'option maturité gymnasiale était dans le questionnaire. Néanmoins, si des étudiants avaient coché cette réponse, leur questionnaire n'était pas gardé. Ceci explique le fait que le nombre de répondants de la filière maturité que l'on observe sur la figure 23 en annexe est zéro.

Au sujet des autres filières, 66 élèves ayant répondu sont en train de faire le certificat fédéral de capacité (CFC), ils suivent donc une filière de commerce au sein de l'école. 49 élèves complètent leur CFC avec une maturité professionnelle bilingue. Le troisième pic important est représenté par les agents en information documentaire qui sont 31 à avoir répondu. Ces derniers suivent d'ailleurs leurs cours dans une salle du CEDOC. Certains élèves ont combiné différentes réponses et d'autres ont ajouté l'option transition. Comme expliqué plus haut au paragraphe 2.3.4 « Critique du

questionnaire », suite à une erreur de ma part, la filière transition n'a pas été proposée dans les questionnaires. Néanmoins, certains élèves et professeurs ont pallié cette lacune en ajoutant l'option sous la question de la filière ou de l'année d'étude. Une fois encore, on remarque que l'enquête a touché des élèves aux profils assez différents, ce qui permet d'avoir un échantillon de participants plutôt représentatif de l'école.

### **3.1.2 Les professeurs**

La date de naissance n'a pas été demandée aux enseignants, en revanche le questionnaire comportait la question « Depuis quelle année enseignez-vous à Nicolas-Bouvier? ». La majorité des professeurs enseigne dans cette école depuis environ dix ans. Douze professeurs sont arrivés il y a seulement trois ans. De plus, on constate que cinq participants n'ont pas souhaité donner cette information (annexe 1, figure 39).

Les professeurs enseignent pour la plupart dans différentes filières que propose l'école. La figure 40, en annexe, montre bien les différentes combinaisons. Celles qui n'ont été données qu'une fois, ont été regroupées dans la catégorie « autres ». Dans ces 18 réponses, on retrouve, par exemple, un enseignant qui n'exerce que dans la filière CFC, un autre uniquement pour les classes de maturité gymnasiale, un seul enseigne uniquement aux classes de maturité post CFC et un aux classes de formation commerciale pour porteurs de maturité. Tous les autres enseignent dans plusieurs filières.

Le même constat est fait pour les matières enseignées. En effet, les enseignants sont, là aussi, plutôt polyvalents puisque 12 n'enseignent qu'une seule matière, alors que les 14 autres combinent plusieurs matières (figure 41).

## **3.2 Les participants et le CEDOC**

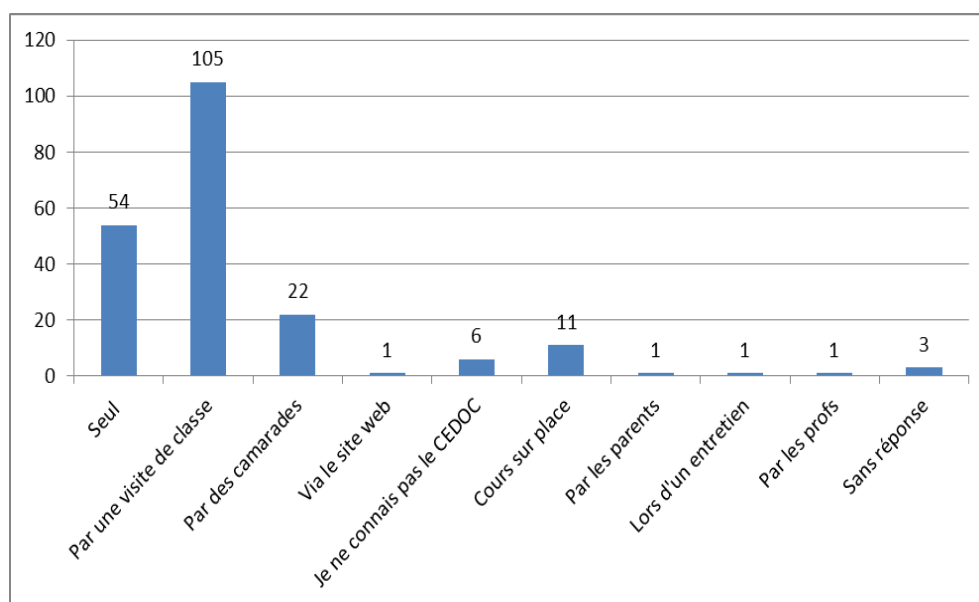
Parmi les participants à l'enquête, il y a peu de non usagers. En effet, 96 % des élèves et 94 % des professeurs sont déjà allés au CEDOC (annexe 1, figure 24 et 42). Les non usagers ont néanmoins des profils différents. Tout d'abord chez les élèves, il faut différencier les deux non usagers déclarés, des sept personnes n'ayant juste pas répondu à la question « Êtes-vous déjà allé au CEDOC ? » (question 6). Les deux non usagers sont des femmes et elles préfèrent étudier, pour l'une à la maison, et pour l'autre sur son lieu de travail. Les sept n'ayant pas répondu sont quatre hommes et trois femmes. Parmi eux, une personne fréquente le CEDOC, car elle a répondu aux questions suivantes. Elle y va d'ailleurs une fois par semaine ou plus, principalement pour des cours sur place, elle fait même partie des personnes qui empruntent

régulièrement des documents. Au contraire, les six autres ne fréquentent pas la bibliothèque et déclarent ne pas la connaître.

Chez les professeurs, une femme a répondu n'être jamais allée au CEDOC, bien qu'elle le connaisse depuis son engagement en 2011. Une autre enseignante n'a elle pas répondu à la question et elle ne connaît pas le centre de documentation. Elle enseigne, elle, depuis 2010 à Nicolas-Bouvier.

Revenons à présent aux usagers effectifs du CEDOC. Comme le montre la figure 7, pour 51 % des élèves, soit 105 personnes, la découverte du CEDOC s'est faite par une visite de classe. Les deux autres moyens les plus cités sont la découverte seul ou grâce à des camarades.

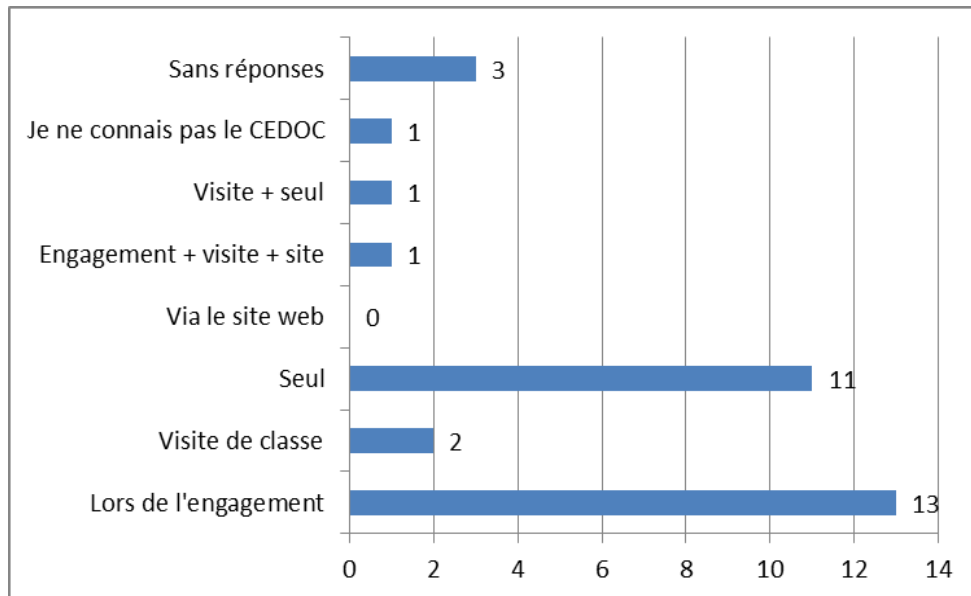
**Figure 7**  
**Découverte du CEDOC par les élèves**



**Question 5 : Comment avez-vous connu le CEDOC ?**

Chez les professeurs, 13 personnes ont découvert le CEDOC lors de leur engagement. Bon nombre d'enseignants ont aussi découvert le centre seuls (11) et la troisième réponse la plus donnée est « j'ai emmené ma classe le visiter ».

**Figure 8**  
**Découverte du CEDOC par les professeurs**



**Question 5 : Comment avez-vous connu le CEDOC ?**

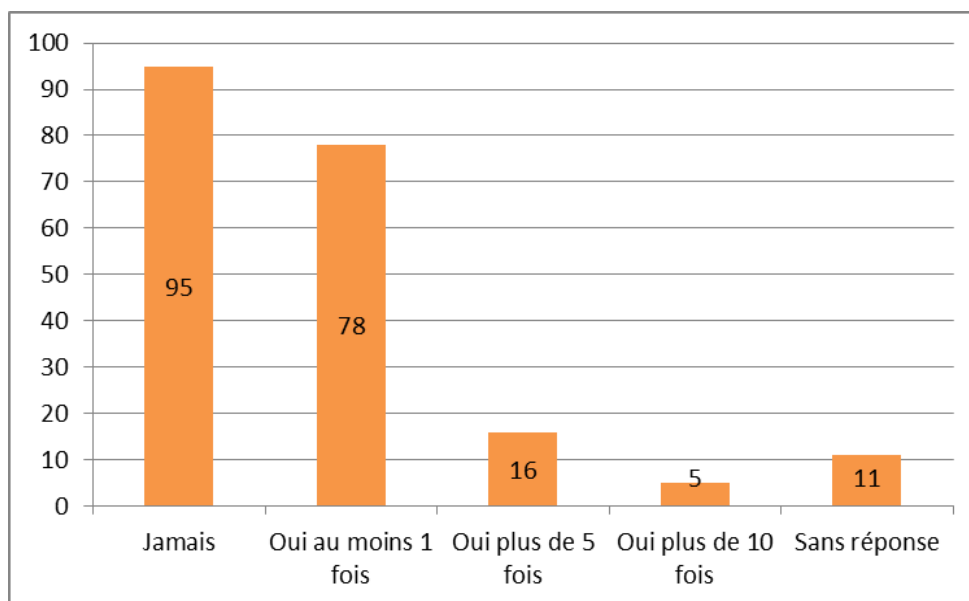
La fréquentation est assez régulière, 36 % des élèves viennent au moins une fois par mois et 32 % au moins une fois par semaine (annexe 1, figure 25). Les professeurs sont 50 % à venir au moins une fois par mois, l'autre moitié des répondants est moins régulière dans ses visites (annexe 1, figure 43)

Concernant le moment des visites, les professeurs n'ont pas une période particulière, alors que les élèves viennent d'abord quand ils ont un cours sur place. 34 élèves préfèrent venir pendant les pauses et 20 quand ils ont besoin de quelque chose qui se trouve à la bibliothèque ou après les cours (annexe 1, figure 26)

### **3.3 Les usages du CEDOC**

Les professeurs ayant répondu au questionnaire ont, pour 75 % d'entre eux, déjà emprunté des documents. Comme le démontre la figure 45 en annexe, les professeurs sont aussi des gros emprunteurs puisque 28% déclarent avoir déjà emprunté plus de 10 livres. Chez les élèves, la donne est bien différente, comme on peut le voir sur la figure ci-dessous :

**Figure 9**  
**Emprunts chez les élèves**



**Question 9 : Avez-vous déjà emprunté des documents aux CEDOC ?**

En effet, 95 élèves, soit 46%, ont déclaré ne jamais emprunter de documents. Il serait intéressant d'approfondir cette question, car le centre de documentation est aussi là pour permettre aux usagers d'emprunter les documents dont ils ont besoin. Pourquoi sont-ils autant à ne pas emprunter? Que font-ils quand ils viennent à la bibliothèque? Etant nombreux à venir (96% des questionnés), ils semblent donc utiliser les lieux pour d'autres activités: la consultation des documents, l'étude, l'utilisation des ordinateurs, ou simplement comme lieu de socialisation.

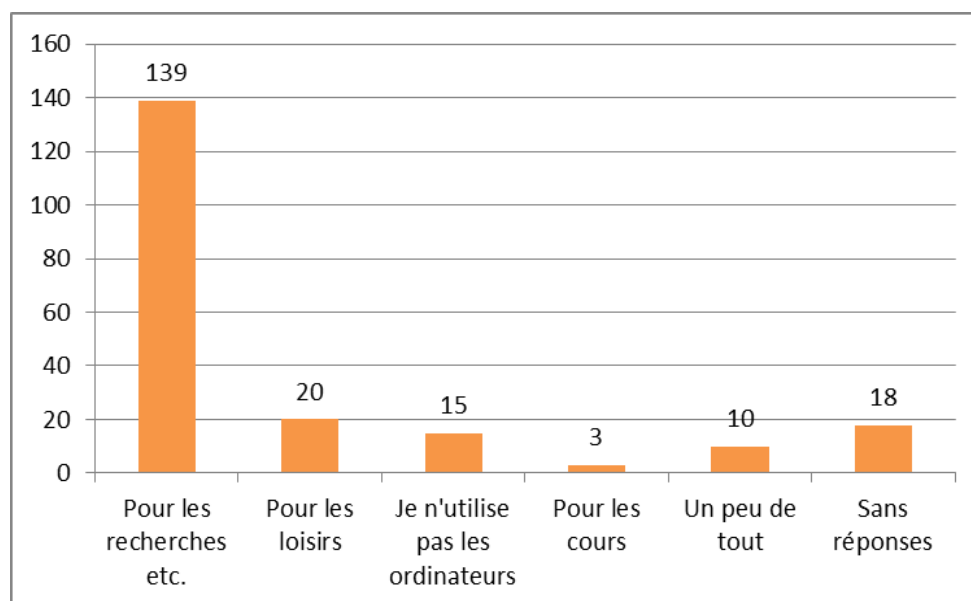
En ce qui concerne les types de documents empruntés et consultés, les répondants professeurs et élèves n'ont coché que rarement un seul type de documents, mais au contraire ils ont choisi plusieurs réponses (annexe 1, figures 27, 28, 46 et 47). L'hypothèse de départ était que les ouvrages de commerce et économie seraient beaucoup utilisés. En effet, puisque la majorité des élèves fréquente une filière économique, ils devraient utiliser ce type d'ouvrage, or ce n'est pas le cas. Les documents les plus cités sont les dictionnaires et les ouvrages d'histoire, ils reviennent très souvent dans les combinaisons, surtout chez les élèves. L'histoire est le genre le plus emprunté, il est donné 34 fois, les dictionnaires suivent avec 28 réponses et les romans terminent le trio avec 26 réponses. En ce qui concerne les consultations, l'histoire est une fois encore la réponse la plus donnée et la plus présente dans les combinaisons, elle apparaît 54 fois. Les dictionnaires et les bandes dessinées sont les

suivants avec 41 et 27 réponses. Les élèves semblent donc d'abord emprunter des documents pour leur formation.

Au contraire, les professeurs empruntent d'abord des DVD (16 réponses), puis des romans (12 réponses). Ces deux types de documents sont plus liés aux loisirs. Ils sont suivis par les manuels scolaires, de langue et les revues et magazines. Ce dernier type de documents est le plus cité parmi les documents consultés (13 réponses) ; il est suivi des dictionnaires (10 réponses), des dossiers documentaires (8 réponses) et des ouvrages d'histoire à égalité avec les DVD (7 réponses). Les professeurs, contrairement aux élèves, semblent utiliser le fonds documentaire du CEDOC aussi à des fins de loisirs.

Concernant l'utilisation des lieux (annexe 1, figure 29), les élèves viennent surtout pour étudier (20 répondants) et utiliser les ordinateurs (28 répondants) ; 16 % des répondants déclarent d'ailleurs venir pour ces deux options (33 répondants). L'autre raison de leur venue est l'utilisation des documents scolaires, pour le reste, les répondants ont surtout combiné les réponses. Les ordinateurs, on le voit, sont très demandés et utilisés.

**Figure 10**  
**Utilisation des ordinateurs chez les élèves**



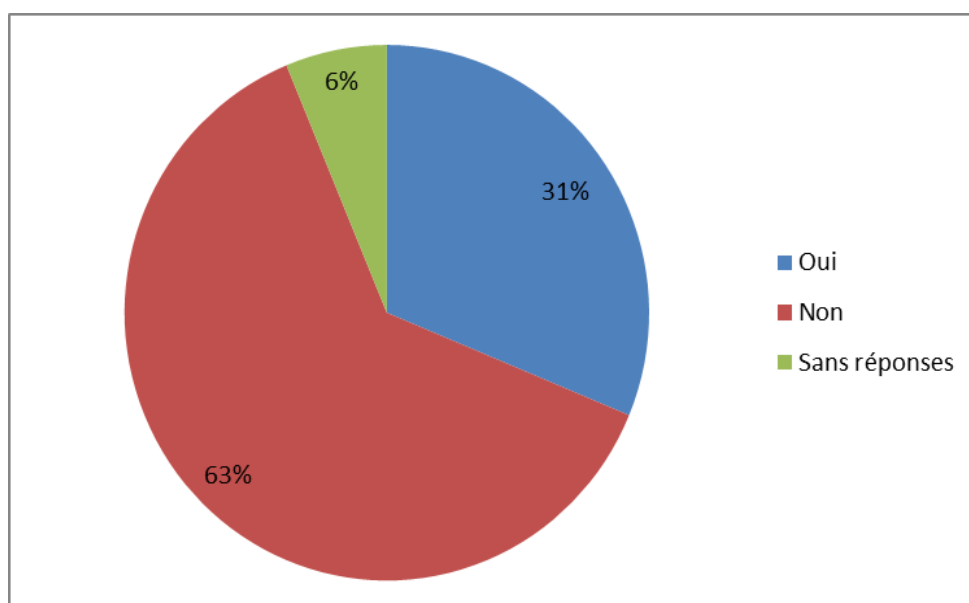
**Question 18 : La plupart du temps, pourquoi utilisez-vous les ordinateurs ?**

Les ordinateurs sont utilisés principalement pour des recherches et un usage documentaire, comme le rapporte la figure 10. Rappelons que leur utilisation est

soumise à des règles strictes qui stipulent que les élèves peuvent utiliser les ordinateurs sans limitation de temps, mais avant tout à des fins d'études.

Les professeurs, quant à eux, ont surtout combiné les raisons ; il n'y a donc pas une raison principale qui les pousse à venir au CEDOC. Certains professeurs profitent des moments d'enseignement pour y emmener leurs classes, mais ils sont hélas une minorité à le faire (annexe 1, figure 44).

**Figure 11**  
**Visites de classes avec un professeur**

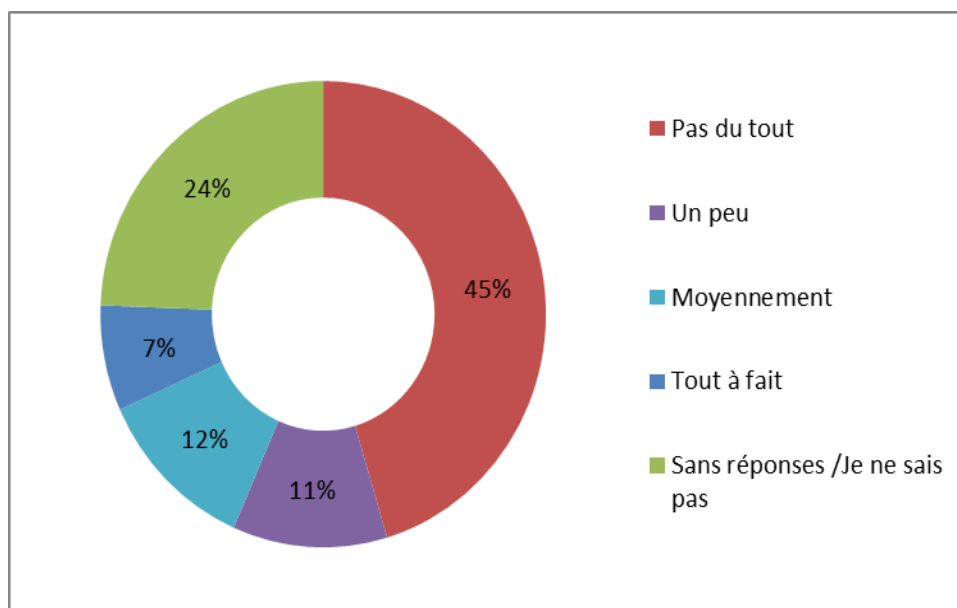


**Question 13 : Avez-vous emmené votre classe visiter le CEDOC ?**

Comme on peut le voir sur la figure 11, seuls 31% des répondants ont déclaré avoir déjà emmené leur classe au CEDOC. Pourtant, il relève aussi de leur rôle de faire découvrir le CEDOC aux élèves et leur montrer l'utilité de cette bibliothèque au sein de l'école. Les 31% qui viennent, disent y donner une leçon et présenter les lieux (figure 48 en annexe).

Enfin, le centre de documentation de Nicolas-Bouvier a un catalogue à disposition des usagers. Néanmoins, l'enquête démontre que peu des élèves répondants le consultent. Près de la moitié ne l'utilise pas du tout et 24 % n'ont pas répondu, ou ont coché l'option « je ne sais pas » (figure 12). Le catalogue du CEDOC se trouve au bureau de prêt, il est donc visible et accessible.

**Figure 12**  
**Utilisation du catalogue FLORA par les élèves**



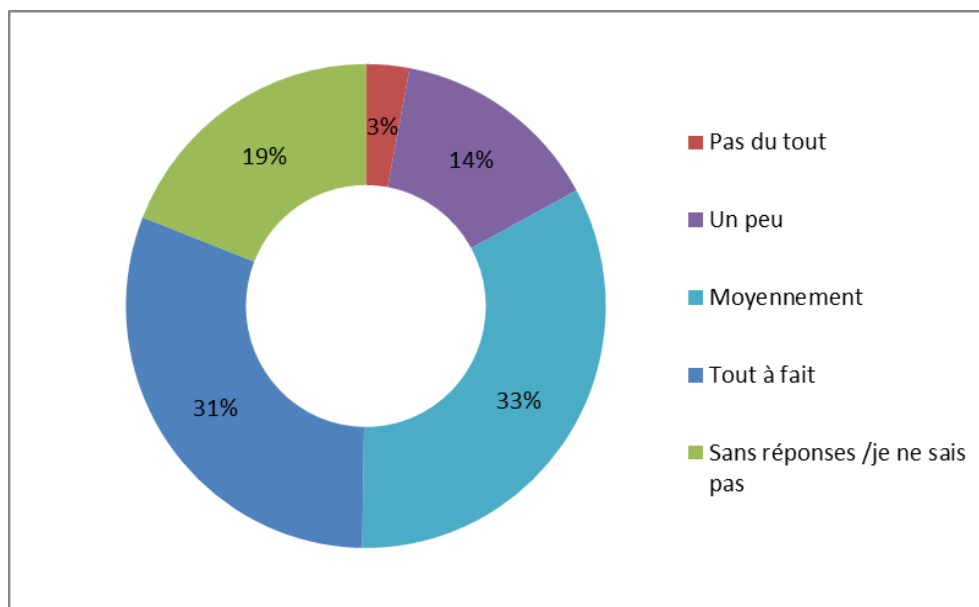
**Question 17 : Je consulte le catalogue Flora.**

### **3.4 Satisfaction**

Les questionnaires abordaient différents points liés à la satisfaction. Ces questions concernaient principalement l'accueil des bibliothécaires, l'orientation dans le centre et la satisfaction des usagers au sujet des services parallèles au prêt, comme les ordinateurs ou la photocopieuse. De plus, la dernière question des deux questionnaires permettait aux répondants de faire une remarque sur tout autre aspect souhaité.

### 3.4.1 Le lieu

**Figure 13**  
**L'appréciation de la signalétique par les élèves**

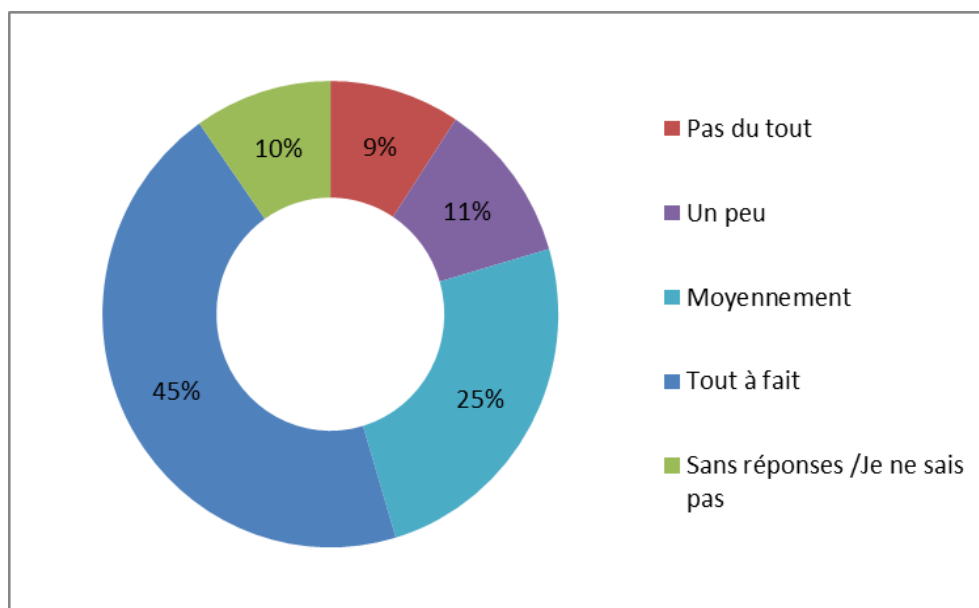


**Question 13 : La signalétique est compréhensible.**

La signalétique convient « tout à fait » à 31% des élèves questionnés et 33% sont « moyennement » satisfaits ; ils sont donc en majorité plutôt contents et trouvent facilement leurs repères. Les professeurs, sont 72 % à trouver la signalétique claire (annexe 1, figure 49). L'équipe de la bibliothèque ayant récemment changé la signalétique et créé un plan, elle peut être rassurée, les lecteurs semblent s'y retrouver. Ce constat est encore appuyé par le fait que 61% des élèves trouvent « moyennement » ou « tout à fait » les documents en rayons. Les professeurs sont, quant à eux, 56 % à n'avoir aucun problème à trouver les documents (annexe 1, figures 32 et 50). Aucune remarque ne traite de la signalétique ou de l'orientation dans le centre.

Les élèves sont contents des places à disposition pour travailler, (voir ci-dessous figure 14). Certaines remarques soulignent néanmoins un manque de calme et de place. Par exemple l'élève 103 écrit que « le silence ne reigné [sic] pas toujours », tandis que l'élève 104 estime qu'il « manque de lieu pour travail de groupe ». Le nombre de places est tout de même jugé satisfaisant par 45 % des élèves et 25 % sont « moyennement » satisfaits. Ils ont d'ailleurs la possibilité de réserver l'une des trois salles à disposition pour des travaux de groupes.

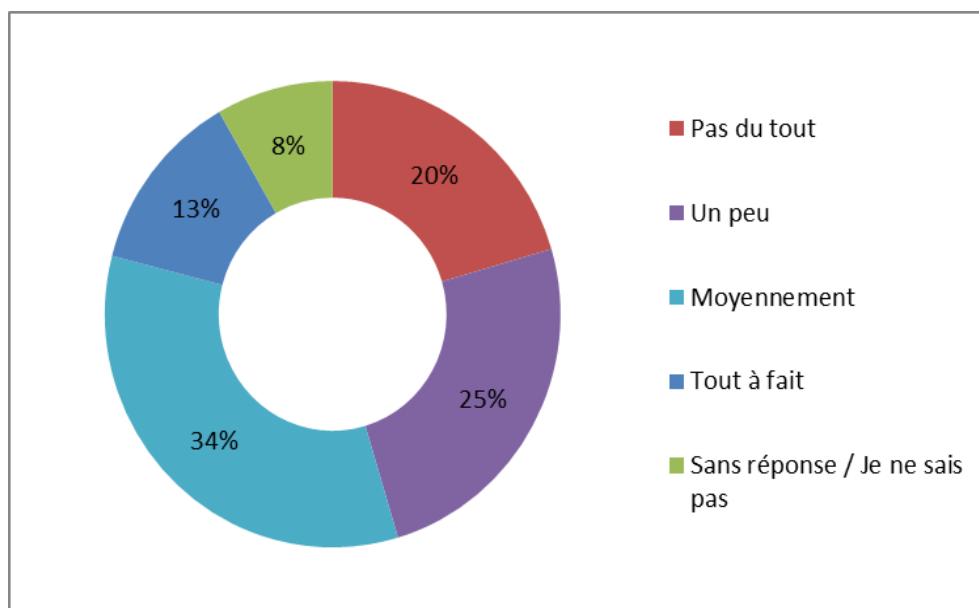
**Figure 14**  
**Le nombre de places de travail**



**Question 16 : Il y a assez de place de travail.**

Comme on l'a vu dans la partie traitant des usages de la bibliothèque, les ordinateurs sont très utilisés par les étudiants. Les ordinateurs du CEDOC sont les seuls à leur disposition dans l'école et leur nombre semble insuffisant.

**Figure 15**  
**Le nombre d'ordinateurs est suffisant**



**Question 19 : Il y a assez d'ordinateurs à disposition.**

Les avis sur le nombre d'ordinateurs sont en effet assez mitigés, comme l'illustre la figure 15. Seuls 13 % pensent qu'il y en a assez et 45 % pensent, au contraire, qu'il y en a trop peu. Le problème des ordinateurs, trop peu nombreux et trop vieux, est aussi souvent cité dans les remarques des élèves. En voici quelques-unes (l'orthographe des répondants a été respectée) : « Il n'y a pas assez d'ordinateurs car, parfois il y a trop de gens » (q29), « Il faut un peu plus d'ordinateur car des fois il n'y a pas de place » (q73), « il n'y pas assez d'ordinateurs pour travailler » (q186) « achetez des ordinateurs, sinon tout va bien » (q188). En tout, 53 élèves ont fait des remarques, dont 12 ont fait une remarque négative concernant les ordinateurs.

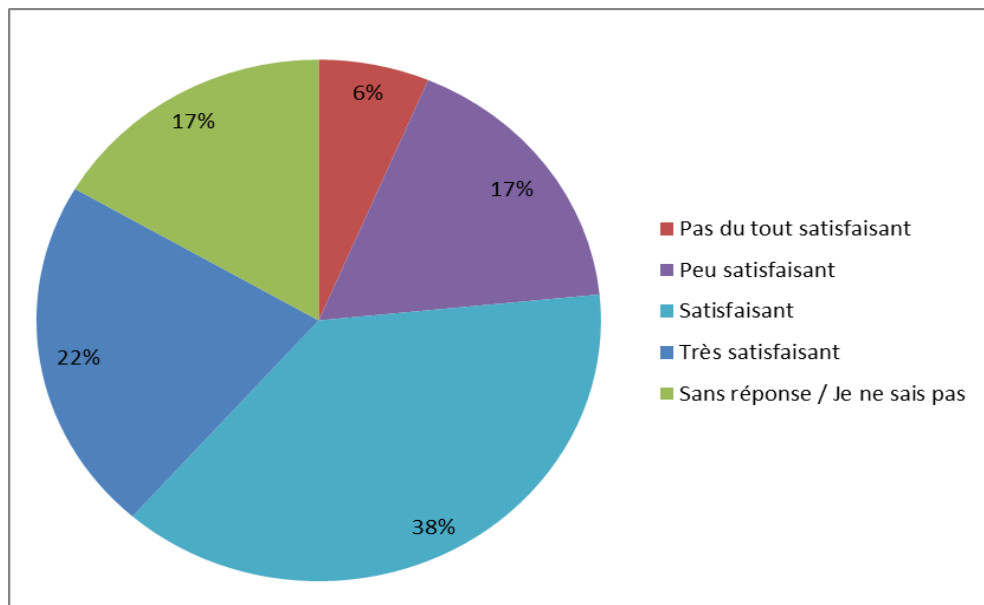
Les élèves sont cependant satisfaits de l'imprimante et de la photocopieuse (annexe 1, figures 30 et 31). Le problème concerne vraiment le manque d'ordinateurs. Les professeurs ont des ordinateurs à la salle des maîtres et utilisent donc rarement ceux du CEDOC, c'est pourquoi ils sont, eux, plutôt satisfaits du nombre (annexe 1, figure 52). Cependant, la question leur a été posée pour voir si un service qui, à priori, ne leur est pas destiné, les intéressait et leur convenait.

### **3.4.2 Les bibliothécaires**

Quelques rares remarques d'élèves montrent que l'accueil des bibliothécaires est jugé parfois désagréable. D'autres, en revanche, estiment que l'accueil est bon, comme par

exemple l'élève 179 qui écrit : « Endroit très sympathique, bibliothécaires très avenants ! ». En outre, la figure 16 ne montre pas de grande insatisfaction. 38 % des élèves jugent l'accueil satisfaisant et seuls 6 % ne le trouvent pas du tout satisfaisant.

**Figure 16**  
**L'accueil des bibliothécaires selon les élèves**



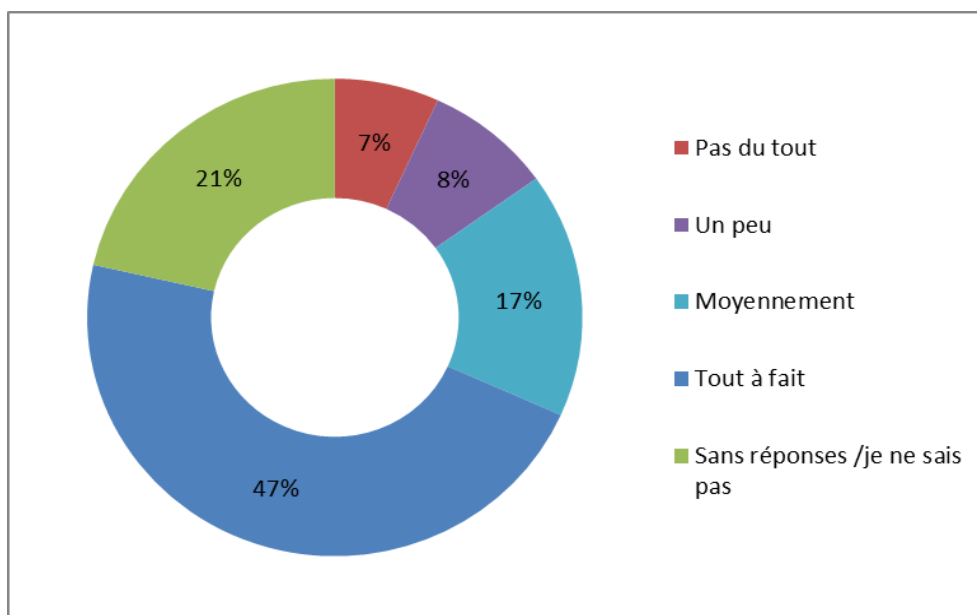
**Question 22 : Comment jugez-vous l'accueil des bibliothécaires ?**

Les professeurs sont eux aussi très satisfaits de l'accueil vu que 63 % le jugent très satisfaisant et 28% satisfaisant (annexe 1, figure 55).

De plus, les usagers sont contents des conseils du personnel du CEDOC. Les professeurs sont en effet 88% à être entièrement satisfaits des conseils prodigués par les bibliothécaires. Les remarques négatives ne reflètent donc pas fidèlement les opinions des participants à l'enquête. Les bibliothécaires doivent parfois faire respecter les règles pour que le calme règne dans le CEDOC : il suffit souvent d'une seule remarque pour qu'un usager s'en souvienne et décide de laisser une remarque négative.

**Figure 17**

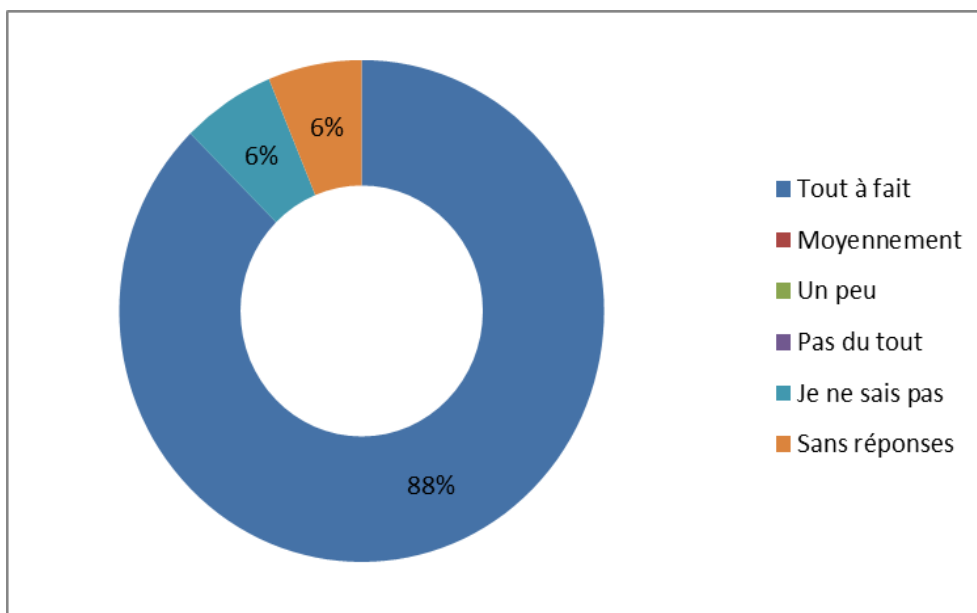
**Les bibliothécaires sont de bon conseil selon les élèves**



**Question 15 : Les bibliothécaires savent me conseiller.**

**Figure 18**

**Le conseil des bibliothécaires selon les professeurs**



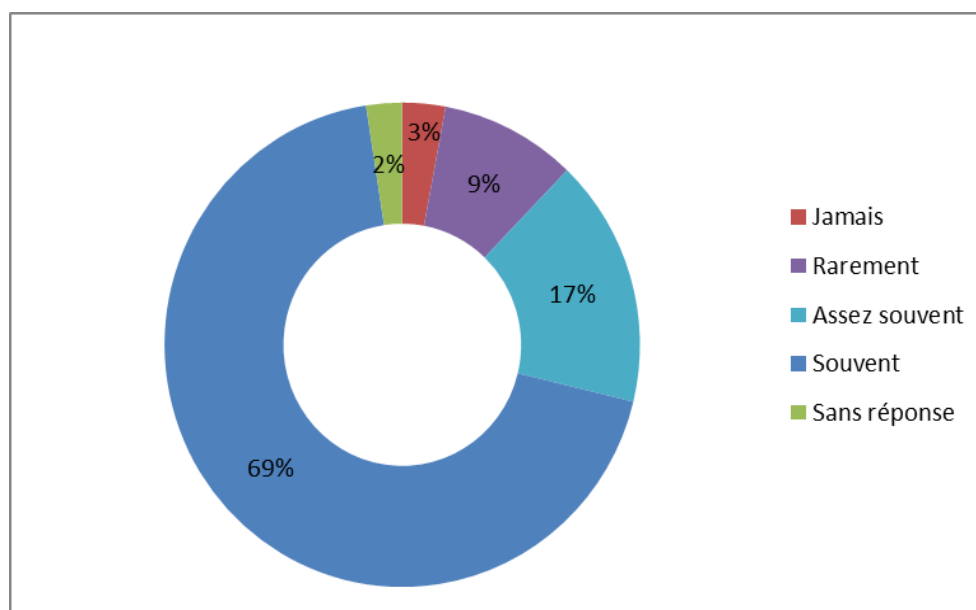
**Question 17 : Les bibliothécaires savent me conseiller.**

### **3.4.3 Les questions relatives aux études et à l'enseignement**

Le centre de documentation a pour objectif de fournir des documents pour la formation des élèves. Dans le questionnaire des élèves, sept questions (questions 23 à 28)

traitent des lieux d'études. Parmi les lieux proposés, il y a la maison, l'école, le CEDOC, la cafétéria de l'école, chez des amis ou une autre bibliothèque. On découvre que les élèves étudient et révisent principalement à la maison. En effet 69 % déclarent travailler souvent à la maison.

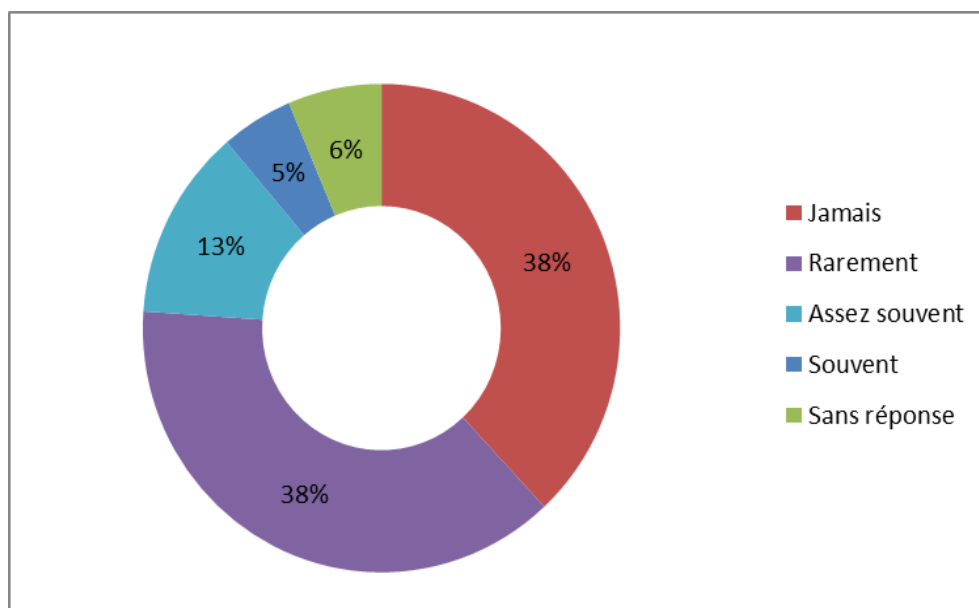
**Figure 19**  
**La maison comme lieu d'étude**



**Question 23 : Dans le cadre de vos études où étudiez-vous ? La maison.**

12 % des élèves disent étudier souvent à l'école et 31 % assez souvent. Au contraire, très peu d'élèves travaillent chez des amis, 47 % ne le font jamais, et seulement 9 % le font assez souvent. La cafétéria n'est pas non plus un lieu privilégié pour les études (annexe 1, figures 33 à 37).

**Figure 20**  
**Le CEDOC comme lieu d'étude**



**Question 26 : Dans le cadre de vos études où étudiez-vous ? Le CEDOC.**

Si on a pu voir précédemment que les élèves vont au CEDOC pour étudier, ils ne sont pourtant que 13 % à déclarer étudier « assez souvent » et que 5% « souvent », au centre de documentation. Ils sont nombreux (38%) à ne jamais le faire. Il semblerait que les élèves aient interprété cette question dans l'idée de révision, ils ne semblent pas avoir tenu compte des devoirs et des travaux à rendre, sinon les réponses auraient, selon moi, dû être plus positives. En effet, la raison principale de leur visite au CEDOC est pour étudier.

Les élèves ne fréquentent pas non plus d'autres bibliothèques pour étudier, ou seulement rarement pour 23 % d'entre eux. En revanche, quelques élèves ont utilisé l'option « autres » pour noter d'autres lieux d'études. Ainsi, certains ont déclaré étudier sur leur lieu de travail, d'autres à l'université, dans un bar ou dehors. Ceux qui ont déclaré étudier à l'université ont distingué la Bibliothèque de Genève, ou le bâtiment de l'UNIMAIL.

La dernière question posée aux élèves aborde leurs besoins documentaires pour leurs études. Il leur est demandé « Quels types de documents sont utiles pour vos études? » (question 29 annexe 2, figure 38 annexe 1). Il s'agit de la question avec beaucoup d'options de réponses et qui laisse le choix entre plusieurs réponses. Ainsi, les résultats sont surtout des combinaisons de différents documents. Les élèves paraissent avoir un besoin massif de documents pour leur formation. Comme pour la

question sur les documents empruntés, les ouvrages d'histoire sont souvent cités comme utiles pour les études, près d'une combinaison sur deux contient les ouvrages d'histoire (67 réponses). Néanmoins, les dictionnaires et encyclopédies sont encore plus utiles (80 réponses). Le troisième genre de documents le plus cité est les dossiers documentaires (48 réponses). Enfin, s'agissant d'une école de commerce, on s'attend à ce que les documents d'économie et commerce soient largement demandés : ils se placent en quatrième position avec 41 réponses. On a pourtant vu qu'ils les empruntent et consultent assez peu. Les élèves ont des besoins de masse et variés. Ils ont coché de nombreuses options différentes.

Le questionnaire destiné aux professeurs contenait aussi une question sur les documents utiles pour leur travail (question 23 annexe 2, figure 56 annexe 1) ; celle-ci proposait moins de réponses, seulement six. Toutefois, comme les élèves, la majorité des participants a fait des combinaisons de réponses. Le type qui est le plus souvent coché est celui des ouvrages spécialisés dans leur domaine d'enseignement (15 combinaisons). Il est suivi des revues et magazines (13) et des DVD (12). La demande du public du CEDOC est finalement plus grande que l'utilisation effective qu'il fait de la collection, surtout en ce qui concerne les élèves.

Enfin, les professeurs ont la possibilité de laisser des suggestions d'achat au CEDOC, 59 % déclarent l'avoir déjà fait. De plus, 53 % déclarent être bien informés sur les nouveautés (annexe 1, figures 51 et 57).

#### **3.4.4 Les remarques**

La seule question ouverte des questionnaires permet aux participants d'écrire un commentaire. 53 élèves ont laissé une remarque. La majorité des commentaires est positive, 19 commentaires généraux montrent la satisfaction des élèves. On trouve par exemple les commentaires suivants : « C'est une bonne idée de l'avoir créé et on peut y travailler dans le calme ce qui est très bien » (élève 150), « je trouve personnellement que le Cédoc est un espace agréable et utile. Je ne vois pas réellement quelles améliorations notoires pourraient y être apportées » (élève 108), ou « je trouve que le cedoc est très utile à tout le monde. » (élève 199).

Seules quatre remarques déplorent un accueil parfois décevant de la part des bibliothécaires, il s'agit seulement d'un petit pourcentage, ce qui est donc une bonne chose. Les commentaires les plus négatifs concernent le manque de places et surtout le manque d'ordinateurs ou leur ancienneté.

Les professeurs sont 11 à avoir fait une remarque, presque toutes sont des commentaires positifs révélant une grande satisfaction. Deux personnes proposent des types de documents à acheter. Par exemple, le professeur 14 aimerait plus d'ouvrages en lien avec la formation des élèves. Il s'agit d'un commentaire intéressant au vu du peu d'emprunts déclarés de ces ouvrages.

### **3.5 Synthèse des résultats**

L'enquête a révélé que le centre de documentation répond plutôt bien aux besoins des usagers. Les élèves ont des besoins en information multiples, mais essentiellement liés à la formation. Ils consultent et empruntent pourtant peu. Les professeurs utilisent aussi le CEDOC comme une bibliothèque de lecture publique et profitent de l'offre plus récréative, comme les romans ou les DVD. Toutefois, peu de non usagers ont répondu, ne permettant pas de déceler ce qui les retient de venir. On peut néanmoins dégager quelques problématiques qui se sont démarquées pendant l'enquête.

#### **3.5.1 Le matériel informatique**

Les élèves utilisent beaucoup les ordinateurs, seuls 15 élèves ont déclaré ne jamais le faire. Ils trouvent cependant qu'il n'y en a pas assez et qu'ils sont trop anciens. Le besoin en matériel informatique n'est donc pas satisfait que ce soit en nombre, ou en qualité. Le problème est bien connu des bibliothécaires qui sont conscients du manque de place et de la vétusté du matériel. En effet, les ordinateurs ne sont qu'une dizaine et ont la version de Microsoft Office datant de 2002.

L'importance accordée au matériel informatique peut s'expliquer en partie par l'âge moyen des élèves et l'ère dans laquelle nous vivons, qui accorde une place primordiale aux nouvelles technologies. La génération des élèves actuels est née avec la technologie, ils y sont confrontés depuis toujours et en ont besoin dans le cadre de leur formation. Cette génération est appelée « digital natives » ou « génération y » ; elle est définie comme suit par Julien Pouget, un consultant en management qui consacre un blog à cette génération :

*« En France, l'expression « Génération Y » désigne les personnes nées entre 1978 et 1994. Inventée en 1993 par le magazine Advertising Age, l'expression « Génération Y » désigne la génération qui suit la « Génération X » (née approximativement entre 1965 et 1977). » (Pouget, 2008, site web)*

Cette génération a la particularité d'être née au moment de l'expansion des nouvelles technologies et leur accès au grand public<sup>5</sup>. Dès lors, le besoin massif d'ordinateurs est compréhensible et coïncide aussi avec la demande des professeurs qui veulent des travaux dactylographiés.

### 3.5.2 Les visites de classe

Les élèves sont 105 à avoir connu le CEDOC grâce à une visite de classe, or seulement 31 % des professeurs ont dit y emmener leur classe. Néanmoins, les professeurs viennent principalement au CEDOC pour y donner une leçon. Au vu des réponses des élèves, les professeurs semblent pourtant un bon vecteur de découverte de la bibliothèque. Malheureusement, ils ne pensent pas tous à la présenter à leurs classes, ils l'utilisent plus comme une salle de classe, sans en exploiter les ressources.

Dans un article de 2009, Patricia Montiel-Overall décrit l'importance d'une collaboration entre les professeurs et les bibliothécaires<sup>6</sup>. En effet, la bibliothèque ne doit pas être un service à part dans l'école, mais elle doit être pleinement intégrée. La bibliothèque doit être un outil, un support pédagogique et par conséquent, les bibliothécaires aussi, car comme l'écrit Patricia Montier-Overall : « when school librarians become integral part of instruction, student learning improves. » (Montiel-Overall, 2009, p 182). Ce même article définit quatre niveaux de collaboration entre le corps enseignant et les bibliothécaires ; selon les critères, la collaboration au CEC Nicolas-Bouvier correspond au niveau B appelé « collaboration ». A ce niveau, le deuxième, les bibliothécaires proposent des documents liés à l'enseignement<sup>7</sup>. Le CEDOC offre des documents et un endroit pour travailler, il faudrait néanmoins que les professeurs prennent conscience du rôle important du centre et des possibilités qu'il offre pour le développement et l'apprentissage des élèves.

---

<sup>5</sup> HERSENT, Jean-François. Les pratiques culturelles adolescentes : France, début du troisième millénaire. *Bulletin des bibliothèques de France*, 2003, t.48, no 3, p. 12. <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2003-03-0012-002>

<sup>6</sup> MONTIEL-OVERALL, Patricia. Teachers' perceptions of teacher and librarian collaboration : Instrumentaion development and validation. *Library & Information Science Research*, 2009, vol. 31, p. 182-191.

<sup>7</sup> MONTIEL-OVERALL, Patricia. Teachers' perceptions pf teacher and librarian collaboration: Instrumentaion development and validation. *Library & Information Science Research*, 2009, vol. 31, p. 183.

Les visites de classes à des fins de présentation des lieux sont donc trop peu nombreuses, elles devraient être plus fréquentes et destinées à faire découvrir le lieu et son intérêt pour les élèves tout au long de leur présence dans l'établissement scolaire.

### **3.5.3 Le taux faible d'emprunts chez les élèves**

Le dernier point négatif révélé par cette enquête est le taux de prêt faible chez les élèves. Près de la moitié n'a jamais emprunté de documents et 38 % affirment avoir emprunté au moins une fois. Au vu des autres options de réponses, les grands emprunteurs sont rares. On l'a déjà constaté, les élèves utilisent le CEDOC pour leurs études, mais ils semblent utiliser surtout les locaux pour travailler sur les ordinateurs et étudier sur place. Or, la bibliothèque scolaire met un fonds important à disposition des usagers, aussi pour le prêt. Non seulement la collection propose des documentaires et ouvrages de références, en lien avec les diverses matières enseignées, mais elle fournit aussi des fictions et des documents pour une utilisation plus personnelle. Néanmoins, les élèves interrogés ne paraissent que peu intéressés à ce type de documents et préfèrent consulter les ouvrages plutôt que les emprunter.

Le prêt serait pourtant utile pour eux, car ils ont ainsi le document en main pour une durée plus longue. En effet, leurs visites sont très ponctuelles. Rappelons-le, les étudiants se rendent en premier lieu au centre de documentation quand ils ont une leçon sur place. Ce type de visite laisse peu de temps pour la consultation des documents. Les autres moments privilégiés des élèves sont les pauses, elles aussi plutôt courtes (20 minutes en moyenne). Dans ces conditions, la consultation ne peut qu'être superficielle ; le prêt serait donc une bonne solution.

Les élèves sont majoritairement des adolescents, un public complexe qui s'éloigne souvent de la lecture et des bibliothèques pendant cette période de la vie. Le faible taux de prêts peut être lié à ce phénomène. Les bibliothèques scolaires situées dans le secondaire ont donc un challenge à relever. Une étude australienne de 2008 s'est justement penchée sur le sujet. La recherche de Clare Snowball aborde le thème de la lecture chez les adolescents et leur rapport aux bibliothèques. Il en ressort que, souvent, les adolescents lisent et fréquentent une bibliothèque, mais ils ne le déclarent pas ouvertement, préférant taire ces informations. Les bibliothécaires doivent faire preuve d'inventivité et d'ouverture d'esprit pour proposer un environnement et des collections qui plaisent et attirent les jeunes lecteurs. L'auteure de la recherche conclut justement en écrivant :

*« The challenge for librarians is to find, provide and promote this « interesting » reading matter – the « right » book, novel, graphic novel, biography, magazine or website – that will encourage more tteenagers to frequent libraries and make time to read and enjoy their reading. » (Snowball, 2008, p. 115)*

Les statistiques de prêts présentées dans l'analyse de l'existant ne semblent toutefois pas alarmantes, au contraire elles ont augmenté entre l'année 2010 et l'année 2011 (figure 4). Il se peut alors que les élèves n'aient pas répondu honnêtement à la question en diminuant les chiffres. La problématique des réponses parfois incohérentes s'est posée pour quelques questions. En effet, au moment de l'analyse des données récoltées, certaines réponses, principalement parmi les élèves, étaient extravagantes ; par exemple quelques élèves ont répondu que les bandes dessinées étaient utiles pour leur études, alors que d'autres ont écrit que le CEDOC manquait d'ordinateurs, mais dans la question sur le sujet ils ont coché qu'il y en avait assez.

## 4. Pistes d'amélioration

Avant de formuler des pistes d'améliorations afin de proposer des services au plus près des besoins des usagers, il faut resituer le rôle central de la bibliothèque dans l'école, surtout en tant qu'aide au développement et à l'apprentissage des élèves.

### 4.1 La bibliothèque au centre de l'école

La bibliothèque scolaire doit être perçue par tous les membres de l'école comme une entité à part entière de l'établissement et pas seulement comme un service à l'écart, qui pourrait être utile. Une étude écossaise de 2001 démontre que les bibliothèques scolaires permettent des apports pédagogiques divers et importants. Grâce à des entretiens avec des élèves et des professeurs, les chercheurs ont pu distinguer les sept points positifs suivants :

*« Acquiring information and knowledge. Developing information-handling, technology and reading skills. Higher achievement in school work. Greater independence in working derives from developing study and reading habits. Ability to use study skills confidently and independently and – importantly – to transfer these skills across the curriculum and beyond school. Greater motivation. Development of interpersonal skills » (Tilke, 2002, p. 42)*

On peut voir que les élèves qui fréquentent le centre de documentation de leur école développent des compétences transversales et utiles tout au long de leur vie. Elles sont aussi diverses que des compétences de gestion de l'information, technologiques ou simplement l'acquisition de connaissances. Toutes ces compétences sont importantes pour l'apprentissage scolaire, mais aussi dans la vie quotidienne et pour le futur emploi des étudiants. Il s'agit de bénéfices importants, mais pour cela il faut que la bibliothèque scolaire soit bien intégrée dans l'établissement scolaire.

Pour que l'intégration soit complète, il faut instaurer une collaboration entre les bibliothécaires, l'administration de l'école et bien évidemment les professeurs. On a pu voir précédemment (chapitre 3.5.2) que la collaboration entre les bibliothécaires du centre de documentation de Nicolas-Bouvier et le corps enseignant est limitée ; il s'agit surtout, pour les bibliothécaires, de proposer de la documentation adaptée aux différentes matières enseignées dans l'établissement. Dans son ouvrage consacré à la gestion des bibliothèques scolaires, Anthony Tilke suggère d'aller plus loin et d'être au plus près des programmes scolaires, il parle de « linking the library to the curriculum. » (Tilke, 2002 p. 54). Dès lors, les bibliothécaires doivent s'informer sur les programmes scolaires, afin d'adapter la collection. Pour cela, Tilke explique qu'il faut non seulement

connaître les matières enseignées, mais aussi les particularités des différentes formations et activités de l'école<sup>8</sup>. Au Collège et Ecole de commerce Nicolas-Bouvier, les bibliothécaires connaissent les différents fonctionnements de l'école, par exemple l'existence de groupes de professeurs formés par ceux qui enseignent une même matière. L'équipe de bibliothécaires de Nicolas-Bouvier connaît les matières et les formations proposées par l'école. Elle est intégrée dans l'administration et a accès à toutes les informations nécessaires (mémento, site web de l'école, etc.) pour connaître les changements. Il est maintenant important de pousser plus loin la collaboration avec les professeurs. Ces derniers doivent comprendre l'utilité du centre de documentation et reconnaître les compétences et l'utilité des bibliothécaires.

En outre, les bibliothécaires du centre de documentation de Nicolas-Bouvier répondent aux exigences de services et matériels que répertorie Tilke dans son livre. En effet, la collection de la bibliothèque met à disposition des ressources de divers types : des livres documentaires, des fictions, des documents multimédias, des ouvrages de référence ou encore des bandes-dessinées. Elle propose aussi des services comme la mise à disposition du catalogue ou des ordinateurs. Les bibliothécaires conseillent les usagers et les forment à l'utilisation du matériel ou à la compréhension du classement. Enfin, la bibliothèque a des tables de travail et des salles qui en font un lieu d'étude privilégié<sup>9</sup> pour les élèves.

En définitive, on peut conclure que le CEDOC est assez bien intégré dans l'école. L'équipe a de bons contacts avec l'administration et la plupart des membres du corps enseignant. Il reste néanmoins quelques professeurs qui ne reconnaissent pas l'utilité du centre de documentation et ne s'y rendent donc jamais. En effet, lors de la distribution des questionnaires, j'ai rencontré des professeurs convaincus de l'inutilité du centre de documentation. De plus, l'enquête a révélé des points positifs, mais a aussi démontré que certains services ne répondaient pas entièrement aux besoins des usagers. Ainsi, certaines pistes d'amélioration sont proposées dans la suite de ce travail.

---

<sup>8</sup> TILKE, Anthony. *Managing your school library and information service. A practical handbook*. Londres : Facet publishing, 2002. p. 56

<sup>9</sup> Ibid. p. 58

## **4.2 La bibliothèque 3<sup>ème</sup> lieu**

Depuis quelques années, on entend parler du concept de bibliothèque comme troisième lieu. Face à la peur de l'abandon de l'utilisation des livres et la baisse des prêts, le monde des bibliothèques s'est approprié ce concept sociologique, afin de se renouveler et de s'adapter aux changements.

La théorie du troisième lieu a été formalisée par Ray Oldenburg, sociologue américain, dans les années 80. Il distingue ainsi le premier lieu, le logement, le deuxième lieu, le travail et le troisième lieu « 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. p. 57). Le troisième lieu est donc un lieu à part, neutre et où chaque individu se sent bien, comme un café par exemple.

Aux Royaume-Uni, on retrouve les Idea Stores qui exploitent l'idée d'une bibliothèque troisième lieu. En effet, la bibliothèque est une bonne alternative au café et entre bien dans la définition d'Oldenburg. Dans son travail de diplôme, Mathilde Servet confirmait cela en reprenant l'idée de Kate Meyrick :

*« La bibliothèque remplit tous les critères du troisième lieu. Espace d'échange et de vie par excellence, la bibliothèque constitue pour elle la pierre angulaire de la collectivité. Par sa mutation actuelle et l'adjonction de cafés en son sein, elle parfait sa dimension sociale et se trouve en passe de devenir le prochain troisième lieu de grande valeur »*  
(Servet, 2009, p. 28)

Il serait donc intéressant pour le centre de documentation de Nicolas-Bouvier de devenir un troisième lieu. Toutefois, son ancrage dans le milieu scolaire limite son appropriation en tant que tel par les usagers, surtout les élèves. On a pu le voir dans les résultats de l'enquête, ceux-ci se rendent au CEDOC principalement pour y étudier, or la bibliothèque offre aussi une quantité de documents destinés aux loisirs. Les élèves pourraient s'en servir plus et associer le CEDOC à un lieu plus convivial.

Le centre de documentation pourrait mettre en avant ses documents en créant une ambiance avec des affiches de cinéma et de bandes dessinées autour des rayons qui touchent ces domaines. Il ne faut pas non plus hésiter à mettre en avant des produits d'appels qui soient moins scolaires et, au contraire, vraiment ludiques. Par exemple, miser sur quelques films grand public, susceptibles de plaire à des adolescents. Le CEDOC propose d'ailleurs un secteur littérature jeunesse, il faut le rendre attractif et le mettre en valeur, afin de montrer que la bibliothèque est aussi là pour promouvoir la lecture plaisir. Ainsi, il est possible de créer une atmosphère agréable afin que les

élèves se sentent bien à la bibliothèque, sans pour autant abandonner l'idée qu'il s'agit aussi d'un lieu d'étude et donc qu'il doit permettre de travailler dans le calme.

Une collaboration peut aussi s'instaurer entre le CEDOC et les classes d'arts visuels. La bibliothèque peut devenir un lieu d'exposition pour les travaux des élèves.

Une bibliothécaire scolaire américaine, Barbara Bowling, propose dans un article de créer l'habitude d'aller en bibliothèque<sup>10</sup>. Pour cela, elle organise des animations tout au long de l'année, ainsi que des concours. Les Etats-Unis semblent avoir une quantité de manifestations en lien avec la lecture, par exemple le Read a new book month en décembre, ou le Read across America en mars. Sans proposer des concours avec des prix comme Barbara Bowling le fait, il est possible d'organiser des expositions en lien avec la lecture au centre de documentation, mais aussi dans les vitrines de l'école. En réalité, l'équipe du CEDOC propose déjà des expositions sur les événements d'actualité. Il faut aussi évidemment continuer ce genre d'expositions et placer les vitrines à des endroits stratégiques : entrée de l'école et devant la cafétéria. Elle marque de plus les événements en lien avec des auteurs en mettant en avant les ouvrages à l'entrée de la bibliothèque. Les bibliothécaires pourraient aussi marquer les anniversaires d'auteurs importants, ou mettre en avant un style de fiction, ou un domaine d'étude. Par exemple mettre en avant les romans de science-fiction, les romans historiques, la santé et ainsi de suite, tout au long de l'année, suivant des dates importantes ou selon les envies de promotion d'un fonds particulier.

Les usagers doivent se sentir à l'aise, tout en ayant un cadre à respecter. L'espace est limité et il faut que cohabitent des élèves qui souhaitent étudier, d'autres qui lisent, des bibliothécaires et des professeurs et parfois des élèves qui chahutent. Il est donc important d'imposer un cadre et d'afficher le règlement, afin que tout le monde puisse y trouver sa place.

### **4.3 La bibliothèque formatrice**

Toute bibliothèque, pas seulement en milieu scolaire, a aussi pour vocation de former ses usagers, par exemple à la recherche documentaire. En effet, qui mieux qu'un spécialiste en information documentaire pourrait enseigner à rechercher de l'information, que ce soit dans un catalogue, dans un ouvrage ou sur le web ? Il s'agit

---

<sup>10</sup> BOWLING, Barbara. Make the High School Library a Habit for students. *School Library Monthly*, mars 2012, vol. 28, no 6, p. 12-14.

là d'un volet à exploiter pour un centre de documentation comme celui du CEC Nicolas-Bouvier.

Les élèves du secondaire ont des travaux à préparer dans les différentes matières enseignées, et l'équipe du CEDOC a un rôle à jouer pour les aider à trouver de l'information pertinente qui puisse leur être utile pour leurs travaux. En effet, il arrive que les élèves se contentent d'informations trouvées sur le web, sans vérifier leur validité. Or, il est important de savoir chercher l'information afin de la trouver, et d'en contrôler la validité. Les bibliothécaires sont les meilleurs formateurs dans ce domaine. Le manifeste de l'UNESCO pour les bibliothèques scolaires formule d'ailleurs un objectif qui marque l'importance d'une telle formation :

*« Aider tous les élèves à apprendre et à mettre en pratique des techniques permettant d'évaluer et d'utiliser l'information, quels qu'en soient la forme, la présentation ou le support, tout en étant sensibles aux modes de communication au sein de la communauté »*  
(Manifeste de l'UNESCO/ IFLA)

L'équipe du CEDOC pourrait donc instaurer des formations à la recherche sur catalogue, ou sur le web et sur l'utilisation d'internet. Cependant, il faudrait que ce genre de formation soit inscrit dans le plan d'études, afin que tous les élèves puissent la suivre. Il faut donc proposer l'idée à la direction, en insistant sur son utilité pour des travaux scolaires de qualité et un enseignement plus poussé et complet, pour des études supérieures ou pour le monde du travail.

En effet, une formation à la recherche d'information est d'autant plus importante qu'elle sera utile aux élèves, non seulement pendant la période scolaire, mais aussi plus tard dans leur travail quotidien au sein d'une entreprise. Cette formation concernerait surtout les élèves de commerce et leur servirait donc aussi bien dans un métier de comptable ou de gestion. Les agents en information documentaire ont quant à eux des professeurs spécialisés.

Ce type de formation peut aussi servir à informer les élèves sur le plagiat et ses conséquences pour leurs études. En 2007, Jean-François Courtecuisse est intervenu lors de rencontres et a abordé le sujet des bibliothécaires formateurs, leur rôle face à internet et son utilisation faite par les étudiants universitaires. Il relate une étude traitant du plagiat lié au copier-coller sur Internet :

*« Ce phénomène pose le problème actuel de la « qualification » et de « la validation » de l'information sur Internet, forme d'autonomie de jugement et de critique à développer. Ce phénomène montre aussi, de manière moins formelle, mais tout aussi important les problèmes d'éthique liés à la spoliation de travaux qui ont sans doute demandé certains efforts particuliers. » (Courtecuisse, 2007, p. 7)*

Les bibliothécaires ont, là, un rôle à jouer ; ils peuvent avertir et guider les élèves vers une recherche réfléchie de l'information, sa validation et son utilisation correcte dans un travail personnel.

Les élèves ont des dossiers à faire tout au long de l'année, et pour l'instant, ils doivent aussi faire un travail de fin de scolarité. Souvent, il faut y ajouter une bibliographie qui témoigne des recherches faites par l'élève et des références qu'il a employées. Les bibliothécaires pourraient proposer une aide pour écrire les notices et savoir quelles informations y mettre et où la trouver dans les documents. Dans la ville de Gävle en Suède, un programme de formation, en collaboration avec les bibliothèques publiques, a été mis en place dans les écoles de la ville. Les écoles secondaires ont reçu des formations à la recherche documentaire, une introduction au droit d'auteur et à la rédaction d'une bibliographie. Et les effets sont plus que bénéfiques, pour les élèves, mais aussi pour la collaboration entre bibliothécaires et professeurs<sup>11</sup>.

Ce type de cours peut être facultatif ou rendu obligatoire dans le cadre d'un enseignement pour lequel ces dossiers sont demandés. Une fois encore il s'agit d'une formation qui peut être utile après l'obtention du CFC.

Les bibliothécaires doivent aussi continuer à former le public à l'utilisation du catalogue et à la recherche dans la collection ; ce type de formation est très ciblée, mais reste néanmoins importante afin que les usagers deviennent autonomes.

#### **4.4 La bibliothèque technologique**

Le problème majeur révélé par l'enquête menée auprès des usagers du centre de documentation de l'école Nicolas-Bouvier, est le manque d'ordinateurs. Ce problème touche surtout les élèves qui les trouvent peu nombreux et trop vieux.

---

<sup>11</sup> HAGMAN, Gunilla, SJÖGREN, Brita et GAGGE, Sara, 2010. Information literacy – step by step : Result of a partnership between the public library and school libraries in Gävle, Sweden. In : *World Library and Information Congress: 76th IFLA General Conference and Assembly. 108. Libraries for Children and Young Adults with School Libraries and Resource Centers* [en ligne]. Gothenburg: IFLA. 24 juin 2010. p. 9. <http://www.ifla.org/files/hq/papers/ifla76/108-hagman-en.pdf>. (consulté le 24 juin 2012).

Dans l'idéal, il existe plusieurs solutions possibles pour répondre à ce besoin. Tout d'abord, la solution la plus simple serait de changer les systèmes d'exploitation et les programmes sur les ordinateurs, afin de les mettre à jour.

Une autre solution, cette fois plus complexe, mais pertinente, serait d'ouvrir une salle informatique dans l'école. Ainsi, les élèves auraient plus de matériel à leur disposition. Pourquoi ne pas ouvrir pendant les pauses et jusqu'à 17h00, une classe utilisée pour les cours d'informatique, pour les élèves ayant besoin d'un ordinateur ? Néanmoins, cette solution pose deux problèmes. Le premier est le risque d'éloigner certains élèves du centre de documentation. En effet, l'enquête a montré que 14% des élèves viennent d'abord pour utiliser les ordinateurs, or en proposant le même service ailleurs dans l'école, il se pourrait qu'une partie des usagers actuels du CEDOC soit perdue. Il ne s'agit bien évidemment que d'une hypothèse, mais il serait néanmoins dommage de perdre des usagers, qui par le biais des ordinateurs peuvent avec le temps aussi découvrir le centre et sa collection. Le second problème posé par l'ouverture d'une salle informatique est dû au fait qu'il faudrait un surveillant pour la salle, afin que les élèves se comportent correctement et ne monopolisent pas une machine pour leur usage privé. Il faudrait donc trouver quelqu'un pour cet emploi au sein de l'école ou engager quelqu'un de l'extérieur, ce qui représenterait donc un coût. Toutefois, les élèves étant nombreux à insister sur le fait qu'il y a peu d'ordinateurs, leur proposer une salle reste donc une bonne alternative. De plus, si on se base sur la confiance, il n'est pas nécessaire de mettre un surveillant.

Le centre de documentation se trouve dans un espace limité, mais la troisième solution serait d'ajouter quelques ordinateurs. Pour cela, il faudrait aménager une autre zone de la bibliothèque pour accueillir au mieux d'autres ordinateurs. Ils pourraient aussi bien être séparés en deux zones différentes de la bibliothèque. Cette solution est aussi problématique, car la place manque et parce qu'il s'agit d'un investissement. En effet, s'il faut ajouter de nouveaux ordinateurs, il faudrait forcément mettre à jour tous les systèmes d'exploitation et les programmes d'édition, même sur les anciennes machines. Idéalement, il faudrait aussi changer tous les ordinateurs. Il serait d'ailleurs possible de ne pas ajouter de nouvelles machines, mais de simplement changer les ordinateurs pour qu'ils soient à jour et plus performants.

Si aucune de ces solutions ne peut être appliquée, il faudrait apporter une valeur ajoutée aux ordinateurs déjà en place, mais qui ne satisfont plus les usagers. L'utilisation des ordinateurs est réglementée et les élèves doivent suivre les consignes.

Ils sont donc d'abord utilisés dans le cadre de recherche pour l'école, dès lors il serait intéressant de proposer un bouquet de liens de sites web utiles.

Le bouquet de liens consiste en une sélection de sites intéressants et validés par les bibliothécaires. Dans un milieu scolaire, il est cohérent de proposer un bouquet de liens en rapport avec les matières enseignées et les sujets abordés. Ainsi, les liens pourraient être classés par matières : français, langues, mathématiques, etc. D'abord, les bibliothécaires devront faire une recherche et proposer une sélection de sites web utiles. Ensuite, il faudra placer les liens de sites dans le classement préalablement préparé. Ce bouquet de liens devrait être accessible dès l'ouverture d'un navigateur, web, soit comme page d'accueil, soit via le site de l'école.

Quelle que soit la décision prise pour répondre aux besoins des élèves, les ordinateurs sont nécessaires et d'autant plus, en lien avec la partie précédente traitant de la bibliothèque formatrice. Effectivement, les formations proposées plus haut nécessitent les machines sur place, de manière à pouvoir enseigner et pratiquer directement au CEDOC.

#### **4.5 La bibliothèque omniprésente**

Dans l'objectif d'améliorer la collaboration avec le corps enseignant et la reconnaissance du centre de documentation au sein de l'école, ce dernier doit être visible et omniprésent dans l'établissement et aux yeux de tous les usagers possibles.

Sa situation géographique, au deuxième sous-sol ne le rend pas du tout visible et difficile d'accès. C'est pourquoi, il est important que le centre soit plus visible et connu par d'autres moyens. Dans un ouvrage consacré aux concepts marketing dans les bibliothèques, Eileen Elliott de Sáez écrit à ce propos :

*« Libraries need to put physical evidence of their presence everywhere in their communities : opening times on posters or bookmarks in every « writing area » locally, whether ail or bus station, medical clinics or student cafetera, would make good start »*  
(Elliott de Sáez, 2002, p. 7)

Ce que propose l'auteure est assez poussé et touche tout type de bibliothèque, qui ne doit pas hésiter à se rendre visible par tous les moyens. L'équipe de Nicolas-Bouvier, a déjà des vitrines dans l'école, mais il faut en faire plus. Par exemple, il serait important de placer les vitrines à des endroits stratégiques, des lieux de passage pour attirer les usagers potentiels. Il est, de plus, primordial d'être visible aussi avec des affiches placardées dans les vitrines et surtout dans l'école. Il faudrait donc penser à faire des affiches colorées avec les horaires du CEDOC et les mettre dans les classes, au

secrétariat et dans la salle des maîtres. Ainsi, chaque élève et professeur pourrait voir que le CEDOC existe et y penser. Ce genre d'action s'apparente à de la promotion.

La salle des maîtres est un lieu important dans l'école, tous les professeurs s'y rendent, ont leur casier et des ordinateurs à leur disposition. Tous les professeurs ne fréquentent pas le centre de documentation, certains ne le connaissent pas, alors que d'autres n'en voient pas l'utilité pour eux ou leurs élèves. Les professeurs sont aussi un important vecteur de découverte du CEDOC pour les élèves, surtout ceux qui pensent à faire des visites de classes ou à dispenser des cours dans l'espace du CEDOC. Dès lors, il se trouve parmi les professeurs des usagers potentiels importants, qu'il faut donc toucher par une présence en salle des maîtres. L'équipe du centre de documentation devrait donc pouvoir installer un coin d'information concernant par exemple les nouveautés, les activités, et les horaires, dans la salle. Il peut prendre la forme d'un nouveau panneau d'affichage, de flyers, ou d'affichettes aimantées sur le panneau qui se trouve déjà en salle des maîtres. Les bibliothécaires devraient aussi compter sur la direction pour pouvoir envoyer des mails d'informations à tous les professeurs.

Le centre de documentation est peu mis en valeur et sa situation aussi éloignée du centre de l'école, ne facilite pas sa visibilité. Or Eileen Elliott de Sáez insiste sur l'importance de l'apparence d'un lieu pour attirer le public :

*« The physical attributes of place are, then, important to users, and potentially instrumental in attracting new users ; they need to form a substantial part of the marketing plan. »*  
(Elliott de Sáez, 2002, p. 65)

Dans le but de promouvoir le centre de documentation auprès des élèves et des professeurs et de le rendre aussi plus visible dans l'école, un travail sur l'apparence du CEDOC doit être fait. Décorer l'intérieur, y apporter des touches de couleurs et mettre en valeur les collections. L'extérieur est aussi un aspect à ne pas oublier. Afin de mettre en valeur la bibliothèque et la rendre reconnaissable à distance, pourquoi ne pas mettre en œuvre une collaboration avec les professeurs d'arts visuels, la direction et les élèves, afin de créer une fresque. Le mur de l'escalier qui mène au 2<sup>ème</sup> sous-sol, par exemple, pourrait alors être recouvert d'une fresque sur le thème de la bibliothèque, des livres et de la lecture, réalisée par des élèves. Plusieurs classes pourraient proposer un projet, les bibliothécaires feraient une première sélection et les élèves de l'école ainsi que les professeurs et les membres de l'administration pourraient voter pour leur fresque préférée. Le dessin choisi viendrait ensuite décorer la rampe d'escalier et signaler au loin la présence de la bibliothèque. Par cette action,

les élèves se sentiraient aussi investis et cela pourrait renvoyer une bonne image du centre et des bibliothécaires auprès des jeunes.

Il est aussi primordial de faire une signalisation claire du CEDOC dans l'école. Son emplacement est clairement à son désavantage, il est éloigné de tout, les usagers potentiels ont besoin de panneaux, cela leur permettrait de le trouver seuls et plus facilement.

En plus de la promotion dans l'école, les bibliothécaires doivent eux-mêmes tenter de promouvoir le CEDOC et son image positive par leur participation à la vie de l'école. Aussi faut-il être présent physiquement auprès des différents acteurs de l'école. En effet, afin de montrer l'utilité du CEDOC, les bibliothécaires devraient participer activement aux événements de l'école. Certaines écoles organisent des séances d'information en début d'année pour les élèves ; si le CEC Nicolas-Bouvier propose ce genre de séances, un bibliothécaire devrait s'y rendre afin de présenter le CEDOC. L'information dispensée devrait être simple : l'emplacement, les horaires et la collection. Les bibliothécaires pourraient aussi participer à des réunions regroupant les professeurs et des membres de la direction et de l'administration. Un bibliothécaire pourrait aussi présenter le CEDOC lors de la réunion de parents de la 1<sup>ère</sup> année. Effectivement, être sur un pied d'égalité avec les autres personnes travaillant dans l'école, est un moyen essentiel pour que le travail et les compétences des bibliothécaires, ainsi que la fonction du CEDOC soient reconnus.

Dans le même but, les visites de classes devraient être obligatoires et organisées de manière à ce que chaque classe vienne au moins une fois pendant les quatre ans de scolarité. En début d'année, toutes les classes de première du CEC Nicolas-Bouvier devraient avoir une présentation du CEDOC obligatoire. L'objectif de cette première présentation serait de montrer le centre de documentation aux nouveaux arrivants, leur expliquer le règlement, qu'ils reconnaissent les bibliothécaires et qu'ils découvrent les collections et les services à disposition comme les ordinateurs ou la photocopieuse. Dans un deuxième temps, une séance de formation, comme expliqué au chapitre 4.3, viendrait compléter la présentation. De plus, si des professeurs le souhaitent, ils pourraient s'inscrire pour d'autres présentations avec des classes d'autres niveaux. Néanmoins, au moins une fois dans son parcours scolaire au Collège et Ecole de commerce Nicolas-Bouvier, tout élève devrait avoir la possibilité d'avoir une introduction du CEDOC. C'est pourquoi en début d'année, un planning devrait être mis en place en collaboration entre les enseignants et les bibliothécaires.

## Conclusion

L'équipe du centre de documentation de Nicolas-Bouvier souhaitait devancer le changement de cursus proposé par l'école, en analysant ses services et les besoins du public. L'enquête menée devait donc permettre de dessiner le profil des usagers en cernant leurs attentes et faire le constat des services qui conviennent.

L'étude réalisée a mis en évidence divers aspects, notamment les types de documents utilisés qui ne correspondent pas toujours à l'hypothèse de départ, ou l'insatisfaction par rapport aux ordinateurs qui concorde cette fois avec les prévisions des bibliothécaires.

Globalement, les usagers du CEDOC sont satisfaits de l'offre de la bibliothèque, du personnel et des services proposés. L'analyse par variable des questionnaires a permis de brosser un profil des utilisateurs et de connaître un peu plus précisément leurs habitudes. Il ressort, dès lors, que les professeurs sont souvent le premier moyen de découverte de la bibliothèque pour les élèves, que ces derniers utilisent peu la collection pour leur plaisir et que les ordinateurs sont un problème largement critiqué. C'est pourquoi dans les pistes d'amélioration, j'insiste sur l'importance d'un CEDOC bien inséré dans le fonctionnement de l'école. J'appuie aussi le rôle qu'ont les bibliothécaires comme formateurs, parce qu'ils ont des compétences bien plus développées dans les domaines de l'information. Il serait donc absolument indispensable que leur fonction soit reconnue par tout le corps enseignant, afin que ces derniers proposent à leurs élèves d'utiliser les compétences qui leur seraient proposées.

L'enquête révèle donc que le CEDOC de l'école Nicolas-Bouvier semble correspondre aux attentes de ses usagers, toutefois il est toujours possible de faire encore mieux. La bibliothèque scolaire doit plus que jamais devenir un moyen de soutien à la formation à part entière, reconnu par les pédagogues. En outre, avec la place centrale qu'occupent les nouvelles technologies dans la société, les spécialistes en information documentaire ont un rôle de formateur qui se profile. Cette fonction est d'autant plus importante en milieu scolaire. Un réel challenge se dessine donc pour les bibliothécaires du CEDOC : imaginer une formation et la rendre indispensable au sein de l'école.

L'avenir qui s'esquisse pour le CEDOC paraît plutôt rose, s'il peut s'adapter et faire valoir sa place au sein de l'école. Il est temps, pour les bibliothèques scolaires de

proposer plus qu'une collection à disposition du public. Elles doivent devenir un service incontournable de l'école et cela, dès les premières années de scolarité. En instaurant une habitude chez les élèves et les professeurs, la bibliothèque obtiendrait un premier rôle dans l'éducation. La bibliothèque scolaire gagne à être reconnue par tous les acteurs de son environnement.

Les résultats sont le fruit de l'analyse des réponses de l'échantillon à l'enquête. Or, préparer une enquête n'est pas une mince affaire. Cela demande des recherches préalables, une méthodologie, de l'organisation et de la patience. Heureusement, la Haute école de gestion dispense des cours de statistiques et de méthodes d'enquête, ainsi je n'étais pas complètement démunie au moment de débiter le travail pour ce mandat. Néanmoins, les difficultés étaient nombreuses, à commencer par trouver la bonne formulation des questions, trouver des participants et ensuite appréhender le grand nombre de données manuellement, puisque les questionnaires étaient sur papier. Avec l'aide des professeurs et de la patience, les obstacles ont été surmontés et il est maintenant évident qu'avec de l'organisation et de la méthode tout peut se réaliser.

Malgré les difficultés rencontrées, ce travail m'a appris à gérer mon temps correctement, à appliquer des techniques de recherches apprises en cours pour trouver des articles pertinents, à collaborer et informer régulièrement les mandants. De plus, ce mandat donnait la possibilité d'être au plus près des usagers, de découvrir qui ils sont et ce qu'ils réclament. J'ai dû, en outre, réfléchir aux moyens de les satisfaire et de rendre les services du CEDOC encore meilleurs. Cette expérience est sans pareil, et pourra certainement m'être utile plus tard dans mon métier.

Cependant, j'ai aussi commis des erreurs : mes questionnaires n'étaient pas parfaits, limitant sûrement l'analyse postérieure. Il n'en reste pas moins que j'ai appris à déceler les erreurs et les corriger au mieux, afin de proposer des résultats cohérents, compréhensibles et utilisables par les bibliothécaires.

# Bibliographie

## Contexte

CEC NICOLAS-BOUVIER. *Site du Collège et Ecole de commerce Nicolas-Bouvier*. [en ligne]. <http://icp.ge.ch/po/nicolas-bouvier> (consulté le 27.02. 2012)

## Méthodologie d'enquête

CRAWFORD, John. *Evaluation of Library and Information Services*. London: Aslib, 2000. 137 p.

EVANS, Christophe (dir.). *Mener l'enquête. Guide des études de publics en bibliothèque*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2011. 159 p.

POISSENOT, Claude, RANJARD, Sophie. *Usages des bibliothèques: Approches sociologique et méthodologique d'enquête*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2005. 350 p.

MICHIGAN STATE. CENTER FOR COMMUNITY AND ECONOMIC DEVELOPMENT. *Understanding the different types of questions* [en ligne]. [https://www.msu.edu/~cua/PUBS%20Jan%20June%202000/understanding\\_the\\_dif ferent\\_type%20app%20M%20N.htm](https://www.msu.edu/~cua/PUBS%20Jan%20June%202000/understanding_the_dif ferent_type%20app%20M%20N.htm) (consulté le 24.06.2012)

SAVOIR SPHERE. Enquête sur les usagers, les usages et les attentes des usagers des bibliothèques médicales de l'UPMC. In : *Ressources en ligne de l'ENSSIB* [en ligne] 2010. <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-48939> (consulté le 27.02. 2012)

## Résultats

HERSENT, Jean-François. Les pratiques culturelles adolescentes : France, début du troisième millénaire. *Bulletin des bibliothèques de France*, 2003, t.48, no 3, p. 12-21. <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2003-03-0012-002>

MONTIEL-OVERALL, Patricia. Teachers' perceptions of teacher and librarian collaboration : Instrumentaion development and validation. *Library & Information Science Research*, 2009, vol. 31, p. 182-191

PONGET, Julien. Définition de la génération y. In: *Site la génération y* [en ligne]. Modifié le 11 novembre 2008. <http://lagenerationy.com/generation-y-definition/> (consulté le 28.06.2012)

SNOWBALL, Clare. Teenagers talking about reading and libraries. *Australian Academic & Research libraries* [en ligne]. 2008, vol. 39, no 2, p. 106-118.

## Pistes d'améliorations

BOWLING, Barbara. Make the High School Library a Habit for students. *School Library Monthly*, mars 2012, vol. 28, no 6, p. 12-14.

COURTECUISSÉ, Jean-François. Internet au coeur des pratiques documentaires des étudiants : dans quelle mesure ? *7es Rencontres FORMIST : Entrer dans le flux ? Le défi du « web 2.0 » pour le bibliothécaire-formateur* [en ligne]. 2007. <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notice-1159> (consulté le 16.06.2012)

ELLIOTT DE SAEZ, Eileen. *Marketing concepts for libraries and information services*. 2e éd. London : Facet publishing, 2002. 224 p.

HAGMAN, Gunilla, SJÖGREN, Brita et GAGGE, Sara, 2010. Information literacy – step by step : Result of a partnership between the public library and school libraries in Gävle, Sweden. In : *World Library and Information Congress: 76th IFLA General Conference and Assembly. 108. Libraries for Children and Young Adults with School Libraries and Resource Centers* [en ligne]. Gothenburg : IFLA. 24 juin 2010. 9 p. <http://www.ifla.org/files/hq/papers/ifla76/108-hagman-en.pdf> (consulté le 24.06.2012)

Manifeste UNESCO-IFLA de la bibliothèque scolaire. In : *Site de l'UNESCO* [en ligne]. [http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/school\\_manifesto\\_fr.html](http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/school_manifesto_fr.html) (consulté le 24.06.2012)

SERVET, Mathilde. *Les bibliothèques troisième lieu*. 2009. 83 p. Mémoire d'étude en vue de l'obtention du diplôme de conservateur des bibliothèques, Ecole nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques, 2009.

TILKE, Anthony. *Managing your school library and information service. A practical handbook*. Londres : Facet publishing, 2002. 285 p.

### **Documents consultés**

AUGÉ, Véronique et al. *Politique documentaire et établissement scolaire*. Paris : ADBS, 2007. 220 p.

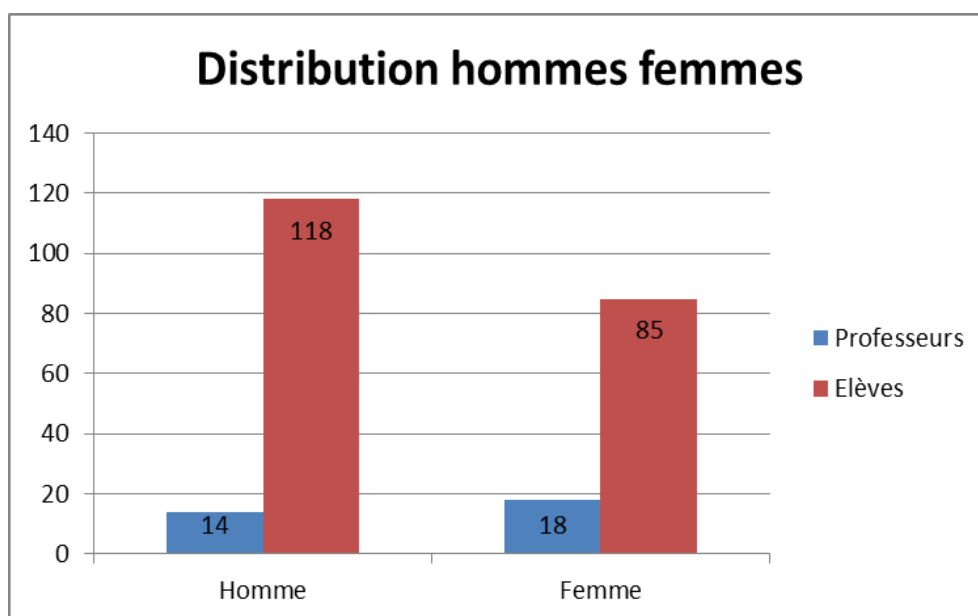
COLLECTIF VIVRE LE CDI. *C'est fou tout ce qu'on peut faire au CDI : références théoriques et pratiques diversifiées des professeurs-documentalistes : actions du professeur-documentaliste du collège et lycée*. Paris: L'Harmattan, 2010. 245 p. (Nouvelles pédagogies).

MARKLESS, Sharon (éd.). *The innovative school librarian : thinking outside the box*. London: Facet Publishing, 2009. 202 p.

MOREAU, Brigitte (dir.). *Lire à l'adolescence*. Montréal : Éditions ASTED 2007. 286 p.

## Annexe 1 Graphiques

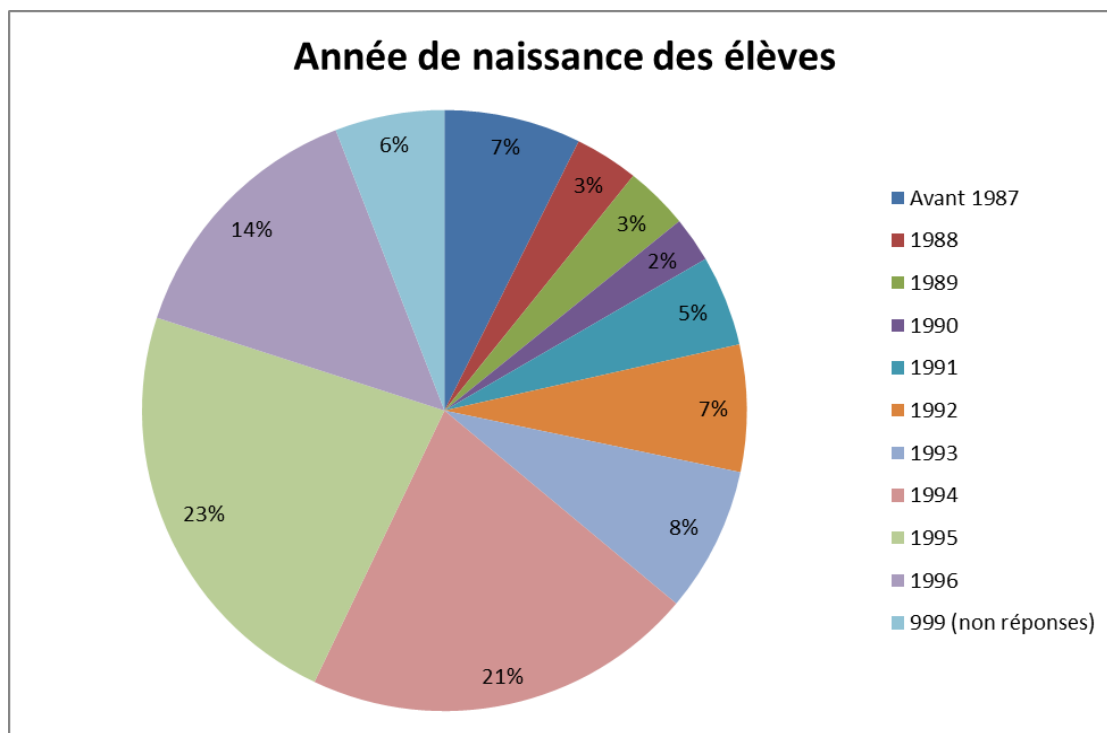
Figure 21  
Questions 1 : Quel est votre sexe ?



## Les élèves

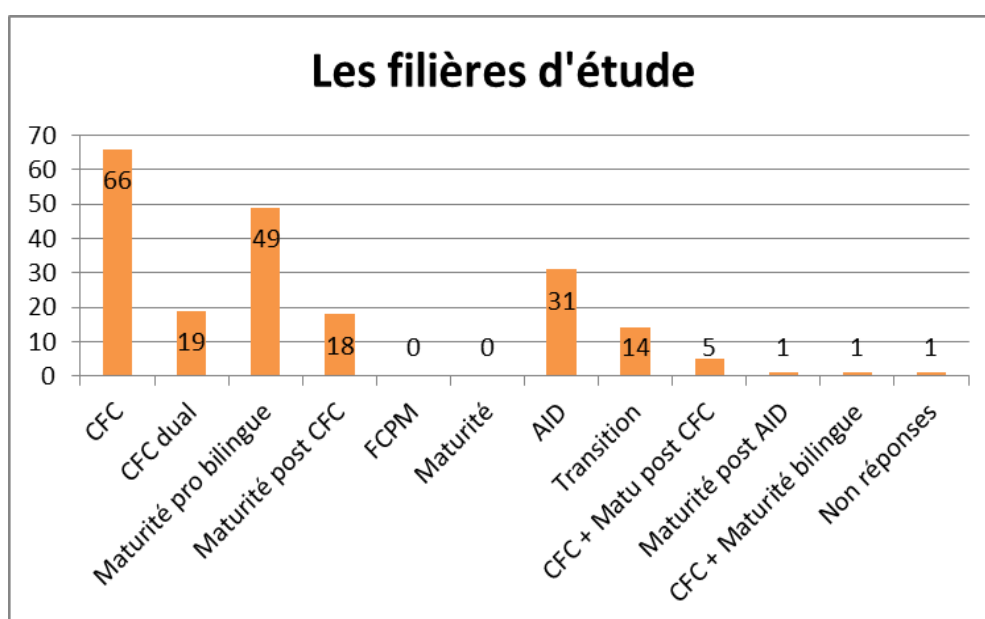
**Figure 22**

**Question 2 : Quelle est votre année de naissance ?**



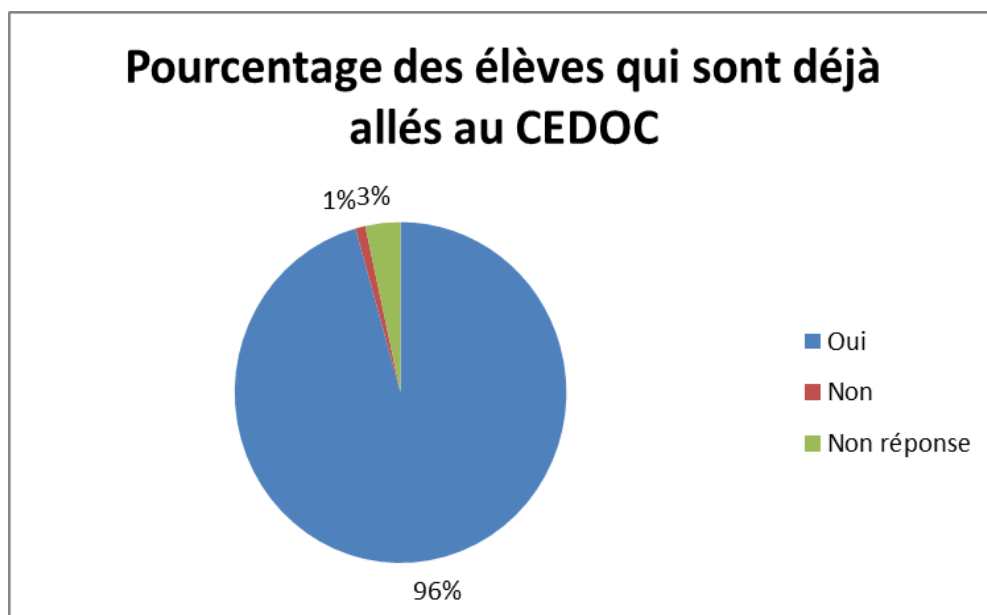
**Figure 23**

**Question 3 : En quelle filière êtes-vous ?**



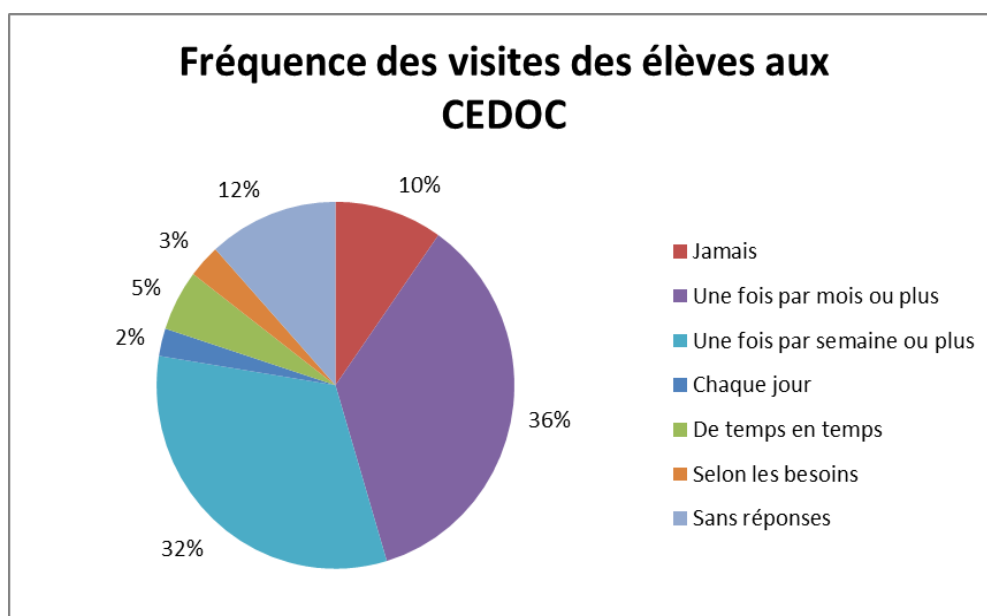
**Figure 24**

**Question 6 : Êtes-vous déjà allé au CEDOC, au moins une fois ?**



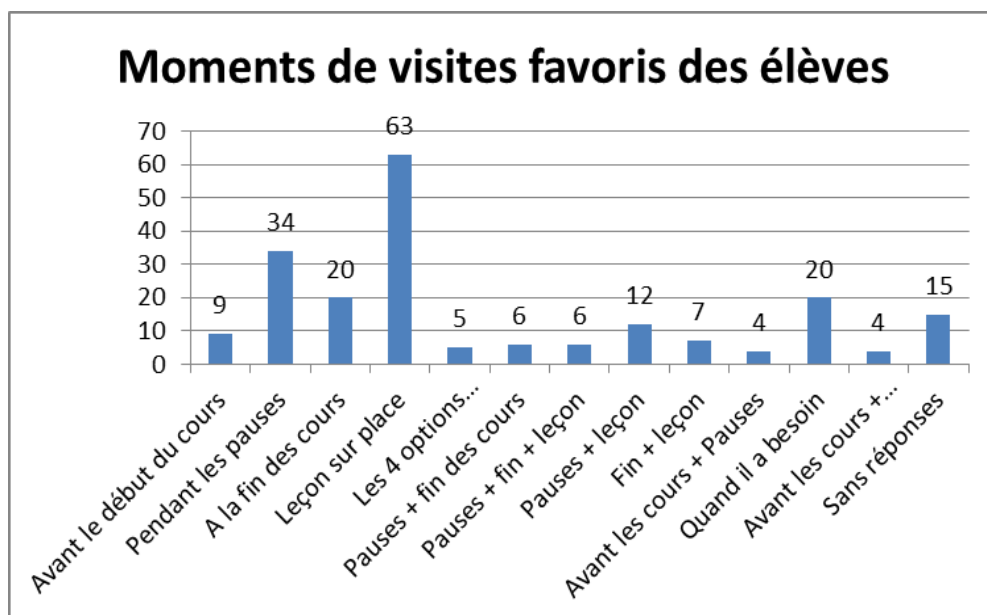
**Figure 25**

**Question 7 : Quelle est la fréquence de vos visites ?**



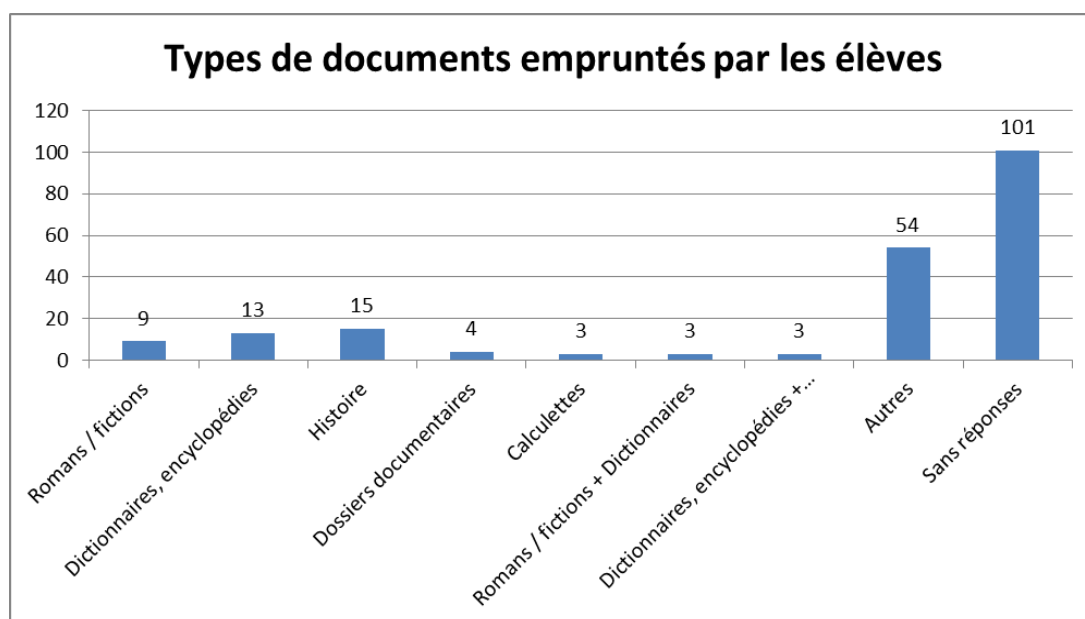
**Figure 26**

**Question 8 : Quand allez-vous au CEDOC ?**



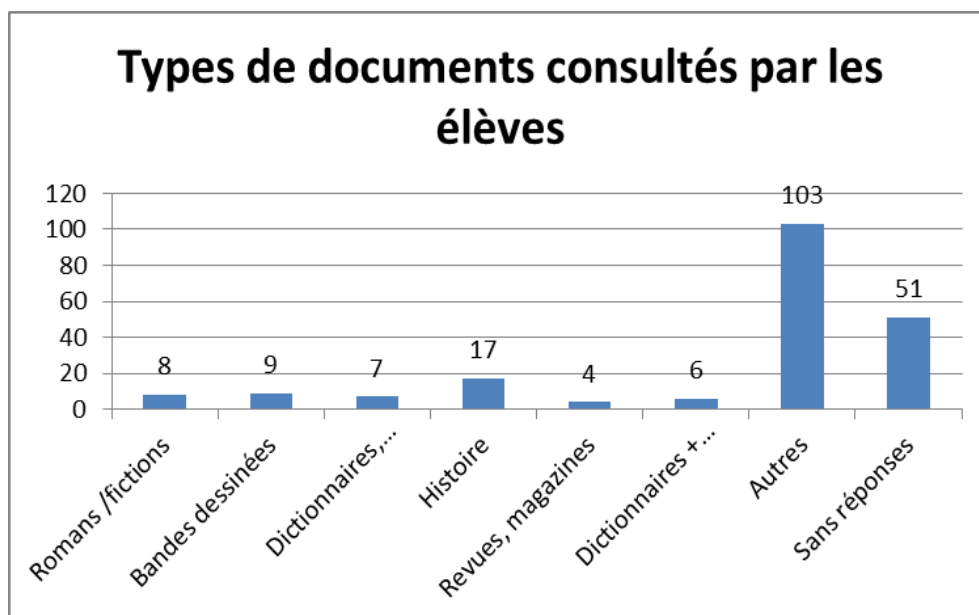
**Figure 27**

**Question 10 : Quels types de documents empruntez-vous ?**



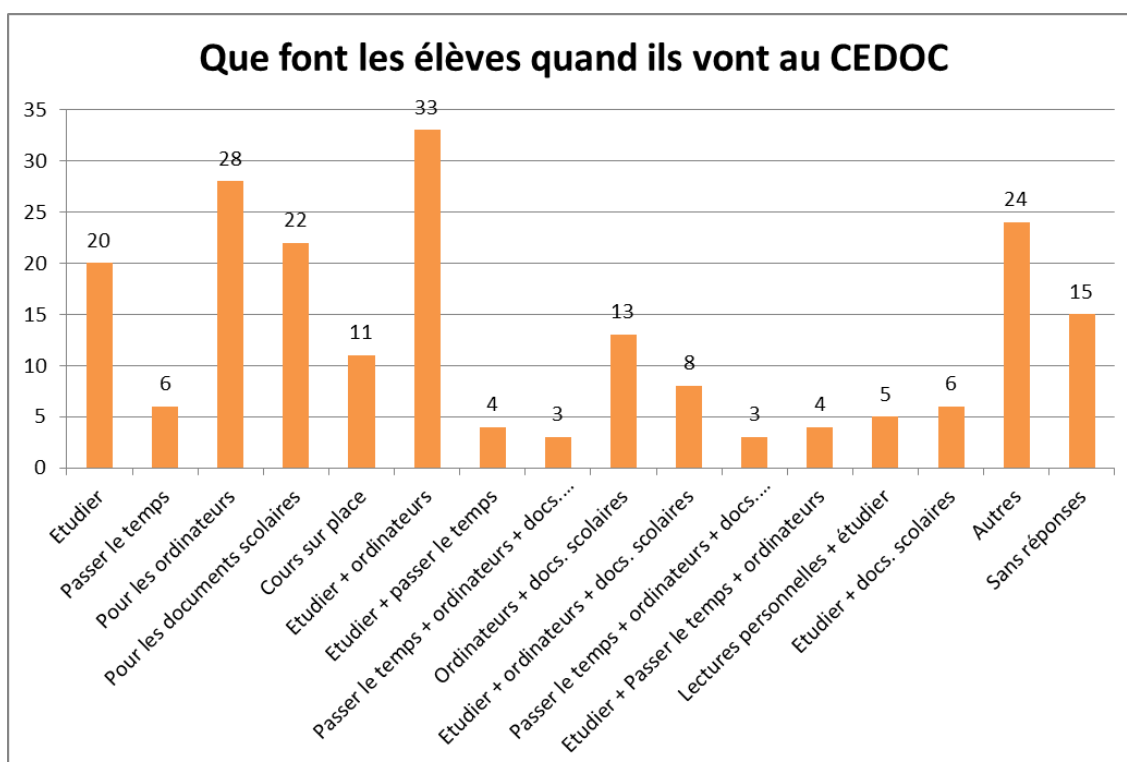
**Figure 28**

**Question 11 : Quels types de documents consultez-vous sur place ?**



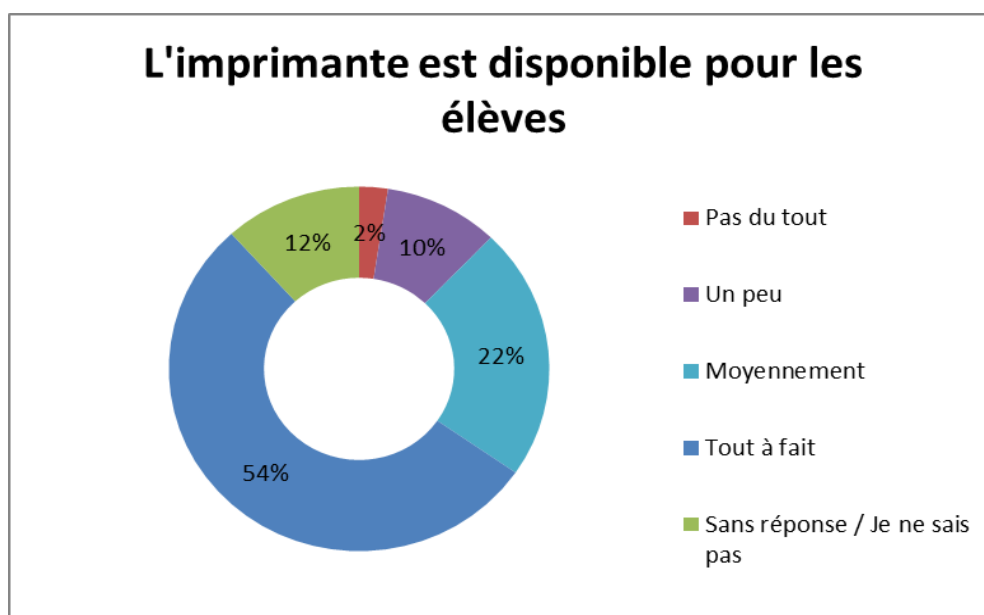
**Figure 29**

**Question 12 : Pourquoi venez-vous au CEDOC ?**



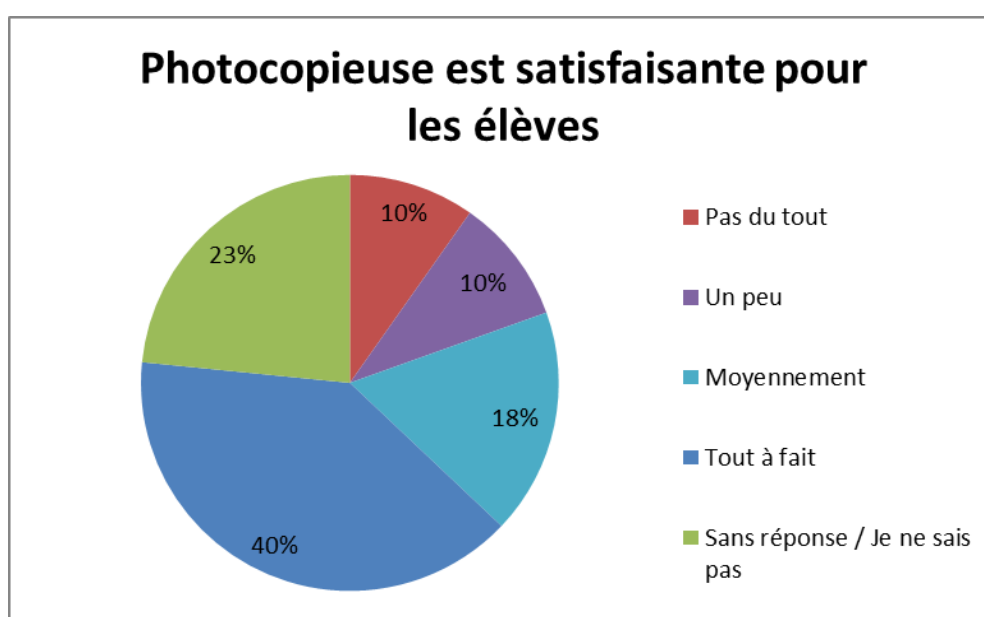
**Figure 30**

**Question 20 : L'imprimante est disponible.**



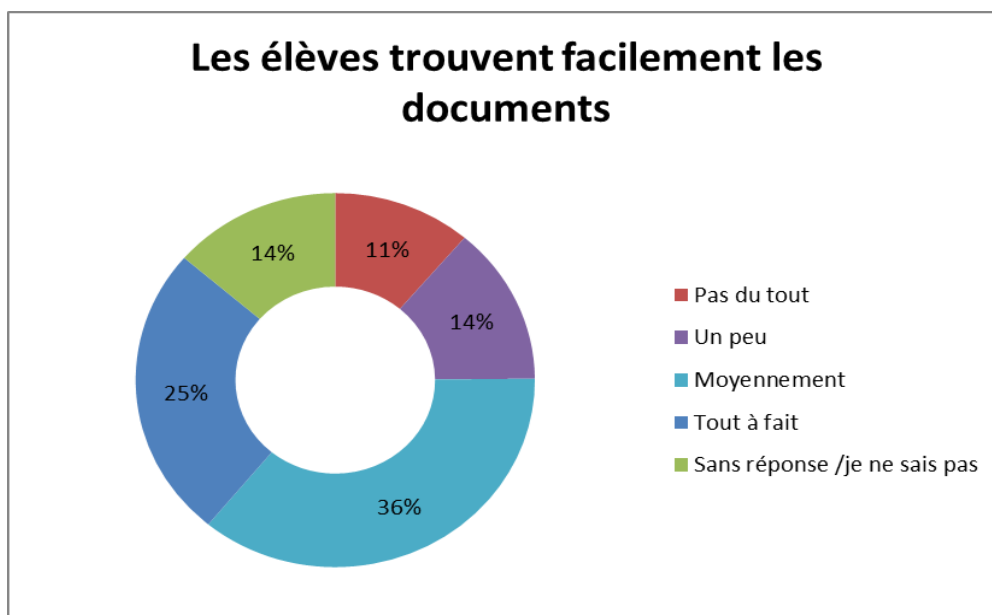
**Figure 31**

**Question 21 : Je peux facilement photocopier.**



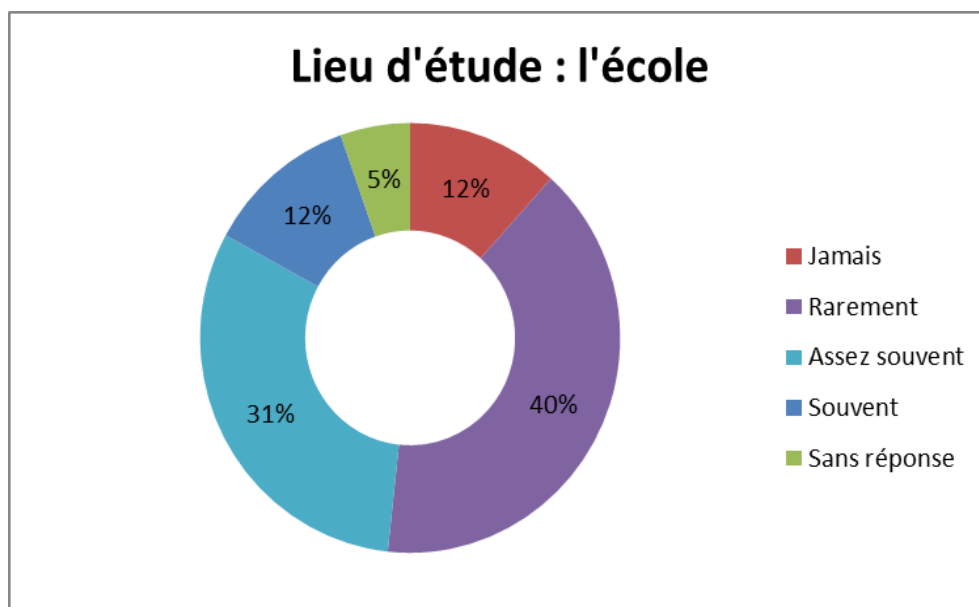
**Figure 32**

**Question 14 : Je trouve facilement les documents en rayons.**



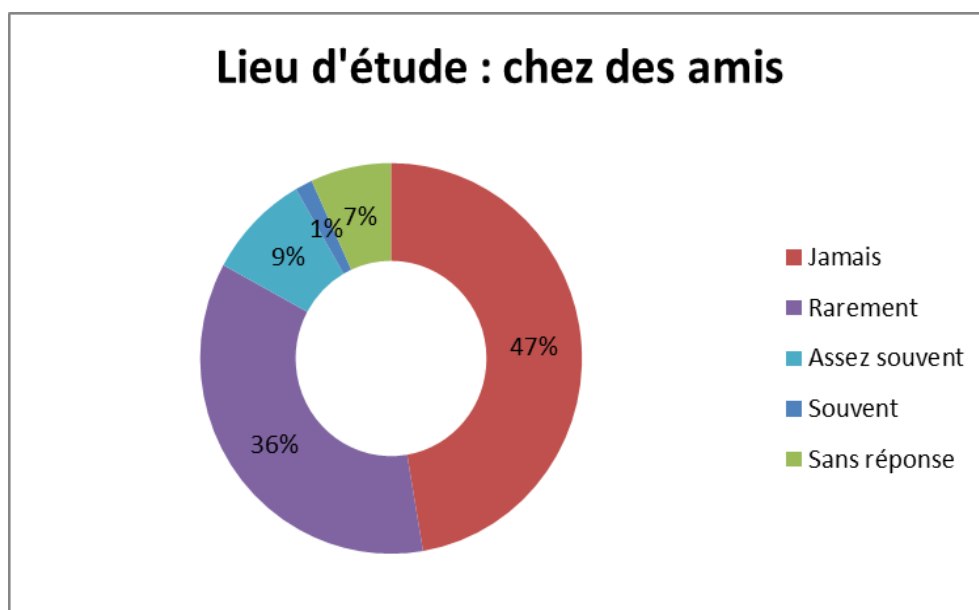
**Figure 33**

**Question 24 : Dans le cadre de vos études où étudiez-vous ? A l'école.**



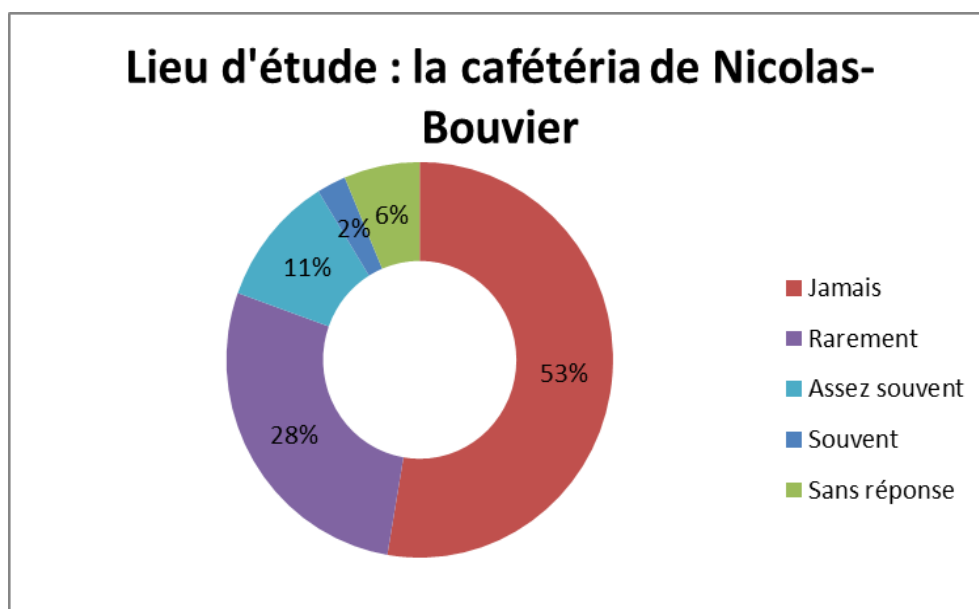
**Figure 34**

**Question 25 : Dans le cadre de vos études où étudiez-vous ? Chez des amis.**



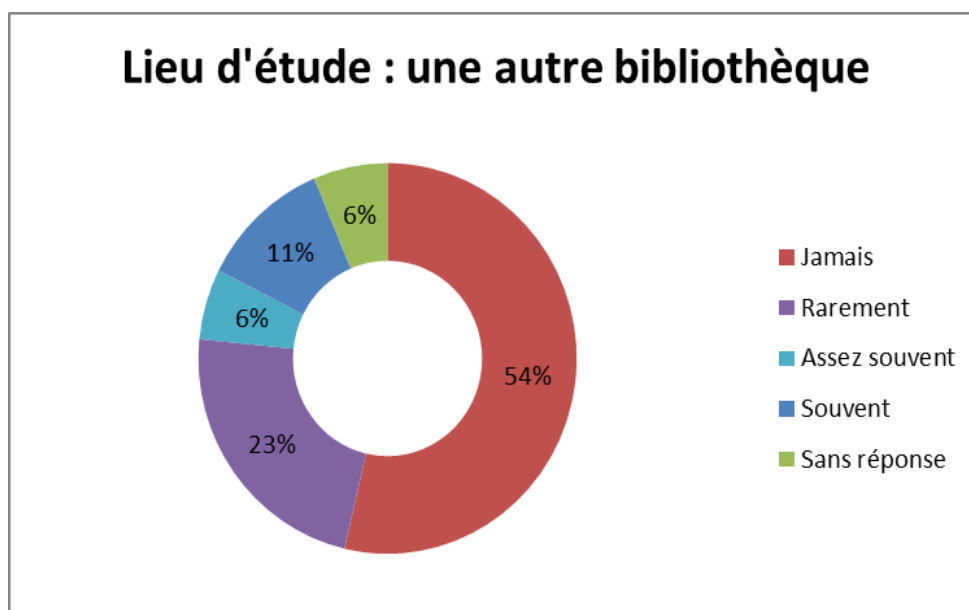
**Figure 35**

**Question 27 : Dans le cadre de vos études où étudiez-vous ? A la cafétéria.**



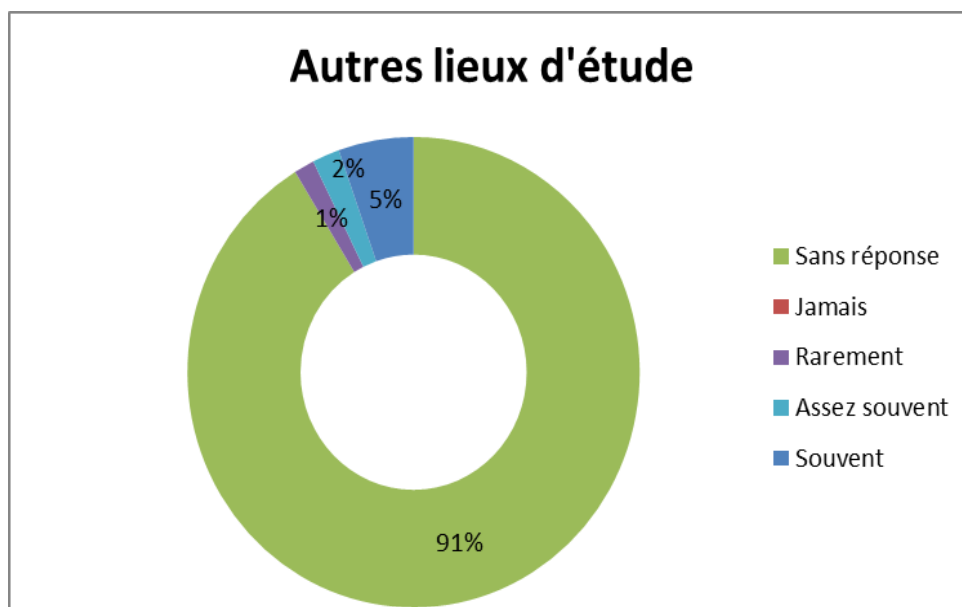
**Figure 36**

**Questions 28 : Dans le cadre de vos études où étudiez-vous ? Dans une autre bibliothèque (autre que le CEDOC)**



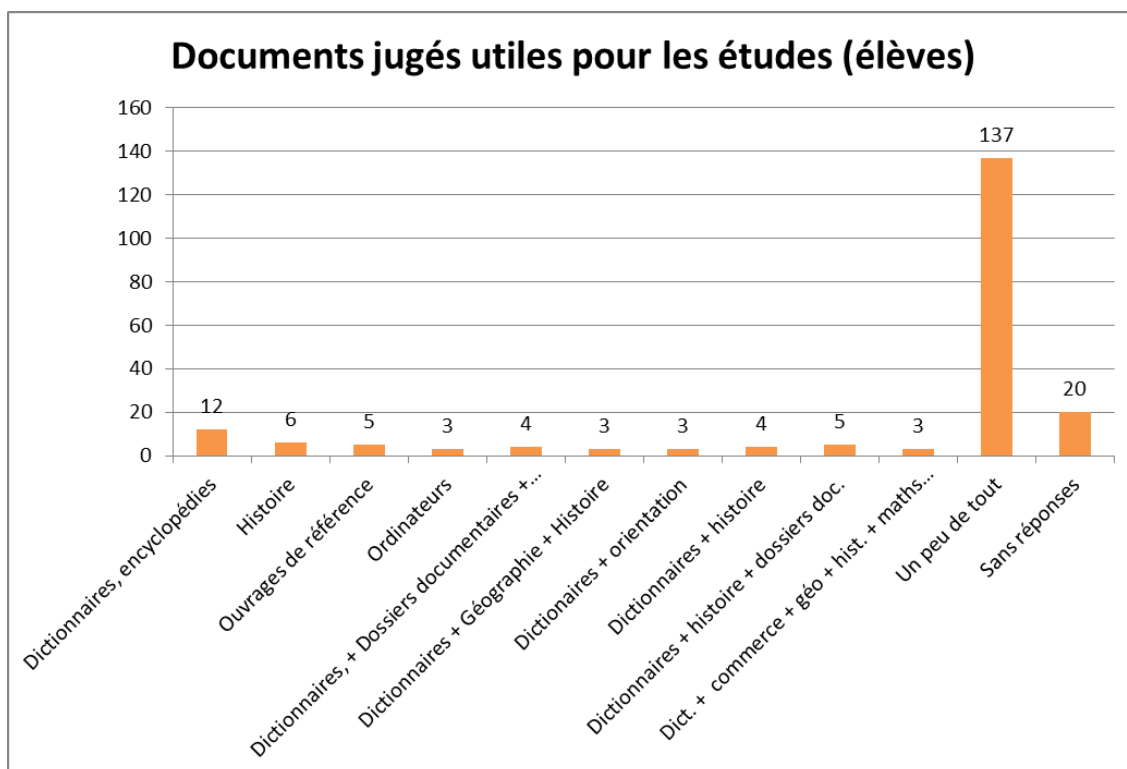
**Figure 37**

**Question 28B : Dans le cadre de vos études où étudiez-vous ? Autre**



**Figure 38**

**Question 29 : Quels types de documents sont utiles pour vos études ?**



## Les professeurs

Figure 39

Question 2 : Depuis quelle année enseignez-vous à Nicolas-Bouvier ?

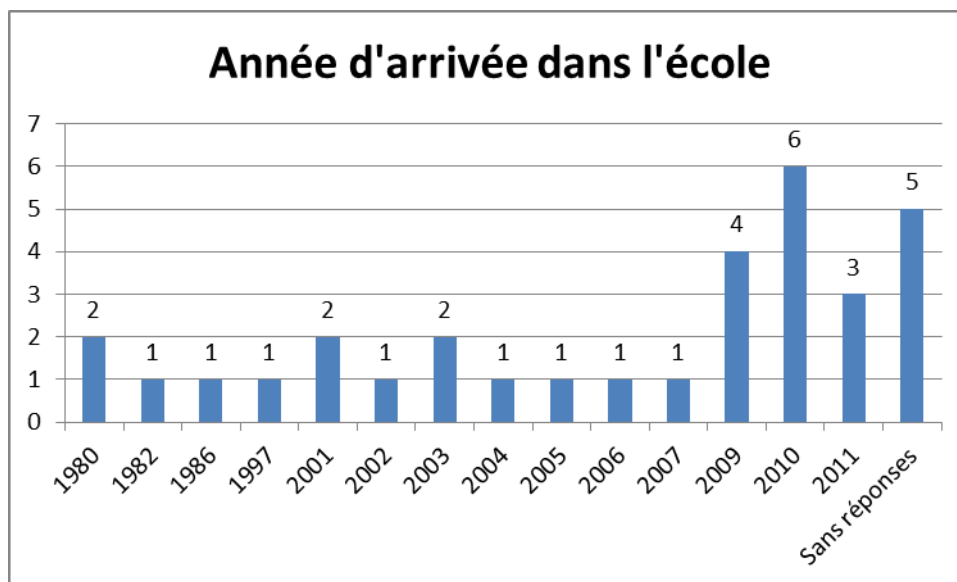
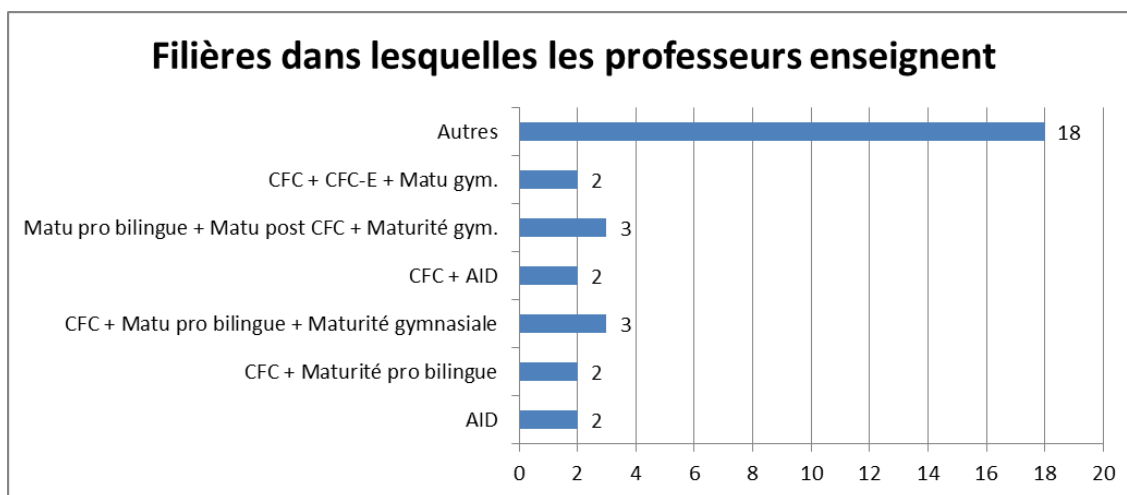


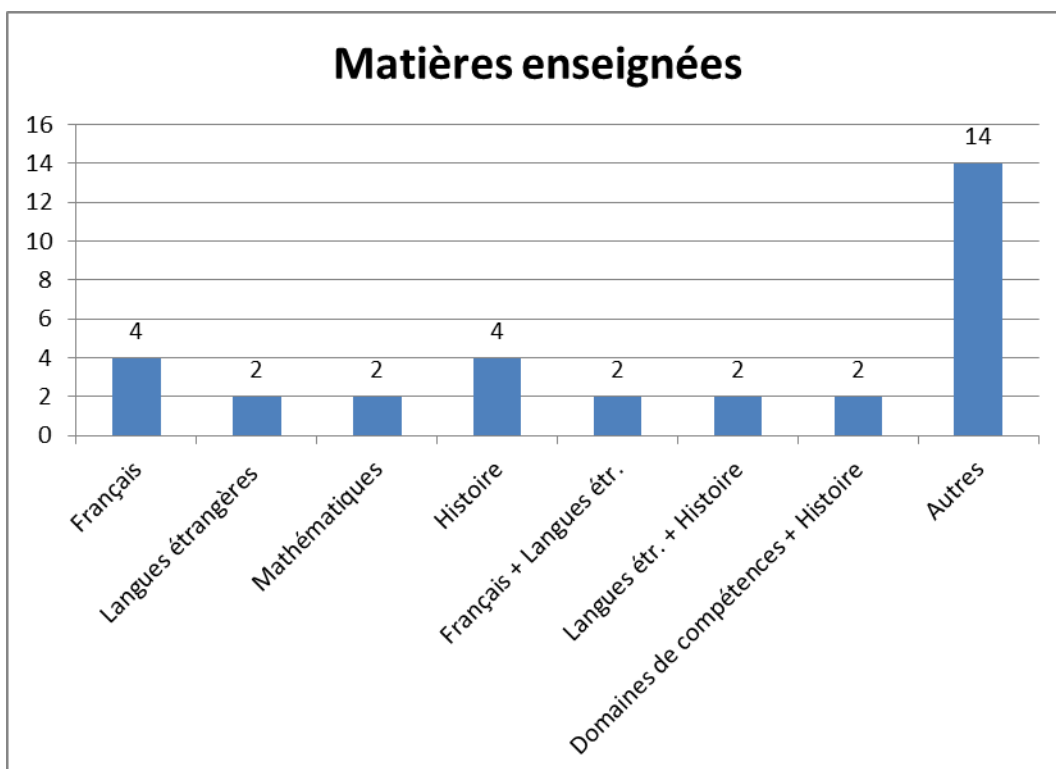
Figure 40

Question 3 : Dans quelle filière enseignez-vous ?



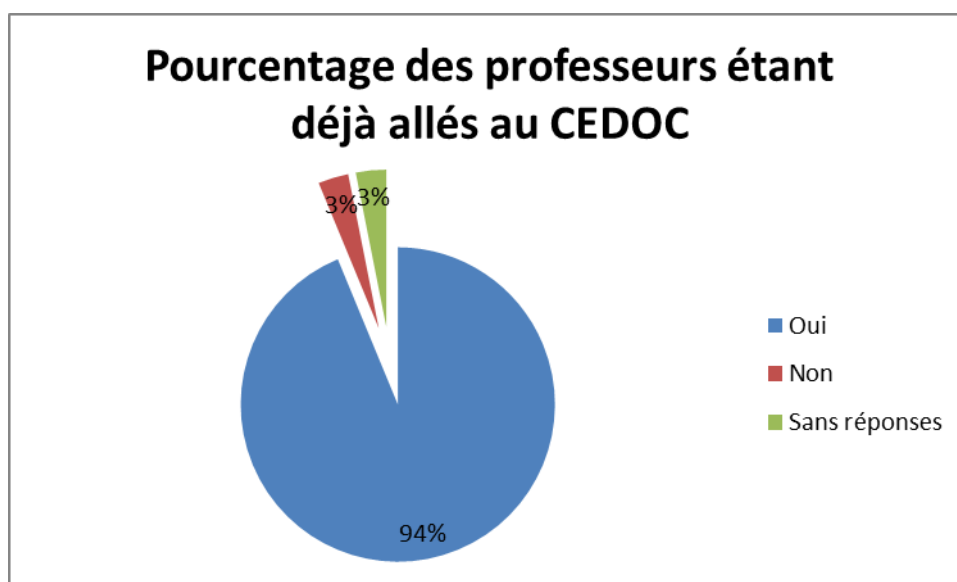
**Figure 41**

**Question 4 : Quelle(s) matière(s) enseignez-vous ?**



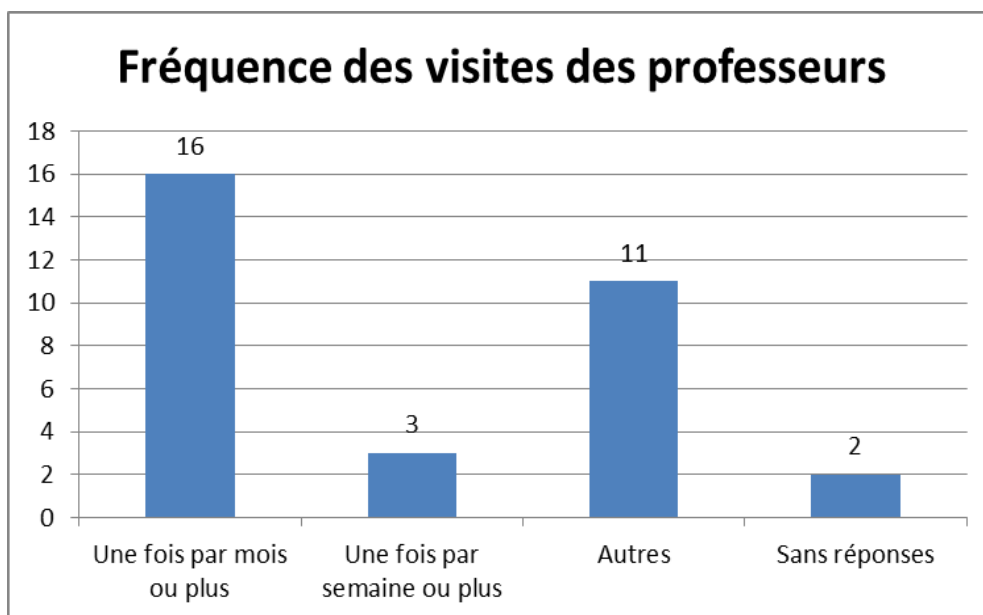
**Figure 42**

**Question 6 : Êtes-vous déjà allé au CEDOC, au moins une fois ?**



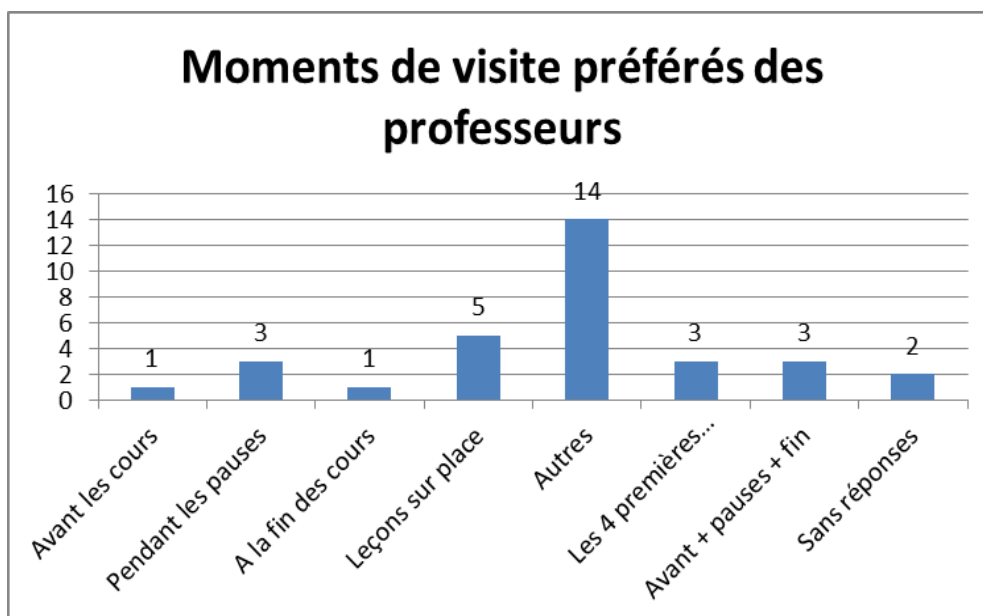
**Figure 43**

**Question 7 : Quelle est la fréquence de vos visites ?**



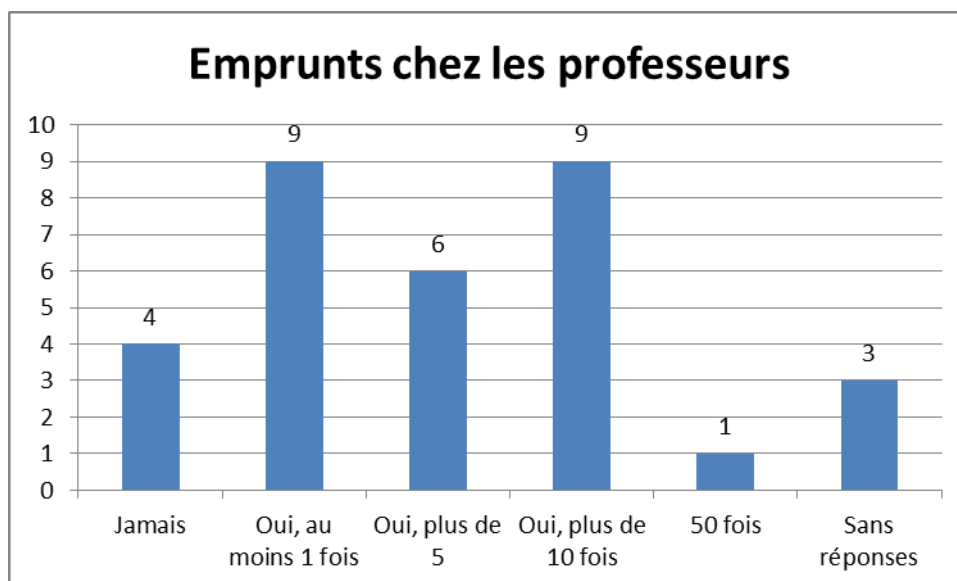
**Figure 44**

**Question 8 : Quand allez-vous au CEDOC ?**



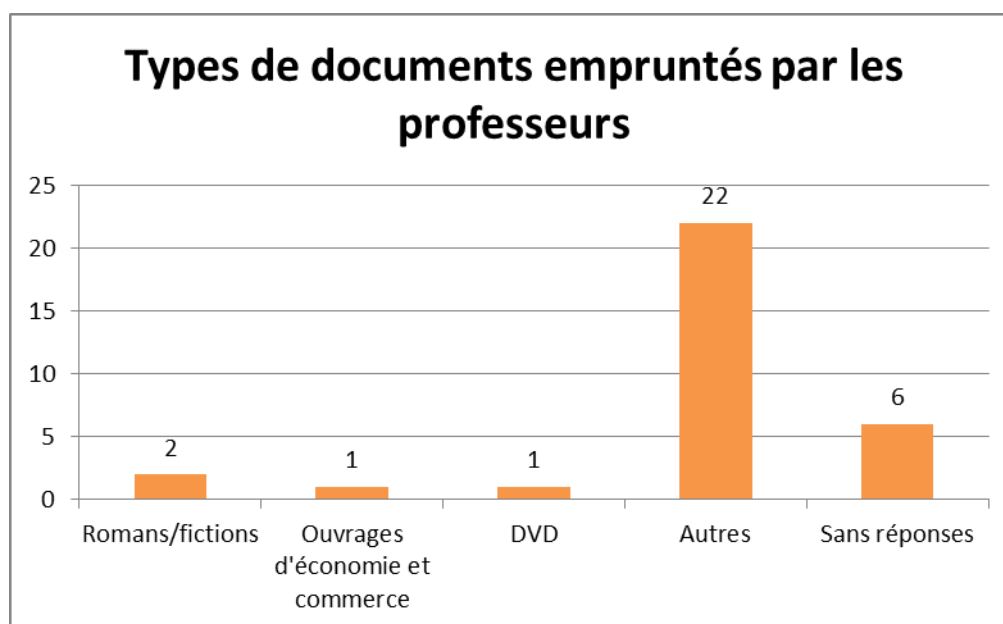
**Figure 45**

**Question 9 : Avez-vous déjà emprunté des documents au CEDOC ?**



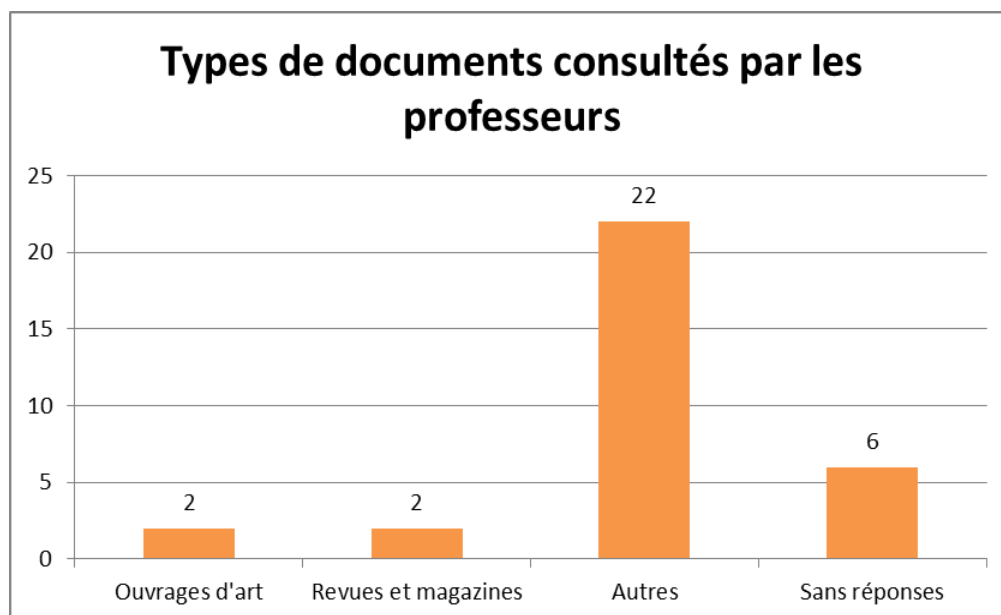
**Figure 46**

**Question 10 : Quels types de documents avez-vous emprunté ?**



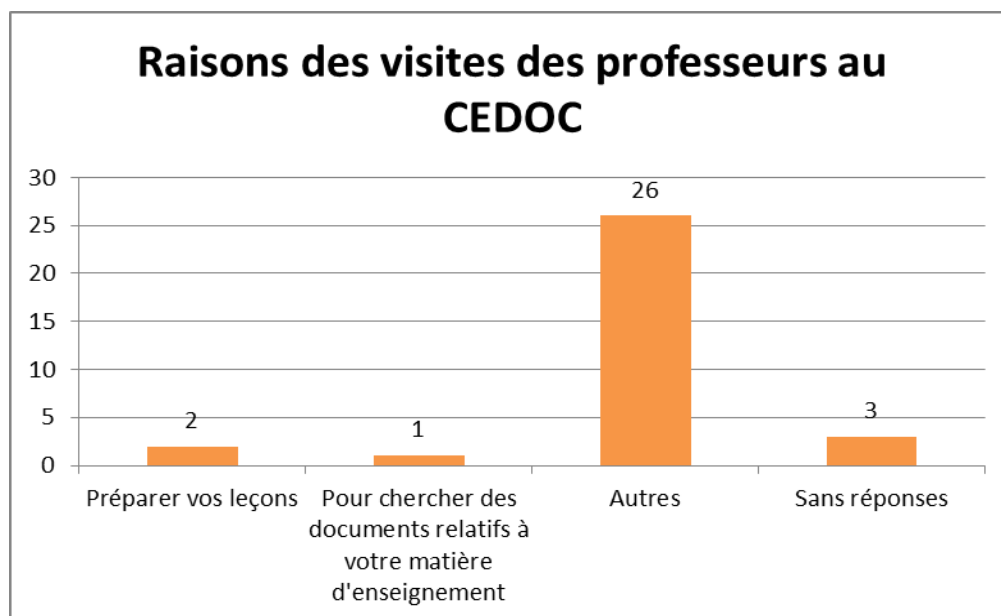
**Figure 47**

**Question 11 : Lors de vos visites, quels documents consultez-vous ?**



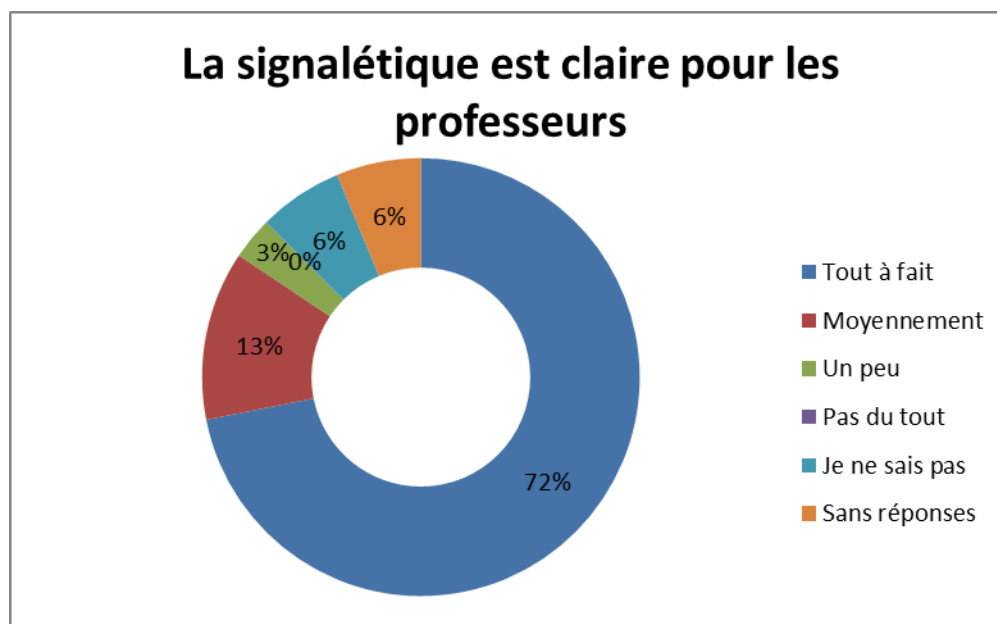
**Figure 48**

**Question 12 : Pourquoi venez-vous au CEDOC ?**



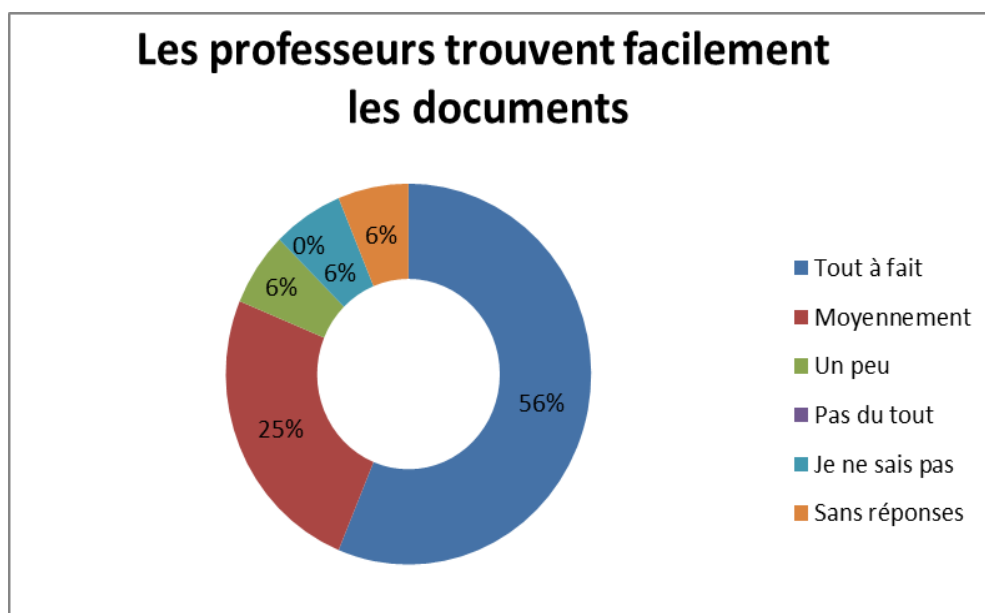
**Figure 49**

**Question 15 : La signalétique est compréhensible.**



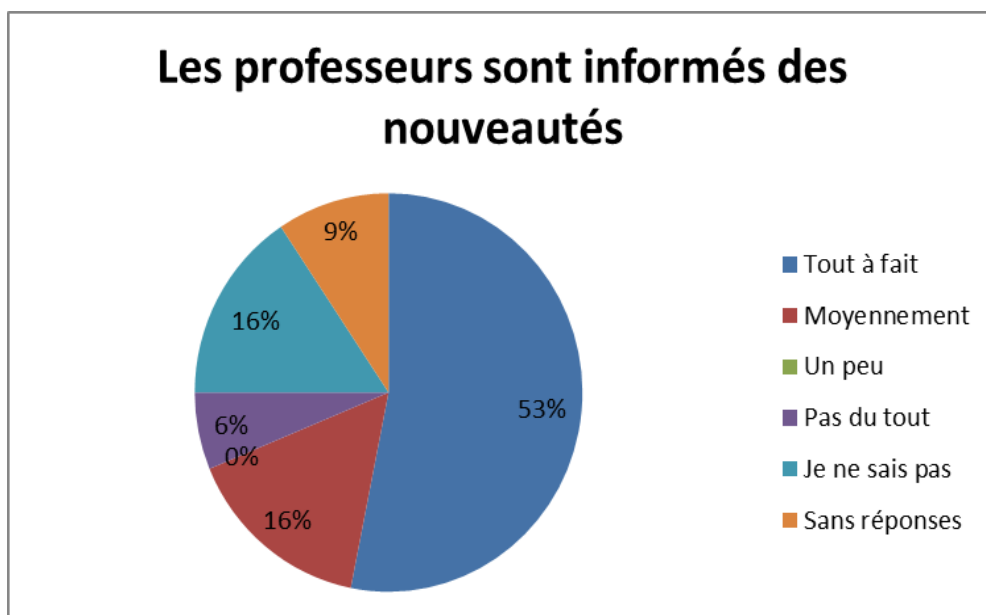
**Figure 50**

**Question 16 : Je trouve facilement les documents.**



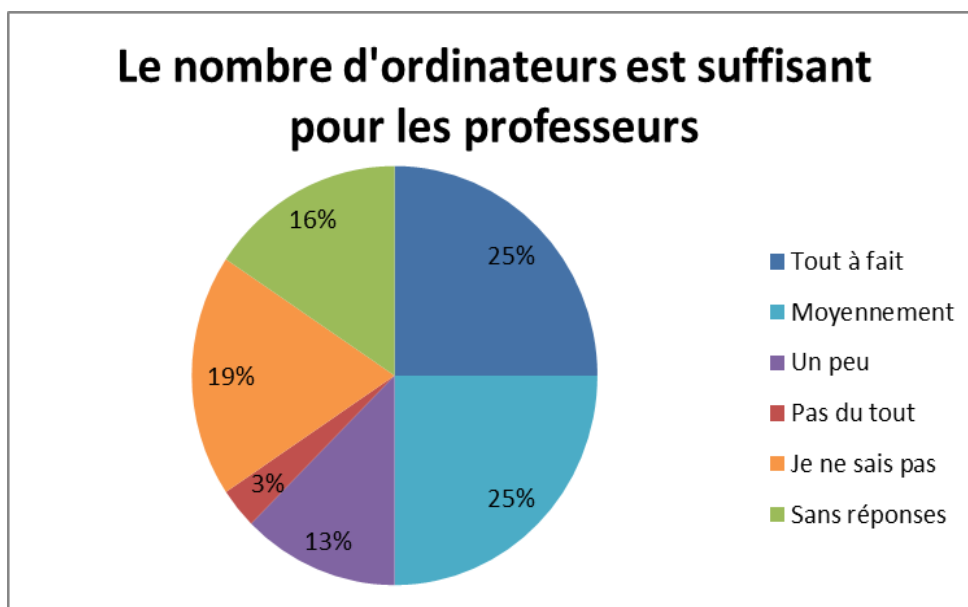
**Figure 51**

**Question 18 : Je suis bien informé des nouveautés.**



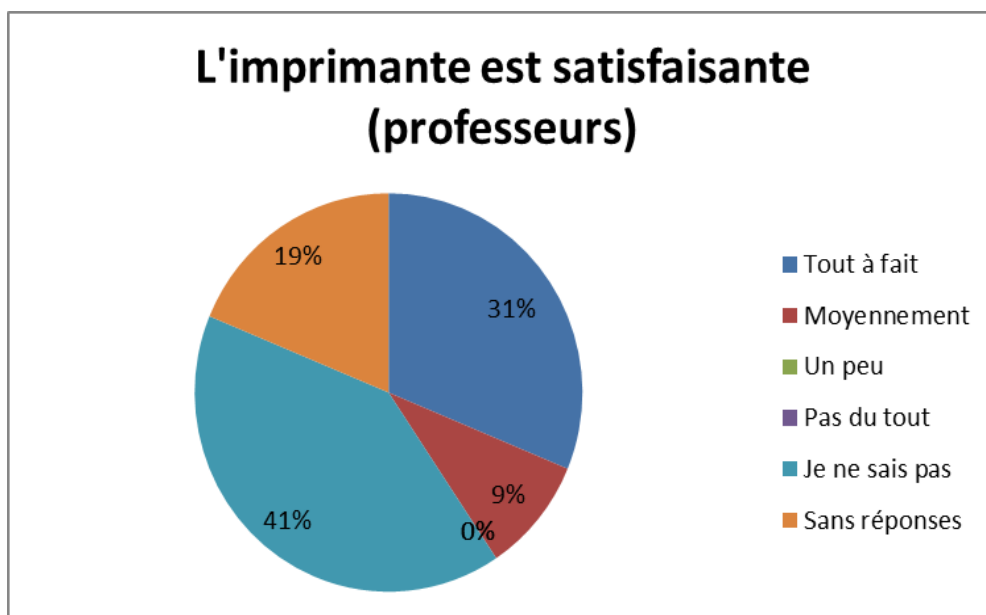
**Figure 52**

**Question 19 : Il y a assez d'ordinateurs**



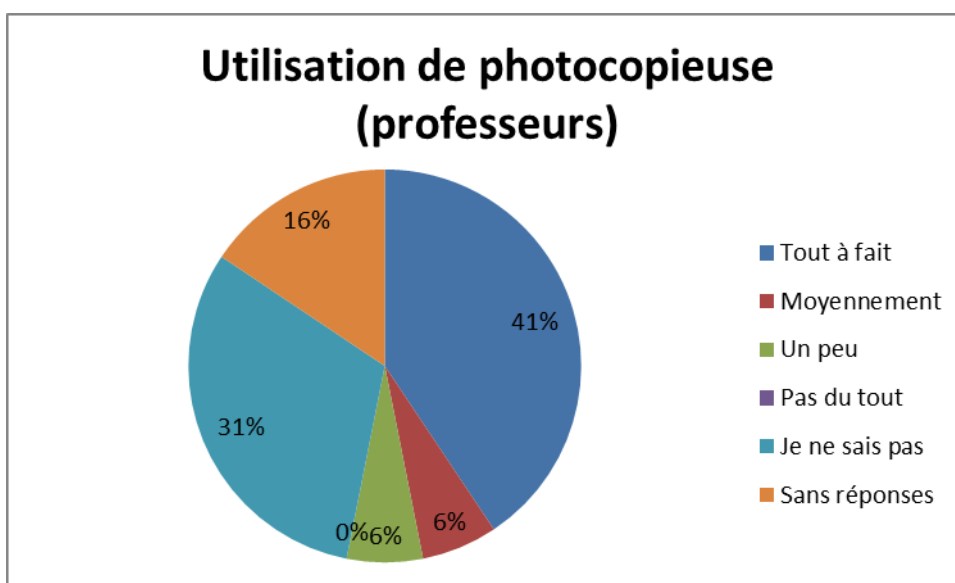
**Figure 53**

**Question 20 : L'imprimante est disponible.**



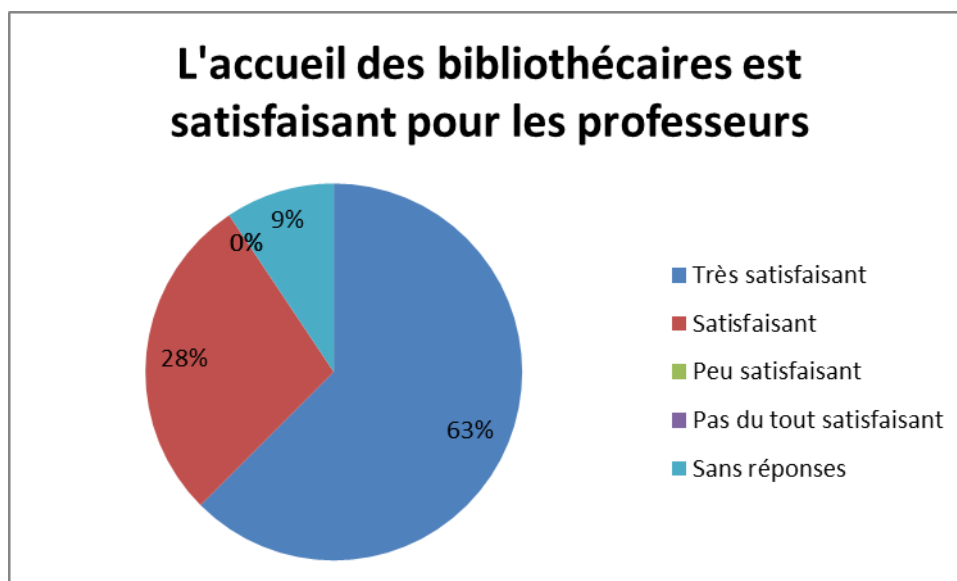
**Figure 54**

**Question 21 : Je peux facilement photocopier.**



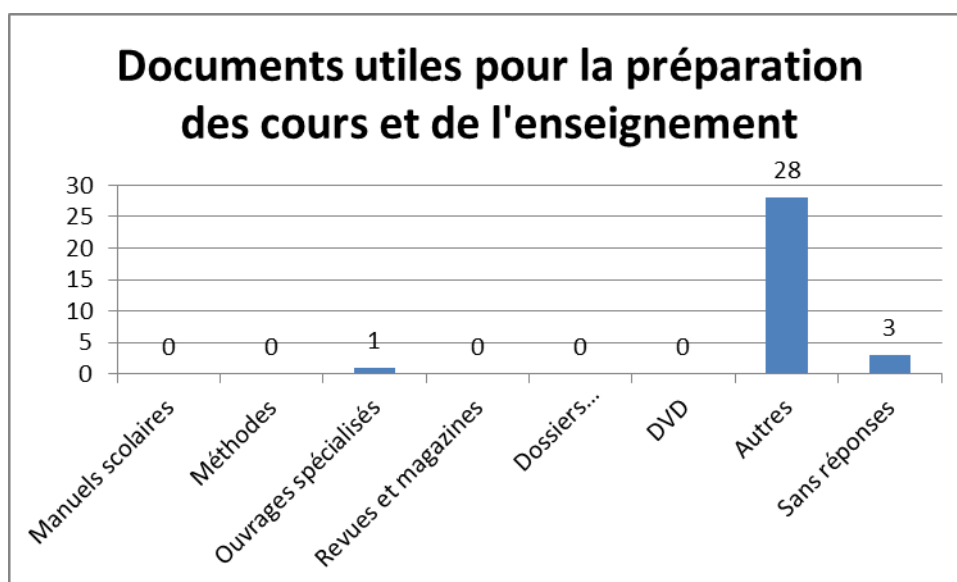
**Figure 55**

**Question 22 : Comment jugez-vous l'accueil des bibliothécaires ?**



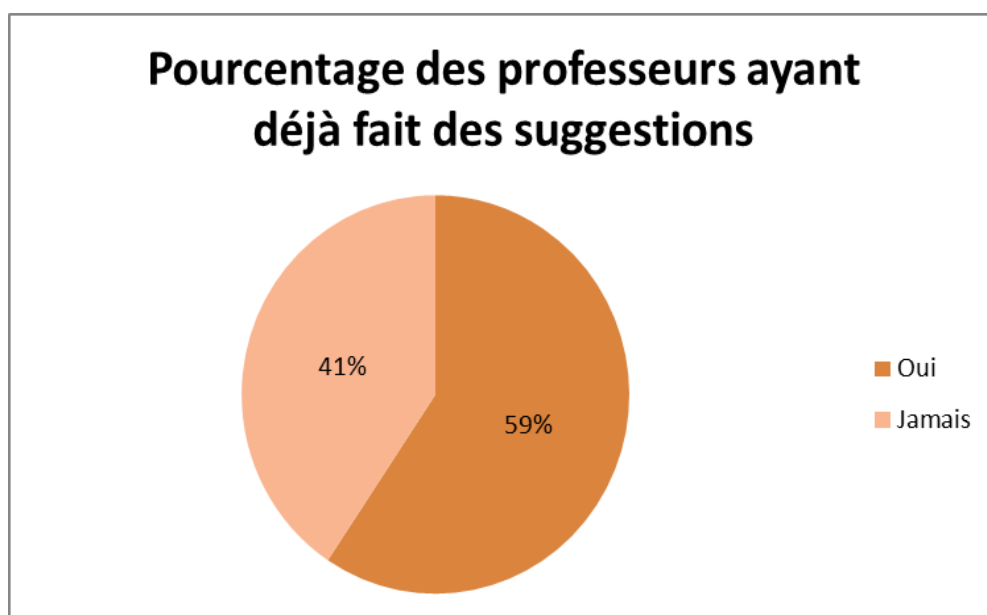
**Figure 56**

**Question 23 : Quels types de documents vous sont utiles pour votre enseignement ?**



**Figure 57**

**Question 24 : Avez-vous déjà fait une suggestion d'achat au CEDOC ?**



## Annexe 2 Questionnaire élèves

### Questionnaire sur les besoins des usagers du centre de documentation du CEC Nicolas-Bouvier

Le questionnaire qui suit a pour but de déterminer les besoins en information des élèves du CEC Nicolas-Bouvier. Il est important d'y répondre afin de permettre au Centre de documentation (ci-dessous CEDOC) de proposer des services adaptés. Nous vous remercions vivement de votre participation.

*Questionnaire anonyme*

---

#### 1. Quel est votre sexe ?

- ☐ Homme
- ☐ Femme

#### 2. Quelle est votre année de naissance ? I \_ I \_ II \_ II \_ I

#### 3. En quelle filière êtes-vous ?

- ☐ CFC d'Employé de Commerce intégré. Plein-temps
- ☐ CFC d'Employé de Commerce - Profil E (apprentissage en mode dual, entreprise et école)
- ☐ Maturité Professionnelle Commerciale (MPC) et bilingue
- ☐ Maturité post-CFC
- ☐ Formation Commerciale pour Porteurs de Maturité (FCPM)
- ☐ Maturité Gymnasiale
- ☐ Assistant en information documentaire

#### 4. Quel est votre degré d'étude ?

- |                               |                               |
|-------------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1ère | <input type="checkbox"/> 2ème |
| <input type="checkbox"/> 3ème | <input type="checkbox"/> 4ème |

---

#### 5. Comment avez-vous connu le CEDOC? Une seule réponse possible (suite page suivante)

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Je l'ai découvert tout seul         | <input type="checkbox"/> Par des camarades |
| <input type="checkbox"/> Par une visite faite avec la classe | <input type="checkbox"/> Via le site web   |

- ☐ Je ne connais pas le CEDOC allez directement à la question 23
- ☐ Autre : .....

**6. Êtes-vous déjà allé au CEDOC, au moins une fois? Une seule réponse possible**

- ☐ Oui ☐ Non allez directement à la question 23

**7. Quelle est la fréquence de vos visites ? Une seule réponse possible**

- ☐ Chaque jour ☐ Une fois par mois ou plus
- ☐ Une fois par semaine ou plus ☐ Jamais
- ☐ Autre : .....

**8. Quand allez-vous au CEDOC ? Plusieurs réponses possibles**

- ☐ Avant le début du cours ☐ A la fin des cours
- ☐ Pendant les pauses ☐ Pendant les cours : leçon sur place
- ☐ Autre : .....

**9. Avez-vous déjà emprunté des documents au CEDOC ? Une seule réponse possible**

- ☐ Oui au moins 1 fois ☐ Non jamais
- ☐ Oui, plus de 5 fois ☐ Autre : .....
- ☐ Oui, plus de 10 fois

**10. Quels types de documents empruntez-vous ? Plusieurs réponses possibles**

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Romans/fictions                     | <input type="checkbox"/> Bandes dessinées                    |
| <input type="checkbox"/> Dictionnaires, encyclopédies        | <input type="checkbox"/> Ouvrages d'économie et commerce     |
| <input type="checkbox"/> Ouvrages de géographie              | <input type="checkbox"/> Ouvrages d'histoire                 |
| <input type="checkbox"/> Ouvrages de sciences sociales       | <input type="checkbox"/> Ouvrages de biologie, santé, chimie |
| <input type="checkbox"/> Ouvrages de mathématiques, physique | <input type="checkbox"/> Ouvrages d'arts                     |
| <input type="checkbox"/> Manuels de langues et scolaires     | <input type="checkbox"/> Dossiers documentaires              |
| <input type="checkbox"/> Revues et magazines                 | <input type="checkbox"/> Dossiers d'orientation              |

professionnelle

- ☐ DVD

**11. Quels types de documents consultez-vous sur place ? Plusieurs réponses possibles (suite page suivante)**

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Romans/fictions                     | <input type="checkbox"/> Bandes dessinées                    |
| <input type="checkbox"/> Dictionnaires, encyclopédies        | <input type="checkbox"/> Ouvrages d'économie et commerce     |
| <input type="checkbox"/> Ouvrages de géographie              | <input type="checkbox"/> Ouvrages d'histoire                 |
| <input type="checkbox"/> Ouvrages de sciences sociales       | <input type="checkbox"/> Ouvrages de biologie, santé, chimie |
| <input type="checkbox"/> Ouvrages de mathématiques, physique | <input type="checkbox"/> Ouvrages d'arts                     |
| <input type="checkbox"/> Manuels de langues et scolaires     | <input type="checkbox"/> Dossiers documentaires              |
| <input type="checkbox"/> Revues et magazines                 | <input type="checkbox"/> Dossiers d'orientation              |
- professionnelle
- ☐ DVD

**12. Pourquoi venez-vous au CEDOC ? Plusieurs réponses possibles**

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Pour des lectures personnelles | <input type="checkbox"/> Pour les ordinateurs         |
| <input type="checkbox"/> Etudier                        | <input type="checkbox"/> Pour les documents scolaires |
| <input type="checkbox"/> Pour passer le temps           | <input type="checkbox"/> Autre : .....                |

**Êtes-vous satisfait de ces aspects :** Cochez ce qui convient. Une seule réponse par ligne.

	Tout à fait	Moyennement	Un peu	Pas du tout	Je ne sais pas
<b>13. La signalétique est compréhensible</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>14. Je trouve facilement les documents aux rayons</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>15. Les bibliothécaires savent me conseiller</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>16. Il y a assez de place de travail</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>17. Je consulte le catalogue Flora</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**18. La plupart du temps, pourquoi utilisez-vous les ordinateurs :** Une seule réponse possible

- ☐ Pour les recherches et usage documentaire      ☐ Pour les loisirs  
☐ Je n'utilise pas les ordinateurs      ☐

Autre : .....

**Donnez votre avis sur ces services :** Cochez ce qui convient. Une seule réponse par ligne.

	Tout à fait	Moyennement	Un peu	Pas du tout	Je ne sais pas
<b>19. Il y a assez d'ordinateurs à disposition</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>20. L'imprimante est disponible</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>21. Je peux facilement photocopier</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**22. Comment jugez-vous l'accueil des bibliothécaires ?** Une seule réponse possible

- ☐ Très satisfaisant      ☐ Peu satisfaisant  
☐ Satisfaisant      ☐ Pas du tout satisfaisant  
☐ Je ne sais pas

**Dans le cadre de vos études où étudiez-vous ?** Cochez ce qui convient. Une seule réponse par ligne.

	Souvent	Assez souvent	Rarement	Jamais
<b>23. A la maison</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>24. A l'école</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>25. Chez des amis</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>26. Au CEDOC</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>27. A la cafétéria</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>28. Dans une bibliothèque (autre que le CEDOC)</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Autre : .....</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**29. Quels types de documents sont utiles pour vos études ? Plusieurs réponses possibles**

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Romans/fictions                     | <input type="checkbox"/> Bandes dessinées                    |
| <input type="checkbox"/> Dictionnaires, encyclopédies        | <input type="checkbox"/> Ouvrages d'économie et commerce     |
| <input type="checkbox"/> Ouvrages de géographie              | <input type="checkbox"/> Ouvrages d'histoire                 |
| <input type="checkbox"/> Ouvrages de sciences sociales       | <input type="checkbox"/> Ouvrages de biologie, santé, chimie |
| <input type="checkbox"/> Ouvrages de mathématiques, physique | <input type="checkbox"/> Ouvrages d'arts                     |
| <input type="checkbox"/> Ouvrages de linguistique            | <input type="checkbox"/> Dossiers documentaires              |
| <input type="checkbox"/> Revues et magazines                 | <input type="checkbox"/> Dossiers d'orientation              |
| <input type="checkbox"/> professionnelle                     |  |
| <input type="checkbox"/> DVD                                 | <input type="checkbox"/> Autre :                             |

.....

**30. Dans l'espace ci-dessous, vous avez la possibilité d'écrire vos remarques à propos du Centre de documentation.**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....  
**Merci de votre participation !**

## **Annexe 3 Questionnaire professeurs**

### **Questionnaire sur les besoins des usagers du centre de documentation du CEC Nicolas-Bouvier**

Le questionnaire qui suit a pour but de déterminer les besoins en information des professeurs du CEC Nicolas-Bouvier. Il est important d'y répondre afin de permettre au Centre de documentation (ci-dessous CEDOC) de proposer des services adaptés. Nous vous remercions vivement de votre participation.

#### *Questionnaire anonyme*

---

**1. Quel est votre sexe ?**

- ☐ Homme
- ☐ Femme

**2. Depuis quelle année enseignez-vous à Nicolas-Bouvier?** |\_| |\_|\_|\_|

**3. Dans quelle filière enseignez-vous ?** Plusieurs réponses possibles

- ☐ CFC d'Employé de Commerce intégré
- ☐ CFC d'Employé de Commerce - Profil E
- ☐ Maturité Professionnelle Commerciale (MPC) et bilingue
- ☐ Maturité post-CFC
- ☐ Formation Commerciale pour Porteurs de Maturité (FCPM)
- ☐ Maturité Gymnasiale
- ☐ Assistant en information documentaire

**4. Quelle(s) matière(s) enseignez-vous?** Plusieurs réponses possibles (suite page suivante)

---

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Français                 | <input type="checkbox"/> Langues étrangères                      |
| <input type="checkbox"/> Arts visuels             | <input type="checkbox"/> Biologie                                |
| <input type="checkbox"/> Physique                 | <input type="checkbox"/> Chimie                                  |
| <input type="checkbox"/> Mathématiques            | <input type="checkbox"/> Disciplines économiques et commerciales |
| <input type="checkbox"/> Domaines de compétences  | <input type="checkbox"/> Droit                                   |
| <input type="checkbox"/> Education physique       | <input type="checkbox"/> Géographie                              |
| <input type="checkbox"/> Histoire                 | <input type="checkbox"/> Histoire de l'art                       |
| <input type="checkbox"/> Information documentaire | <input type="checkbox"/> Civisme                                 |
| <input type="checkbox"/> Philosophie              | <input type="checkbox"/> Bureautique/informatique                |
| <input type="checkbox"/> PP/MDT/TRE/IEP           | <input type="checkbox"/> Orientation santé sociale               |
| <input type="checkbox"/> Sciences naturelles      | <input type="checkbox"/> Techniques de communication orale       |
- 

**5. Comment avez-vous connu le CEDOC? Une seule réponse possible**

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Lors de mon engagement   | <input type="checkbox"/> Je l'ai découvert seul     |
| <input type="checkbox"/> J'ai emmené ma classe le visiter                                     | <input type="checkbox"/> Via le site web de l'école |
| <input type="checkbox"/> Je ne connais pas le CEDOC <u>allez directement à la question 23</u> |   |
| <input type="checkbox"/> Autre : .....  |   |

**6. Etes-vous déjà allé au CEDOC, au moins une fois?**

- ☐ Oui    ☐ Non allez directement à la question 23

**7. Quelle est la fréquence de vos visites ? Une seule réponse possible**

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Chaque jour                  | <input type="checkbox"/> Une fois par mois ou plus |
| <input type="checkbox"/> Une fois par semaine ou plus | <input type="checkbox"/> Autre :                   |

**8. Quand allez-vous au CEDOC ? Plusieurs réponses possibles**

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Avant le début des cours | <input type="checkbox"/> Pendant les cours : leçon sur place |
| <input type="checkbox"/> Pendant les pauses       | <input type="checkbox"/> Autre : .....                       |
| <input type="checkbox"/> A la fin des cours       |  |
-

**9. Avez-vous déjà emprunté des documents au CEDOC ? Une seule réponse possible**

- ☐ Oui au moins 1 fois.    ☐ Oui, plus de 10 fois  
☐ Oui, plus de 5 fois    ☐ Non jamais  
☐ Autre : .....

**10. Quels types de documents avez-vous emprunté ? Plusieurs réponses possibles**

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Romans/fictions                | <input type="checkbox"/> Bandes dessinées                       |
| <input type="checkbox"/> Dictionnaires, encyclopédies   | <input type="checkbox"/> Ouvrages d'économie et commerce        |
| <input type="checkbox"/> Ouvrages de géographie         | <input type="checkbox"/> Ouvrages d'histoire                    |
| <input type="checkbox"/> Ouvrages de sciences sociales  | <input type="checkbox"/> Ouvrages de sciences appliquées        |
| <input type="checkbox"/> Ouvrages de sciences exactes   | <input type="checkbox"/> Ouvrages d'arts                        |
| <input type="checkbox"/> Manuels de langue et scolaires | <input type="checkbox"/> Dossiers documentaires                 |
| <input type="checkbox"/> Revues et magazines            | <input type="checkbox"/> Dossiers d'orientation professionnelle |
| <input type="checkbox"/> DVD                            |   |

**11. Lors de vos visites, quels documents consultez-vous sur place ? Plusieurs réponses possibles (suite page suivante)**

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Romans/fictions                 | <input type="checkbox"/> Bandes dessinées                |
| <input type="checkbox"/> Dictionnaires, encyclopédies    | <input type="checkbox"/> Ouvrages d'économie et commerce |
| <input type="checkbox"/> Ouvrages de géographie          | <input type="checkbox"/> Ouvrages d'histoire             |
| <input type="checkbox"/> Ouvrages de sciences sociales   | <input type="checkbox"/> Ouvrages de sciences appliquées |
| <input type="checkbox"/> Ouvrages de sciences exactes    | <input type="checkbox"/> Ouvrages d'arts                 |
| <input type="checkbox"/> Manuels de langues et scolaires | <input type="checkbox"/> Dossiers documentaires          |
| <input type="checkbox"/> Revues et magazines             | <input type="checkbox"/> Dossiers d'orientation (pro)    |
| <input type="checkbox"/> DVD                             |  |

**12. Pourquoi venez-vous au CEDOC ? Plusieurs réponses possibles**

- ☐ Chercher des lectures de loisirs
- ☐ Préparer vos leçons
- ☐ Chercher des DVD
- ☐ Pour les ordinateurs
- ☐ Pour chercher des documents relatifs à votre matière d'enseignement
- ☐ Autre : .....

**13. Avez-vous emmené votre classe visiter le CEDOC?**

- ☐ Oui    ☐ Non

**14. Si oui, qu'est-ce que vous y avez fait ? Plusieurs réponses possibles**

- ☐ Une leçon                      ☐ Présenter les lieux
- ☐ Utiliser les ordinateurs      ☐ Autre :

**Êtes-vous satisfait de ces aspects : Cochez une réponse par ligne**

	Tout à fait	Moyennement	Un peu	Pas du tout	Je ne sais pas
<b>15. La signalétique est compréhensible</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>16. Je trouve facilement les documents</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>17. Les bibliothécaires savent me conseiller</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>18. Je suis bien informé des nouveautés</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Donnez votre avis sur ces services : Cochez une réponse par ligne

	Tout à fait	Moyennement	Un peu	Pas du tout	Je ne sais pas
<b>19. Il y a assez d'ordinateurs à disposition</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>20. L'imprimante est disponible</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>21. Je peux facilement photocopier</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**22. Comment jugez-vous l'accueil des bibliothécaires ?** Une seule réponse possible

- ☐ Très satisfaisant      ☐ Peu satisfaisant  
☐ Satisfaisant      ☐ Pas du tout satisfaisant  
☐ Je ne sais pas

**23. Quels types de documents vous sont utiles pour votre enseignement ?** Plusieurs réponses possibles

- ☐ Manuels scolaires utilisés par les élèves  
☐ Autres méthodes à disposition au CEDOC  
☐ Ouvrages spécialisés dans votre domaine  
☐ Revues et magazines  
☐ Dossiers documentaires  
☐ DVD  
☐ Autre : .....

**24. Avez-vous déjà fait une suggestion d'achat au CEDOC?**

- ☐ Je ne sais pas de quoi il s'agit      ☐ Jamais
- ☐ Oui

**25. Dans l'espace ci-dessous, vous avez la possibilité d'écrire vos remarques à propos du CEDOC.**

MG/P:\Mes Documents\Travail de bachelor\Directive et évaluation\Charte graphique.doc/02.11.