

h e g

Haute école de gestion  
Genève

# **Attentes des académiques en matière de services fournis par les bibliothèques des sciences et de médecine :**

## **Des mutations à anticiper ?**



**UNIVERSITÉ  
DE GENÈVE**

DIVISION DE L'INFORMATION  
SCIENTIFIQUE (DIS)

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

par :

**Floriane MULLER**

Directrice du travail de Master :

**Stéphanie POUCHOT, PhD - professeure HES en information documentaire**

**Genève, 29 août 2014**

**Haute École de Gestion de Genève (HEG-GE)**

**Filière Information Documentaire**

## Déclaration

Ce travail de Master 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 Master of Science en information documentaire.

L'étudiant a envoyé ce document par email à l'adresse remise par son directeur de travail de Master pour analyse par le logiciel de détection de plagiat URKUND, selon la procédure détaillée à l'URL suivante : [http://www.orkund.fr/student\\_gorsahar.asp](http://www.orkund.fr/student_gorsahar.asp).

L'étudiant accepte, le cas échéant, la clause de confidentialité. L'utilisation des conclusions et recommandations formulées dans le travail de Master, sans préjuger de leur valeur, n'engage ni la responsabilité de l'auteur, ni celle du directeur du travail de Master ou 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 Genève, le 29 août 2014

Floriane Muller

## Remerciements

Je tiens à remercier toutes les personnes qui m'ont apporté leur aide dans la réalisation de ce travail. Ma gratitude va ainsi :

A Tamara Morcillo, responsable du site Uni CMU (Médecine) de la Bibliothèque de l'Université de Genève, pour m'avoir confié ce mandat et accompagnée dans sa réalisation, mais aussi pour son écoute et son intérêt constant envers ce sujet.

A Annabel Chanteraud, responsable du site Uni Arve (Sciences) de la Bibliothèque de l'Université de Genève, pour s'être associée à la démarche de Madame Morcillo, pour m'avoir ouvert les portes de la BELS (Bibliothèque Ernst & Lucie Schmidheiny) et prodigué ses conseils.

A Bénédicte Dupré, coordinatrice des services de la BELS, qui fut mon interlocutrice de contact au sein de cette bibliothèque, pour ses relectures, ses conseils, et pour nos discussions informelles sur le sujet, toujours enrichissantes.

A Stéphanie Pouchot, ma directrice de travail de master, professeure à la HEG, pour m'avoir accompagnée dans ce travail, pour sa disponibilité, ses conseils et son intérêt.

Enfin, je souhaite également remercier les collaboratrices des bibliothèques pour leur accueil et leur participation aux brainstormings : Gervaise Badet, Myriam Benichou, Cristina Calvo, Séverine Cattin, Anne Moenne Loccoz-Biffiger, Muriel Leclerc ; Rachel Bays, Francine Dreier, Laure Mellifluo et Anne Morin.

Ma reconnaissance va aussi à toutes les autres personnes m'ayant aidée pour l'enquête, notamment mes amies Jasmin Hügi, Sophie Henchoz et Tania Ferreira pour le prétest, ainsi que différents collaborateurs de l'Université de Genève : Olivia Peila pour les statistiques concernant le personnel, les vice-doyens Laurent Bernheim et Jérôme Lacour pour leur soutien à l'enquête et leur promotion de cette dernière, Alexandra Charvet sans qui l'envoi des invitations à l'enquête n'aurait pas pu se faire et, bien sûr, tous les académiques ayant participé à l'enquête.

Je remercie aussi Isabelle de Kaenel de la BiUM à Lausanne de m'avoir invitée à participer à l'un des focus groups qu'elle avait organisés et de son chaleureux accueil.

J'exprime enfin un remerciement tout particulier à mes proches et plus spécialement à ma famille, pour leurs encouragements, leur soutien constant et leurs relectures.

## Résumé

**Objectif** – L'objectif de ce travail est de faire le point sur les besoins des académiques [collaborateurs chargés de tâches d'enseignement ou de recherche] en matière de services pour adapter et faire évoluer l'offre de deux bibliothèques de l'Université de Genève dévolues à la médecine (CMU) et à la biologie, à la chimie, à la physique et aux sciences pharmaceutiques (Ernst & Lucie Schmidheiny).

**Méthodologie / Approche** – Une méthodologie en trois temps a été adoptée. (1) Une revue de littérature a permis d'identifier les activités des académiques, les besoins liés à ces activités, et les services novateurs mis en place dans d'autres bibliothèques universitaires de médecine et de sciences. L'évolution conséquente des rôles endossés par les bibliothécaires a également été abordée. (2) Une analyse de a ensuite été conduite dans les deux bibliothèques concernées, notamment sous la forme de brainstormings collectifs des collaborateurs. (3) Une enquête en ligne a enfin permis de recueillir l'opinion des académiques genevois sur une sélection de potentiels nouveaux services ainsi que sur leur usage et connaissance des services actuels. Un focus group lausannois a aussi été entendu.

**Résultats** – Cette recherche a permis de confirmer que les académiques de sciences et de médecine de l'UNIGE sont devenus des usagers à distance, préoccupés par les ressources électroniques mais connaissant mal l'étendue des services proposés par leur bibliothèque. L'enquête a souligné leur intérêt pour des services de veille, de bibliométrie, d'aide à la publication et parfois d'aide à la revue systématique. Des recommandations sont donc proposées concernant la communication et l'évolution des services.

**Originalité / Apport** – Cette étude répertorie de nombreuses initiatives novatrices de services, ainsi que certains nouveaux rôles endossés par les bibliothécaires ; le tout dans une approche orientée-usager. Au lieu de s'intéresser aux besoins des étudiants, pour lesquels la littérature professionnelle abonde, cette recherche se concentre sur ceux, méconnus, des académiques, usagers à distance. En proposant des actions concrètes pour mieux répondre aux attentes des académiques, ce travail s'inscrit dans une réflexion stratégique plus large de la Bibliothèque de l'Université de Genève (plan stratégique 2014-2017).

**Mots-clés** – bibliothèques universitaires, services, innovation, adaptation des services, analyse des besoins, usagers académiques, chercheurs, partenariat avec les académiques, évolution du métier, rôles des spécialistes ID, compétences.



<b>3.2</b>	<b>Résultats de l'analyse de l'existant .....</b>	<b>22</b>
3.2.1	Les services existants .....	22
3.2.2	Les demandes des académiques.....	23
3.2.2.1	Le contact avec les académiques .....	23
3.2.3	La visibilité des services.....	24
3.2.3.1	Quid d'une promotion plus active ? .....	25
3.2.4	La motivation des collaborateurs.....	26
<b>4.</b>	<b>Enquête menée auprès des académiques.....</b>	<b>27</b>
<b>4.1</b>	<b>Méthodologie adoptée .....</b>	<b>27</b>
4.1.1	Définition du public cible.....	27
4.1.2	Type d'étude et choix du dispositif .....	28
4.1.2.1	Une approche quantitative par enquête en ligne .....	28
4.1.2.2	Limiter les défauts du dispositif choisi .....	28
4.1.2.3	Des compléments qualitatifs (questions ouvertes, focus group).....	28
4.1.3	Elaboration du dispositif : création du questionnaire.....	29
4.1.3.1	Choix des questions .....	29
4.1.3.1.1	Sélection de nouveaux services proposés dans l'enquête.....	29
4.1.3.1.2	Définitions des questions concernant les services existants .....	30
4.1.3.1.3	Profil du répondant .....	31
4.1.3.2	Formulation des questions et des choix de réponses .....	31
4.1.3.3	Structuration et mise en forme .....	32
4.1.3.4	Prétest de la situation de collecte (email et questionnaire).....	33
4.1.4	Lancement de l'enquête et administration .....	34
<b>4.2</b>	<b>Résultats du dépouillement de l'enquête .....</b>	<b>35</b>
4.2.1	Une bonne participation .....	35
4.2.1.1	Taux de réponse et profil des répondants.....	35
4.2.1.2	Avertissement quant à la représentativité .....	35
4.2.2	Intérêt pour de nouveaux services .....	36
4.2.2.1	Un intérêt bien présent, mais encore hésitant.....	36
4.2.2.2	Quelques services de prédilection .....	36
4.2.2.3	Des tendances plus fines, selon la section, la fonction ou l'ancienneté .....	37
4.2.2.4	Services de veille : bilan.....	38
4.2.2.5	Services de formation : bilan .....	38
4.2.2.6	Présentation des bases de données : bilan .....	39
4.2.2.7	Services d'aide et de conseil : bilan .....	40
4.2.2.8	Autres besoins et autres services souhaités .....	41
4.2.2.8.1	Données de la recherche .....	41
4.2.2.8.2	Souhaits exprimés .....	41
4.2.3	Usage de la bibliothèque et de ses services actuels .....	42
4.2.3.1	(Mé)connaissance des services .....	42
4.2.3.1.1	Utilisation des services connus .....	43
4.2.3.2	Communications et contacts avec la bibliothèque et ses spécialistes.....	43
4.2.3.2.1	Fréquence d'entrée en contact.....	43
4.2.3.2.2	Contact privilégié avec le spécialiste : sujet et mode de contact .....	44
4.2.4	Commentaires des répondants .....	45
4.2.4.1	Une bonne satisfaction générale, avec quelques bémols.....	45
4.2.4.2	Leurs habitudes et leurs préoccupations bouleversées par le numérique..	45
4.2.4.3	Quelques questions précises ou incompréhensions.....	46

4.2.4.4	Un accueil positif pour l'enquête, outil de visibilité .....	46
<b>4.3</b>	<b>Éléments retenus du Focus Group .....</b>	<b>47</b>
4.3.1	Certaines similitudes entre Lausanne et Genève .....	47
4.3.2	Autres constats intéressants pour mon travail .....	47
4.3.2.1	Une méconnaissance des droits sur leurs publications .....	48
4.3.2.2	Un regard très critique envers l' <i>Open Access</i> .....	48
4.3.2.3	Sauvegarde des données : en attente d'une politique nationale .....	48
<b>5.</b>	<b>Conclusion et recommandations .....</b>	<b>49</b>
<b>5.1</b>	<b>Améliorer la communication .....</b>	<b>49</b>
<b>5.2</b>	<b>Adapter l'offre de services aux besoins des académiques.....</b>	<b>51</b>
5.2.1	Améliorer la visibilité de certains services .....	51
5.2.2	Faire évoluer certains services pour mieux répondre aux besoins .....	51
5.2.3	Développer de nouveaux services .....	52
<b>5.3</b>	<b>Se doter des compétences et ressources nécessaires.....</b>	<b>53</b>
<b>5.4</b>	<b>Conclusion : investir des forces pour évoluer.....</b>	<b>54</b>
	<b>Bibliographie .....</b>	<b>56</b>
	<b>Annexe 1 : Planning du travail de Master .....</b>	<b>68</b>
	<b>Annexe 2 : Listes de abréviations utilisées .....</b>	<b>69</b>
	<b>Annexe 3 : Organigramme et structure de la Bibliothèque de l'UNIGE.....</b>	<b>71</b>
	<b>Annexe 4 : Fiche signalétique de chaque bibliothèque.....</b>	<b>72</b>
	<b>Annexe 5 : Confrontation de la revue de littérature et des services répertoriés à la BCMU et à la BELS .....</b>	<b>73</b>
	<b>Annexe 6 : Population académique concernée par l'enquête.....</b>	<b>81</b>
	<b>Annexe 7 : Risques liés à l'enquête et actions de mitigation.....</b>	<b>83</b>
	<b>Annexe 8a : Email d'invitation à l'enquête.....</b>	<b>84</b>
	<b>Annexe 8b : Email de relance pour l'enquête .....</b>	<b>85</b>
	<b>Annexe 9 : Questionnaire [en ligne] soumis aux académiques.....</b>	<b>87</b>
	<b>Annexe 10 : Nombre de répondants et taux de réponse .....</b>	<b>95</b>
	<b>Annexe 11 : Nombre de réponses par question .....</b>	<b>96</b>
	<b>Annexe 12 : Intérêt pour de nouveaux services [graphiques] .....</b>	<b>97</b>
	<b>Annexe 13 : Modalités souhaitées pour les nouveaux services [graphiques] .....</b>	<b>101</b>
	<b>Annexe 14 : Sujet souhaité pour les formations sur mesure [tableau] ...</b>	<b>103</b>
	<b>Annexe 15 : Sujets souhaités pour les services d'aide et de conseils [graphiques] .....</b>	<b>104</b>
	<b>Annexe 16 : Bilan de l'usage des services existants [graphiques] .....</b>	<b>106</b>
	<b>Annexe 17 : Fréquence d'entrée en contact avec les bibliothèques [graphiques] .....</b>	<b>108</b>

## Liste des tableaux

Tableau 1 : Services mis en avant sur les sites web de la BCMU et BELS.....	22
Tableau 2 : Public cible de l'enquête .....	27
Tableau 3 : Nouveaux services retenus pour figurer dans l'enquête.....	29
Tableau 4 : Services existants retenus pour figurer dans l'enquête .....	30
Tableau 5 : Planning des étapes du mandat.....	68
Tableau 6 : Services de la BCMU et de la BELS liés à l'activité de recherche des académiques.....	73
Tableau 7 : Services de la BCMU et de la BELS liés à l'activité d'enseignement des académiques.....	79
Tableau 8 : Répartition du personnel de la Faculté de médecine, en nombre de personnes, selon la fonction – au 31.12.2013 .....	81
Tableau 9 : Répartition du personnel de la Faculté des sciences en nombre de personnes, selon la fonction – au 31.12.2013 .....	82
Tableau 10 : Principaux risques envisagés lors de la mise en place de l'enquête et actions de mitigation correspondantes .....	83
Tableau 11 : Nombre de répondants et taux de réponse selon la section.....	95
Tableau 12 : Nombre de répondants aux diverses questions de l'enquête .....	96
Tableau 13 : Bases de données et/ou outils de recherche que les académiques souhaitent aborder lors des formations sur mesure .....	103

## Liste des figures

Figure 1 : Nuage de mots présentant les nouveaux rôles déjà évoqués .....	19
Figure 2 : Comparaison de l'intérêt en médecine et en sciences.....	37
Figure 3 : Organigramme de la Bibliothèque de l'UNIGE, structure dans laquelle se déroule ce mandat.....	71
Figure 4 : Rapide fiche signalétique des deux bibliothèques .....	72
Figure 5 : Nombre de répondants et taux de réponse, selon la fonction et la faculté ...	95
Figure 6 : Détail des réponses au sujet des nouveaux services proposés (Médecine)	97
Figure 7 : Détail des réponses au sujet des nouveaux services proposés (Sciences)	97
Figure 8 : Intérêt pour de nouveaux services, selon l'ancienneté professionnelle à l'UNIGE .....	98
Figure 9 : Intérêt pour de nouveaux services, par groupe de fonction .....	98
Figure 10 : Intérêt pour de nouveaux services, par section de médecine .....	99
Figure 11 : Intérêt pour de nouveaux services, par section de sciences.....	100
Figure 12 : Mode de communication préféré pour les services de veille .....	101
Figure 13 : Forme préférée du service d'aide et de conseil .....	101
Figure 14 : Modalités préférées pour les formations : personnes présentes .....	102
Figure 15 : Modalités préférées pour les formations : lieu.....	102
Figure 16 : Sujets choisis pour les services d'aide à la revue systématique .....	104
Figure 17 : Sujets choisis pour les services d'aide à la publication .....	104
Figure 18 : Sujets choisis pour les services de bibliométrie .....	105
Figure 19 : Bilan de l'usage des services existants à la BCMU .....	106
Figure 20 : Bilan de l'usage des services existants à la BELS.....	106
Figure 21 : Non connaissance des services existants, en fonction de l'ancienneté professionnelle à l'UNIGE .....	107
Figure 22 : Non connaissance des services existants à la BELS, en fonction de la langue choisie pour répondre à l'enquête.....	107
Figure 23 : Fréquence d'entrée en contact des répondants avec la BCMU .....	108
Figure 24 : Fréquence d'entrée en contact des répondants avec la BELS.....	108

# 1. Contexte, problématique et objectifs

Ce travail de master est le fruit du mandat qui m'a été confié par Madame Tamara Morcillo, responsable du site Uni CMU (Médecine) de la Bibliothèque de l'Université de Genève. A l'origine de ce mandat figurent plusieurs constats :

- En raison de la dématérialisation des ressources, particulièrement des périodiques, dans les domaines des sciences et de la médecine, les académiques<sup>1</sup> ne se déplacent plus à la bibliothèque.
- Celle-ci est essentiellement perçue comme un pourvoyeur de ressources documentaires, bien qu'elle ait investi des forces dans d'autres services.
- Il est délicat de connaître les besoins et les attentes des académiques qui restent bien souvent des « usagers à distance ».

Face à ces constatations problématiques, il semblait crucial pour la bibliothèque de s'interroger sur son positionnement et de faire le point sur les besoins et les attentes des académiques en matière de services afin de s'y adapter et de faire évoluer l'offre. C'est là l'objectif de mon travail.

Deux des sites de la Bibliothèque de l'Université de Genève étant particulièrement concernés par ces constats (les sites Uni CMU [Médecine] et Uni Arve [Sciences], voir organigramme en annexe 3), mon mandat a été élargi pour englober à la fois la Bibliothèque du CMU (BCMU)<sup>2</sup>, mais aussi la Bibliothèque Ernst & Lucie Schmidheiny (BELS), qui regroupe les collections de Biologie, Chimie, Physique et Sciences Pharmaceutiques de l'UNIGE<sup>3</sup>.

Ce travail s'inscrit également dans le cadre d'une réflexion plus générale de la Bibliothèque de l'Université de Genève qui vient de publier son plan stratégique 2014-2017. Elle y réaffirme notamment, sous l'axe « prestations et services », son objectif de fournir « un appui à l'enseignement et à la recherche efficace ». Cet axe est d'ailleurs défini ainsi :

*« Nous prendrons en compte l'expression des besoins et de la satisfaction de nos usagers pour consolider et harmoniser nos services sur l'ensemble de nos sites, tout en répondant aux besoins spécifiques.*

*Une veille active nous permettra d'anticiper les évolutions du métier en matière de services offerts.*

*Nous voulons proposer un service expert en appui aux travaux des enseignants et chercheurs [...] »* (UNIGE DIS, 2014a, p.1)

---

<sup>1</sup> Entendu dans ce travail au sens de collaborateurs engagés par l'université avec des charges de recherche et d'enseignement.

<sup>2</sup> La liste des abréviations utilisées dans ce travail est disponible en annexe (annexe 2).

<sup>3</sup> Pour plus d'information, voir la fiche signalétique des bibliothèques, (annexe 4)

Mon travail est donc un pas - parmi d'autres<sup>4</sup> - vers cet objectif. Il a l'avantage de présenter un point de vue externe. La méthodologie en étapes adoptée offre plusieurs avantages : elle met en évidence tout un éventail de services proposés dans d'autres bibliothèques universitaires (BU) (voir chapitre 2. Revue de littérature) – ce qui va dans le sens de la veille « métier et service » évoquée dans le plan stratégique -, et elle permet de récolter les points de vue non seulement de bibliothécaires (chapitre 3. Analyse de l'existant dans les bibliothèques concernées) mais aussi d'académiques (chapitre 4. Enquête menée auprès des académiques).

Enfin, ce travail a été conçu afin d'apporter des recommandations concrètes (chapitre 5. Conclusion et recommandations). Celles-ci concernent :

- les services à développer en priorité pour répondre aux attentes et aux besoins des académiques ;
- la communication et la visibilité des services actuels ;
- les ressources et compétences requises pour permettre ces évolutions.

Ce document présente les différentes étapes de la démarche adoptée pour la réalisation de ce mandat ainsi que les résultats obtenus. Les choix méthodologiques effectués à chaque étape étant dépendants des résultats obtenus à l'étape précédente, j'ai choisi de présenter la méthodologie en préambule de chaque étape et non dans une section à part. Par ailleurs, lorsque des difficultés ont été rencontrées, celles-ci seront présentées afin de limiter la perte de temps à quiconque souhaiterait entreprendre une démarche similaire.

Nota Bene : J'ai choisi d'employer le masculin pour alléger la lecture du présent travail. Il va de soi que tous ces termes s'entendent aussi bien au féminin qu'au masculin.

---

<sup>4</sup> La Bibliothèque de l'Université de Genève mène actuellement de nombreuses réflexions sur des thématiques telles que le fonctionnement de son service de fourniture de documents, la mise en place d'une boîte à outils de médiation numérique et de promotion des ressources électroniques (mandat du travail de Master de Mme A. Vieux), une analyse des pratiques des usagers en matière de dispositifs numériques et d'ebooks (projet Calliopê de Mme S. Pouchot). Elle vient également de mener une enquête de satisfaction LibQual (Cook et al. 2013). Mon travail, lui, se concentre sur les services offerts aux académiques.

## **2. Revue de littérature**

Afin de mener à bien ce mandat, une revue de littérature a tout d'abord été entreprise, prenant en compte aussi bien les nouveaux besoins des académiques, que l'évolution des services et les nouveaux rôles des spécialistes ID. L'objectif était de recenser les évolutions possibles et de tirer parti des expériences menées ailleurs.

### **2.1 Méthodologie adoptée**

#### **2.1.1 Stratégie de recherche**

Diverses sources<sup>5</sup> ont été consultées en février et mars 2014<sup>6</sup> pour accéder à la littérature scientifique traitant des :

- nouveaux services, services novateurs mis en place dans d'autres BU [Bibliothèques universitaires] pour répondre aux besoins des académiques ;
- enquêtes réalisées ailleurs quant aux besoins ou pratiques des académiques ;
- nouveaux rôles conférés aux spécialistes ID en bibliothèques de sciences et médecine et compétences nécessaires pour les mener à bien ;
- actions de collaboration efficaces entre BU et facultés universitaires.

Afin de limiter le nombre de résultats, des filtres chronologiques ainsi que des critères de pertinence et de fraîcheur de l'information ont été appliqués, excluant les références jugées trop anciennes, focalisées sur les bibliothèques hospitalières ou ne considérant le partenariat académique-bibliothèque que du point de vue de la réussite des étudiants. Au final, peu de projets suisses sont mis en avant dans la littérature scientifique. Les exemples cités sont donc pour la plupart français, ou de pays anglophones (UK, USA, Australie).

#### **2.1.2 Structure de la revue de littérature**

Au cours des lectures, il est apparu nettement que les sujets des 3 axes retenus étaient très liés et que cette distinction ne pouvait pas être conservée pour la rédaction. L'approche retenue pour la présentation de la revue de littérature (cf. 2.2.1.2) est donc une approche orientée-usager, plus pertinente à mon sens pour mieux se familiariser avec les académiques, leurs activités et les différents besoins liés à celles-ci.

---

<sup>5</sup> bases de données [ Medline via PubMed, LISA et LISTA, Inspec, Francis, Emerald Insight Management Xtra (150)], des catalogues de bibliothèque RERO, Google, Google Scholar, et revues spécialisées [JEAHIL, BBF, Science & Technology libraries, Issues in Science & Technology Librarianship, Journal of Chemical education, Reference services review]

<sup>6</sup> Par la suite, une veille a été maintenue. Le planning complet du mandat est en annexe 1.

## **2.2 Eléments retenus suite à la revue de littérature<sup>7</sup>**

### **2.2.1 Remarques préliminaires**

#### **2.2.1.1 La notion de service, l'évolution des services**

Comme les mémoires d'études consacrés aux services en bibliothèque et à l'innovation dans ce domaine<sup>8</sup>, il me faut commencer par définir ce que l'on entend par service, et surtout « nouveau service » ou évolution de services. La notion de servuction permet de clarifier cela, présentant le service comme une offre, issue d'une interaction entre le personnel de la bibliothèque, un support et un usager (Gilbert 2010 p.24). Elle donne ainsi la possibilité de faire des typologies de services présentées selon plusieurs aspects : service physique/numérique, contact fort/faible entre l'usager et le personnel, implication forte/faible des acteurs, et degré de personnalisation du service en fonction de l'usager (Gilbert 2010). De même, c'est au regard de cette servuction qu'il faut observer l'aspect novateur d'un service. S'agit-il réellement d'une offre nouvelle, inexistante auparavant? ou est-ce le mode de création de cette offre (support, implication des usagers et du personnel) qui évolue ? (Jeanson 2013 ; Renaud 2011 ; Gilbert 2010). Parfois les deux sont imbriqués car une mutation technologique (ex. support numérique) peut radicalement modifier l'offre finale au point que celle-ci n'a plus rien à voir avec l'offre d'origine, à l'instar des bibliographies papier devenues des listes de liens hypertextes (Jeanson 2013).

En effet, un grand nombre d'auteurs souligne l'impact fort du numérique sur les services en bibliothèque, le passage d'une ère de collection à une ère de flux et de gestion des accès parmi la surabondance d'information ambiante. Ainsi, pour Renaud (2011 p.8-9), les nouveaux services ne sont plus rattachés à la notion de prêt et donc de collection mais sont centrés sur l'usager et l'accès. De ce fait, alors même que les mutations technologiques jouent un rôle dans l'évolution de l'offre de service, l'usager doit rester au premier plan. Il est au cœur de la notion de service, celui-ci étant défini par une valeur-ajoutée proposée à un usager. Innover en bibliothèque requiert donc de faire le point sur les besoins de ces usagers, par de la veille et/ou des enquêtes de publics [ou encore en observant les expériences menées ailleurs (Jeanson 2013)].

#### **2.2.1.2 Mon choix : rester centrée sur l'usager, ses activités, ses besoins**

C'est cette approche « customer-oriented services » (l'expression est de Dumoulin 2005), qui me guide donc ici, ainsi que les propos suivants : « our relationship with our users needs to be viewed in the context of the core responsibilities of the academic research library » (Neal 2009, p.464) et « [academic] libraries exist because they add

---

<sup>7</sup> Pour préserver la lisibilité, les références similaires sont en notes lorsqu'il y en a plus de 3.  
<sup>8</sup> (Jeanson 2013 ; Renaud 2011 ; Gilbert 2010 ; Bui et al. 2006 ; Dumoulin 2005).

value to teaching, learning and the production and dissemination of knowledge » (Munde et Marks 2009, p.111). C'est en effet, la mission de la bibliothèque universitaire (ci-après BU) que de soutenir son institution-mère et ses membres dans leurs activités. Comme le déclare Plutchak :

*« Our job is [...] to figure out how best to use our skills and talents to advance the goals of our communities. Sometimes that means we'll be doing the kinds of things that people associate with libraries. Sometimes it means we'll stop doing those sorts of things. And sometimes it means we'll be doing things that nobody ever associated a library with before. »* (Plutchak 2012a, p.13)

Les principales activités de la communauté universitaire étant liées à la recherche et l'enseignement, je vais donc partir de ces deux axes, pour répertorier les besoins des académiques, mais surtout présenter et illustrer le(s) rôle(s) que peuvent jouer les bibliothécaires pour satisfaire ces besoins grâce à la mise en place de services. Cette approche me permet de bien souligner la valeur-ajoutée des éventuels services mais aussi de distinguer si ces services sont uniquement du ressort de la bibliothèque ou doivent être envisagés dans un plus large contexte. Elle démontre aussi que les besoins des usagers, les services de la bibliothèque et les rôles des bibliothécaires sont finalement intrinsèquement liés et se définissent mutuellement.

### **2.2.1.3 Des usagers peu étudiés, très hétérogènes et aux activités variées**

Si de nombreuses investigations ont eu et ont encore lieu en bibliothèque universitaire au sujet des besoins des étudiants, en comparaison, ceux des chercheurs ainsi que du corps professoral ont finalement été peu étudiés<sup>9</sup>.

*« Much of the literature on liaison librarians and subject specialists focus on serving students. Even the development of better relationships with faculty often seems to have the end goal of reaching students, with faculty members as intermediaries. »* (Martin 2010, p.19)

Or, même les académiques déploieraient le manque d'attention à leur égard (Brown et Swan 2007). Il est donc temps de rééquilibrer un peu la balance et de se concentrer sur les besoins des académiques, ce qui est l'objet de ce travail.

Avant de commencer, il faut garder à l'esprit que cette population académique, loin d'être homogène (entre autres : Auckland 2012, p.13), est au contraire un corps de personnes hiérarchisé, aux responsabilités, obligations et droits variables. De nombreuses études consultées ici se sont d'ailleurs concentrées sur un sous-ensemble<sup>10</sup> de cette population : les « graduates » (diplômés master et doctorants

---

<sup>9</sup> Ce constat personnel est confirmé par O'Grady et Beam 2011 ; Rempel et al., 2011 ; Martin 2010 ; Thompson 2009 ; Brown et Swan 2007

<sup>10</sup> Ces segmentations, intéressantes car elles permettent de distinguer des problématiques propres à un groupe spécifique d'usagers académiques des BU, reposent cependant sur

pouvant être des assistants d'enseignement) (par ex. Rempel et al., 2011), les doctorants et postdoctorants (par ex. Tomaszewski 2012), uniquement les postdoctorants (par ex. O'Grady et Beam 2011), ou encore les académiques retraités (Hartman 2009).

Enfin, les activités des académiques sont variées, séquentielles ou simultanées, ponctuelles ou inscrites dans la durée. On peut y percevoir une relative circularité : les publications étant par exemple à l'origine de la recherche et de l'enseignement mais représentant aussi l'issue de la recherche. Les axes d'activités présentés ici tentent de composer au mieux avec cette variété et circularité. L'activité de recherche est d'abord abordée (2.2.2), avant de se tourner vers celle d'enseignement (2.2.3).

## **2.2.2 Activité de recherche : besoins, services à proposer, rôles à endosser**

Pour ordonner autant que possible les éléments retenus concernant l'activité de recherche, je me repose sur une structure complète et détaillée rencontrée dans mes lectures : celle du « research life cycle » proposée par l'étude du RLUK (Research Libraries UK)<sup>11</sup> et comportant 13 activités (non linéaires ni circulaires) :

- « 1. *Conceptualizing new research, developing proposals, and identifying funding opportunities* ;
2. *Seeking new information* ;
3. *Information management* ;
4. *Data collection* ;
5. *Data discovery, management, and curation* ;
6. *Sharing, discussion, online collaboration* ;
7. *Analyzing and reflecting on information and data* ;
8. *Writing up and dissemination* ;
9. *Compliance, IP, copyright and other statutory requirements* ;
10. *Preservation* ;
11. *Quality assessment and measuring impact* ;
12. *Commercialization* ;
13. *Emerging technology.* » (Brewerton 2012, p.104)

### **2.2.2.1 Conception d'une nouvelle recherche, et dépôt de dossier (activité 1)<sup>12</sup>**

En termes de besoins informationnels, cette première activité implique – à mon sens – que le chercheur ait mis en place une sorte de veille et mène ses recherches au sein

---

des critères et des définitions flous en raison de terminologies variables selon les établissements, pays, et/ou régions linguistiques.

<sup>11</sup> Pour l'étude, voir Auckland 2012. L'article de Bewerton (2012) synthétise l'étude.

<sup>12</sup> Les numéros d'activité mentionnés renvoient à la liste du « research life cycle » (2.2.2).

d'un réseau. C'est à partir de cet « état d'alerte » sur son domaine de recherche spécifique et des intérêts et priorités de son réseau qu'il identifiera son sujet et son « design » de recherche. Certes, le chercheur peut ici s'appuyer sur ses collègues ou d'éventuels services institutionnels dédiés à la recherche de financements, mais l'activité de veille et la communication de l'information étant au cœur même des compétences des bibliothécaires, ces derniers peuvent également jouer un rôle.

D'une part, ils peuvent endosser un rôle de veilleur, de « Gatekeeper » (Webb et al. 2007) en réunissant et communiquant par exemple des informations ciblées par domaine ou thématique sur les dernières publications / preprints / acquisitions, sur les prochaines conférences / débats / rencontres, sur les appels à contributions pour des revues ou événements, etc. En effet, il existe une demande pour des informations ciblées, communiquées automatiquement. A Genève par exemple, l'enquête de Bui et al. (2006) a noté la demande des académiques en sciences pour des revues de presse. Or, les bibliothécaires disposent des outils nécessaires pour se tenir informés et rediffuser sélectivement l'information. Ainsi, certaines bibliothèques :

- ont mis en place des blogs (Jeanson 2013 indique que la BU de Nancy en a une dizaine, sur les sciences paramédicales) ou des plateformes NetVibes, pour assurer et communiquer une veille poussée dans certains domaines (comme la bibliothèque de Lyon en pharmacie (Chautard 2012)) ;
- proposent des alertes pour les appels à contributions (aux revues / conférences) comme la BU de la Manchester Metropolitan University (Webb et al. 2007, p.149) ;
- expérimentent à ces fins toutes sortes d'outils du web 2.0, comme la BU de Laval (Chicoine 2009) ;
- proposent des flux RSS personnalisés pour être informé de nouvelles acquisitions par thème, comme la BU de médecine à Lausanne (Muet 2007).

A défaut de proposer des veilles, la bibliothèque peut offrir de former les chercheurs aux outils de veille, le bibliothécaire endossant alors un rôle de formateur, ou « traducteur » comme le définit Webb et al. (2007). L'enquête de Leatherman et Eckel (2012) a défini les pratiques actuelles des chercheurs en matière de services de veille (« current awareness services ») : ils utilisent principalement des alertes email et leur réseau de collègues, le plus souvent pour connaître les chercheurs dans un domaine, les nouvelles publications et les possibilités de financement. Ils seraient cependant intéressés par davantage de formations sur les outils de veille.

Enfin, le bibliothécaire peut également aider les chercheurs à renforcer leur réseau en encourageant les rencontres de personnes aux intérêts de recherche similaires. A titre d'exemple, la BU de New York organise dans ses locaux des petits déjeuners pour discuter informellement des recherches en cours (NYUL 2014a). En plus de mettre en

contact les personnes, cela permet aux bibliothécaires de suivre les sujets de recherche afin de développer les collections au mieux. Il existe en effet une demande pour une meilleure interaction multidisciplinaire (Rempel et al. 2011; Dumoulin 2005) et intra-facultaire (Webb et al. 2007). Lors de focus groups à l'Oregon State University, les « graduates » (master ou doctorants) ont même suggéré que leur bibliothèque instaure une base de données recensant les projets de recherche en cours, permettant aux chercheurs d'y trouver d'autres académiques travaillant sur une thématique liée, le tout dans le but d'encourager les connections (Rempel et al. 2011). Une plus-value des bibliothèques pour la recherche et les chercheurs consisterait d'ailleurs à aider ces derniers à bénéficier des réseaux de travail, via la promotion des nouvelles technologies et médias sociaux (RIN-RLUK 2011). C'est le rôle de « spécialiste des nouvelles technologies » également mentionné par Cooper et Crum (2013).

Enfin, la recherche de sources de financement et les modalités de dépôts de candidature représentent également un besoin d'information réel et important (Tomaszewski 2012). Les bibliothécaires sont ici en mesure d'aider le chercheur grâce à des services qui vont de la recherche ciblée de bourses / subventionnements existants, à la redirection vers le service universitaire dédié s'il existe, en passant par l'aide à la constitution du dossier<sup>13</sup>. Le RIN-RLUK (2011) défend une implication plus proactive des professionnels ID dans l'aide au financement (communication et soutien formalisé), avec à la clé une amélioration de la qualité des demandes et donc davantage de bourses et de contrats de recherche attribués. Cooper et Crum (2013) identifient ici un nouveau rôle, celui de « grants development librarian ».

### **2.2.2.2 Recherche de nouvelles informations (activité 2)**

La littérature étant plus qu'abondante au sujet de cette activité éminemment bibliothéconomique, je me limiterai à quelques éléments. Les principaux besoins du chercheur sont ici de trouver, sélectionner, consulter et synthétiser les ressources documentaires liées à son sujet. Dans les domaines des sciences et de la médecine, les ressources les plus utilisées sont les articles récents (entre autres, Webb et al. 2007 ; Muet 2007), datant idéalement de moins d'un an (Butter et al. 2012).

#### *2.2.2.2.1 Recherche et sélection de ressources*

Pour aider l'utilisateur dans sa recherche et sa sélection de ressources, la bibliothèque met en place des outils (catalogue, recherche fédérée,...), et accompagne les usagers dans leur utilisation, à savoir : choix et combinaisons des mots clés dans les

---

<sup>13</sup> Cette dernière tâche demande parfois de fournir très tôt des informations sur les modes de gestion des données de la recherche (Monastersky 2013), activité dans laquelle le spécialiste ID peut jouer un rôle (2.2.2.4)

vocabulaires contrôlés pertinents, choix des catalogues / bases de données / moteurs de recherche pertinents, réduction du bruit ou du silence parmi les résultats, application de filtres, etc. La bibliothèque peut fournir un service de formation du chercheur à la recherche ou l'aider pour réaliser avec lui certaines de ces étapes.

Pour la formation à la recherche et l'aide bibliothéconomique en sciences, la préférence va à une offre à distance disponible sur demande et personnalisée (Tomaszewski 2012). En sciences de la santé, une enquête auprès des professeurs de l'université d'Illinois a noté « a clear desire for as-needed assistance » que ce soit en contactant le bibliothécaire par email (75,6%) ou par tél (60.0%)(Wallis 2006, p.444). Des services « ask a librarian » ont ainsi été développés dans certaines bibliothèques, à l'aide de messageries instantanées ou même via sms (Bosc 2007). En Angleterre, ils commencent à être envisagés sous forme de rdv en ligne (Geeson 2011). Pour une offre 24 heures sur 24, des guides pas à pas ainsi que des tutoriels vidéos sont mis en place (Bosc 2007). Lorsque l'offre est souhaitée en présentiel, de plus en plus, elle est souhaitée directement dans le laboratoire de recherche (Tomaszewski 2012). Il s'agit donc d'un rôle d'« embedded librarian » (Cooper et Crum 2013, cf. infra 2.2.4.1.2).

#### *2.2.2.2 Consultation des ressources sélectionnées*

Pour fournir l'accès à la ressource, la bibliothèque propose des services de consultation, de prêt (avec généralement des droits de prêt élargis pour les académiques), et/ou de téléchargement de ressources numériques (via des résolveurs de liens si nécessaire). Lorsqu'un ouvrage ou un article est identifié comme utile à la recherche mais n'est pas possédé par la bibliothèque, celle-ci propose des services de suggestion d'acquisition ou de livraison de document / commande d'article grâce à un service de prêt interbibliothèques. Ces services sont très appréciés : le droit au prêt élargi fait des envieux chez certains doctorants qui n'en disposent pas (Tomaszewski 2012), et la commande d'articles est un des services les plus prisés en médecine (sondage de Hiller 2002 cité dans Tomaszewski 2012) et en sciences (Bui et al., 2006).

#### *2.2.2.2.3 Lecture et rédaction de synthèses*

Enfin, si la lecture et la rédaction de synthèses sont généralement du ressort du chercheur, on remarque cependant l'émergence, dans certains milieux médicaux notamment, d'un service de recherche complète pour le chercheur ou l'équipe de chercheurs, service pouvant aller de la recherche de références à leur sélection voire même à leur lecture et à la rédaction de notes de synthèse. Ce service, notamment en place à la Lamar Soutter Library (LSL) de la faculté de médecine de l'University of Massachusetts (Martin 2013) ainsi qu'à Leeds University (Auckland 2012), fait naître le

rôle de « systematic review librarian » (Cooper et Crum 2013). Il peut en résulter des co-publications, le bibliothécaire étant l'un des auteurs à part entière. Tannery et Maggio (2012) ont d'ailleurs constaté depuis 2005 une augmentation du nombre de bibliothécaires cités parmi les auteurs ou les remerciements d'articles médicaux, assurant à ces articles une méthodologie de recherche plus reproductible et systématique. Ils encouragent les bibliothécaires à faire valoir leur contribution et à demander ce type de reconnaissance.

### **2.2.2.3 Gestion des ressources informationnelles consultées (activité 3)**

Pour la gestion des références bibliographiques obtenues et consultées, les chercheurs peuvent s'appuyer sur des logiciels appropriés (LGRB tels que Zotero, EndNote, citavi,...). La bibliothèque joue ici un rôle de conseiller pour le choix d'une solution ou de formateur à l'utilisation de celle-ci (Webb et al. 2007 ; Auckland 2012). Ces formations seraient prisées par les académiques (contrairement à d'autres ateliers) (Thompson 2009) et particulièrement par les postdoctorants en médecine (O'Grady et Beam 2011). Bui et al. (2006) constatent qu'avec les possibilités de téléchargement des articles numériques, de plus en plus, les chercheurs archivent ces documents en format PDF. Ils pourraient donc bénéficier d'aide bibliothéconomique (par ex. pour la structuration des dossiers) ou être informés sur les possibilités de stockage directement dans leur LGRB (McGeachin 2004).

### **2.2.2.4 Données de la recherche : récolte, gestion, organisation et conservation (activités 4 et 5)**

Tout au long de leur recherche, les chercheurs manipulent des données, c'est-à-dire :

*« reinterpretable representation of information in a formalized manner suitable for communication, interpretation, or processing. Examples include sequence of bits, table of numbers, characters on a page, recording of sounds, geological specimen. »*  
(Borgman 2007 cité dans Gore 2011, p.169)

Si la collecte de ces données de recherche n'est – *a priori* – pas du ressort de la bibliothèque, la littérature récente confirme un fort besoin pour une meilleure gestion, organisation et même préservation à long terme de ces données<sup>14</sup>. Les raisons de ce besoin sont variées : entre autres, avancement de la connaissance et réutilisation ultérieure (pour comparaison, utilisation dans une autre discipline ou pour vérification) (Williams 2013; Lewis 2010). De plus en plus, il s'agit aussi d'une obligation formulée par les financeurs (Gore 2011 ; Williams 2013) et/ou les revues (Kim 2013). Certaines bibliothèques sont très investies pour tenter de répondre à ce besoin :

---

<sup>14</sup> Voir entre autres Monastersky 2013; Plutchak 2012a; Auckland 2012 ; Kubilius 2011; Gore 2011; Gabridge 2009; Webb et al. 2007; Brown et Swan 2007

*« Libraries are looking to assist with all stages of research, by offering guidance and tools for collecting, exploring, visualizing, labelling and sharing data.»*  
(Monastersky 2013, p.431)

L'exemple le plus abouti rencontré lors mes lectures est celui de la bibliothèque de l'Université John Hopkins. Celle-ci a lancé en 2011 un service payant – pour une durée de cinq ans, renouvelable – qui gère non seulement le stockage des données, mais s'occupe aussi de leurs métadonnées et des scripts utilisés pour réunir ou analyser les données, leur octroie des DOI afin de les rendre citables de manière pérenne, et vérifie qu'elles ne deviennent pas obsolètes, illisibles ou corrompues (Monastersky 2013). Ceci illustre bien le nouveau rôle de bibliothécaire spécialiste de la gestion des données défini par Cooper et Crum (2013) aussi appelé « Data scientist » ou « Data manager » selon l'implication dans le domaine ou non (Lewis 2010). Selon une enquête de Tenopir encore non publiée (citée dans Monastersky 2013), seules 20% des bibliothèques proposent actuellement ces services, mais elles seraient près de 40% à envisager d'aider les chercheurs à gérer et à stocker leurs données dans les deux ans à venir. Si toutes les bibliothèques n'ont pas les ressources pour monter leur propre archive, elles doivent comprendre les enjeux (Lewis 2010), peuvent édicter des lignes directrices (Kim 2013, p.501), aider les chercheurs à localiser les archives existantes et à choisir parmi celles-ci (Monastersky 2013 ; Brown et Swan 2007). Lewis rappelle que l'engagement de la bibliothèque dans la gestion des données de la recherche doit se faire de manière progressive et propose pour cela une structure pyramidale d'actions possibles, en fonction de l'implication (Lewis 2010, p.154). Il faut aussi garder en tête que les besoins varient fortement selon les disciplines et les pratiques déjà acquises [ex. distinction entre la physique et les neurosciences] (Gabridge 2009 ; Kim 2013).

#### **2.2.2.5 Partage, discussion et collaboration en ligne (activité 6)**

Ces problématiques de la gestion des ressources et des données doivent aussi être considérées sous l'angle de la collaboration (Plutchak 2012a). La littérature souligne l'évolution des modes de communication et de collaboration et ses conséquences sur la recherche : la communication de la connaissance devient plus horizontale que verticale (Gilbert 2010 ; Jeanson 2013), la connaissance se co-construit (entre autres Gilbert 2010), les groupes de recherche s'agrandissent, dépassent les limites de l'institution. Brown et Swan constatent « a rapid growth in collaborative, cross-institutional, research projects » (2007, p.40). En bref :

*« [...] the research environment, once characterized by the lone researcher working pretty much in isolation on a highly-focused topic, is moving toward a more collaborative style, with increased emphasis on multi- and inter-disciplinary*

*approaches and networked technologies increasingly promoting a global community of scholars. »* (Brewerton 2012, p.97)

Ces changements impliquent des besoins nouveaux : partage des données, accès aux mêmes ressources, gestion de différentes versions d'un même document collaboratif, etc. Ainsi, faire connaître, conseiller et former à certains outils (partages de signets, fonction communautaires de LGRB, logiciels de gestion de projet ou de partage de documents, etc.) peuvent être de nouveaux services offerts par la bibliothèque. Une enquête note aussi, en Angleterre, l'émergence d'un possible rôle de mise en place et de soutien à l'utilisation de plateformes de travail de recherche collaboratif :

*« 46% [des chercheurs interrogés] think librarians are well positioned to offer services as technology specialists, creating and managing Virtual Research Environments (VREs) in support of Virtual Research Communities (VRCs) though only 14% see this as a core role. »* (Brown et Swan 2007, p.46)

Les bibliothécaires interrogés restaient, eux, hésitants en 2007 (Brown et Swan 2007, p.54), mais leur rôle dans les VRE est amené à devenir de plus en plus central (Terras et al. 2011). Une prise de conscience semble en cours en bibliothèque biomédicale : la mise en place d'outils collaboratifs / personnels pour les chercheurs figure en 4<sup>e</sup> place des rôles les plus adoptés ou prévus à court terme (Crum et Cooper 2013).

#### **2.2.2.6 Analyse et réflexion sur les données obtenues (activité 7)**

Cette activité ne dépend pas de la bibliothèque mais bien du travail du chercheur. Cependant, nous l'avons vu (2.2.2.4-2.2.2.5), l'amélioration de sa connaissance des outils d'analyse et de collaboration ainsi que la mise en place de mode de gestion et visualisation des données, peuvent être des rôles assurés par les bibliothécaires. Le « data mining » est également envisagé comme une activité potentielle par certaines bibliothèques anglaises (Auckland 2012).

#### **2.2.2.7 Rédaction et diffusion, respectant la propriété intellectuelle et la conservation sur la durée (activités 8 à 10)**

La rédaction et la diffusion représentent un moment crucial pour le chercheur qui doit choisir un éditeur ou une revue acceptant de publier sa recherche, et rédiger selon les contraintes imposées (nombre de pages, style de citation,...). Il a le choix entre des modèles de publications de plus en plus nombreux (Webb et al. 2007), doit prendre en compte les « impact factors », être au courant des possibilités de conférences (Zhang et McCarthy 2005) l'amenant à hésiter quant aux choix à faire et à leurs implications (Auckland 2012). Or, la diffusion doit être envisagée dans le respect des normes de propriété intellectuelle, des copyrights et obligations contractuelles / institutionnelles (activité 9) et doit prendre en compte la conservation sur la durée (activité 10).

Pour Cooper et Crum (2013), on assiste à l'émergence d'un nouveau rôle pour aider les chercheurs dans ces activités : le « scholarly communications librarian » facilitant la diffusion de la recherche (par exemple via l'Open Access et le développement ou l'approvisionnement d'une archive ouverte institutionnelle), aidant les chercheurs à sélectionner leur mode de publication, facilitant la communication avec l'édition, clarifiant les droits de chacun, etc. A titre d'exemple, voici certains services développés (ou développables) dans cette optique de diffusion :

- liste des journaux dans lesquels il est possible de publier, proposée à la BU de Warwick (Bradford 2005, cité dans Webb et al. 2007 p.136) ;
- modèle de contrat utilisable par les chercheurs au moment de publier leurs articles, proposé en 2007 déjà, par au moins une bibliothèque anglaise selon une étude qui conclut : « These initiatives are in their infancy and there is much work ahead for libraries in this regard. » (Brown et Swan 2007, p.52) ;
- aide à la procuration d'un ISBN (bibliothèque du CERN, CERN 2014) ;
- signalement de précautions à prendre concernant la mesure ultérieure de l'impact de la publication (ex. formalisation du nom par exemple avec un OrchID, etc.), proposé par la BU de Newcastle ;
- prise en charge de l'ensemble des relations avec la presse, y compris la prise de rendez-vous (BU de Bath, service expérimenté par le professeur de la HEG E. Fragnière alors qu'il y enseignait et avait publié un article médiatisé) ;
- expositions des ressources de la bibliothèque en fonction des dernières publications des membres de l'institution-mère (suggéré par Webb et al. 2007) ;
- service de soutien spécifique œuvrant en collaboration avec les académiques pour valoriser leurs recherches (2 universités à Perth, Australie (Bosc 2007)).

De plus en plus, l'ensemble des données de la recherche (des fichiers Excels aux algorithmes en passant par les outils d'analyse) est à considérer comme des objets de publication (Monastersky 2013 ; Auckland 2012 ; Bosc 2007). Les chercheurs qui les publient d'ores et déjà n'ont pas toujours conscience de l'aide que la bibliothèque peut leur apporter dans cette tâche (Williams 2013). Par ailleurs, avec des contenus aussi variés – données de recherche, publications finales, posters (Martin 2013), littérature grise (Plutchak 2012a), etc. – les archives ouvertes se complexifient et requièrent des compétences poussées notamment en métadonnées (Martin 2013; Brown et Swan 2007), mais conservent un triple rôle de diffusion, d'organisation (lier des données et une publication (Williams 2013)) et de préservation.

En effet, la conservation à long terme (activité 10) est intrinsèquement liée à la diffusion (activité 8) et à la question des droits (activité 9) car l'archivage personnel ou institutionnel peut être autorisé par certains éditeurs, refusé par d'autres, permis sous conditions (par ex. préprint, embargo de 2 ans), etc. tout en étant parallèlement imposé

par l'organisme ayant financé la recherche (Monastersky 2013 ; Gabridge 2009 ; Webb et al. 2007). Selon l'enquête pour le RIN-CURL :

*« there is a good deal of support from researchers for librarians to perform (...) roles, such as offering specialist advice on copyright and other intellectual property rights issues : 30% think this should be a core role for librarians and a further 44% think it should be an ancillary role. » (Brown et Swan 2007, p.46)*

Créer des procédures pour faciliter et encourager le dépôt des produits de la recherche dans l'archive institutionnelle (RIN-RLUK 2011), renseigner sur les possibilités d'archivage respectant le copyright signé (Webb et al. 2007) et négocier les contrats des éditeurs sont, par exemple, des services que les spécialistes ID peuvent fournir.

### **2.2.2.8 Mesure de la qualité et de l'impact de la publication (activité 11)**

Connaître l'impact et la diffusion de ses publications est utile au chercheur et semble intéresser particulièrement les académiques en médecine (Housewright et al. 2013b, p.76). Cela passe notamment par des outils bibliométriques (facteur d'impact, nombre de citations, H index, altmetrics...). Dès 2003, on a suggéré que les bibliothécaires pourraient produire de bons indicateurs de performance sur les téléchargements et les citations<sup>15</sup>. En tout cas, la bibliométrie a un impact fort sur les bibliothèques (Åström et Hansson, 2013), surtout en Suède, Allemagne, et Pays-Bas (Alarçon 2014). Les spécialistes ID peuvent renseigner sur les moyens d'obtenir ces chiffres et sur leur signification, aider les chercheurs à mettre en place des alertes pour être informés de futures citations de leurs publications. Certaines bibliothèques [Research Centre Jülich] établissent des rapports bibliométriques détaillés (Ball et Tunger 2006). Beaucoup [BU de Canterbury NZ, Hong Kong, Leeds, Newcastle, Trinity College Dublin] conseillent les chercheurs ou les universités sur les mesures d'impact (Auckland, 2012).

### **2.2.2.9 Commercialisation (activité 12)**

La commercialisation n'est que peu reconnue comme faisant partie du rôle des bibliothécaires (Auckland 2012). Il existe bien un rôle quelque peu similaire décelé par Cooper et Crum (2013) : le « translational research librarian » qui œuvre pour faciliter l'application en médecine clinique des découvertes de la recherche. Mais il s'agit plutôt d'une sorte de diffusion que de commercialisation.

### **2.2.2.10 Nouvelles technologies (activité 13)**

Enfin, les nouvelles technologies représentent un outil transversal, utilisable lors de nombreuses activités mentionnées. L'enquête en ligne de Bertignac (2013) a permis de définir les pratiques de chercheurs et les outils du web 2.0 qu'ils utilisaient (encore faiblement et souvent plus pour trouver de l'information que pour communiquer) à

---

<sup>15</sup> (Katsirikou (2003) et Correira et Teixeira (2005) cités dans Webb et al. 2007).

plusieurs étapes du « research life cycle ». Dans une autre enquête à l'University of Central Missouri (UCM), Ruleman (2012a et b) a établi que les médias sociaux étaient bel et bien utilisés tant par le corps académique que par les étudiants. Ceci est donc à considérer dans le développement de services aux académiques (par ex. services de référence par sms et chat, page facebook, etc.). Crum et Cooper (2013) notent d'ailleurs le développement du rôle d'« emerging technologies librarian », ce spécialiste des nouvelles technologies qui développe et gère le site web de la bibliothèque en y intégrant des outils issus des nouvelles technologies et en développant des applications ou interfaces mobiles, qui évalue l'usabilité/ergonomie du site et qui joue également un rôle de conseiller aux usagers pour tout ce qui concerne les réseaux sociaux, les mondes virtuels, les podcasts, les développement de services d'e-learning ou de cours à distance, le web sémantique, etc. (Cooper et Crum 2013). Evoquer ici l'e-learning et les cours à distance nous offre une magnifique transition sur le deuxième axe d'activité des académiques : l'enseignement.

### **2.2.3 Activité d'enseignement : besoins, services à proposer, nouveaux rôles**

Outre leurs recherches, les académiques ont également une activité d'enseignement, traitée ici un peu moins en profondeur, car elle est souvent bien connue par les bibliothèques qui ont su se poser en partenaires, notamment en fournissant les ressources documentaires nécessaires à l'étude des étudiants. Ce rôle des bibliothécaires dans l'éducation et la formation s'élargit progressivement entre autres avec l'e-learning, le développement des capacités de recherche et de culture informationnelle intégrées au cursus universitaire, et le co/enseignement de ces matières par les bibliothécaires (Murphy 2013).

Sans structure fournie par la littérature, j'aborderai trois volets de cette activité : la préparation des cours, l'accompagnement des étudiants, et l'évaluation des travaux.

#### **2.2.3.1 La préparation des cours**

Elle nécessite la sélection des contenus et l'utilisation des outils informatiques courants. Outre son rôle de fournisseur de contenu et de veilleur, la bibliothèque peut ici offrir des tutoriels ou des formations aux outils spécifiques de visualisation, car ceux-ci pénètrent de plus en plus dans la recherche et dans l'enseignement (Neal 2009 qui cite l'Horizon report 2009). Des bibliothèques ont développé des modes de visualisation des données complexes (Monastersky 2013) qui pourraient être utilisés dans l'enseignement car il y a une demande à ce sujet (Rempel et al. 2011). Par ailleurs, des learning centers en France ou aux Pays-Bas ont mis en place un service d'ateliers d'innovation pédagogique destinés aux enseignants (Pineau 2011).

### 2.2.3.2 L'accompagnement des étudiants

La mise à disposition des documents de cours / lectures / enregistrements / ressources liées à l'enseignement donné se fait de plus en plus sur des plateformes numériques (moodle, etc.) qui peuvent inclure des modules de e-learning. De par ses connaissances, le bibliothécaire peut aussi jouer un rôle que je qualifierais d' « architecte informationnel » pour offrir son aide et son expertise dans l'organisation et la mise en valeur des contenus, l'ergonomie des accès et outils, etc. Il se positionne ainsi comme un « partenaire pédagogique » (Jeanson 2013), et un facilitateur pour l'e-learning, offrant un soutien aux environnements virtuels pour l'enseignement (Webb et al. 2007 ; Brown et Swan 2007). Les académiques semblent considérer que ce rôle peut effectivement échoir aux bibliothécaires :

*« There is [...] strong backing for librarians to support Virtual Learning Environments (VLEs), facilitating the process of e-learning : 24% [of researchers] believe this should be a core role and 40% think this should be an ancillary role for librarians »*  
(Brown et Swan 2007,p.46).

Relevée en 2005 comme un service à forte valeur ajoutée de « la bibliothèque idéale » pour les usagers genevois de Sciences II (Muet 2007 ; Bui et al. 2006), la mise en ligne de bibliographies et de dossiers thématiques devient, avec les nouvelles technologies, un service totalement nouveau, permettant l'accès direct à la ressource et conférant au bibliothécaire un rôle de « bibliographe », soit de gestionnaire de ressources dynamiques (Jeanson 2013). Les bibliothécaires de l'Université Northumbria aident et encouragent les enseignants à alimenter / lier les VLEs avec des ressources de la bibliothèque ou d'ailleurs, de manière pérenne (Zhang et McCarthy 2005). Pour l'accompagnement des étudiants avancés, Webb et al. (2007) et Brown et Swan (2007) soulignent l'importance d'une communication préalable entre les superviseurs et la bibliothèque : celle-ci possède-t-elle des ressources sur le sujet ?, faut-il en acquérir ? à quel coût ?, etc. pour mieux gérer en amont l'adéquation de la collection et des sujets de recherche. Les acquisitions doivent effectivement être pensées de concert entre la bibliothèque et le corps enseignant. Le service de proposition d'acquisition est un outil qui va dans ce sens.

Parmi les autres services offerts pour aider les enseignants à accompagner les étudiants dans leur cursus, on trouve les formations à la recherche, aux LGRB, ou encore sur le plagiat et les manières de citer, toutes fréquemment mentionnées dans la littérature. D'autres formations pourraient être imaginées : à la création de posters scientifiques et aux logiciels requis pour ceux-ci, aux logiciels de retouche d'images / musique / etc (très en vogue en bibliothèques municipales (Gilbert 2010) qui pourraient être ainsi transposées et adaptées aux BU). En effet, le rôle de formateur

des bibliothécaires est de plus en plus poussé, sans être limité à la recherche d'information (Neal 2009). Bien entendu, ces services de formation destinés aux étudiants doivent être pensés de concert avec les enseignants qui doivent aussi les connaître pour les promouvoir auprès de leurs étudiants (Munde et Marks 2009 ; Thompson 2009). Il faut cependant que l'enseignant considère le bibliothécaire comme un partenaire valable et compétent (2.2.4.1.3), un message parfois difficile à faire passer (revue de littérature de Reeves et al. 2003). Différentes approches co-existent en termes de promotion du service et de collaboration avec les enseignants : à l'Université de Northumbria (UK), les bibliothèques (in)forment les enseignants de l'existence et de l'utilisation des ressources ; à celle d'Harbin (Chine), les enseignants sont des usagers VIP, incitant leurs élèves à les imiter (Zhang et McCarthy, 2005).

### **2.2.3.3 L'évaluation des travaux des étudiants**

Bien que les bibliothécaires ne semblent pas avoir – pour l'instant – de rôle majeur en matière d'évaluation, leur connaissance des règles de citations (et des logiciels antiplagiat) pourrait servir à la communauté enseignante. D'ailleurs, pour McAdoo (2010), malgré les nombreux défis que cela implique (communication, acceptation de la part de l'enseignant, temps, etc.), lors de travaux notés en bibliothèque, les bibliothécaires, sont les mieux placés pour agir en tant qu'intermédiaires, pouvant aider les étudiants dans leurs recherches, déceler les problèmes éventuels et assister les enseignants à la mise en place de travaux pertinents par rapport aux objectifs souhaités.

## **2.2.4 En guise de conclusion**

### **2.2.4.1 Quelques tendances générales**

En passant ainsi en revue la littérature, on constate des tendances qui ont un impact non seulement pour les académiques mais pour la bibliothèque et ses collaborateurs.

#### *2.2.4.1.1 Signalement d'information et de ressources : les LibGuides*

J'ai évoqué, avec l'arrivée du numérique, le passage d'une ère de collection à une ère de flux et de gestion des accès parmi la surabondance d'information (Gilbert 2010 ; Jeanson 2013 ; Carnaby 2010). Ceci implique que le rôle des bibliothécaires n'est plus d'amasser des collections mais bien de signaler l'existence de ressources de valeur et d'aider à se repérer dans cette masse d'information (Plutchak 2012a). C'est donc d'un rôle d'agrégation/d'intermédiation, de signalement d'information (Neal 2009), de filtre (ALIA 2014b, p.13) dont l'exemple le plus parlant est celui des LibGuides du projet ResIN (The Research Support Project) de la BU de Newcastle (voir Webb et al. 2007). Après une longue réflexion globale (services et ressources fournis aux

chercheurs, besoins de ceux-ci), ce projet a permis de développer un nouveau modèle de service : des LibGuides en ligne (voir NUL 2014) réunissant conseils, informations et ressources utiles au chercheur tout au long de sa recherche. L'approche ResIN a été suivie depuis par d'autres BU comme Warwick, Portsmouth et Liverpool (Webb et al. 2007). Celle de l'université de New York en propose également, segmentés par public (« graduates » ou corps académique) ou par discipline (NYUL 2014b,c,d).

#### *2.2.4.1.2 Service à distance et service sur place : redéfinitions des attentes*

En termes de mise à disposition du service, les services également passent et passeront de plus en plus par le web et le tout numérique (McKinnell 2008). L'accès à distance (et via les dispositifs mobiles) est de plus en plus exigé « not only by bench (research) scientists and by clinicians, but also by those involved in health professional education, educators and students alike » (Kubilius 2011,p.14). L'utilisateur souhaite être autonome et disposer de l'information souhaitée à distance, immédiatement quand cela lui est utile (Wallis 2006 ; Munde et Marks 2009, p.194). La personnalisation est donc un élément clé de service à valeur ajoutée (Gilbert 2010; Bui et al., 2006), ainsi que l'accès 24h/24h en ligne.

Lorsqu'il se fait sur place, le service doit alors comporter une « une véritable plus-value en termes de confort, d'accueil, de contact humain, et de médiation » (Gilbert 2010, p.39). Les chercheurs sont ainsi nombreux à réclamer un espace calme, loin des étudiants (Rempel et al. 2011; RIN-RLUK 2011; Dumoulin 2005), ce qui a amené certaines bibliothèques à créer en leur sein des « box de travail » réservés aux académiques (Engel et Antell 2004). On assiste également au développement du rôle de l'« embedded librarian », ce spécialiste ID qui apporte la bibliothèque, son contenu et ses propres compétences directement auprès de l'utilisateur (dans son bureau, laboratoire ou domicile). Il peut être informationniste (répond de manière complète à des questions grâce à une double compétence domaine et ID : ex. informationniste clinicien, bioinformationniste,...) ou bibliothécaire de liaison (interlocuteur privilégié amené à collaborer activement avec le groupe desservi) (définitions de Cooper et Crum 2013). En bibliothèque médicale, une littérature abondante traite de ce rôle, (ex. Greyson et al. 2013) et semble y voir une solution d'avenir pour atteindre les usagers qui se rendent de moins en moins à la bibliothèque. En effet, les possibilités d'accès à distance induisent une forte baisse de la fréquentation de la bibliothèque par les académiques (Roche 2013 ; Plutchak 2012b ; Brown et Swan 2007). En sciences physique et de la vie, seuls 10% des chercheurs visiteraient la bibliothèque une fois par semaine (Brown et Swan 2007). D'après Plutchak (2012b), loin d'être dramatique, cela signifie qu'ils accèdent aux ressources à distance et gagnent du temps !

### 2.2.4.1.3 Collaboration, disparition des frontières et interdisciplinarité

Enfin, la tendance de la recherche à devenir collaborative, sans frontières géographiques ou de domaines<sup>16</sup> fait de l'interdisciplinarité un nouvel enjeu (Brown et Swan 2007 ; Dumoulin 2005). Celui-ci a un impact non seulement sur les espaces – avec parfois la création au sein de la bibliothèque de « Research Commons » comme dans les BU de Washington (Rempel et al. 2011) – mais également quant aux compétences requises des bibliothécaires : faut-il des spécialistes du domaine ou des spécialistes de la recherche ? (Brown et Swan 2007 ; Dumoulin 2005). D'après Webb et al. (2007, p.144 et 222), le bibliothécaire idéal devrait être lui-même un chercheur, offrant à l'académie un vrai partenaire : « a counsel, colleague and critical friend ».

### 2.2.4.2 Nouveaux rôles et compétences requises

En effet, s'adapter aux besoins actuels des usagers (académiques ou non) n'implique pas seulement de développer de nouveaux services : il s'agit finalement de repenser le rôle des bibliothécaires. Ces nouveaux services ont en effet un impact tant sur le bénéficiaire que sur le fournisseur du service (voir servuction : 2.2.1.1).

Certains auteurs ont tenté de dresser des listes de ces nouveaux rôles qui s'avèrent longues et variées<sup>17</sup>. J'en ai déjà évoqué ici un certain nombre (voir Figure 1).

Figure 1 : Nuage de mots présentant les nouveaux rôles déjà évoqués



(Illustration réalisée à l'aide de Tagxedo (copyright Tagxedo 2014))

D'autres existent encore, parfois particulièrement en lien avec le numérique (responsable du contenu digital ou des métadonnées) ou le domaine médical (Cooper et Crum 2013).

Tous ces nouveaux rôles ont en commun de modifier et déplacer les frontières avec la faculté, de redessiner les interactions avec les usagers (Neal 2009). Comme le résume admirablement Martin (2013, p.252), peu importe leur nom, ils ont en commun :

<sup>16</sup> (Brewerton 2012; Gore 2011; Neal 2009; Brown et Swan 2007) et voir aussi 2.2.2.5

<sup>17</sup> (Cooper et Crum 2013; Neal 2009; Brown et Swan 2007; Webb et al. 2007, p.141-145)

- la valorisation de l'expertise du bibliothécaire et non de la bibliothèque ou de ses collections ;
- l'inclusion de données, outils digitaux et médias sociaux dans l'information utilisée et accédée ;
- une capacité d'anticipation des questions, d'évaluation et d'analyse de l'information ;
- des services individualisés ;
- un accompagnement tout au long du processus de la recherche.

Impliquant d'être proactif, d'anticiper les besoins, sans attendre la demande (McGowan 2012b ; Webb et al. 2007), et de quitter le lieu physique de la bibliothèque pour aller à la rencontre de l'utilisateur (entre autres McGowan 2012b), ces nouveaux rôles requièrent aussi de nouvelles compétences. L'étude du RLUK (Auckland 2012 et Brewerton 2012, p.105ss) a d'ailleurs permis d'identifier neuf zones de compétences à développer prioritairement<sup>18</sup> (à travers des formations ou le recrutement) et 32 « skills » nécessaires pour mener à bien ces nouveaux rôles. Martin (2013) et McGowan (2012b) dressent eux les profils de personnes ayant déjà endossé ces nouveaux rôles.

Corollaire de ces nouveaux rôles : la nécessité de repenser la manière dont ces services sont mis en avant et communiqués (Reeves et al. 2003), par exemple en fixant un rendez-vous avec chaque académique dans son bureau personnel (Thompson 2009), en nommant et formant un membre de la faculté comme spécialiste bibliothéconomique de discipline pour le semestre (Yu 2009), ou encore en insistant sur les valeurs partagées et les bénéfices que chacun tire de cette nouvelle relation bibliothèque-faculté (Phelps et Campbell 2012 ; Badia 2012).

### **2.2.4.3 A la clé : des bénéfices non négligeables**

En effet, il faut envisager ces services en observant la valeur qu'ils apportent à l'institution mère de la bibliothèque (RIN-RLUK 2011; Oakleaf 2010; Munde et Marks 2009). Qu'il s'agisse d'un gain de temps ou d'augmentation des bourses/publications (Munde et Marks 2009), cela devrait d'ailleurs être chiffré et servir de levier auprès de l'institution. Quoi qu'il en soit, fournir des services adaptés aux besoins des académiques permet non seulement une reconnaissance, une crédibilité, un capital auprès de l'institution, le retour de l'utilisateur satisfait, le bouche à oreille, etc. (Webb et al. 2007), mais encore la promotion de la bibliothèque auprès des étudiants, et le soutien des académiques concernant les budgets (Jenkins 2005, p.86).

---

<sup>18</sup> Principalement des compétences liées à la gestion des données, aux sources de financement et exigences des financeurs, aux outils de manipulation des données propres à la discipline, au « data mining », aux métadonnées, à la conservation des documents de projets (p.ex. correspondance), et aux standards et pratiques propres à la discipline.

### **3. Analyse de l'existant dans les bibliothèques concernées**

Suite à cet état de l'art et à la découverte de la grande variété de besoins mais aussi de services envisageables, il me fallait faire le point sur les services actuellement proposés par les BCMU et BELS. En effet, seule la comparaison de l'offre potentielle et de l'existant devait me permettre d'avancer dans la réalisation du mandat.

#### **3.1 Méthodologie employée**

D'entente avec ma mandante, j'ai opté pour une double méthodologie, récoltant les informations utiles :

- à travers des rencontres avec les bibliothécaires de chaque site, sous la forme de deux « brainstormings » collectifs d'une heure et demie (un par site) ;
- en passant en revue les informations publiées sur les différents supports informatifs accessibles à la communauté universitaire<sup>19</sup>, et donc aux académiques.

Cette double approche, bien que comportant quelques inconvénients ou difficultés (trouver – rapidement – des plages horaires où l'ensemble des collaborateurs sont présents et disponibles ; bien préparer les brainstormings pour relancer la discussion, par exemple avec des éléments trouvés lors de la revue de littérature ; bien recadrer les discussions tout en restant diplomate, etc.), s'est révélée particulièrement riche. D'une part, j'ai ainsi pu établir un tableau de synthèse recensant les services existants en les confrontant aux résultats de ma revue de littérature (annexe 5, Tableau 6 et Tableau 7). D'autre part, cela m'a permis de récolter d'autres informations pertinentes sur l'usage de la bibliothèque fait par les académiques, sur les contacts actuels entre les collaborateurs des bibliothèques et les académiques, et sur la pertinence, fraîcheur et facilité d'accès des informations mises à disposition des académiques via les supports papiers ou électroniques.

---

<sup>19</sup> Tels que sites web des deux bibliothèques et de la DIS (UNIGE. DIS. Uni Arve 2014 et Uni CMU 2014 ; UNIGE. DIS 2014b), le memento en ligne de l'université (UNIGE 2014a), le catalogue des services numériques institutionnels (UNIGE 2014b) et des informations destinées aux nouveaux collaborateurs sur le web, par email et lors de séances de bienvenue (UNIGE 2014c ; Charvet 2014 ; Vassalli 2014, Vassalli et Fournier 2012 ; UNIGE. RH 2014 ; UNIGE. DiSTIC et Burgy 2014)

## 3.2 Résultats de l'analyse de l'existant

### 3.2.1 Les services existants

Les sites web présentent – parfois dans une rubrique éponyme – de nombreux services fournis par les deux bibliothèques (voir Tableau 1).

Tableau 1 : Services mis en avant sur les sites web de la BCMU et BELS

Site web de la BCMU	Site web de la BELS
onglet « utiliser nos services » : prêt, commande de documents, aide à la recherche, Archive ouverte UNIGE, dépôt de thèses, nouvelles acquisitions	onglet « services » : Informasciences (service de référence en ligne), organisation de visites, prêt à domicile, commande de documents, nouveau et propositions d'achat
onglet « aide et formations »	Autres onglets principaux
guides et tutoriaux, aide personnalisée, formations à la recherche documentaire	Archive ouverte, formations documentaires, dossiers thématiques (Open Access, droit d'auteur et plagiat, bibliométrie, web 2.0)

(Source : UNIGE. DIS. Uni CMU 2014 et UNIGE. DIS. Uni Arve 2014. Ordre des onglets respecté)

Les brainstormings m'ont non seulement permis de prendre connaissance des modalités de ces services, mais ont aussi révélé l'existence d'autres services<sup>20</sup> que ceux mis en avant sur le web. A la BCMU, on trouve par exemple une page twitter, des revues de presse papier. A la BELS, les internautes peuvent s'abonner au flux RSS des actualités des bibliothèques de l'UNIGE et des sélections thématiques de bases de données sont proposées. Sur les deux sites, les collaborateurs se tiennent à disposition pour répondre aux questions de tous les usagers, et les guider dans l'utilisation des outils, mis en place par la bibliothèque (catalogue, catalogue d'ebook, liste de périodiques, etc.) ou non (LGRB, etc.).

L'offre de services, si elle est variée, cible peu les académiques. Tous les services leur sont accessibles, mais peu leur sont spécifiquement dévolus. Ils bénéficient cependant de droits de prêt élargis à la BELS, ceux (un par domaine) qui sont invités à valider les acquisitions peuvent se reposer sur des sélections faites par les bibliothécaires et à la BELS, depuis 2014, des présentations de bases de données (SciFinder pour l'instant) en partenariat avec les représentants de celles-ci sont organisées pour eux.

<sup>20</sup> Liste ici non exhaustive, voir tableau en annexe 5 pour plus de précisions / services.

### 3.2.2 Les demandes des académiques

Sur les deux sites, les équipes rencontrées estiment que les services offerts (ou offrables) par la bibliothèque sont méconnus des académiques et que ceux-ci voient surtout la bibliothèque comme une fournisseuse de ressources. A titre d'exemple, à la BCMU, on peut citer la très faible utilisation par les académiques du service de référence, même si quelques cliniciens y recourent ponctuellement. A la BELS, le service InformaSciences recueille très peu de questions<sup>21</sup> et jamais de la part d'académiques. Dans les deux bibliothèques, les propositions d'acquisitions émanant d'académiques sont rares voire inexistantes (sauf en pharmacie).

Pourtant, lorsque les académiques prennent connaissance des services existants et des compétences des bibliothécaires, les demandes augmentent. C'est le cas :

- après la mise en place, en collaboration avec un académique, de formations destinées à ses étudiants : en définissant avec l'académique les contenus abordés, le bibliothécaire montre ce qu'il peut inclure, qui se révèle souvent beaucoup plus vaste que ce qui était imaginé initialement par l'académique. Ce dernier aura alors plus tendance à faire à nouveau appel au spécialiste ID.
- lorsque le spécialiste ID est détenteur d'un titre académique dans la discipline. Par exemple, à la BELS, une bibliothécaire, chimiste de formation et bientôt à la retraite, semble plus sollicitée. Elle a maintenu de forts liens avec d'anciens collègues, avait autrefois aidé des académiques pour la mise en place de dossiers de financement ou de dépôt de brevet et grâce à sa double compétence, les académiques lui délèguent une partie de la correction des exercices des étudiants lors des formations à la culture informationnelle. C'est aussi la seule bibliothécaire qui dit se déplacer parfois dans les bureaux d'académiques pour les aider sur des difficultés, suite à un appel téléphonique.
- dans les bibliothèques plus petites des deux sites (ex. l'IEH2 voir annexe 4) : les académiques y étant moins nombreux, la bibliothécaire les connaît mieux et a un meilleur contact. Elle a ainsi déjà eu des demandes très spécifiques (mise en contact) et propose plus de services en push (envoi de sommaires,...).

#### 3.2.2.1 Le contact avec les académiques

Dans l'ensemble, les brainstormings ont fait ressortir que le contact avec les académiques n'a que rarement lieu :

- dans la bibliothèque<sup>22</sup>, car les académiques sont peu nombreux à s'y rendre physiquement, à l'exception de quelques doctorants ou professeurs honoraires ;
- lors des formations, car les académiques y assistent peu et envoient parfois même des délégués (leurs doctorants ou leur secrétaire).

---

<sup>21</sup> Quatre questions posées lors des 6 derniers mois dont certaines purement logistiques (horaires d'ouverture, plainte quant au bruit dans une salle informatique...).

<sup>22</sup> Bien qu'une collaboratrice de la BCMU ait souligné la difficulté, dans une structure aussi grande, de toujours connaître le statut de la personne qui s'adresse au guichet d'accueil.

De manière générale, il semble que les académiques soient très pressés et souhaitent beaucoup d'autonomie<sup>23</sup>. Pour ces raisons, la BELS et la BCMU ont adopté une approche de formation des étudiants, afin que, le cas échéant, devenus académiques, ils soient déjà formés. Pour permettre cet accès autonome et à toute heure du jour et de la nuit, les deux bibliothèques ont fait le choix de proposer en ligne des guides ou des tutoriels concernant les bases de données et les logiciels de gestion des références bibliographiques.

Pour le reste, les contacts que les collaborateurs des deux bibliothèques peuvent avoir avec les académiques ont plutôt lieu :

- lorsque les académiques ont des problèmes ou des questions particulières (puis-je avoir accès à cette base de donnée ?, ai-je le droit de...?, comment résoudre tel souci de logiciel bibliographique ?,etc.). Le plus souvent, ils prennent alors contact par téléphone ou email ;
- lors des différentes instances de gouvernance<sup>24</sup> où les bibliothécaires spécialistes sont invités en fonction des thématiques à présenter leur service ou leur projet.

Tous les collaborateurs rencontrés lors de brainstormings ont réaffirmé que le lien de la bibliothèque avec les académiques était ténu et devait être entretenu en permanence. Tisser des relations de confiance prend du temps, et les relations nouées peuvent très facilement se perdre.

### **3.2.3 La visibilité des services**

De manière générale, la visibilité des services est considérée par les personnes rencontrées comme plutôt mauvaise. Si l'identification des services sur le site web est claire (onglet « service »), les collaborateurs de la BCMU comme de la BELS estiment que le site web de leur bibliothèque est relativement peu visité. L'un d'entre eux suspecte les académiques de ne pas avoir le réflexe de le consulter et de préférer des moteurs de recherche plus généraux.

L'information sur les services offerts par la bibliothèque ne leur parviendrait donc pas, sauf par le bouche à oreille. A titre d'exemple, dans les deux bibliothèques, les collaborateurs voient parfois des académiques improvisant pour un autre académique, nouvellement arrivé à l'UNIGE, une sorte de « visite guidée » en anglais ou dans une autre langue. Selon l'un des collaborateurs, la promotion par le biais du bouche à oreille serait toutefois limitée pour certains services, (notamment pour le service de

---

<sup>23</sup> A noter d'ailleurs qu'à la BELS, avant la rénovation de la bibliothèque en 2009, certains possédaient les clés et restaient après la fermeture. Ils utilisaient donc la bibliothèque de manière autonome, et comme pourvoyeuse de ressources plus que de services humains.

<sup>24</sup> Instance de site et de discipline principalement (UNIGE. DIS. 2014c, onglet organisation)

référence), ce qu'il interprète comme une réticence des usagers à indiquer qu'ils se sont fait aider, et peut-être aussi par une volonté de conserver pour soi un service avantageux. Pourtant, la qualité des services fournis semble être plutôt bonne, à en juger par le retour ultérieur des usagers.

Cette hypothèse qu'une amélioration de la communication quant aux services est possible semble confirmée par le passage en revue des supports informatifs mis à la disposition des académiques : la page consacrée aux services de la bibliothèque sur le catalogue des services numériques institutionnels (UNIGE 2014b) est peu fournie par rapport à l'ensemble des services offerts, le nombre de clics nécessaire pour accéder à certaines informations sur le site web des bibliothèques semble très (trop) élevé et les informations restent principalement disponibles en mode pull (en non push).

### **3.2.3.1 Quid d'une promotion plus active ?**

Abordée lors des brainstormings, la question d'une promotion plus active des services proposés est à la fois souhaitée, crainte et difficile à mettre en place !

A la BCMU, les collaborateurs ont souligné l'intérêt potentiel d'un guide des services, idéalement bilingue, qui pourrait être remis à tous les nouveaux académiques. Ils souhaiteraient une politique de communication formalisée pour qu'aux HUG comme au CMU, les publics connaissent les services à leur disposition. Une crainte est cependant liée à ce souhait : celle de ne pas réussir à suivre en cas de forte hausse de demande, surtout pour des services requérant un certain temps (ex. service de référence). La publicité doit donc être envisagée aussi selon l'augmentation de la fréquentation qu'elle pourrait susciter.

La difficulté inhérente à la mise en place d'une telle promotion a aussi été évoquée. Certains obstacles semblent délicats à surmonter, comme la difficulté d'obtenir des accès à l'outil uni-list<sup>25</sup> (toutes les demandes pour bénéficier d'un accès autonome ont abouti à des refus jusqu'à présent), l'impossibilité de s'assurer de la bonne diffusion intra-département des informations communiquées aux responsables de département, le faible temps disponible pour faire de la communication et le manque de « connaissances métier » dans ce domaine. Par ailleurs, les collaborateurs de la BCMU et BELS ont souligné une fois encore que cette promotion nécessite une proactivité et un démarchage constant auprès des académiques, alors que l'admission

---

<sup>25</sup> « outil informatique de communication interne, qui permet l'envoi d'informations par courrier électronique à des groupes ciblés de la communauté universitaire. » (UNIGE 2014d)

de collaborateurs de la bibliothèque dans les différentes commissions, par exemple celles concernant les enseignements dispensés aux étudiants, ne va pas de soi.

### **3.2.4 La motivation des collaborateurs**

La promotion, mais aussi la formalisation des services, sont évoquées par les équipes avec parfois un peu de fatalisme. Les collaborateurs disent se sentir en situation d'attente. Ceci est dû non seulement à la réorganisation des bibliothèques de l'UNIGE, qui a rencontré quelques difficultés et s'est prolongée, mais aussi à la structure actuelle, centralisée, dans laquelle ils évoluent (voir organigramme en annexe 3). Ainsi, les questions sur lesquelles ils estiment qu'il faudrait avancer (comme par exemple les données de la recherche ou l'Open Access) ne sont pas toujours du ressort de la bibliothèque mais peuvent dépendre d'un positionnement encore non défini de l'UNIGE. De plus, certaines idées ou projets proposés par les équipes (information par sms, portails thématiques, etc.) sont jugés très intéressants par la hiérarchie. Ils sont alors portés à un niveau transversal pour l'ensemble des sites de la Bibliothèque de l'UNIGE. Si cela permet de partager les ressources et d'harmoniser les pratiques, cela ralentit également l'avancement des projets, puisque les particularités et les pratiques de chaque site doivent être prises en compte.

Les collaborateurs rencontrés m'ont cependant paru particulièrement motivés. A plusieurs reprises, j'ai entendu des formulations telles que : « ça pourrait être un rôle / à développer / quelque chose à mettre en place.. » ou « il s'agit peut-être d'un tournant que la bibliothèque doit prendre » (par exemple pour les MOOCs, la mise en relation vers d'autres services adéquats, un service d'aide aux droits d'auteurs). Tournés vers l'avenir, ils semblent accepter que le « rôle de la bibliothèque », mais surtout des professionnels, est amené à évoluer. La volonté de développer des services est présente dans les deux équipes rencontrées.

## 4. Enquête menée auprès des académiques

Après avoir entendu les bibliothécaires, recueillir l'opinion des académiques était la prochaine étape logique. Cela devait me permettre de confirmer ou d'infirmer les deux principales conclusions qui émanaient de ma revue de littérature et des entretiens avec les collaborateurs de la bibliothèque, c'est-à-dire que :

- La communication aux académiques concernant les services existants n'était pas optimale pour le moment ;
- Les services de la bibliothèque pourraient / devraient évoluer pour mieux répondre aux besoins et attentes des académiques.

Sonder directement les académiques devenait alors nécessaire afin de s'assurer (1) de leur niveau de connaissance des services offerts, (2) des contacts qu'ils pouvaient avoir avec la bibliothèque et les spécialistes ID, (3) de leur intérêt pour de nouveaux services et des modalités préférées pour ceux-ci, et (4) leur permettre de s'exprimer à propos de leurs besoins.

### 4.1 Méthodologie adoptée

#### 4.1.1 Définition du public cible

Cette étape s'est révélée plus compliquée qu'initialement envisagée, même avec l'aide constante de ma mandante. En effet, l'UNIGE ne publie que des chiffres en EPT (Emplois plein temps) et non en nombre d'individus, les secrétariats des sections ne communiquent pas tous à ce sujet (certains renvoient simplement à leur site web où figure un ou plusieurs annuaires non exhaustifs). Des chiffres pouvaient être extraits d'uni-lists par le service de communication de la faculté de médecine, mais impossible d'identifier un tel service en sciences. Finalement, les ressources humaines nous ayant renvoyées vers le bureau des statistiques de l'UNIGE, celui-ci a très gentiment accepté de communiquer ces données (reproduites en annexe 6). La population dont je souhaitais recueillir l'opinion – les académiques disposant de charges de recherche et d'enseignement dans les sections correspondants aux domaines de la BCMU et de la BELS – était ainsi formée d'un total de 2'025 personnes (voir Tableau 2).

Tableau 2 : Public cible de l'enquête

Section :	Faculté de Médecine				Faculté de Sciences			
	Méd. Fond.	Méd. Clinique	Méd. Dentaire	Autres	Bio-logie	Chimie	Physique	Sc. Pharma
TOTAL	435	622	105	25	233	228	241	136
	1187 (59%)				838 (41%)			

(source : UNIGE. Bureau des statistiques et Peila, 2014a et b. Cf. annexe 6, Tableau 8 et Tableau 9)

## **4.1.2 Type d'étude et choix du dispositif**

### **4.1.2.1 Une approche quantitative par enquête en ligne**

D'entente avec ma mandante et le CoDIR (Comité de direction de la DIS), il avait été défini dans mon mandat que je procéderai par enquête en ligne pour recueillir l'opinion des académiques. C'était en effet la meilleure option face à ce public nombreux, permettant aux académiques, déjà très sollicités, de répondre au(x) moment(s) le(s) plus propice(s) pour eux (possibilité de sauvegarder et de reprendre ultérieurement) et en toute liberté (pas de relation directe induisant des réponses de complaisance).

### **4.1.2.2 Limiter les défauts du dispositif choisi**

Ce type d'étude comporte par contre d'autres inconvénients / risques que j'ai tenté de limiter au maximum en employant des « mesures de mitigation »<sup>26</sup>. Il induit par exemple un taux de réponse bas, dû entre autres à une approche impersonnelle. Pour y remédier autant que possible :

- un email d'invitation à participer à l'enquête a été envoyé à chaque académique (annexe 8a) ;
- la période a été choisie en fonction du calendrier et des impératifs académiques (première quinzaine de mai, hors période d'examen, hors vacances) ;
- un rappel signé d'un vice-doyen de leur faculté leur a été adressé (annexe 8b) ;
- le délai pour répondre à l'enquête a été prolongé (passant de 14 à 20 jours).

Une version anglaise de l'enquête et des emails a également été développée, pour pallier une critique entendue lors de la dernière enquête [LibQual+] (Dupré 2014) et pour s'assurer que même les académiques non francophones puissent y répondre.

### **4.1.2.3 Des compléments qualitatifs (questions ouvertes, focus group)**

En parallèle de cette approche quantitative, un volet qualitatif avait été initialement envisagé avant d'être rejeté d'un commun accord par les différents partenaires pour diverses raisons<sup>27</sup>. Finalement, la vision purement quantitative de l'enquête a pu être complétée par :

- plusieurs questions ouvertes intégrées à l'enquête en ligne, invitant les répondants à exprimer leur point de vue avec leurs propres termes ;
- le recueil – à travers un focus group – de points de vue d'académiques du domaine médical œuvrant dans la même région (Suisse romande) et se prononçant quant à une bibliothèque relativement similaire à la BCMU.

---

<sup>26</sup> Je présenterai les risques et mesures de mitigation au fur et à mesure des différentes étapes mais le Tableau 10 en annexe 7 offre une vision d'ensemble des principaux risques.

<sup>27</sup> Notamment : manque de temps, difficulté de recruter des académiques disponibles à cette période, grande variété des profils d'académiques impliquant un besoin de multiplier les entretiens ou d'organiser des focus group avec des contraintes horaires, etc.

En effet, ma mandante ayant par hasard découvert que la bibliothèque universitaire de médecine (BiUM) du CHUV (Centre hospitalier universitaire vaudois) organisait des focus group avec ses différents usagers (étudiants, cliniciens, chercheurs) à des fins de réflexion pour un plan stratégique, elle a demandé à ce que je puisse y assister. Peu après le lancement de l'enquête, j'ai ainsi eu la chance d'assister au focus group réunissant les académiques membres de la commission de la recherche de la Faculté de biologie et médecine (FBM) de Lausanne. Les éléments pertinents retenus sont présentés à la suite des résultats de l'enquête, dans la partie 4.3.

### 4.1.3 Elaboration du dispositif : création du questionnaire

#### 4.1.3.1 Choix des questions

Deux types de services devaient être abordés dans le questionnaire :

- Les services à développer : pour lesquels nous désirions connaître l'intérêt des académiques, les modalités de préférences (lieu, etc.) ;
- Les services existants : pour lesquels nous voulions savoir s'ils étaient bien connus des académiques (et bien utilisés).

Mes mandantes et moi-même souhaitions aussi en savoir plus sur les contacts que les académiques pouvaient avoir avec la bibliothèque et les spécialistes ID.

##### 4.1.3.1.1 Sélection de nouveaux services proposés dans l'enquête

Il n'était cependant pas envisageable de sonder les académiques quant à l'ensemble des services observés dans la revue de littérature. Cela aurait été trop long et nous courrions également le risque de susciter des attentes pour de nouveaux services sans être ensuite en mesure de les satisfaire. Pour ces raisons, un nombre limité de services a été sélectionné pour figurer dans l'enquête (Tableau 3).

Tableau 3 : Nouveaux services retenus pour figurer dans l'enquête

Nouveaux services <sup>28</sup> envisageables à la BCMU et à la BELS	
Services de veille (Q.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- nouvelles parutions éditoriales dans votre domaine d'étude/enseignement</li> <li>- nouveaux titres (revues et/ou monographies) intégrés à la collection</li> <li>- études comparatives sur les bases de données</li> <li>- évolution des coûts des ressources en ligne</li> </ul>
Services de formation sur mesure (Q.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- les outils de recherche (catalogue, listes de ressources électroniques, catalogue d'ebooks, moteurs de recherche, etc.)</li> <li>- les bases de données (recherches et fonctionnalités avancées : alertes, filtres, etc.)</li> </ul>

<sup>28</sup> Les services suivis d'une \* sont déjà mis en place dans l'une des bibliothèques, mais pas nécessairement de manière généralisée ou alors sans être particulièrement promus. L'enquête devait souligner l'intérêt de poursuivre dans cette voie.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- les logiciels de gestion de références bibliographiques (LGRB) (ex. Endnote ou Zotero)</li> <li>- l'Archive ouverte UNIGE (déposer, créer des alertes, générer des bibliographies)</li> </ul>
Présentations (Q.3)	de bases de données spécialisées organisées en partenariat par les fournisseurs de ces bases de données*
Services d'aide et de conseil (Q.4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- en matière de revue systématique*</li> <li>- conseil et aide à la publication</li> <li>- en matière de bibliométrie</li> </ul>

Ce choix a été convenu lors d'une rencontre réunissant ma mandante (responsable de la BCMU), la responsable de la BELS, la coordinatrice des services de la BELS et moi-même après avoir passé en revue le tableau présenté en annexe 5 (synthèse de la revue de littérature en regard des recensements des services à la BCMU et BELS).

Restait le risque de passer à côté d'un intérêt pour d'autres nouveaux services (non retenus ici, oubliés ou non repérés dans la revue de littérature). Pour y remédier, j'ai choisi de proposer de manière systématique aux questions 1 à 4 la rubrique 'autre' accompagnée d'un champ libre à compléter, et j'ai ajouté trois questions plus ouvertes (Q.5,6,8), parfois avec relances (Q.8), pour donner aux répondants la possibilité d'exprimer d'éventuels autres besoins ou souhaits de services, par exemple concernant la gestion des données de leurs recherches (Q.5).

#### 4.1.3.1.2 Définitions des questions concernant les services existants

De la même manière, dans la partie de l'enquête dévolue à vérifier la connaissance ou non, par les académiques, des services proposés (Q.7), il n'était pas envisageable de retenir l'ensemble des services existants. Les services ont donc été sélectionnés selon la faible – ou au contraire forte – fréquentation estimée par les bibliothécaires rencontrés lors des brainstormings (Tableau 4).

Tableau 4 : Services existants retenus pour figurer dans l'enquête

<b>Services existants à la BCMU et à la BELS</b>	
formulaire pour proposer une nouvelle acquisition	
liste des nouvelles acquisitions de la bibliothèque	
commande d'article en PDF ou d'ouvrage	
Archive ouverte UNIGE	
aide sur demande	<ul style="list-style-type: none"> <li>- à la recherche documentaire</li> <li>- concernant les bases de données</li> <li>- concernant les LGRB</li> </ul>

guide ou tutoriel video de la bibliothèque sur	- les LGRB - l'utilisation de certaines bases de données - le plagiat (guide de citation et bibliographie) [que à la BELS]
mise en place de formations à la recherche documentaire	- pour vos étudiants - pour les académiques [que à la BCMU]
service InformaSciences (service de référence en ligne) [que à la BELS]	
réservation de salle [que à la BCMU]	

Après réflexion (pour limiter la longueur de l'enquête, la lassitude des répondants, et ne garder que les informations essentielles non obtenables par d'autres biais) seule la connaissance et l'utilisation des services ci-dessus ont été retenus comme questions, et non pas la fréquence d'usage.

La fréquence de contact de l'académique avec la bibliothèque (physiquement, via le site web, via le guichet d'accueil et enfin, avec un bibliothécaire de leur choix) a été retenue, fournissant une indication quant à la manière dont la communication sur les services leur parvenait actuellement et pouvait être envisagée efficacement à l'avenir.

#### 4.1.3.1.3 Profil du répondant

Ici encore, les questions ont été limitées au strict minimum<sup>29</sup>, permettant du même coup de garantir l'anonymat des répondants : faculté, section (voir Tableau 2), département (optionnel), fonction, et durée de l'engagement professionnel à l'UNIGE. L'âge du répondant, considéré comme non pertinent et pouvant susciter un refus de répondre, n'a pas été retenu parmi les questions de profil.

#### 4.1.3.2 Formulation des questions et des choix de réponses

Une fois le contenu défini, restait à formuler les questions et les éventuels choix de réponses. J'ai pour cela étudié des questionnaires mis en place dans d'autres bibliothèques afin de m'en inspirer<sup>30</sup> et ai beaucoup suivi les conseils de Durand et Blais (2009)<sup>31</sup> notamment sur la précision, la pertinence et la neutralité. Une attention particulière a ainsi été portée à la formulation concise des questions, en utilisant un vocabulaire aussi simple et neutre que possible, défini si nécessaire par des 'aides', et évitant les formulations négatives.

<sup>29</sup> Pour pouvoir, pendant l'enquête, filtrer les questions selon la bibliothèque de rattachement de l'académique et, après l'enquête, pour calculer les différents taux de réponse et vérifier la « représentativité » des répondants, ainsi que pour analyser les réponses en fonction des profils et tenter de découvrir des tendances significatives.

<sup>30</sup> Principalement : ENSSIB 2014 ; Evans 2011 ; Henriët, Malingre et Serres, 2008 ; Urfist Rennes, 2007 ; Alibert, 2009 ; Macquin, 2010 ; Savoir Sphere, 2010.

<sup>31</sup> Mais aussi ceux de Giannelloni et Vernet 2012 ; Caumont 2007 ; et Gauthy-Sinéchal et Vandercammen 2010

Ayant opté en majorité pour des questions fermées, afin de simplifier le dépouillement et permettre une meilleure standardisation et comparaison des réponses, les catégories de réponses ont été particulièrement étudiées pour être aussi exhaustives et mutuellement exclusives que possible, et reposer sur des sources fiables (ex. règlement de l'UNIGE pour la liste des fonctions). La catégorie 'autres' a quasi-systématiquement été proposée afin d'éviter toute frustration en cas d'oubli de catégorie. Enfin, les échelles de Lickert, si critiquées par les répondants lors de l'enquête LibQual quelques mois auparavant (Dupré 2014), ont été écartées d'office.

Mesurer l'intérêt potentiel reste délicat, car il est incertain, contrairement aux faits, objectivement mesurables (Gauthy-Sinéchal et Vandercammen 2010). J'ai donc choisi d'impliquer au maximum les répondants en optant non pas pour une formulation conditionnelle (« Seriez-vous intéressé... ? »), mais plutôt au présent, avec un verbe d'action : « Souhaitez-vous participer à... ? ». Afin de forcer les répondants à se prononcer, ces questions – obligatoires – n'offraient pas de possibilité de réponse « neutre » (c'est-à-dire de réponse intermédiaire lors d'un nombre impair de réponses possibles ou option 'sans réponse'). Des options de réponses nuancées ('oui', 'plutôt oui', 'plutôt non', 'non'), identiques pour chacun des nouveaux services proposés, permettaient cependant de graduer et comparer l'intérêt dévolu aux différents services.

#### **4.1.3.3 Structuration et mise en forme**

Le questionnaire final (disponible en annexe 9) comporte différentes séquences thématiques – présentées sur des pages web successives – ainsi qu'un grand nombre de questions qui n'apparaissent qu'en fonction de réponses préalables :

- profil du répondant (Q.0) ;
- intérêt pour les nouveaux services envisagés (Q1-4) [questions additionnelles si le répondant exprime un intérêt : contenus que ce service devrait proposer, forme et lieu de prédilection pour le service, etc] ;
- autres besoins des académiques (Q.5-6) : données de recherche et autres ; [questions additionnelles si un besoin existe] ;
- connaissance et utilisation de services existants dans les bibliothèques (Q.7) et souhaits pour d'autres services (Q.8) ;
- fréquence des modes de contact des académiques avec la bibliothèque et ses services (Q.9) [questions additionnelles sur le moyen et la raison du contact avec le spécialiste, si ce dernier a lieu] ;
- champ libre de commentaire (Q.10).

Cet enchaînement a été retenu pour des raisons pratiques (nécessité de commencer par le profil du répondant pour filtrer les questions selon la bibliothèque de rattachement), mais aussi car il me semblait plus attrayant de commencer par l'intérêt

pour de nouveaux services que par un bilan de l'usage des services existants. En cela, mon questionnaire se distinguait plus de l'enquête LibQual et limitait chez les répondants l'éventuelle frustration d'être à nouveau sollicité. De plus, on montrait d'emblée la volonté d'évoluer de la bibliothèque et la nécessaire prise en compte de l'opinion des académiques et de leurs besoins.

L'ensemble a été configuré en ligne et mis en page grâce au logiciel libre et gratuit LimeSurvey, qui a été choisi à cause de sa facilité d'utilisation, de sa disponibilité sur les serveurs de l'UNIGE et parce que j'y étais déjà familiarisée.

#### **4.1.3.4 Prétest de la situation de collecte (email et questionnaire)**

L'email d'invitation à l'enquête proposé à ma mandante et à la responsable de la BELS a été attentivement préparé. Cette invitation était cruciale, non seulement pour susciter les réponses, mais aussi parce qu'elle donnait une image de la bibliothèque aux académiques. Cet email était d'ailleurs signé des responsables des deux bibliothèques, ce qui devait donner plus de poids à la démarche. Une version en français et en anglais figure en annexe 8a.

Ensuite, un pré-test de l'ensemble de la situation de collecte (réception de l'email d'invitation également) a été réalisé afin de détecter les potentielles difficultés pour les répondants et les éventuelles erreurs de paramétrages de l'outil. Cela me permettait aussi de vérifier que les questions suscitaient des réponses variées (Blais et Durand 2009) et me donnait une estimation du temps requis pour compléter l'enquête (7 min).

D'entente avec ma mandante, nous avons dû renoncer à faire prétester l'enquête par des académiques comme nous l'avions initialement envisagé, car le timing (prétest durant les vacances de Pâques) n'était pas optimal, compliquant le recrutement et risquant d'occasionner des délais. L'enquête (y compris la version anglaise) a tout de même été pré-testée en ligne par douze personnes, spécialistes ou non du domaine<sup>32</sup>, ce qui m'a permis d'y apporter de légères modifications correctives (numérotation des questions, quelques formulations, ajout de définitions et d'aides, résolution d'un souci de programmation du logiciel).

---

<sup>32</sup>Ma mandante, la responsable de la BELS, la coordinatrice des services de la BELS, mon encadrante pédagogique de la HEG, trois collaboratrices de la BCMU et de la BELS, une amie assistante de recherche à la HEG ayant suivi une formation pour les enquêtes en lignes (Jasmin Hügi), une amie anglophone pour la version anglaise (Tania Ferreira), une amie terminant le bachelor ID de la HEG (Sophie Henchoz) et deux personnes hors du domaine des bibliothèques pour s'assurer de l'absence de « jargon » trop spécifique.

#### 4.1.4 Lancement de l'enquête et administration

Disposer des données de contact ou d'un moyen de contacter autant de personnes facilement s'est également avéré plus compliqué qu'imaginé, même si ma mandante et moi avons bien anticipé cette étape et fait les premières démarches deux mois auparavant. Difficile de savoir vers qui se tourner pour demander les accès pour un envoi bi-facultaire. Finalement, après avoir été orientée de service en service, ma mandante a pu enfin obtenir le nom d'une personne du service de communication de l'UNIGE qui disposait des accès adéquats à l'outil uni-list et acceptait de procéder à l'envoi de ces emails.

L'invitation à l'enquête a ainsi pu être envoyée le 5 mai 2014 à chaque membre du corps professoral ou collaborateur de recherche et d'enseignement de médecine, biologie, chimie, physique et sciences pharmaceutiques. Le délai pour y répondre était fixé à deux semaines. Les collaborateurs de la BCMU et de la BELS ont été invités à me renvoyer les éventuelles questions des académiques au sujet de l'enquête. Mes coordonnées de contact figuraient également dans l'email et le questionnaire<sup>33</sup>.

Un rappel a été envoyé par le même procédé uni-list un jour avant l'échéance, indiquant une prolongation de cinq jours du délai de participation à l'enquête. Grâce à des démarches des responsables de la BCMU et de la BELS, ce rappel a été signé par un vice-doyen de chaque faculté, voire même, pour la faculté des sciences, accompagné d'un petit mot de sa part (annexe 8b). Ces rappels ont été très efficaces et ont suscité de nombreuses nouvelles réponses.

---

<sup>33</sup> Seul un académique m'a contacté par email, afin de me préciser son nom car il jugeait cela important pour être sûr de bénéficier personnellement des formations souhaitées.

## **4.2 Résultats du dépouillement de l'enquête<sup>34</sup>**

### **4.2.1 Une bonne participation**

#### **4.2.1.1 Taux de réponse et profil des répondants**

L'enquête a permis de récolter l'opinion de 243 académiques : 142 travaillant à la Faculté de Médecine, 101 à la Faculté de Sciences ; ce qui représente un taux de réponse<sup>35</sup> de 12% en Médecine et 12.1% en Sciences. Les deux facultés sont donc représentées de manière égale dans les résultats de l'enquête.

Toutes les sections interrogées (médecine clinique, dentaire, fondamentale ; biologie, chimie, physique et sciences pharmaceutiques) sont représentées parmi les répondants, bien que le taux de réponse de chaque section varie entre 7.6% (médecine dentaire) et 14.3% (médecine fondamentale) (voir annexe 10).

La participation a été particulièrement forte parmi les professeurs avec un taux de réponse de 21.6% en médecine et 25.5% en sciences. Elle a été très élevée également chez les maîtres de recherche et d'enseignement (MER, 32%) et les chargés de cours (CC, 25%). Pour les autres fonctions, elle reste autour de 10%, sauf chez les post-doctorants, assistants et auxiliaires de recherche et d'enseignement où elle est moins élevée, non à cause d'un faible nombre de répondants, mais parce qu'il s'agit de grands groupes de population (voir Figure 5, annexe 10).

Enfin, 19 des 243 académiques répondants sont engagés à l'UNIGE depuis moins d'un an (4 en médecine et 15 en sciences). 19 ont également préféré répondre en anglais.

#### **4.2.1.2 Avertissement quant à la représentativité**

Malgré cette bonne participation, il est nécessaire de garder à l'esprit qu'il ne s'agit pas ici d'un sondage avec échantillonnage probabilistique, mais bien d'une enquête, d'un recensement de point de vue sur une base volontaire. Un potentiel biais d'intérêt doit donc être suspecté : les académiques ayant choisi de répondre à l'enquête sont probablement plus enclins que les non-répondants à attendre quelque chose de la bibliothèque et à désirer de nouveaux services, raison pour laquelle ils ont choisi de s'exprimer. Il est donc impossible d'affirmer avec certitude que ces résultats pourraient être généralisés et rester vrais pour l'ensemble de la population de base, c'est-à-dire l'ensemble des académiques de Sciences et de Médecine.

---

<sup>34</sup> Une analyse plus longue (40 pages), détaillant les profils des répondants fournissant des réponses spécifiques/commentaires, a été remise à ma mandante (Muller 2014).

<sup>35</sup> Nombre de répondants divisé par nombre de personnes dans la population interrogée. Voir annexe 10 pour le détail des taux de réponse par facultés, sections et fonctions. Certains des répondants n'ont cependant pas terminé le questionnaire (voir annexe 11).

## 4.2.2 Intérêt pour de nouveaux services

### 4.2.2.1 Un intérêt bien présent, mais encore hésitant

Sur les 224 académiques s'étant prononcés sur leur intérêt pour de nouveaux services, 93% en souhaitent au moins un (208; M:123, S:85)<sup>36</sup>. Les 16 académiques (M:10, S:6) qui n'en veulent à priori aucun<sup>37</sup> sont tous engagés depuis plus d'un an, et en médecine, deux-tiers sont issus de la médecine fondamentale.

En observant les retours des répondants intéressés, on constate qu'il faut cependant encore convaincre de l'intérêt de ces nouveaux services. En effet, un tiers de ces 93% d'académiques intéressés (65; M:37, S:28) ont uniquement sélectionné la réponse 'plutôt oui' – et pas un 'oui' ferme – pour manifester leur intérêt. Les graphiques détaillant les réponses fournies aux propositions de nouveaux services reflètent cet intérêt encore incertain des répondants (voir Figure 6 et Figure 7 en annexe 12).

Il est également intéressant de noter que lorsque certains services sont déjà plus ou moins en place dans une des facultés, ceux-ci y recueillent un intérêt bien plus marqué (voir Figure 2 infra). C'est le cas pour l'aide à la revue systématique en médecine (en place mais encore peu promue), et les présentations des bases de données par les prestataires en sciences (en cours d'organisation). J'y reviendrai plus loin.

### 4.2.2.2 Quelques services de prédilection

De manière générale, sur trois types de services proposés (veille, formations et aide et conseils), la préférence va à la veille et aux services de conseils : 82% des répondants souhaitent *au moins l'un* des services de veille, 65% *au moins l'un* des services d'aide et de conseil et 56%, *au moins une* des formations sur mesure proposées.

Peu importe la faculté, les services les plus souhaités restent les mêmes, c'est-à-dire :

- la veille sur les nouveaux titres (revues et/ou monographies) intégrés à la collection (c'est-à-dire les nouvelles acquisitions) ;
- la veille sur nouvelles parutions éditoriales dans le domaine d'étude/enseignement de l'académique ;<sup>38</sup>
- le service d'aide et de conseils en matière de bibliométrie.

Cependant, comme le montre le graphique Figure 2 qui synthétise les positions des répondants par facultés, les académiques de médecine semblent plus intéressés par

---

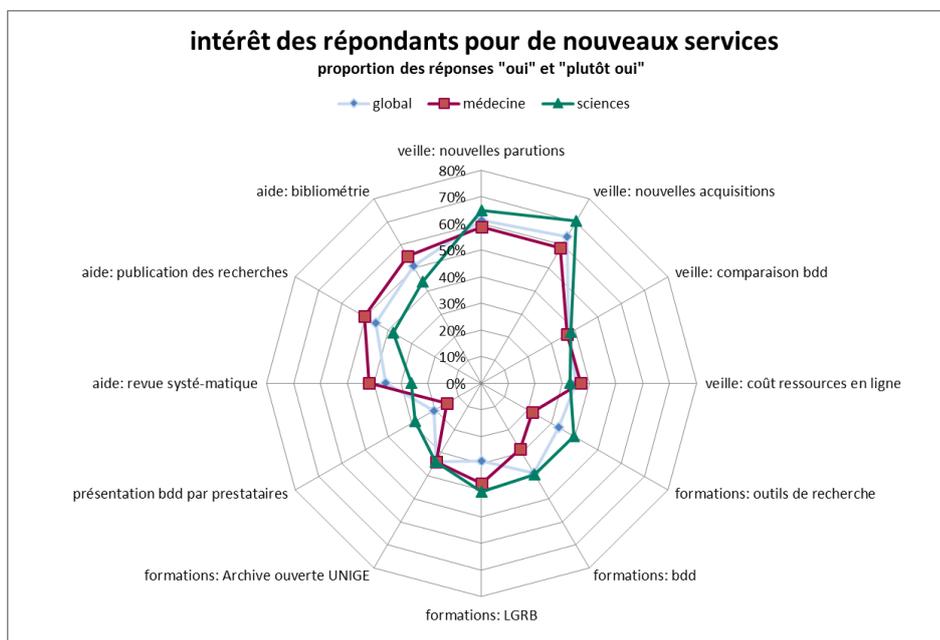
<sup>36</sup> Pour des raisons de lisibilité, j'adopterai dans ce rapport cette forme de notation qui se lit ainsi (nombre total ; M : nombre de répondants concernés en médecine, S : en sciences)

<sup>37</sup> c'est-à-dire ayant opté pour les réponses 'non' et 'plutôt non' à chaque proposition, n'ayant exprimé aucun autre besoin ou souhait de service particulier.

<sup>38</sup> Le fort intérêt pour les services de veille est à considérer avec précaution car sa position en ouverture de l'enquête lui a peut-être fait bénéficier de plus d'enthousiasme auprès des répondants que d'autres services présentés ultérieurement.

des services d'aide et de conseil, alors que ceux de sciences semblent préférer les formations sur mesure.

Figure 2 : Comparaison de l'intérêt en médecine et en sciences



#### 4.2.2.3 Des tendances plus fines, selon la section, la fonction ou l'ancienneté

L'analyse de l'intérêt selon différentes variables (section, fonction ou ancienneté des répondants) révèle quelques tendances intéressantes<sup>39</sup> à retenir pour développer judicieusement les services fournis aux académiques. Ainsi :

- les répondants nouvellement engagés à l'UNIGE sont plus enclins à être intéressés par de nouveaux services. Pour les formations par exemple, ils sont jusqu'à deux fois plus demandeurs que la moyenne des répondants. Il est probable que, nouvellement engagés, ils souhaitent mieux se familiariser avec les outils proposés par leur bibliothèque. Seules exceptions à ce constat : la veille sur les comparaisons entre les bases de données et l'aide à la revue systématique [Figure 8] ;
- le corps professoral est moins enclin que les collaborateurs de recherche et d'enseignement à se déclarer en faveur d'un nouveau service, sauf pour la veille sur le coût des ressources en ligne, ainsi que les formations à l'Archive ouverte UNIGE [Figure 9] ;
- en médecine fondamentale, les académiques sont systématiquement moins enclins à souhaiter la mise en place de nouveaux services [Figure 10] ;
- en sciences, un clivage apparaît entre les sections de chimie et sciences pharmaceutiques qui montrent un fort intérêt, alors que celles de physique et de biologie restent plus modérées, voire très peu intéressées [Figure 11] ;
- l'intérêt marqué des physiciens pour les services de bibliométrie et d'aide à la publication contraste avec leur faible intérêt pour d'autres services [Figure 11].

<sup>39</sup> Les graphiques correspondants à ces différents constats (figures citées entre []) sont tous présentés en annexe 12, pour ne pas surcharger le corps du texte.

Certains de ces constats corroborent des éléments fournis par d'autres sources. Ainsi, le focus group à la BiUM et le brainstorming à la BCMU ont aussi évoqué une forte distinction entre les académiques de médecine fondamentale et clinique (voir 4.3.1). Par ailleurs, lors de discussions informelles, certains des bibliothécaires de la BELS m'ont affirmé avoir l'impression que les chimistes et les pharmaciens semblent s'être plus appropriés la bibliothèque et ses services que les biologistes ou les physiciens.

#### **4.2.2.4 Services de veille : bilan**

Il s'agit du service le plus souhaité par les répondants bien que l'intérêt varie fortement selon le sujet proposé : les nouvelles parutions et les nouvelles acquisitions avec 61% et 64% de 'oui' ou 'plutôt oui' sont presque deux fois plus plébiscitées que les études comparatives sur les bases de données et sur l'évolution des coûts des ressources en ligne (38% et 35%). Les autres sujets de veille recueillis par l'enquête sont les « recent journal », les « restrictions d'accès à certains titres » et les « new books acquired »<sup>40</sup>.

Cette veille est souhaitée en grosse majorité par email (165 personnes), bien que quelques académiques souhaitent également l'avoir via des flux RSS (16) (voir graphique Figure 12, annexe 13).

#### **4.2.2.5 Services de formation : bilan**

En matière de formations, au contraire de la veille, l'intérêt reste semblable quel que soit le sujet : 38% de 'oui' ou 'plutôt oui' pour celles à la recherche (outils et/ou bases de données<sup>41</sup>), 39% pour celles aux LGRB, 34% pour celles à l'Archive ouverte UNIGE. Lors de ces formations, les académiques souhaitent aborder :

- PubMed et SciFinder le plus souvent, en matière d'outil de recherche et de bases de données, mais aussi beaucoup d'autres (voir Tableau 13, annexe 14) ;
- EndNote (74) bien plus que Zotero (17), mais aussi d'autres LGRB tels que Citavi (2), Papers et Ref Manager, en médecine, ou Mendeley (2) et JabRef en sciences. A noter que 15 académiques ayant coché deux réponses, on peut imaginer qu'au-delà de l'amélioration de leur pratique sur leur outil habituel, ils souhaitent peut-être aussi des conseils pour le choix d'un nouvel outil ;
- d'autres sujets tels que les « outils informatiques utiles à l'enseignement » ou des formations « pas pour moi-même, mais pour le personnel administratif (secrétariat) [...] ».

Quant à la dimension des modules de formation [voir Figure 14, annexe 13], la moitié des répondants de médecine n'a pas de préférence. En sciences, la préférence va aux

---

<sup>40</sup> Il semble ici y avoir eu une incompréhension du terme « monographies » dû au fait qu'en biologie (domaine de cet académique) le travail de diplôme est aussi appelé ainsi.

<sup>41</sup> Ces deux types de formations sont considérés ici ensemble, des répondants semblant confondre les deux (non envisagée lors de la conception de l'enquête ou des prétests).

formations en groupe (49%). Les formations individuelles n'obtiennent qu'un succès modéré avec 16 voix (M:8 S:8) soit à peine 13% des répondants, mais les professeurs ordinaires semblent plus enclins à les préférer ainsi (7 PO sur 19, soit 37%).

Pour ce qui est du lieu [Figure 15 annexe 13], la plupart des répondants n'a pas de préférence. Le cas échéant, leur préférence va aux locaux de la bibliothèque (33% dans chaque faculté). Les bureaux ou laboratoires récoltent également quelques voix, plus en sciences (18%) qu'en médecine (11%). Enfin, trois répondants ont précisé : « à distance », « computer room », et « utiliser nos propres ordinateurs est important ».

Ainsi, on constate que seules 9 personnes (7% des répondants totaux) souhaitent des formations individuelles dans leurs bureaux ou laboratoires, ce qui est bien moins que ce que pouvait laisser présager la revue de littérature (voir 2.2.4.1.2).

#### **4.2.2.6 Présentation des bases de données : bilan**

Les présentations de bases de données spécialisées organisées en partenariat avec les prestataires ne suscitent, elles, qu'un faible intérêt (21% de 'oui' ou 'plutôt oui'). Les quelques intéressés ayant précisé leur réponse souhaitent principalement aborder SciFinder (M:2, S:10) et UpToDate (M:4), mais aussi quelques autres bases de données (MDConsult, GeneReviews, PubMed, PsycINFO, PubPsych, Cairn) ou des ebooks. « Toutes » les fonctionnalités les intéressent. Pour SciFinder, trois précisent : « recherche, filtre, etc. », « link to endnote », et « recherche de citation ».

Il me semble intéressant de souligner que l'intérêt pour ce type de présentation, deux fois plus élevé en sciences qu'en médecine, réside principalement chez les chimistes (et dans une moindre mesure chez les pharmaciens). Deux éléments me permettraient d'expliquer ce succès auprès de cette population spécifique :

- la démarche, engagée ce semestre à la BELS, de proposer des présentations et TP de SciFinder données par un des représentants de cette base de données. En effet, les présentations en chimie organique ont déjà eu lieu alors que d'autres, destinée à d'autres sections, sont encore à venir ;
- la base de données citée en exemple, SciFinder, semble une ressource plus évidente pour des chimistes et des pharmaciens que pour des physiciens ou des biologistes<sup>42</sup>. Elle nécessite en effet des connaissances spécifiques propres à la chimie (structure moléculaire...).

---

<sup>42</sup> Les effets de biais créés par la suggestion d'exemple ont été envisagés lors de la rédaction du questionnaire, mais exemplifier était nécessaire pour clarifier la notion de base de données spécialisée, dont la distinction avec les bases de données bibliographiques n'est pas forcément évidente pour les académiques.

#### 4.2.2.7 Services d'aide et de conseil : bilan

Les trois services d'aide et de conseils proposés, à savoir revue systématique, aide à la publication et bibliométrie, recueillent respectivement 36%, 46% et 51% des voix.

L'intérêt pour le service d'aide à la revue systématique pourrait ainsi sembler faible, mais il est pourtant très élevé parmi les pharmaciens (62%, au contraire des autres sections de sciences : 6 à 35%) et les cliniciens. D'ailleurs, selon les brainstormings (voir 3.2.3), les cliniciens utiliseraient davantage ce service déjà existant à la BCMU. Ici encore, comme pour les présentations des bases de données, un service existant remporte plus de succès auprès du public l'ayant déjà testé, témoignant que les académiques demandent à être convaincus par un service avant de se prononcer en sa faveur (voir 4.2.2.1).

De manière générale, pour l'aide à la revue systématique, les répondants sont intéressés par l'identification des bases de données, ainsi que l'élaboration de la stratégie de recherche et sa réalisation (voir Figure 16, annexe 15).

L'intérêt pour les services d'aide à la publication et de bibliométrie est non seulement prononcé, mais doit aussi être jugé à l'aune de son fort succès chez les physiciens, peu enclins dans cette enquête à se déclarer intéressés par de nouveaux services.

En matière d'aide à la publication (voir Figure 17 annexe 15) aucun des sujets d'aide ou de conseil suggérés ne fait l'unanimité, mais tous ont des partisans. Deux sujets sont particulièrement en vogue : (1) les informations sur l'Open Access, (2) la clarification des droits de l'académique sur sa publication, une fois le contrat avec l'éditeur signé. D'autres souhaits sont aussi apparus dans la rubrique 'autre' : « informations sur l'attitude des entreprises d'édition avec les bibliothèques universitaires », savoir « comment financer l'open access », et l'« Evaluation des chances de publication dans un journal (selon leur style, préférences sujets, etc) ».

Enfin, pour la bibliométrie (Figure 18 en annexe 15), deux tiers à trois quarts des répondants intéressés par ce service veulent se familiariser avec les mesures (mieux connaître les indicateurs, savoir où les trouver). Près de la moitié souhaite des conseils pour améliorer leurs mesures. Deux académiques ont aussi complété la rubrique 'autre' avec « connaître les méthodes bibliométriques utilisées par les RH de la faculté » et « Suivi. Automatique », ce qui ne me semble pas très clair mais que j'interprète comme le souhait d'avoir un calcul régulier des mesures le concernant.

Quant à leurs modalités (Figure 13, annexe 13), les services de conseil sont souhaités – comme les autres – majoritairement par email (97x) ; puis dans un espace dédié à

l'intérieur de la bibliothèque (68x) et enfin, dans une moindre mesure, avec un déplacement du bibliothécaire dans les bureaux ou laboratoires (27x). Le téléphone n'a pas de succès, sauf auprès de 7 répondants en médecine, dont 6 en médecine clinique. La catégorie 'autre' recueille deux suggestions : « par rendez-vous auprès d'une personne ressource » et « sur le site internet de la bibliothèque ».

#### **4.2.2.8 Autres besoins et autres services souhaités**

##### *4.2.2.8.1 Données de la recherche*

Les besoins exprimés à ce sujet sont rares. 44% des répondants estiment ne pas avoir de « besoins spécifiques pour lesquels la bibliothèque pourrait aider »<sup>43</sup>. 50% des académiques restent hésitants.

Seules 12 personnes ont exprimé des besoins, tant de valorisation (5x) que de sauvegarde (5x), des données de leurs recherches, mais aussi d'autres besoins tels que des « centralized data centers/processing centers » ou pour [leur] « inscription dans la liste des publications de l'UNI ». Les contenus et formats des données de recherche des répondants sont variés : données « expérimentales », « brutes », « sensibles » (2 mentions) en formats « various (image, text-numerical, databases) », « .txt .csv STATA », « Excel », « images, textes » mais aussi des « publications, articles » en « word ou pdf », ou « article[s] » « scientifiques », voire « livres » en « anthropologie ». Enfin, la raison de la préservation/valorisation des données n'est que peu souvent une obligation de leur financeur. Le plus souvent, l'objectif est de pouvoir réutiliser ces données, les partager, ou les utiliser dans une autre recherche. Quelques fois également, de pouvoir les comparer avec d'autres données. La vérification ultérieure n'est que rarement envisagée par les répondants.

##### *4.2.2.8.2 Souhaits exprimés*

Les commentaires libres au sujet des autres besoins/services souhaités font ressortir une forte préoccupation des académiques pour les ressources électroniques, ce qui confirme le constat à l'origine de ce mandat. Les académiques souhaitent que la bibliothèque « maximalis[e] les offres en-ligne ». A ce sujet, ils voudraient :

- avoir accès à plus de ressources électroniques ;
- être impliqué dans la sélection de ressources ;
- bénéficier de souscriptions à des ressources précises (SCOPUS, JoVE, MDConsult sont demandés par 3 médecins ; F1000 par un scientifique) ;

---

<sup>43</sup> Avec le recul, je réalise que la formulation de la question n'était pas optimale et l'analyse est délicate : Cela signifie-t-il qu'ils gèrent leurs données tout seuls ? Avec d'autres services ? Qu'ils ont des besoins mais ne considèrent pas la bibliothèque comme étant en mesure de les aider ? Ou bien qu'ils ne ressentent pas de besoin particulier ?

- « renforcer encore l'accès électronique immédiat aux publications et journaux » c'est-à-dire sans avoir à passer par le service de commande d'article car le temps à disposition est compté ;
- mieux connaître les ressources de la bibliothèque (1 personne) ;
- que la bibliothèque permette l'accès à des livres par voie électronique (ebooks, mais aussi archives).

D'autres besoins sont évoqués (sans être toujours très clairement formulés<sup>44</sup>), qui s'avèrent parfois très concrets : « allowing coffee inside the library, I need coffee to think ». Enfin, j'ai eu la surprise de découvrir que deux souhaits exprimés rejoignent des services observés dans la revue de littérature mais exclus de l'enquête :

- « I would like an editing/proofreading service inside the university, not exactly the job for a librarian, but I guess the library would be the best place to associate this function inside the university »;
- « rédaction et corrections en anglais des articles et des applications de subsides pour les jeunes chercheurs chose faite par d'autres universités ».

Ces services s'apparentent ici à de l'aide à la publication et seront envisagés comme tels dans les recommandations.

### **4.2.3 Usage de la bibliothèque et de ses services actuels**

L'analyse de la seconde partie de l'enquête a fait ressortir un usage très variable des services existants (voir Figure 19 et Figure 20, annexe 16), dont beaucoup restent encore peu connus alors que d'autres, comme imaginé à l'origine de ce mandat, sont très utilisés (commande de documents, par exemple).

#### **4.2.3.1 (Mé)connaissance des services**

Les répondants connaissent en moyenne près de deux tiers des services sur lesquels ils étaient interrogés (M:7.5 sur 12, S:7.05). Le répondant moyen ne connaît donc assurément pas tous les services proposés. Cependant, certains profils d'académiques semblent encore moins informés des différents services :

- les nouveaux venus travaillant à l'UNIGE depuis moins d'un an, connaissent moins de services (M:6.75, S:4.45) (Figure 21, annexe 16) ;
- à la BELS, les anglophones – ou du moins les répondants ayant choisi l'anglais pour répondre au questionnaire – connaissent moins de services que les autres (Figure 22, annexe 16). Au CMU, la distinction n'est pas aussi nette.

Quelques services (guides ou tutoriels vidéos sur les LGRB, les bases de données ou les bibliographies et service InformaSciences de la BELS) semblent souffrir d'un

---

<sup>44</sup> tels que « page web du groupe de recherche », « autres possibilités auxquelles je ne pense pas », « moteur de recherche de publication autre que PubMed »

manque de visibilité particulier, étant connus de moins de 50% des répondants. Ceci explique le faible recours du service InformaSciences décelé lors des brainstormings.

#### 4.2.3.1.1 Utilisation des services connus

Si certains services sont mal connus, d'autres obtiennent un franc succès, étant non seulement bien connus, mais aussi particulièrement utilisés. C'est le cas des services :

- de commande de documents (utilisé par 75% des répondants de la BCMU le connaissant, et 61% de ceux le connaissant à la BELS) ;
- de l'Archive ouverte UNIGE (à la BCMU, 75% des répondants le connaissant l'utilisent ; à la BELS, 68%).

A contrario, d'autres services ne sont que peu utilisés par les répondants alors qu'ils les connaissent. Moins de 10% des répondants au courant de leur existence utilisent :

- Les guides ou tutoriels produits par la bibliothèque (sur les LGRB, les bases de données ou les bibliographies) ;
- L'aide offerte sur demande au sujet des LGRB.

On peut se demander pourquoi ces services sont peu utilisés par les personnes les connaissant. Les guides et tutoriels, conçus au départ plutôt pour un public étudiant, ne seraient peut-être pas adaptés ? Ils sont pourtant tout de même utilisés par certains professeurs. On peut aussi imaginer que les répondants ont rechigné à dévoiler leur ignorance quant à l'existence de ces services, répondant systématiquement avec l'option 'je n'utilise pas' et ne cochant jamais 'je ne connais pas'.

#### 4.2.3.2 Communications et contacts avec la bibliothèque et ses spécialistes

##### 4.2.3.2.1 Fréquence d'entrée en contact

Les retours des répondants (Figure 23 et Figure 24, annexe 17) confirment notre hypothèse initiale d'une faible fréquentation physique de la bibliothèque :

- le plus souvent, les répondants viennent moins d'une fois par mois ;
- un tiers (BELS) à un cinquième (BCMU) des répondants ne se rendent jamais dans leur bibliothèque. Il s'agit ici beaucoup de cliniciens et de biologistes.

Les contacts avec le guichet d'accueil ou des bibliothécaires spécifiques sont encore plus sporadiques. Par contre, le site web est plus fréquemment consulté car :

- 25 académiques (12%) le consultent « chaque jour ou presque » (M:20, S:5) ;
- au total, 66% des répondants en Médecine et 49% de ceux de Sciences le consultent *au moins* une fois par mois.

A condition de s'assurer de la facilité d'accès aux informations contenues sur le site web, ce dernier représenterait donc le meilleur outil de communication pour promouvoir

certain services auprès des académiques, bien plus qu'une affichette dans la bibliothèque ou de la publicité orale au guichet d'accueil.

Autre constat révélé par ces réponses : le contact avec les post-doctorants semble particulièrement ténu. Plus de la moitié des post-doctorants ne consulte jamais le site web, seul un a déjà contacté un spécialiste, et quatre ont systématiquement répondu « jamais » aux différents modes de contact. Dans ces conditions, comment les convaincre du potentiel de la bibliothèque ? Nous ne pouvons qu'être positivement surpris de leur participation à l'enquête et espérer que celle-ci leur aura fait découvrir les services proposés voire potentiels, ainsi que le dynamisme de la bibliothèque.

#### *4.2.3.2.2 Contact privilégié avec le spécialiste : sujet et mode de contact*

Lorsque les répondants ont recours à un bibliothécaire spécifique, c'est le plus souvent<sup>45</sup> pour des questions d'accès : commande de document (jusqu'à 13 mentions), prêt et retour (6), acquisitions (4), adéquation de la collection aux besoins de l'enseignement (5), (non-)accès aux périodiques (2), accès ou consultation de collections précises ou d'archives (2). La réservation de salle est mentionnée une fois. C'est aussi parfois pour de l'aide à la recherche : trouver certaines ressources comme des statistiques (1), aide à la revue systématique ou avec les bases de données (2), retrouver une référence (1), ou d'autres mentions plutôt vagues (4).

Certaines réponses<sup>46</sup> semblent indiquer que les académiques font appel au bibliothécaire parce qu'ils considèrent que celui-ci possède les compétences qui leur font défaut. Je trouve réjouissant de constater que ces répondants estiment leur bibliothécaire qualifié pour ces tâches, bien que celles-ci pourraient être encore plus variées (conseil, aide, informatique,...).

Afin de contacter leur bibliothécaire compétent en la matière, les académiques utilisent des modes de contact variés. Ici encore, l'email domine (32x), semblant véritablement être le mode de communication privilégié des répondants. Il est suivi du téléphone (21x). 13 académiques ont répondu se rendre physiquement à la bibliothèque et parler avec le bibliothécaire de vive voix. Enfin, un PO a déclaré prendre contact par l'intermédiaire de son secrétaire, une situation qui avait été mentionnée lors des brainstormings.

---

<sup>45</sup> Ce sont les grands thèmes qui ressortent des 36 réponses rédigées librement mais parfois de manière imprécise, ce qui m'empêche de les représenter en un graphique lisible.

<sup>46</sup> Par exemple, « sortir un article pdf que je ne peux pas trouver moi-même », « conseil pour commander un livre d'une autre bibliothèque », « pour trouver un ouvrage ancien ou que je ne trouve pas »,...

#### 4.2.4 Commentaires des répondants

Trente répondants ont laissé un commentaire dans le champ proposé à cet effet à la fin du questionnaire. Ils y évoquent autant leur in/satisfaction, leurs habitudes et préoccupations, et que des questions ou encore des remarques sur l'enquête.

##### 4.2.4.1 Une bonne satisfaction générale, avec quelques bémols

Onze répondants expriment ainsi leur satisfaction vis-à-vis :

- du personnel ou de l'espace, qualifié à la BCMU de « toujours très accueillant et aimable », ou faisant de l' « excellent travail » ;
- de l'espace : « la nouvelle BELS est conviviale, on a plaisir à y venir » ;
- du service en général : « [...] rapide et professionnel », de qualité « globalement [...] excellente » ;
- des services actuels, avec lesquels ils sont « tout à fait content » ou qui « conviennent parfaitement à mon statut de retraité actif » [Prof. honoraire] ;
- de services spécifiques : « Les étudiants apprécient les introductions à la recherche de données. », « le service de commande d'articles est très très performant, merci c'est d'une très grande aide », « j'apprécie énormément l'infrastructure et le support mis en place par la bibliothèque de l'UNIGE pour nous permettre cet accès numérique. ».

L'un précise d'ailleurs au sujet du personnel :

*« On aurait beaucoup à gagner en étant plus en contact avec eux, par exemple par des présentations annuelles de la part de la Biblio sur les nouveautés ou modifications qui nous aident dans le quotidien de la recherche, l'enseignement, etc... »*

Une poignée de commentaires fait état d'insatisfactions au sujet :

- du site de recherche des périodiques en ligne <http://resolver.rero.ch/unige/az> : « dommage que l'accès au périodique soit passé au RERO - le service est moins bon et moins clair. », un autre le trouve « peu pratique. Le précédent était meilleur. » ;
- de la perte d'accès à certaines ressources (en physiologie) : « je ne trouve plus les accès pour ces ouvrages, et cela est problématique pour l'illustration des cours. Je ne sais pas si cette ressource existe toujours mais sous une autre forme, ou si elle n'existe plus...auquel cas je le regrette... » ;
- d'un manque de table survenant parfois à la BELS ;
- de l'Archive ouverte : « système trop rigide » suscitant l'agacement d'un académique qui l'utilise « uniquement pour déposer des articles ».

##### 4.2.4.2 Leurs habitudes et leurs préoccupations bouleversées par le numérique

Sans que nous le leur ayons demandé, les répondants confirment que le numérique induit de nombreux changements, dont une baisse de la fréquentation physique :

- « Autrefois j'allais [à la BCMU] plusieurs fois par semaine, mais depuis que les journaux sont accessible par le net, je n'y vais que rarement. ».

- « Avec l'accès aux versions numériques des publications, les contacts avec la bibliothèque ont beaucoup diminué ».
- « Comme les articles nouveaux sont en ligne, je n'utilise la bibliothèque que pour des livres que je ne possède pas personnellement et des anciens articles »

Ils utilisent les ressources en ligne, « a lot (i.e. several times a day, everyday) » et s'ils vont à la bibliothèque, c'est « because it is calm and quiet and I can concentrate on my work. ». De manière logique, leur préoccupation principale est donc « que le maximum de journaux demeurent accessibles ». Ils se demandent « Est-ce qu'il n'est pas temps de basculer intégralement en versions électroniques? », et souhaitent « une solution pour accéder aux livres scientifiques par pdf ». Un académique déplore que certains articles ne soient pas accessibles, et que, vu « le temps très limité disponible pour les recherches, et le volume de données à traiter », « le "publish or perish" a un corollaire fort désagréable: "most papers contain just recycled rubbish". » Il est intéressant de constater que cette remarque est aussi apparue lors du focus group lausannois, accusant certains journaux en Open Access de ne pas vérifier la qualité et le renouveau des contributions qu'ils publient (voir 4.3.2.2).

#### **4.2.4.3 Quelques questions précises ou incompréhensions**

Quelques répondants (malheureusement sans laisser de coordonnées) en ont profité pour poser quelques questions précises au sujet de :

- la commande de document (comment procéder ?, qui paie ?) ;
- les périodiques (comment suggérer des souscriptions à des revues en ligne ? où sont rangés les journaux qui étaient au sous-sol ? sont-ils numérisés ?).

Plus inquiétant à mon sens, la remarque d'un répondant en physique se demandant si les périodiques sont fournis, « at least in part, through the library ? ». Il serait judicieux que la bibliothèque puisse clairement être identifiée comme étant à l'origine de ces accès électroniques aux périodiques ou ebooks, car d'après Schonfeld (2013, p.172), les accès étant de plus en plus instantanés, c'est de moins en moins le cas.

#### **4.2.4.4 Un accueil positif pour l'enquête, outil de visibilité**

La démarche générale de l'enquête est saluée et remerciée par trois répondants. Deux répondants ont en outre souligné que l'enquête avait eu pour effet positif de leur faire connaître l'existence de certains services : « J'apprends par ce questionnaire qu'il existe un certain nombre de services dont je n'avais pas connaissance ». L'une continue ainsi, à juste titre, me semble-t-il : « Peut-être faudrait-il travailler la visibilité de votre offre apparemment fournie. » tout en relativisant : « Mais peut-être que c'est moi qui suis isolée en travaillant aux HUG ? »

### 4.3 Eléments retenus du Focus Group<sup>47</sup>

Le focus group modéré par Mme Isabelle de Kaenel de la BiUM a réuni pendant une heure et demie une vingtaine d'académiques lausannoises membres de la commission de la recherche de la Faculté de biologie et médecine (FBM), autour de la thématique :

*« Quels sont dans le domaine de l'information scientifique vos besoins actuels et futurs et votre vision du rôle que doit jouer la bibliothèque autour des trois axes suivants : accès, traitement, et sauvegarde<sup>48</sup> [?] » (de Kaenel, 2014, p.1)*

#### 4.3.1 Certaines similitudes entre Lausanne et Genève

Les académiques lausannoises (voir 4.1.2.3) rejoignent leurs confrères genevoises sur de nombreux points :

- Ils apprécient les accès électroniques proposés, mais en veulent davantage (par exemple certaines revues, les numéros antérieurs à 1950, des textbooks) et les souhaitent plus stables dans le temps ;
- Ils apprécient beaucoup le service de commande de documents ;
- Ils s'estiment autonomes, mais certains pourraient être intéressés par un soutien à condition qu'il soit ponctuel et entièrement personnalisé ;
- Ils ont des attitudes variées envers l'aide et les conseils que la bibliothèque peut leur fournir pour le traitement et l'organisation de la documentation scientifique : une distinction existerait par exemple entre les membres issus des sciences fondamentales et ceux des sciences cliniques ;
- Ils déclarent mal connaître les services offerts par la bibliothèque : *« On ne sait même pas que vous offrez des services un peu personnalisés, des services finalement « d'une autre époque », mais avec les moyens modernes »* ;
- Ils souhaitent une information plus claire sur les bibliothèques, leurs services, leurs activités, leurs collaborateurs.

A ce titre, lors de la séance, des pistes de réflexion pour la communication ont été proposées par les académiques, notamment de mettre à disposition une liste des prestations disponibles, d'organiser des présentations annuelles (« road show ») ou encore de mettre les photos et les qualifications des collaborateurs sur le site web afin de mieux identifier les bibliothécaires et leurs domaines de compétence, ce qui permet de savoir qui effectue le travail à l'origine du service produit à distance.

#### 4.3.2 Autres constats intéressants pour mon travail

L'idée prédominante que les bibliothèques sont surtout utiles aux étudiants – déjà rencontrée lors de la revue de littérature – est réapparue lors de ce focus group. Outre

---

<sup>47</sup> Je ne mentionnerai ici que les quelques constats intéressants pour mon travail en remerciant encore Mme de Kaenel pour m'avoir fait parvenir le compte-rendu final de cette rencontre (rédigé par ses soins et qu'elle m'avait soumis pour relecture et éventuels ajouts). Les citations sont ici reproduites de ce document (De Kaenel 2014).

<sup>48</sup> Axes repris du programme national CUS 2013-2016 P-2 sur l'information scientifique (voir CRUS 2014).

ce constat, d'autres éléments m'ont semblé intéressants et je pense qu'il convient de les garder en tête lorsqu'il s'agit d'émettre des recommandations quant à l'évolution de l'offre de services.

#### **4.3.2.1 Une méconnaissance des droits sur leurs publications**

Quelques questions et commentaires des académiques présents lors du focus group indiquent que leurs connaissances en termes de droits d'auteurs et de copyright restent imprécises. Certains ignorent qu'ils ne peuvent pas disposer librement du fichier pdf mis en page par les éditeurs, bien qu'ils soient à l'origine du contenu.

Il est possible que leurs confrères genevois ne soient pas mieux informés, sans nécessairement être conscients que leurs pratiques puissent être illégales. Si un service d'aide à la publication devait voir le jour, il serait donc probablement judicieux qu'il informe les académiques sur ces questions aussi importantes que sensibles.

#### **4.3.2.2 Un regard très critique envers l'Open Access**

Une bonne partie du temps de discussion a aussi été consacrée à l'Open Access, qui suscite un vif débat. Les académiques se montrent critiques à son encontre et soulignent les (trop nombreuses) dérives<sup>49</sup>. Cependant, ils regrettent que les éditeurs ne mettent pas en Open Access tous les contenus à la fin d'une période d'embargo de 6 mois ou d'une année.

Un éventuel service d'aide à la publication devrait donc bien tenir compte de l'ensemble (complexe) des enjeux, y compris du point de vue de l'académique.

#### **4.3.2.3 Sauvegarde des données : en attente d'une politique nationale**

Les académiques lausannoises souhaiteraient également pouvoir bénéficier librement des corpus de textes, indépendamment des plateformes d'accès, pour faire du text mining. Face aux politiques de blocage d'accès mises en place par les éditeurs pour contrer les tentatives de téléchargement systématique, ils s'accordent cependant sur le fait que « pour faire évoluer le système il faudra une concertation et une pression sur les éditeurs au niveau européen au moins » (de Kaenel, 2014, p.4). En matière de sauvegarde et de conservation des données également, ils souhaitent et attendent la mise en place d'une politique et d'infrastructures nationales.

---

<sup>49</sup> Ont été citées par exemple : Perte de crédibilité due au rachat d'éditeurs OA par des éditeurs traditionnels ; Politique inéquitable des institutions prêtes à couvrir les frais de publication chez les éditeurs OA mais non chez les éditeurs traditionnels ; Perte de qualité des revues, les éditeurs OA acceptant tout ; Grand nombre de journaux parasites ; Idéologie utopique de dissémination des idées, les chercheurs des pays trop pauvres pour payer les licences n'ayant pas non plus les moyens de payer pour être publiés.

## 5. Conclusion et recommandations

L'ensemble des éléments recueillis au cours de ce travail m'a permis de confirmer, de manière chiffrée, certaines intuitions des bibliothécaires ou hypothèses de départ de ma mandante :

- les académiques sont effectivement principalement des usagers à distance qui se déplacent à la bibliothèque moins souvent qu'avant, utilisent principalement les services de fourniture de documents et sont surtout préoccupés par les accès aux ressources électroniques ;
- la visibilité des services n'est pas optimale : les académiques ne connaissent pas l'étendue de l'offre à disposition ;
- l'offre de service peut / doit évoluer pour répondre à de nouveaux besoins des académiques.

A contrario, j'ai aussi eu la surprise de découvrir d'autres éléments :

- la préférence – affirmée dans la littérature scientifique consultée – des académiques pour des services amenés jusque dans leur bureaux ou laboratoires et totalement personnalisés ne semble pas s'appliquer aux académiques genevois de sciences et de médecine (voir 2.2.4.1.2 et 4.2.2.5) ;
- le site web est plus fréquemment visité par les académiques que ce que les bibliothécaires imaginent (voir 3.2.3 et 4.2.3.2.1).

Ainsi, ce travail m'amène à formuler des recommandations à destination de la BCMU et de la BELS préconisant d'une part une amélioration de la communication, et d'autre part une évolution de l'offre de services à destination des académiques.

### 5.1 Améliorer la communication

Au vu des résultats, il me semble que la première priorité, avant même le développement de nouveaux services, doit être l'amélioration de la communication.

L'enquête semble déjà avoir eu un impact positif de ce côté-là puisqu'elle a rappelé ou fait connaître l'existence de certains services (voir 4.2.4.4). La BCMU a d'ailleurs été sollicitée par au moins un académique depuis, afin de concevoir ensemble et de mettre en place une formation pour les étudiants de celui-ci.

Cependant, d'autres actions ciblées devraient être prises pour améliorer la visibilité non seulement des services proposés par la bibliothèque, mais aussi des compétences spécialisées variées des bibliothécaires. Ainsi, tout en étant consciente qu'un certain nombre d'obstacles – évoqués lors des brainstormings (3.2.3.1) – persiste et doit être pris en considération, je recommande de faire évoluer la communication pour qu'elle soit non seulement bien accessible et compréhensible pour tous mais aussi plus ciblée et véritablement proactive. Ceci implique de :

- **Mettre à jour** la documentation disponible sur les différents supports informatifs (ex. catalogue des services numériques institutionnels (UNIGE 2014b), qui ne présente que peu de services) ;
- **Limiter** au maximum **le jargon et les termes techniques** (cf note 40-41) ;
- Élaborer des documents informatifs **plurilingues**, pour s'assurer que même les non francophones connaissent bien les services proposés (ex. liste des services disponibles, guide du visiteur) ;
- **Cibler les nouveaux collaborateurs engagés à l'UNIGE** pour mieux leur faire connaître les services, dès leur arrivée<sup>50</sup> (ex. s'associer aux sessions d'informations pour les nouveaux collaborateurs et dans lesquelles interviennent le Rectorat, les RH et le service informatique, y présenter les services, proposer de s'inscrire tout de suite pour des formations, etc.) ;
- **Soigner la communication en ligne**, le site web étant plus utilisé par les académiques qu'on ne le croit (ex. raccourcir les chemins d'accès aux informations sur le site web, limiter les renvois impromptus entre les sites web de bibliothèque et de la DIS<sup>51</sup>, tester l'usabilité, s'inspirer des LibGuides) ;
- **Informier régulièrement les académiques**, sans attendre qu'ils viennent d'eux-mêmes solliciter la bibliothèque (ex. envoyer un email<sup>52</sup> annuel ou semestriel rappelant les services disponibles et les hyperliens correspondants) ;
- **Renforcer la collaboration avec les académiques** : à chaque fois que cela est possible, favoriser le contact personnel (ex. organiser des présentations annuelles des services, nouveautés & changements, entretenir les liens créés) ;
- **Augmenter les possibilités de recueillir des retours des académiques** (ex. proposer des formulaires pour recueillir les questions, compliments, plaintes ou souhaits ; ajouter une page 'autre' sous la rubrique 'services' du site web et y indiquer que les bibliothécaires répondront aux autres demandes, si besoin en réorientant l'utilisateur vers le service adéquat<sup>53</sup>) ;
- **Mettre en avant les compétences des collaborateurs** (ex. les introduire lors des présentations de la bibliothèque, expliquer que chaque bibliothécaire est un interlocuteur spécialiste de tel domaine et qu'il est l'interlocuteur de recours pour ce type de questions, éventuellement mettre les photos des bibliothécaires sur le site web à côté de leur spécialisation, etc.) ;
- **Bien signaler** – surtout pour les services à distance – **que la bibliothèque est à l'origine du service**<sup>54</sup> : (ex. « Branding » de la bibliothèque, développer une image de la bibliothèque et/ou un logo et l'intégrer sur les accès électroniques fournis (éventuellement avec les informations et/ou photos sur la personne de contact en cas de question/souci)).

---

<sup>50</sup> Profiter de leur motivation à faire appel à la bibliothèque (selon l'enquête, ils sont particulièrement intéressés par les nouveaux services que celle-ci peut leur proposer.)

<sup>51</sup> Ceux-ci passent parfois inaperçus de prime abord, à cause de la couleur similaire des sites web, mais déconcertent l'utilisateur qui ne sait plus finalement sur quel site il se trouve.

<sup>52</sup> Ils semblent en effet préférer ce moyen de communication (voir mon enquête et enquête LibQual : UNIGE. DIS et Commission tripartite des bibliothèques, 2014a, p.3)

<sup>53</sup> Ceci devrait aussi permettre de découvrir les nouveaux besoins récurrents des académiques et de développer des services adéquats si besoin.

<sup>54</sup> Je rejoins ici la position de l'ALIA (2014c, p.9 et 15).

## 5.2 Adapter l'offre de services aux besoins des académiques

Outre ces recommandations en matière de communication, un travail sur les services (leur visibilité, leur évolution, l'élargissement de l'offre) devrait être réalisé. Bien entendu, en parallèle aux recommandations énoncées ci-dessous, il est crucial de ne pas diminuer les efforts réalisés (et en cours, voir note de bas de page n°4) en matière de ressources électroniques (périodiques et ebooks), ce travail ayant permis de confirmer qu'il s'agit d'une offre très utilisée et valorisée par les académiques.

### 5.2.1 Améliorer la visibilité de certains services

L'enquête ayant permis de souligner la méconnaissance (par les académiques) de certains services, je recommande de :

- Diffuser plus largement les **guides et tutoriels** réalisés par la bibliothèque, par exemple en les envoyant (en version papier ou pdf) aux secrétariats en début de semestre.<sup>55</sup> En effet, leur qualité ne varie pas selon le nombre d'utilisateurs (au contraire de services aux ressources – collaborateurs, temps – limités) et les académiques pourraient également les promouvoir auprès de leurs étudiants ;
- Etablir une campagne de promotion pour le service **InformaSciences** (BELS) ;
- Souligner l'apport formatif de la BCMU : sur le site web, présenter le **service de référence** comme une formation à la carte en plus d'une aide individuelle. De même, indiquer également (comme à la BELS) les formations déjà intégrées au cursus étudiant sur demande d'académiques.

### 5.2.2 Faire évoluer certains services pour mieux répondre aux besoins

Toujours grâce aux résultats de l'enquête, je préconise de faire évoluer certains services pour mieux répondre aux besoins des académiques. Ainsi, il faudrait :

- Tenir compte des critiques des académiques envers la nouvelle liste des périodiques (**liste AZ**) et remédier autant que possible aux défauts de l'outil ;
- Ouvrir le **service de référence** de la BCMU aux académiques de sciences pharmaceutiques pour les revues systématiques car : (a) les domaines sont proches, (b) il s'agit des seuls utilisateurs de la BELS souhaitant un tel service, et, (c) d'ici quelques années, la Section des Sciences pharmaceutiques va déménager dans les nouveaux locaux du CMU ;
- Proposer plus activement les listes de **nouvelles acquisitions**. Ce type de veille est le nouveau service le plus souhaité. Déjà consultables en ligne (sur les sites web des bibliothèques), par domaine et par période, il faudrait proposer ces listes plus activement (en « push » et non en « pull ») pour des thématiques plus spécifiques. En fonction des ressources que la bibliothèque peut allouer à ce service, plusieurs variantes sont envisageables :
  - *A minima*, envoi à tous, une fois par semestre, d'un email rappelant la possibilité de consulter les nouvelles acquisitions sur le site web ;
  - Envoi de listes les concernant à chaque (membre de) département ;

---

<sup>55</sup> Il semble que les secrétaires pourraient non seulement en bénéficier mais aussi servir de relais pour faire circuler ces documents à l'intérieur des départements ou des unités.

- Envoi ciblé (sur abonnement) de listes détaillées, sur des sujets spécifiques, extraites du SIGB.

### 5.2.3 Développer de nouveaux services

L'enquête a permis de constater que certains services envisagés n'attirent que peu de répondants et ne représentent donc pas de priorité pour l'instant. C'est le cas de(s) :

- Veilles sur les comparaisons des bases de données ou le coût des ressources en lignes, qui pourraient être communiquées sur demande puisqu'elles sont réalisées à des fins internes, mais ne nécessitent pas de promotion spécifique ;
- Présentations des bases de données par les représentants, qui – si elles sont organisées – devraient plutôt cibler les assistants que le corps professoral ;
- Aide à la revue systématique en sciences, et formations à l'Archive ouverte UNIGE, dans lesquels il ne faudrait pas investir trop de forces, tout en se montrant à disposition pour les questions ponctuelles ;
- Gestion des données de la recherche, où je recommande d'attendre un positionnement national et/ou institutionnel, tout en répondant bien sûr aux éventuelles demandes ponctuelles.

A contrario, d'autres services suscitent une forte demande, même chez certains publics s'étant un peu détachés de la bibliothèque (ex. académiques de physique) et avec lesquels il conviendrait de renouer contact. Je recommande donc d'instaurer :

- **Un service de bibliométrie** : qui renseignerait les académiques sur les indicateurs bibliométriques (où les trouver, ce qu'ils signifient, comment ils sont calculés) et leur donnerait des conseils quant aux mesures les concernant. A mon sens, les personnes en charge de ce service devraient être en contact avec le Secteur Recherche de l'UNIGE qui utilise également des mesures bibliométriques pour l'évaluation de la recherche<sup>56</sup>. Dans l'attente de la mise en place d'un tel service, je préconise de continuer d'alimenter le dossier thématique présent sur le site web de la BELS et de sensibiliser les équipes à ces notions<sup>57</sup>.
- **Un service d'aide à la publication** : pour leur fournir, à leur demande, des informations sur l'Open Access et sur leurs droits par rapport à leurs publications. Ce service pourrait également fournir des conseils avant même la publication (sur les différentes revues et éditeurs, sur les conditions contractuelles à éviter/rechercher, etc.), voir relire ou rediriger vers des relecteurs. Il devrait sensibiliser les académiques aux interdictions prescrites par les éditeurs (voir 4.3.2.1). Le service juridique de l'UNIGE pourrait être considéré comme un partenaire pour la mise en place d'un tel service. Actuellement les collaborateurs en charge de l'Archive ouverte UNIGE recueillent ce type de questions. Ils devraient donc être consultés également et formés.

Quant à la veille sur les nouvelles publications, également très demandée par les académiques, elle me semble plus délicate à instaurer à cause des outils actuellement

<sup>56</sup> Monnet et Vos 2007 et UNIGE 2014c (onglet « l'UNIGE à votre service » > « recherche »).

<sup>57</sup> Ex. lecture de Iriarte et Krause, 2011, ou encore de Piwowar 2014 ou Impact Story 2014

utilisés pour la sélection des nouvelles acquisitions<sup>58</sup>, du nombre d'académiques concernés par les deux bibliothèques et de la difficulté de connaître exactement leurs intérêts et besoins. Mettre en place ce service nécessiterait donc un gros travail et requerrait d'importantes forces vives. Je préconise tout de même que la BCMU et la BELS mènent avec leurs référents académiques une réflexion par rapport à leurs options à ce sujet<sup>59</sup> et envisagent ce service à moyen terme, selon le succès et les retours obtenus suite à la mise en place du service de veille des nouvelles acquisitions.

Enfin, en sciences, les formations sur mesure ayant obtenu un certain succès et étant préférées en groupe, la BELS pourrait en proposer, en ciblant de petits groupes d'usagers les uns après les autres afin de ne pas être submergée par la demande.

### **5.3 Se doter des compétences et ressources nécessaires**

Bien évidemment, des ressources seront nécessaires pour appliquer les recommandations ci-dessus et faire face à la variété de rôles que les bibliothécaires peuvent être amenés à endosser (voir 2.2.4.2). Du temps doit être dégagé pour que les collaborateurs actuels puissent prendre en charge ces tâches de communication et gérer les services envisagés. Sans cela, de nouveaux collaborateurs devront être engagés afin de prendre en charge ces tâches.

Par ailleurs, certaines prestations (notamment les services de bibliométrie et d'aide à la publication) requièrent des compétences particulières, en plus de celles dans les disciplines concernées (sciences et médecine). Afin de pouvoir concrétiser les recommandations ci-dessus, je juge par exemple nécessaire de disposer de :

- compétences communicationnelles et relationnelles ;
- compétences techniques poussées (par ex. en bibliométrie, ou data mining<sup>60</sup>) ;
- compétences juridiques (notamment pour les services d'aide à la publication) ;
- compétences linguistiques, en anglais notamment.

Si ces compétences ne sont pas disponibles à l'interne, elles devront être acquises à travers de la formation, du recrutement mais aussi des partenariats<sup>61</sup> tissés avec d'autres groupes de la communauté : chercheurs, bibliothèques mais aussi autres

---

<sup>58</sup> Les outils utilisés divergent selon les bibliothèques et domaines, mais il ne s'agit pas d'une veille sur un seul outil (ex. netvibes) que l'on pourrait rendre public comme cela a été fait – avec un succès mitigé d'ailleurs – à la BU de Lyon (Chautard 2012).

<sup>59</sup> Ex. Faudrait-il plutôt former les académiques pour qu'ils réalisent eux-mêmes leur veille ?

<sup>60</sup> L'un des services souhaité par un répondant, l' « Evaluation des chances de publication dans un journal (selon leur style, préférences sujets, etc) » pourrait être facilité par une approche 'data mining'.

<sup>61</sup> (Corrall non publié, cité dans Law 2010) pour des exemples de partenariats, voir les suggestions de Martin 2013; Renaud 2011; Rempel et al., 2011.

services universitaires (Secteur Recherche, service juridique de l'UNIGE, etc.). L'EPFL recrute actuellement des spécialistes de bibliométrie ou d'aide à la publication (EPFL 2014a et b). Pour l'établissement d'éventuelles offres d'emploi, je conseille de s'inspirer des extraits de descriptions de postes et profils de compétences requis rédigées par le RLUK<sup>62</sup>. Certaines positions sont cependant difficiles à pourvoir par manque de candidats qualifiés, de programme de formation et/ou de compensation par rapport aux compétences d'ordre scientifique (formations académiques).<sup>63</sup> Pour cette raison mais aussi afin de garantir un développement stratégique cohérent entre les sites à long terme, il serait pertinent de réfléchir si certaines expertises ne devraient pas être envisagés au niveau central de la DIS, tout en établissant des « personnes relais » dans les différents sites<sup>64</sup>. Ceci permettrait également d'assurer une permanence intra-site en cas d'absence/vacances. En tout cas, les personnes ressources pour ces différents nouveaux services, qu'elles soient sur le site ou à la DIS, devraient être bien identifiées par tous les collaborateurs afin que chacun puisse rapidement rediriger l'académique en conséquence<sup>65</sup>.

Finalement, je recommande une démarche proactive d'auto-formation de la part de la bibliothèque. Par exemple, il me semble judicieux de bien prendre note de l'ensemble des suggestions spontanément formulées par les académiques lors de l'enquête, par exemple les mentions des 'autres' outils (bases de données et LGRB) qui les intéressent (voir 4.2.2.5). En effet, il serait bon que la bibliothèque développe une expertise dans ces nouveaux outils, qui pourraient, à l'avenir, se révéler utiles pour un plus vaste public et susciter l'intérêt de nombreux académiques.

## **5.4 Conclusion : investir des forces pour évoluer**

Si les investissements requis sont lourds (allocation de ressources, développement de compétences, gestion de la motivation des équipes, etc.), ils en valent la peine car c'est seulement ainsi que les collaborateurs de la bibliothèque pourront se positionner en partenaires spécialisés et compétents, à la pointe de leurs domaines, et proposer une bibliothèque inscrite dans l'Université, tournée vers l'avenir, anticipant au mieux les évolutions. Ne pas servir les académiques et se focaliser uniquement sur les besoins des étudiants, c'est omettre un pan de sa mission.

---

<sup>62</sup> (Auckland 2012, appendix D, p.92-7).

<sup>63</sup> (Rankin et al. 2008 cité par McGowan 2012a et b, citant par ex. les informationistes).

<sup>64</sup> C'est d'ailleurs le mode de fonctionnement actuel de l'Archive ouverte UNIGE au sein de la DIS et des différents sites.

<sup>65</sup> Selon moi, idéalement, l'ensemble des collaborateurs du site devrait pouvoir être sensibilisé aux notions de bases des différentes spécialités (ex. définition d'un IF) pour que, quelle que soit la personne au guichet d'accueil, elle comprenne véritablement les questions, même si elle ne dispose pas personnellement des réponses.

Or, le dialogue avec les académiques, usagers à distance, est encore ténu et ceux-ci semblent encore et toujours demander à être convaincus de l'utilité des différents services de la bibliothèque : lorsqu'ils ont goûté à un service, ils en redemandent, mais tant que cela n'est pas le cas, ils se demandent bien ce que ce service peut leur apporter (voir 3.2.2 et 4.2.2.1). Comme l'a indiqué un répondant lors de l'enquête, ils souhaitent que la bibliothèque « pens[e] à des possibilités auxquelles [ils] ne pense[nt] pas », qu'elle leur propose des services novateurs, qu'elle anticipe et soit tournée vers l'avenir. La proactivité est donc la condition *sine qua non* du bon développement de la bibliothèque, qui doit, sans relâche, s'évertuer à nouer un dialogue et un partenariat avec les académiques, découvrir leurs besoins et s'efforcer d'y répondre. Elle ne peut plus se reposer sur le monopole dont elle bénéficiait auparavant de seule institution desservant les besoins documentaires des chercheurs (Schonfeld 2013, p.177). « Change is constant, and inevitable, as we continue to listen to our users and re-design accordingly. » (O'Connell et al. 2013).

La revue de littérature l'a souligné, de nombreux rôles s'offrent aux spécialistes ID qui souhaitent accompagner au mieux leurs usagers académiques dans leurs activités (2.2.4.2). Il est vrai que la bibliothèque ne peut pas tout faire en même temps et qu'il faut choisir des axes prioritaires. Ceci implique parfois de renoncer à d'autres activités (Crum 2013 ; Plutchak 2012a), de s'engager dans des projets pilotes, de tester, et d'oser (Martin 2013; Plutchak 2012a et b) ! En me confiant ce mandat, les deux bibliothèques ont indiqué qu'elles étaient prêtes à prendre des mesures pour évoluer et qu'elles valorisaient les propositions externes (les miennes, comme celles des académiques). Cette démarche de remise en question et cette volonté d'évolution sont positives et doivent perdurer car de nombreuses questions – comme la gestion de données de la recherche – devront encore être abordées à l'avenir. La bibliothèque n'a pas fini d'évoluer, et c'est tant mieux, car les rôles confiés aux spécialistes ID n'en seront que plus variés et tout comme leur apport à leur institution-mère.

## Bibliographie

ALARCON, Nicolas, 2014. Les bibliothèques au cœur de l'activité bibliométrique des universités : bonne ou mauvaise idée ?. *Assessment Librarian : un blog sur les enquêtes et l'évaluation des services en bibliothèque* [en ligne]. 14 mai 2014. [Consulté le 15 mai 2014]. Disponible à l'adresse : <http://assessmentlibrarian.fr/?p=1886>

ALIA (Australian Library and Information Association), 2014a. *Future of the Library and Information Science Profession* [en ligne]. Canberra : Australian Library and Information Association, April 2014. [Consulté le 20 juin 2014]. ALIA Futures. Disponible à l'adresse : [https://www.alia.org.au/sites/default/files/ALIA-Future-of-the-LIS-Profession-01\\_0.pdf](https://www.alia.org.au/sites/default/files/ALIA-Future-of-the-LIS-Profession-01_0.pdf)

ALIA (Australian Library and Information Association), 2014b. *Future of the Library and Information Science Profession: Library And Information Professionals* [en ligne]. Canberra : Australian Library and Information Association, April 2014. [Consulté le 20 juin 2014]. ALIA Futures. Disponible à l'adresse : [https://www.alia.org.au/sites/default/files/ALIA-Future-of-the-LIS-Profession-03-Professionals\\_0.pdf](https://www.alia.org.au/sites/default/files/ALIA-Future-of-the-LIS-Profession-03-Professionals_0.pdf)

ALIA (Australian Library and Information Association), 2014c. *Future of the Library and Information Science Profession:Tertiary Education Libraries* [en ligne]. Canberra : Australian Library and Information Association, April 2014. [Consulté le 20 juin 2014]. ALIA Futures. Disponible à l'adresse : [https://www.alia.org.au/sites/default/files/ALIA-Future-of-the-LIS-Profession-07-Tertiary\\_0.pdf](https://www.alia.org.au/sites/default/files/ALIA-Future-of-the-LIS-Profession-07-Tertiary_0.pdf)

ALIBERT, Florence, 2009. *Enquête sur les besoins des doctorants clermontois en formation à la recherche documentaire* [en ligne]. Bibliothèque communautaire et interuniversitaire (BCIU) de Clermont-Ferrand, septembre 2009. [Consulté le 28 juillet 2014]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/40779-bciu-clermont-ferrand-enquete-sur-les-besoins-des-doctorants-clermontois-en-formation-a-la-recherche-documentaire.pdf>

ASTROM, F. et HANSSON, J., 2013. How implementation of bibliometric practice affects the role of academic libraries. In : *Journal of Librarianship and Information Science*. 1 décembre 2013. Vol. 45, n° 4, p. 316-322. DOI 10.1177/0961000612456867.

AUCKLAND, Mary, 2012. *Re-skilling for Research : An investigation into the role and skills of subject and liaison librarians required to effectively support the evolving information needs of researchers*. RLUK - Research Libraries UK. S.I. RLUK - Research Libraries UK. [Consulté le 20 février 2014]. Disponible à l'adresse : <http://www.rluk.ac.uk/wp-content/uploads/2014/02/RLUK-Re-skilling.pdf>

BALL, Rafael et TUNGER, Dirk, 2006. Bibliometric analysis – A new business area for information professionals in libraries?: Support for scientific research by perception and trend analysis. In : *Scientometrics*. 2006. Vol. 66, n° 3, p. 561-577.

BADIA, Giovanna, 2012. Relationships Between Librarians and Faculty Still Need Further Investigation. In : *Evidence Based Library and Information Practice*. 13 septembre 2012. Vol. 7, n° 3, p. 80-82. [Consulté le 21 février 2014]. Disponible à l'adresse : <https://ejournals.library.ualberta.ca/index.php/EBLIP/article/view/17456>

BERTIGNAC, Catherine, 2013. Enquête sur l'utilisation des outils du Web 2.0 par les chercheurs. In : *Slideshare* [en ligne]. Université de Bretagne Occidentale. 20 mars 2013. [Consulté le 9 mars 2014]. Disponible à l'adresse : [http://fr.slideshare.net/Catherine\\_Bertignac/2013-3-enqueteweb2](http://fr.slideshare.net/Catherine_Bertignac/2013-3-enqueteweb2)

- BLAIS, André et DURAND, Claire, 2009. Le sondage. In : GAUTHIER, Benoît (dir.). *Recherche sociale : de la problématique à la collecte des données*. 5e éd. Québec : Presses de l'Université du Québec, 2009. ISBN 9782760516007. p. 445-487.
- BOSC, Aurélie, 2007. Services en ligne: L'exemple de deux bibliothèques universitaires australiennes. In : *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 2007. Vol. 52, n° 6, p. 51-55. [Consulté le 18 février 2014]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2007-06-0051-011>
- BREWERTON, Antony, 2012. Re-Skilling for Research: Investigating the Needs of Researchers and How Library Staff Can Best Support Them. In : *New Review of Academic Librarianship*. avril 2012. Vol. 18, n° 1, p. 96-110. DOI 10.1080/13614533.2012.665718.
- BROWN, Mark. L., 2013. The role of the research library. In : SHORLEY, Deborah et JUBB, Michael. *The Future of Scholarly Communication*. London : Facet publishing, 2013, p.157-168. ISBN 9781856048170
- BROWN, Sheridan et SWAN, Alma, 2007. *Researchers' Use of Academic Libraries and their Services: A report commissioned by the Research Information Network and the Consortium of Research Libraries* [en ligne]. Grande-Bretagne. RIN, CURL. [Consulté le 24 février 2014]. Disponible à l'adresse : <http://www.rin.ac.uk/system/files/attachments/Researchers-libraries-services-report.pdf>
- BUI, Céline, LEHNER, Susanne et MORESI, Nadia, 2006. *Etude des pratiques documentaires des usagers : quels services pour la bibliothèque de demain* [en ligne]. Mémoire de bachelor. Genève : Haute Ecole de Gestion de Genève. [Consulté le 24 mars 2014]. Disponible à l'adresse : <http://doc.rero.ch/record/6528?ln=fr>
- BUTTER, Karen, TAYLOR, Anneliese, CRYER, Emma et THIBODEAU, Patricia, 2012. The Growing Crisis: Scholarly Publishing Pressures Facing Health Sciences Libraries. In : *Journal of Library Administration*. novembre 2012. Vol. 52, n° 8, p. 672-698. DOI 10.1080/01930826.2012.746873.
- CERN, 2014. Ask for an ISBN. *CERN : Scientific Information Service* [en ligne]. [Consulté le 20 février 2014]. Disponible à l'adresse : <http://library.web.cern.ch/services/ISBN>
- CHARVET, Alexandra, 2014. Accueil des nouveaux collaborateurs / nouvelles collaboratrices [message électronique]. 12 mars 2014.
- CHAUTARD, Gabrielle, 2012. Netvibes : la trousse à pharmacie du SCD de Lyon. In : GALAUP, Xavier (éd.), *Développer la médiation documentaire numérique*. Villeurbanne : Enssib. La boîte à outils, 25. p. 180-185. ISBN 9782910227999.
- CARNABY, Penny, 2010. The delete generation: how citizen created content is transforming libraries. In : MACKNIGHT, Sue (éd.), *Envisioning future academic library services: initiatives, ideas and challenges*. London : Facet. p. 15-29. ISBN 9781856046916.
- CAUMONT, Daniel, 2007a. Construire un questionnaire. In : *Les études de marché : comment concevoir, réaliser et analyser une étude*. Paris : Dunod, 2007. Fonctions de l'entreprise. Marketing, communication. ISBN 9782100072415. p. 113-163.
- CAUMONT, Daniel, 2007b. Administrer un questionnaire. In : *Les études de marché : comment concevoir, réaliser et analyser une étude*. Paris : Dunod, 2007. Fonctions de l'entreprise. Marketing, communication. ISBN 9782100072415. p. 171-204.
- CHICOINE, Pierre, 2009. Enjeux du web 2.0 pour une bibliothèque universitaire : expérimentation à l'université de Laval (Québec). In : AMAR, Muriel (éd.), *Le web 2.0*

*en bibliothèques: quels services ? Quels usages ?* Paris : Ed. du Cercle de la librairie. Bibliothèques. p. 159-169. ISBN 9782765409762.

COOK, Colleen et al., 2013. *LibQual+ 2013 Survey: Division de information scientifique, Université de Genève*. [Document PDF, interne puis publié le 4 juin]. Washington : ARL (Association Of Research Libraries), 2013. [Consulté le 4 avril 2014]. Disponible à l'adresse : [www.unige.ch/biblio/actus/EnqueteLibqual/Rapport\\_LibQual.pdf](http://www.unige.ch/biblio/actus/EnqueteLibqual/Rapport_LibQual.pdf)

COOPER, I Diane et CRUM, Janet A, 2013. New activities and changing roles of health sciences librarians: a systematic review, 1990-2012. In : *Journal of the Medical Library Association: JMLA*. octobre 2013. Vol. 101, n° 4, p. 268-277. DOI 10.3163/1536-5050.101.4.008.

CRUM, Janet A, 2013. Emerging roles means new opportunities. In : *Journal of the European Association for Health Information and Libraries*. 2013. Vol. 9, n° 4, p. 6-9. [Consulté le 21 février 2014]. Disponible à l'adresse: [http://www.eahil.eu/journal/2013V09/N04/journal\\_2013\\_vol9\\_n4\\_crum.pdf](http://www.eahil.eu/journal/2013V09/N04/journal_2013_vol9_n4_crum.pdf)

CRUM, Janet A et COOPER, I Diane, 2013. Emerging roles for biomedical librarians: a survey of current practice, challenges, and changes. In : *Journal of the Medical Library Association: JMLA*. octobre 2013. Vol. 101, n° 4, p. 278-286. DOI 10.3163/1536-5050.101.4.009.

CRUS (Conférence des Recteurs des Universités Suisses), 2014. Programme CUS 2013-2016 P-2 "Information scientifique: accès, traitement et sauvegarde". *CRUS.ch Conférence des Recteurs des Universités Suisses* [en ligne]. Mise à jour le 17 juillet 2014. [Consulté le 25 juillet 2014]. Disponible à l'adresse : <http://www.crus.ch/information-programmes/projets-programmes/isci.html?L=1>

DE KAENEL, Isabelle, 2014. [PV du] *Focus Group Commission de la recherche*. Version du 16 mai 2014.

Document interne à la BiUM du CHUV (Lausanne)

PV de la réunion du 12 mai 2014, rédigé par Mme De Kaenel, relu et complété par Jovan Mirkovitch et Floriane Muller.

DUMOULIN, Susie, 2005. *Développer et organiser des services aux chercheurs : l'exemple de la Bibliothèque Nationale et Universitaire de Strasbourg* [en ligne]. Mémoire de fin d'étude du diplôme de conservateur, promotion DCB13,. Lyon : École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques [enssib]. [Consulté le 21 février 2014]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/715-developper-et-organiser-des-services-aux-chercheurs.pdf>

DUPRE, Bénédicte, 2014. *Commentaires triés* [fichier excel]. 11 avril 2014. Fichier excel fourni par courrier électronique, contenant l'intégralité des commentaires récoltés lors de l'enquête LibQual. Mis à ma disposition par Mme Dupré avant la publication officielle.

DURAND, Claire et BLAIS, André, 2009. La mesure. In : GAUTHIER, Benoît (dir.). *Recherche sociale : de la problématique à la collecte des données*. 5e éd. Québec : Presses de l'Université du Québec, 2009. ISBN 9782760516007. p. 227-249.

ENGEL, Debra et ANTELL, Karen, 2004. The Life of the Mind: A Study of Faculty Spaces in Academic Libraries. In : *College & Research Libraries*. janvier 2004. Vol. 65, n° 1, p. 8-26. [Consulté le 21 février 2014]. Disponible à l'adresse : [crl.acrl.org/content/65/1/8.full.pdf](http://crl.acrl.org/content/65/1/8.full.pdf)

ENSSIB (Ecole Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques) 2014. Collection d'études et d'enquêtes. *Bibliothèque numérique de l'ENSSIB* [en ligne]. [Consulté le 30 février 2014]. Disponible à l'adresse :

<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/index-des-collections?selecCollection=40#haut>

EPFL (ECOLE POLYTECHNIQUE FEDERALE), 2014a. Offre d'emploi : Bibliothécaire scientifique. *JobUp.ch* [en ligne]. Offre publiée le 5 juin 2014, ref 1011623. [Consulté le 7 juin 2014]. Disponible à l'adresse : <http://www.jobup.ch/fr/stelle/1011623/bibliothecaire-scientifique>

EPFL (ECOLE POLYTECHNIQUE FEDERALE), 2014b. Offre d'emploi : Spécialiste en information documentaire. *JobUp.ch* [en ligne]. Offre publiée le 5 juin 2014, ref 1011606. [Consulté le 7 juin 2014]. Disponible à l'adresse : <http://www.jobup.ch/fr/stelle/1011606/specialiste-en-information-documentaire>

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

GABRIDGE, Tracy, 2009. The Last Mile: Liaison Roles in Curating Science and Engineering Research Data. In : *Research Library Issues*. 2009. Vol. 265, p. 15-21. [Consulté le 24 février 2014]. Disponible à l'adresse : <http://old.arl.org/bm~doc/rli-265-gabridge.pdf>

GAUTHIER, Benoît, 2009. L'évaluation de la recherche par sondage. In : GAUTHIER, Benoît (dir.). *Recherche sociale : de la problématique à la collecte des données*. 5e éd. Québec : Presses de l'Université du Québec, 2009. ISBN 9782760516007. p. 591-631.

GAUTHY-SINECHAL, Martine et VANDERCAMMEN, Marc, 2010. Questionnaire. In : *Etudes de marchés : méthodes et outils*. 3e éd. Bruxelles : De Boeck, 2010. Perspectives marketing. ISBN 9782804159863. p. 211-261.

GEESON, Rachel, 2011. Virtual Advice Services. In : DALE, Penny (éd.), *University libraries and digital learning environments*. Farnham : Ashgate. ISBN 9780754679578.

GIANNELLONI, Jean-Luc et VERNETTE, Eric, 2012. Construction du questionnaire. In : *Etudes de marché*. 3e éd. Paris : Vuibert, 2012. Vuibert gestion. ISBN 9782311009156. p. 298-338

GILBERT, Raphaële, 2010. *Services innovants en bibliothèque: construire de nouvelles relations avec les usagers* [en ligne]. Mémoire de fin d'étude du diplôme de conservateur, promotion DCB18,. Lyon : École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques [enssib]. [Consulté le 24 février 2014]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/48197-services-innovants-en-bibliotheque-construire-de-nouvelles-relations-avec-les-usagers.pdf>

GORE, Sally A., 2011. e-Science and Data Management Resources on the Web. In : *Medical Reference Services Quarterly*. 25 avril 2011. Vol. 30, n° 2, p. 167-177. DOI 10.1080/02763869.2011.562778.

GREGORI, Liliana, LOSITO, Luca et SIRITO, Paolo, 2012. UCSC Nexus Project : fostering networking between academic scholars and library staff. Qualitative methods for assessing perceived value of library services. In : KATSIRIKOU, Anthi et INTERNATIONAL CONFERENCE ON QQML (éd.), *New trends in qualitative and quantitative methods in libraries: selected papers presented at the 2nd Qualitative and Quantitative Methods in Libraries: proceedings of the International Conference on QQML2010, Chania, Crete, Greece, 25-28 May 2010*. Singapore ; Hackensack, NJ : World Scientific. p. 307-313. ISBN 9789814350297.

GREYSON, Devon, SURETTE, Soleil, DENNETT, Liz et CHATTERLEY, Trish, 2013. « You're just one of the group when you're embedded »: report from a mixed-method investigation of the research-embedded health librarian experience. In : *Journal of the*

*Medical Library Association: JMLA*. octobre 2013. Vol. 101, n° 4, p. 287-297. DOI 10.3163/1536-5050.101.4.010.

HARTMAN, Karen A., 2009. Retaining Intellectual Capital: Retired Faculty and Academic Libraries. In : *Reference & User Services Quarterly*. 1 mars 2009. Vol. 48, n° 4, p. 384-390. DOI 10.5860/rusq.48n4.384.

HENRIET, Otilia, MALINGRE, Marie-Laure et SERRES, Alexandre, 2008. *Enquête sur les besoins de formation des doctorants à la maîtrise de l'information scientifique dans les Ecoles doctorales de Bretagne* [en ligne]. PRES Bretagne, juin 2008 [consulté le 28 juillet 2014]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/1793-enquete-sur-les-besoins-de-formation-des-doctorants-a-la-maitrise-de-l-information-scientifique-dans-les-ecoles-doctorales-de-bretagne.pdf>

HERNON, Peter, 2010. *Assessing service quality: satisfying the expectations of library customers*. 2nd ed. Chicago, Ill : American Library Association. ISBN 9780838910214.

HERNON, Peter et Matthews, Joseph. R. 2011. *Listening to the customer*. Santa Barbara, Calif : Libraries Unlimited. ISBN 1598847996.

HOUSEWRIGHT, Ross, SCHONFELD, Roger C. et WULFSON, 2013a. *Ithaka S+R US Faculty Survey 2012* [en ligne]. [S.I.] : ITHAKA, 8 avril 2013. [Consulté le 30 mars 2014]. Disponible à l'adresse : [www.sr.ithaka.org/sites/all/modules/contrib/pubdlcnt/pubdlcnt.php?file=http://www.sr.ithaka.org/sites/default/files/reports/Ithaka\\_SR\\_US\\_Faculty\\_Survey\\_2012\\_FINAL.pdf&nid=502](http://www.sr.ithaka.org/sites/all/modules/contrib/pubdlcnt/pubdlcnt.php?file=http://www.sr.ithaka.org/sites/default/files/reports/Ithaka_SR_US_Faculty_Survey_2012_FINAL.pdf&nid=502)

HOUSEWRIGHT, Ross, SCHONFELD, Roger C. et WULFSON, Kate, 2013b. *Ithaka S+R | Jisc | RLUK UK Survey of Academics 2012* [en ligne]. [S.I.] : ITHAKA, Jisc, and RLUK, 16 mai 2013. [Consulté le 30 mars 2014]. Disponible à l'adresse : [www.sr.ithaka.org/sites/all/modules/contrib/pubdlcnt/pubdlcnt.php?file=http://www.sr.ithaka.org/sites/default/files/reports/UK\\_Survey\\_of\\_Academics\\_2012.pdf&nid=526](http://www.sr.ithaka.org/sites/all/modules/contrib/pubdlcnt/pubdlcnt.php?file=http://www.sr.ithaka.org/sites/default/files/reports/UK_Survey_of_Academics_2012.pdf&nid=526)

IMPACT STORY, 2014. 4 things every librarian should do with altmetrics. *Impactstory blog : Open science, altmetrics, and how to make them work for you* [en ligne]. 25 juin 2014. [Consulté le 30 juin 2014]. Disponible à l'adresse : [http://blog.impactstory.org/4-things-librarians-altmetrics/?utm\\_source=rss&utm\\_medium=rss&utm\\_campaign=4-things-librarians-altmetrics](http://blog.impactstory.org/4-things-librarians-altmetrics/?utm_source=rss&utm_medium=rss&utm_campaign=4-things-librarians-altmetrics)

IRIARTE, Pablo et KRAUSE, Jan Brice. 2011. La bibliométrie pour les nuls. In : *Hors-Texte*. 2011. Vol. 95, p.29-35. [Consulté le 18 juillet 2014]. Disponible à l'adresse : <http://archive-ouverte.unige.ch/unige:23117> .

JEANSON, Anne, 2013. *Les services innovants liés au numérique : l'exemple des bibliothèques universitaires Quels services pour quels publics à l'heure des technologies numériques de l'information et de la documentation ?* [en ligne]. Mémoire de fin d'étude du diplôme de conservateur, promotion DCB21,. Lyon : École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques [enssib]. [Consulté le 24 février 2014]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/60394-les-services-innovants-lies-au-numerique-l-exemple-des-bibliotheques-universitaires.pdf>

JENKINS, Paul O., 2005. *Faculty - librarian relationships*. Oxford : Chandos. Information professional series. ISBN 1843341166.

KIM, Jeonghyun, 2013. Data sharing and its implications for academic libraries. In : *New Library World*. 2013, Vol. 114, n° 11/12, p.494-506. DOI 10.1108/NLW-06-2013-0051.

- KUBILIUS, Ramune K., 2011. Trends in Health Sciences and Biomedical Sciences Information Provision. In : *Against the Grain*. décembre 2011. Vol. 23, n° 6, p. 1; 14-16. [Consulté le 24 février 2014]. Disponible à l'adresse: [http://www.against-the-grain.com/TOCFiles/v23-6/ATG\\_v23-6.pdf](http://www.against-the-grain.com/TOCFiles/v23-6/ATG_v23-6.pdf)
- LAW, Derek, 2010. Waiting for the barbarians: seeking solutions or awaiting answers? In : MACKNIGHT, Sue (éd.), *Envisioning future academic library services: initiatives, ideas and challenges*. London : Facet Publ. p. 1-13. ISBN 9781856046916.
- LEATHERMAN, Carrie C. et ECKEL, Edward J., 2012. The Use of Online Current Awareness Services by Natural Sciences and Engineering Faculty at Western Michigan University. In : *Issues in Science and Technology Librarianship*. 2012. Vol. Spring 2012. DOI 10.5062/F41V5BWQ.
- LEWIS, Martin, 2010. Libraries and the management of research data. In : MACKNIGHT, Sue (éd.), *Envisioning future academic library services: initiatives, ideas and challenges*. London : Facet Publ. p. 145-168. ISBN 9781856046916.
- MACQUIN, Agnès, 2010. *Rapport d'enquête par la BU sciences STAPS auprès des chercheurs et enseignants en sciences et STAPS de l'Université de Franche-Comté* [en ligne]. Service commun de la documentation de l'université de Franche-Comté, 04 janvier 2010. [Consulté le 28 juillet 2014]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/48208-rapport-d-enquete-par-la-bu-sciences-staps-aupres-des-chercheurs-et-enseignants-en-sciences-et-staps-de-l-universite-de-franche-comte.pdf>
- MARESCA, Bruno. Les enquêtes de fréquentation des bibliothèques publiques. In : *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne], n° 6, 2006. [Consulté le 28 juillet 2014]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2006-06-0014-003>
- MARTIN, Elaine R., 2013. Shaping opportunities for the new health sciences librarian. In : *Journal of the Medical Library Association: JMLA*. octobre 2013. Vol. 101, n° 4, p. 252-253. DOI 10.3163/1536-5050.101.4.004.
- MARTIN, Julia A., 2010. Understanding Faculty Needs: A Case Study at the University of Toledo. In : *Journal of Library and Information Science*. 2010. Vol. 36, n° 1, p. 16-35. [Consulté le 24 février 2014]. Disponible à l'adresse : <http://jlis.glis.ntnu.edu.tw/ojs/index.php/jlis/article/view/534>
- MCADOO, Monty L., 2010. *Building bridges: connecting faculty, students, and the college library*. Chicago : American Library Association. ISBN 9780838910191.
- MCGEACHIN, Robert B., 2004. The Impact of Electronic Bibliographic Databases and Electronic Journal Articles on the Scholar's Information-Seeking Behavior and Personal Collection of « Reprints ». In : *Science & Technology Libraries*. 29 novembre 2004. Vol. 25, n° 1-2, p. 127-137. DOI 10.1300/J122v25n01\_09.
- MCGOWAN, Julie J, 2012a. Evolution, revolution, or obsolescence: an examination of writings on the future of health sciences libraries. In : *Journal of the Medical Library Association: JMLA*. janvier 2012. Vol. 100, n° 1, p. 5-9. DOI 10.3163/1536-5050.100.1.003.
- MCGOWAN, Julie J, 2012b. Tomorrow's academic health sciences library today. In : *Journal of the Medical Library Association: JMLA*. janvier 2012. Vol. 100, n° 1, p. 43-46. DOI 10.3163/1536-5050.100.1.008.
- MCKINNELL, Ian, 2008. Challenges for the next 25 years. In : *Health Information & Libraries Journal*. décembre 2008. Vol. 25, p. 47-48. DOI 10.1111/j.1471-1842.2008.00806.x.
- MONASTERSKY, Richard, 2013. Publishing frontiers: The library reboot. In : *Nature*. 28 mars 2013. Vol. 495, n° 7442, p. 430-432. DOI 10.1038/495430a.

MONNET Vincent et VOS Anton, 2007. Dossier Open Access : L'édition scientifique fait sa mue. In : *Campus [le journal de l'UNIGE]*. Juin-septembre 2007. n°86, p.12-25. [Consulté le 5 juillet 2014]. Disponible à l'adresse : [www.unige.ch/communication/Campus/campus86/dossier1/dossier86.pdf](http://www.unige.ch/communication/Campus/campus86/dossier1/dossier86.pdf)

MORCILLO, Tamara, 2014. *Travail de Master : Attentes des académiques en matière de services : Compte-rendu de la séance du 31.01.2014*. Document interne précisant les discussions de la séance de lancement du travail de Master, ayant réuni Mme Morcillo, Mme Chanteraud, Mme Dupré et Floriane Muller.

MUET, Florence, 2007. Une enquête qualitative auprès des publics de BiblioSciences à l'Université de Genève : pistes de réflexion sur l'offre de service en bibliothèque universitaire. Compte-rendu d'expérience. In : *Revue électronique suisse de science de l'information* [en ligne]. novembre 2007. n° 6. [Consulté le 24 février 2014]. Disponible à l'adresse : [http://campus.hesge.ch/ressi/Numero\\_6\\_octobre2007/articles/HTML/RESSI\\_037\\_FM\\_Etude.htm](http://campus.hesge.ch/ressi/Numero_6_octobre2007/articles/HTML/RESSI_037_FM_Etude.htm)

MULLER, Floriane, 2014. *Attentes des académiques en matière de services: des mutations à anticiper dans les domaines des sciences et de la médecine ? Livrable présentant les résultats de l'enquête*. 26 juin 2014. Document interne à la DIS – Division de l'information scientifique. Livrable destiné à ma mandante et à la responsable de la BELS, comportant le détail de l'analyse des résultats de l'enquête.

MUNDE, Gail et MARKS, Kenneth E., 2009. *Surviving the future: academic libraries, quality, and assessment*. Oxford : Chandos. Chandos information professional series. ISBN 9781843344773.

MURPHY, Jeannette, 2013. International trends in health science librarianship: Part 7. Taking stock. In : *Health information and libraries journal*. septembre 2013. Vol. 30, n° 3, p. 245-252. DOI 10.1111/hir.12034.

NEAL, James G., 2009. What Do Users Want? What Do Users Need? W(h)ither the Academic Research Library? In : *Journal of Library Administration*. 20 août 2009. Vol. 49, n° 5, p. 463-468. DOI 10.1080/01930820903089104.

NUL (NEWCASTLE UNIVERSITY LIBRARY), 2014. *LibGuide "The informed researcher"* [en ligne]. Mis à jour le 10 mars 2014. [Consulté le 10 mars 2014]. Disponible à l'adresse : <http://www.ncl.ac.uk/library/research-support/informed-researcher/>

NYUL (NEW YORK UNIVERSITY LIBRARIES), 2014a. Graduate Student Research Breakfast. *New York University Libraries' Research Guides* [en ligne]. [s.d.]. mis à jour le 13 mars 2014. [Consulté le 25 juillet 2014]. Disponible à l'adresse : <http://nyu.libcal.com/event.php?id=605864>

NYUL (NEW YORK UNIVERSITY LIBRARIES), 2014b. *New York University Libraries' Research Guides : Graduate Student Services* [en ligne]. Mis à jour le 25 juin 2014. [Consulté le 25 juillet 2014]. Disponible à l'adresse : <http://nyu.libguides.com/grads>

NYUL (NEW YORK UNIVERSITY LIBRARIES), 2014c. Library Services for Faculty. *New York University Libraries* [en ligne]. Mis à jour en octobre 2013. [Consulté le 25 juillet 2014]. Disponible à l'adresse : [http://library.nyu.edu/services/for\\_faculty.html](http://library.nyu.edu/services/for_faculty.html)

NYUL (NEW YORK UNIVERSITY LIBRARIES), 2014d. *New York University Libraries' Research Guides : Subject Help, Reference and How-To Guides* [en ligne]. Mis à jour le 24 juillet 2014. [Consulté le 25 juillet 2014]. Disponible à l'adresse : <http://nyu.libguides.com/index.php>

O'CONNELL, Brendan et al., 2013. eBooks as a Collection and a Service : Developing a Public Library Instruction Program to Support eBook Use. In : *Journal of Library Innovation*. 2013. Vol. 4, n°1, p.53-66.

O'GRADY, Tina et BEAM, Pauline S., 2011. Postdoctoral Scholars: A Forgotten Library Constituency? In : *Science & Technology Libraries*. 14 mars 2011. Vol. 30, n° 1, p. 76-79. DOI 10.1080/0194262X.2011.545680.

OAKLEAF, Megan, 2010. *The value of academic libraries : a comprehensive research review and report* [en ligne]. Chicago, Ill : Association of College and Research Libraries. [Consulté le 24 février 2014]. Disponible à l'adresse : [http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org.acrl/files/content/issues/value/val\\_report.pdf](http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org.acrl/files/content/issues/value/val_report.pdf)

OVASKA, Tuulevi, 2012. The many roles and tasks of health information professionals. In : *Journal of the European Association for Health Information and Libraries*. 2012. Vol. 8, n° 2, p. 37-38. [Consulté le 24 février 2014]. Disponible à l'adresse : [http://www.eahil.eu/journal/journal\\_2012\\_vol8\\_n2.pdf](http://www.eahil.eu/journal/journal_2012_vol8_n2.pdf)

PANTRY, Sheila, 2009. *How to give your users the LIS services they want*. London : Facet. ISBN 9781856046725.

PHELPS, Sue F. et CAMPBELL, Nicole, 2012. Commitment and Trust in Librarian–Faculty Relationships: A Systematic Review of the Literature. In : *The Journal of Academic Librarianship*. janvier 2012. Vol. 38, n° 1, p. 13-19. DOI 10.1016/j.acalib.2011.11.003.

PINEAU, Nicolas, 2011. Nouveaux espaces et nouveaux services. In : *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 2011. Vol. 56, n° 6. [Consulté le 18 février 2014] [Consulté le 24 février 2014]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2011-06-0115-003>

PIWOWAR, Heather, 2014. Introduction : Altmetrics : What, Why and Where ? In : *Bulletin of the Association for Information Science and Technology : ASIS&T Bulletin*. April/May 2013. Vol. 34, n°4, p.8-9. Disponible à l'adresse : <http://asis.org/Bulletin/Apr-13/>

PLUTCHAK, T Scott, 2012a. Breaking the barriers of time and space: the dawning of the great age of librarians. In : *Journal of the Medical Library Association: JMLA*. janvier 2012. Vol. 100, n° 1, p. 10-19. DOI 10.3163/1536-5050.100.1.004.

PLUTCHAK, T. Scott, 2012b. A bright future for librarians: experimenting like crazy. In : *Journal of the European Association for Health Information and Libraries*. juin 2012. Vol. 8, n° 2, p. 25-26. [Consulté le 18 février 2014]. Disponible à l'adresse: <http://jeahil.wordpress.com/2012/06/10/a-bright-future-for-librarians-experimenting-like-crazy/>

REEVES, Linda, NISHIMUTA, Catherine, MCMILLAN, Judy et GODIN, Christine, 2003. Faculty Outreach: A Win-Win Proposition. In : KELSEY, Paul (éd.), *Outreach services in academic and special libraries*. Binghamton, NY : Haworth Information Press. ISBN 0789024322.

Règlement du personnel de l'Université (R-pers). Entré en vigueur le 17 mars 2009. *Rectorat de l'université de Genève* [en ligne]. 17 mars 2009. [Consulté le 5 mars 2014] Disponible à l'adresse : [www.unige.ch/rectorat/static/Regl\\_personnel\\_14\\_mars\\_2013.pdf](http://www.unige.ch/rectorat/static/Regl_personnel_14_mars_2013.pdf)

REMPEL, Hannah Gascho, HUSSONG-CHRISTIAN, Uta et MELLINGER, Margaret, 2011. Graduate Student Space and Service Needs: A Recommendation for a Cross-campus Solution. In : *The Journal of Academic Librarianship*. décembre 2011. Vol. 37, n° 6, p. 480-487. DOI 10.1016/j.acalib.2011.07.004.

- RENAUD, Isaline, 2011. *Quelles nouvelles prestations pour la Bibliothèque de la Ville de Bienné ?* [en ligne]. Mémoire de bachelor. Genève : Haute Ecole de Gestion de Genève. [Consulté le 24 mars 2014]. Disponible à l'adresse : <http://doc.rero.ch/record/28024?ln=fr>
- RENOULT, Daniel, 2006. Enquêtes de publics dans les bibliothèques universitaires: Où en sommes-nous? In : *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 2006. Vol. 51, n° 2, p. 5-9. [Consulté le 18 février 2014] Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2006-02-0005-001>
- RIN-RLUK (RESEARCH INFORMATION NETWORK et RESEARCH LIBRARIES UK), 2011. *The value of libraries for research and researchers: A RIN and RLUK report* [en ligne]. London. RIN, CURL. [Consulté le 24 février 2014]. Disponible à l'adresse : <http://www.rluk.ac.uk/wp-content/uploads/2014/02/Value-of-Libraries-report.pdf>
- ROCHE, Florence, 2013. Quel avenir pour la bibliothèque en tant que lieu. In : ROCHE, Florence (éd.), *L'avenir des bibliothèques: l'exemple des bibliothèques universitaires*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib. Etat de l'art. p. 139-161. ISBN 9791091281133.
- RULEMAN, Alice B., 2012a. Comparison of student and faculty technology use. In : *Library Hi Tech News*. 27 avril 2012. Vol. 29, n° 3, p. 16-19. DOI 10.1108/07419051211241877.
- RULEMAN, Alice B., 2012b. Social media at the university: a demographic comparison. In : *New Library World*. 2012. Vol. 113, n° 7/8, p. 316-332. DOI 10.1108/03074801211244940.
- SAVOIR SPHERE, 2010. *Enquête sur les usagers, les usages et les attentes des usagers des bibliothèques médicales de l'UPMC [Université Pierre et Marie Curie]* [en ligne]. Université Paris 6 - Pierre et Marie Curie, Version 02. 13 avril 2010. [Consulté le 28 juillet 2014]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/48939-enquete-sur-les-usagers-les-usages-et-les-attentes-des-usagers-des-bibliotheques-medicales-de-l-upmc.pdf>
- SCHONFELD, Roger C., 2013. The library users' view. In : SHORLEY, Deborah et JUBB, Michael. *The Future of Scholarly Communication*. London : Facet publishing, 2013, p.169-178. ISBN 9781856048170
- SLUTSKAYA, Sofia A., ROSE, Rebecca, SALTER, Anne A. et MASCE, Laura, 2013. Assessing Faculty Awareness of Library Services in Two Georgia Undergraduate Institutions. In : *Georgia Library Quarterly*. 2013. Vol. 50, n° 1, p. 23-30. [Consulté le 24 février 2014]. Disponible à l'adresse : [digitalcommons.kennesaw.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1671&context=glq](http://digitalcommons.kennesaw.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1671&context=glq)
- SMITH Judith E. et al. 2014. Innovative information service development : meeting the information needs of an interdisciplinary, cross-sector research complex. In : *Journal of the Medical Library Association: JMLA*. January 2014. Vol. 102, n° 1, p. 8-13. DOI 10.3163/1536-5050.102.1.004.
- TANNERY, Nancy H et MAGGIO, Lauren A, 2012. The role of medical librarians in medical education review articles. In : *Journal of the Medical Library Association: JMLA*. avril 2012. Vol. 100, n° 2, p. 142-144. DOI 10.3163/1536-5050.100.2.015.
- TERRAS, Melissa, WARWICK, Claire et ROSS, Claire, 2011. Building Useful Virtual Research Environments: The Need for User-led Design. In : DALE, Penny (éd.), *University libraries and digital learning environments*. Farnham : Ashgate. p. 151-167. ISBN 9780754679578.

THOMPSON, Emma, 2009. Reaching out to researchers -- from subject librarian to sales rep. In : *SCONUL Focus*. 2009. n° 48, p. 4-6. [Consulté le 24 février 2014]. Disponible à l'adresse : [http://www.sconul.ac.uk/sites/default/files/documents/2\\_6.pdf](http://www.sconul.ac.uk/sites/default/files/documents/2_6.pdf)

TOMASZEWSKI, Robert, 2012. Information Needs and Library Services for Doctoral Students and Postdoctoral Scholars at Georgia State University. In : *Science & Technology Libraries*. octobre 2012. Vol. 31, n° 4, p. 442-462. DOI 10.1080/0194262X.2012.730465.

URFIST RENNES, 2007. Questionnaire d'enquête sur les besoins de formation des doctorants à la maîtrise de l'information scientifique [fichier PDF]. *Site web de l'URFIST* [en ligne]. [consulté le 30 mars 2014]. Disponible à l'adresse : [www.sites.univ-rennes2.fr/urfist/sites/default/files/Questionnaire%20Enquete%20SCD-URFIST-URAFF.pdf](http://www.sites.univ-rennes2.fr/urfist/sites/default/files/Questionnaire%20Enquete%20SCD-URFIST-URAFF.pdf)

UNIGE, 2014a. *Mémento de l'Université de Genève* [en ligne]. Mis à jour en juin 2014. [Consulté le 25 juillet 2014]. Disponible à l'adresse : <https://memento.unige.ch/>

UNIGE, 2014b. *Catalogue des services numériques institutionnels* [en ligne]. Mis à jour le 16 juillet 2014. [Consulté le 25 juillet 2014]. Disponible à l'adresse : <https://catalogue-si.unige.ch/>

UNIGE, 2014c. Accueil des nouveaux membres du personnel : Bienvenue à l'Université de Genève !. *Site web de l'UNIGE* [en ligne]. Mis à jour le 13 mars 2014. [Consulté le 25 juillet 2014]. Disponible à l'adresse : <http://www.unige.ch/collaborateurs/nouveaux/accueil.html>

UNIGE, 2014d. Utiliser UniList. *Mémento de l'Université de Genève* [en ligne]. Mis à jour le 24 novembre 2013. [Consulté le 5 mars 2014]. Disponible à l'adresse : <https://memento.unige.ch/doc/0088/?searchterm=unilist>

UNIGE. BUREAU DES STATISTIQUES et PEILA, Olivia, 2014a. *Personnel des facultés de médecine et des sciences au 31 décembre 2013 (photographie)* [fichier excel]. Données fournies par email le 4 avril 2014.

UNIGE. BUREAU DES STATISTIQUES et PEILA, Olivia, 2014b. *Personnel des facultés de médecine et des sciences au 31 décembre 2013 (photographie)* [fichier excel]. Données complémentaires, avec le détail des sections de médecine, fournies par email le 11 juin 2014.

UNIGE. DIS (DIVISION DE L'INFORMATION SCIENTIFIQUE), 2014a. *Plan d'action stratégique de la Bibliothèque de l'Université de Genève 2014 - 2017* [Fichier PDF]. Version finale. Mai 2014 [Consulté le 15 février 2014 avant diffusion]. Disponible à l'adresse : [www.unige.ch/dis/charte/Plan\\_action\\_DIS\\_2014\\_2017.pdf](http://www.unige.ch/dis/charte/Plan_action_DIS_2014_2017.pdf)

UNIGE. DIS (DIVISION DE L'INFORMATION SCIENTIFIQUE), 2014b. *Bibliothèque* [en ligne]. Août 2013. Mis à jour le 13 juin 2014. [Consulté le 25 juillet 2014]. Disponible à l'adresse : <http://www.unige.ch/biblio/index.html>

UNIGE. DIS (DIVISION DE L'INFORMATION SCIENTIFIQUE), 2014c. *Site web de la DIS* [en ligne]. [Consulté le 25 juillet 2014]. Disponible à l'adresse : <http://www.unige.ch/dis/index.html>

UNIGE. DIS et COMMISSION TRIPARTITE DES BIBLIOTHEQUES, 2014a. *Bibliothèque de l'UNIGE : Enquête sur les besoins des usagers (LibQual). Rapport final de synthèse*. [Document PDF], version mai 2014. UNIGE : 4 juin 2014. [Consulté le 4 juin 2014]. Disponible à l'adresse : [www.unige.ch/biblio/actus/EnqueteLibqual/Rapport\\_final.pdf](http://www.unige.ch/biblio/actus/EnqueteLibqual/Rapport_final.pdf)

UNIGE. DIS et COMMISSION TRIPARTITE DES BIBLIOTHEQUES, 2014b. *Commentaire par site - CMU* [document PDF en ligne]. Mis en ligne le 3 juin 2014. [Consulté le 6 juin 2014].

Document interne à la DIS, contenant les commentaires de l'enquête LibQual, et disponible en ligne sur l'intranet des collaborateurs à l'adresse : <https://plone.unige.ch/disbib/base-de-connaissances/enquete-usagers-bibliotheque-de-unige/commentaires-uni-cmu/view>

UNIGE. DIS et COMMISSION TRIPARTITE DES BIBLIOTHEQUES, 2014c. *Commentaire par site - Arve* [document PDF en ligne]. Mis en ligne le 3 juin 2014. [Consulté le 6 juin 2014].

Document interne à la DIS, contenant les commentaires de l'enquête LibQual et disponible en ligne sur l'intranet des collaborateurs à l'adresse : <https://plone.unige.ch/disbib/base-de-connaissances/enquete-usagers-bibliotheque-de-unige/commentaires-uni-arve/view>

UNIGE. DIS. UNI ARVE, 2014. *Site web du réseau des bibliothèques des sciences* [en ligne]. Mis à jour le 18 juillet 2014. [Consulté le 25 juillet 2014]. Disponible à l'adresse : <http://www.unige.ch/biblio/sciences/fr/>

UNIGE. DIS. UNI CMU, 2014. *Site web de la bibliothèque Uni CMU* [en ligne]. Mis à jour le 27 juin 2014. [Consulté le 25 juillet 2014]. Disponible à l'adresse : <http://www.unige.ch/biblio/cmu/index.html>

RERO (RESEAU DES BIBLIOTHEQUES GENEVOISES) et DIS (DIVISION DE L'INFORMATION SCIENTIFIQUE), 2014. *Répertoires des bibliothèques* [en ligne]. [Consulté le 25 juillet 2014]. Disponible à l'adresse : [http://www.biblio-geneve.ch/repertoire/recherche\\_biblio.php?index=structure](http://www.biblio-geneve.ch/repertoire/recherche_biblio.php?index=structure)

UNIGE. DISTIC (DIVISION DU SYSTÈME ET DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION) et BURGUY, Pierre-Yves, 2014. *Présentation du catalogue de services DiSTIC et des services associés* [présentation prezi]. Edition du 7 mars 2014. Présentée lors de la séance de bienvenue le 11 mars 2014. [Consulté le 25 juillet 2014]. Disponible à l'adresse : <http://prezi.com/kkji9dk3937n/copy-of-presentation-du-catalogue-de-services-distic-et-des-services-associes-par-p-y-burguy/>

UNIGE. RH (RESSOURCES HUMAINES), 2014. *UNIGE : les ressources humaines* [fichier power point]. Edition mars 2014. Présenté lors de la séance de bienvenue le 11 mars 2014. [Consulté le 25 juillet 2014]. Disponible à l'adresse : [http://www.unige.ch/rectorat/static/RH\\_mars\\_2014.ppt](http://www.unige.ch/rectorat/static/RH_mars_2014.ppt)

VASSALLI, Jean-Dominique, 2014. *Bienvenue à l'Université de Genève / Welcome to the University of Geneva* [message électronique]. 27 février 2014.

VASSALLI, Jean-Dominique et FOURNIER, Sylvie 2012. *Accueil des nouveaux collaborateurs* [présentation prezi]. Edition 2012. Présentée lors de la séance de bienvenue le 11 mars 2014. [Consulté le 25 juillet 2014]. Disponible à l'adresse : <http://prezi.com/1kirm5kuqt9a/universite-de-geneve-accueil-des-nouveaux-collaborateurs/>

WALLIS, Lisa C, 2006. Information-seeking behavior of faculty in one school of public health. In : *Journal of the Medical Library Association: JMLA*. octobre 2006. Vol. 94, n° 4, p. 442-446, e214-217. [Consulté le 24 février 2014]. Disponible à l'adresse : <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1629445/>

WEBB, Jo, GANNON-LEARY, Pat et BENT, Moira, 2007. *Providing effective library services for research*. London : Facet. ISBN 9781856045896.

WILLIAMS, Sarah C., 2013. Data Sharing Interviews with Crop Sciences Faculty: Why They Share Data and How the Library Can Help. In : *Issues in Science and Technology Librarianship*. Spring 2013. Vol. Spring 2013. DOI:10.5062/F4T151M8.

YU, Ti, 2009. A new model of faculty-librarian collaboration: the faculty member as library specialist. In : *New Library World*. 2009. Vol. 110, n° 9/10, p. 441-448. DOI 10.1108/03074800910997454.

ZHANG, Ling et MCCARTHY, Austin, 2005. Reference Services for Academic Staff at a Chinese and an English University: A Comparative Case Study. In : *Chinese Librarianship : An International Electronic Journal* [en ligne]. juin 2005. n° 19. [Consulté le 24 février 2014]. Disponible à l'adresse : <http://www.white-clouds.com/iclc/cliej/cl19zhang.htm>

## Annexe 1 : Planning du travail de Master

Le planning ci-dessous permet de confronter les prévisions à la réalité du temps requis pour effectuer les différentes étapes de ce mandat. Des rendez-vous ou emails avec ma mandante, la responsable et la coordinatrice des services de la BELS ont ponctué ce planning, permettant de faire le point sur les livrables rendus à chaque étape<sup>66</sup>.

Tableau 5 : Planning des étapes du mandat

Tâche	Planning prévu (2014)	Planning effectif (2014)
Revue de littérature	14 février – 23 mars	14 février – 28 mars
Revue de l'existant à la BCMU et à la BELS <i>Y. c. brainstormings</i>	24 mars – 13 avril	29 mars <sup>67</sup> – 4 avril <i>25 mars (BCMU)</i> <i>1<sup>er</sup> avril (BELS)</i>
Enquête en ligne <sup>68</sup> <i>Préparation du questionnaire</i> <i>Prétests et corrections</i> <i>Lancement</i> <i>Relance</i> <i>Export des résultats, analyse</i> <i>Rédaction d'un livrable</i>	14 avril – 8 juin <i>14-24 avril</i> <i>24-30 avril</i> <i>1-14 mai</i> <i>7 mai</i> <i>15 mai – 1<sup>er</sup> juin</i> <i>2-8 juin</i>	4 avril – 26 juin <i>4-15 avril</i> <i>16-29 avril</i> <i>5-21 mai</i> <i>15 mai</i> <i>22 mai – 26 juin</i> <i>1-26 juin</i>
Focus Group	Non prévu	12 mai
Elaboration des recommandations	9 juin – 29 juin	27 juin – 14 juillet
Rédaction du présent rapport	30 juin – 20 juillet	1 <sup>er</sup> -30 juillet (relectures orthographiques en août)
Diffusion des résultats <i>A l'interne (BCMU, BELS, DIS)</i> <i>Retour auprès des académiques</i>	Dès le 20 juillet	Septembre / octobre

<sup>66</sup> Ces livrables internes (revue de littérature, synthèse des brainstormings - voir annexe 5 et résultats détaillés de l'enquête) sont plus détaillés que le présent travail. Les recommandations ont fait l'objet d'une présentation orale mais non d'un document écrit.

<sup>67</sup> Les rendez-vous ont été sollicités par email au préalable (demande envoyée le 4 mars)

<sup>68</sup> L'acquisition de la liste d'adresses ainsi que des informations sur la population de base ont été initiées en amont, dès le 14 février, avec l'aide de ma mandante.

De la même manière, la communication a été préparée dès le 14 février, les responsables des bibliothèques évoquant déjà le travail en cours et l'enquête future dans leurs séances de travail avec les responsables académiques des sections.

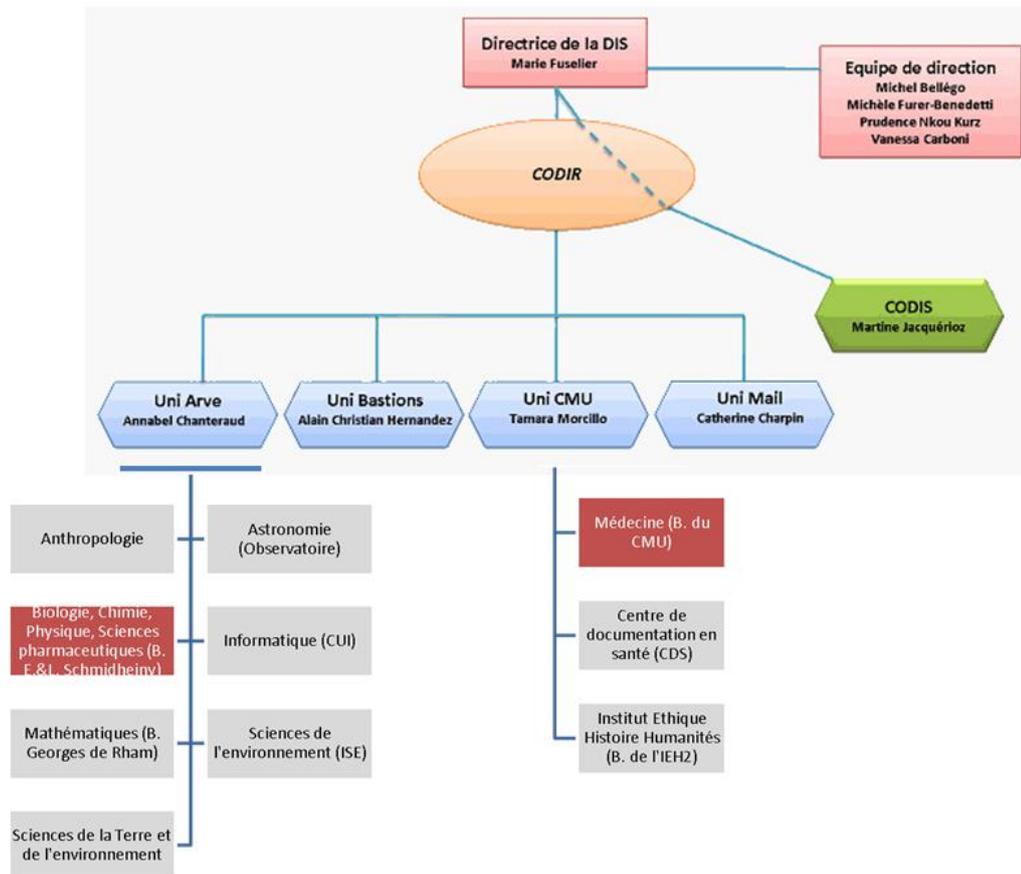
## Annexe 2 : Listes de abréviations utilisées

AO	Archive Ouverte
AoU	Archive ouverte UNIGE
ARL	Association of Research Libraries
ALIA	Australian Library and Information Association
BCMU	Bibliothèque du CMU
BELS	Bibliothèque Ernst & Lucie Schmidheiny
BiUM	Bibliothèque Universitaire de Médecine (à Lausanne, au CHUV)
BU	Bibliothèque universitaire
CHUV	Centre Hospitalier Universitaire Vaudois
CMU	Centre médical universitaire
CRUS	Conférence des Recteurs de Universités Suisses
CURL	Consortium of University Research Libraries (Grande-Bretagne - Irlande)
DIS	Division de l'information scientifique de l'UNIGE
DISTIC	Division du Système et des Technologies de l'information et de la Communication
ENSSIB	Ecole Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques
EPFL	Ecole Polytechnique Fédérale de Lausanne
EPT	Equivalent Plein Temps
FBM	Faculté de biologie et médecine (de Lausanne)
HUG	Hôpitaux Universitaires Genevois
ID	Information documentaire
IEH2	Institut Éthique Histoire Humanités
IF	Impact Factor ou Facteur d'impact
LGRB	Logiciel de gestion de références bibliographiques

NYUL	New York University Libraries
NUL	Newcastle University Library
OA	Open Access
RERO	Réseau des bibliothèques de Suisse occidentale
RH	Ressources humaines
RIN	Research Information Network (Grande-Bretagne)
RLUK	Research Libraries UK
SIGB	Système Intégré de Gestion de Bibliothèque (logiciel)
UNIGE	Université de Genève
UNIL	Université de Lausanne

## Annexe 3 : Organigramme et structure de la Bibliothèque de l'UNIGE

Figure 3 : Organigramme de la Bibliothèque de l'UNIGE, structure dans laquelle se déroule ce mandat



(reproduit de UNIGE. DIS 2014c, onglet « organisation générale », et adapté avec le détail des sites)

Comme le stipule le procès-verbal de la réunion de lancement du travail de Master, mon mandat se limite à la BELS et à la BCMU (en rouge ci-dessus) :

« Les publics rattachés aux [autres] « satellites » d'Arve et du CMU n'en font pas partie pour les raisons suivantes :

- Manque de temps : les 6 mois de TM ne suffisent pas pour traiter les satellites en plus des deux bibliothèques « principales »,
- Eclatement géographique : du fait de l'éloignement de certains satellites (Battelle ou Sauvigny), il est difficile de les inclure dans l'étude,
- Disciplines « homogènes » : plusieurs disciplines entre la BELS et la bibliothèque de Médecine sont connexes, telles que la biologie, la génétique, la pharmacologie, ce qui a priori permet de dire que les besoins dans ces disciplines sont plus homogènes,
- Harmonisation des services : les deux bibliothèques « principales » tendent vers une harmonisation des services offerts à leur public. Dans un premier temps, il est plus facile de mettre en place les recommandations de l'étude dans ces deux bibliothèques. » (Morcillo 2014, p.2)

## Annexe 4 : Fiche signalétique de chaque bibliothèque

Figure 4 : Rapide fiche signalétique des deux bibliothèques

	BCMU	BELS
<i>Domaines</i>	médecine fondamentale ; médecine clinique; médecine dentaire ; médecine du sport	« analyse pharmaceutique; anatomie comparée; biochimie; biologie; biologie animale; biologie cellulaire; biologie moléculaire; biologie végétale; biopharmacie; botanique; chimie; chimie analytique; chimie assistée par ordinateur; chimie organique; chimie physique; chimie thérapeutique; cosmologie; cristallographie; embryologie; endocrinologie; galénique; génétique; histoire des sciences; immunologie; informatique; mathématiques; microbiologie; neurologie; ophtalmologie; pharmacie; pharmacocinétique; pharmacogénomique; pharmacognosie; pharmacologie; physiologie comparée; physiologie végétale; physique; phytochimie; protistologie; zoologie »
<i>Fonds Monographies</i>	220'000 volumes (y compris les périodiques reliés)	100'000 volumes (monographies et périodiques)
<i>Périodiques</i>	770 abonnements papier et ~2000 titres électroniques	79 abonnements papier, et de nombreux titres électroniques.
<i>Autres documents</i>	Documents électroniques : e- books et périodiques électroniques	Documents visuels : 4'700 microcopies
<i>Fonds particuliers</i>	médecines non conventionnelles	bibliothèques des prof. Josef Jauch, Lew Kowarki et Ernst Stueckelberg, tirés à part coll. d'Emile Jung
<i>Personnel</i>	13 pers. (CDS et IEH2 exclus), soit 8.45 EPT	9 personnes, soit 6.55 EPT
<i>Espaces</i>	470 places de travail	105 places de travail
<i>Equipement informatique</i>	100 PC en libre accès 6 imprimantes multi-services, photocopieuses, microscopes	19 PC en libre accès, 1 imprimante multi-services, lecteur-reproducteur de microfiches et microfilms,
<i>Horaires</i>	8h-22h en semaine, 9h-18h les samedis et dimanches	
<i>Adresse</i>	1 rue Michel-Servet, 1206 Genève	30 quai Ernest-Ansermet, 1205 Genève

Sources : sites web (UNIGE. DIS. UNI CMU/Arve 2014, UNIGE.DIS 2014b, et RERO et DIS, 2014),  
informations reproduites telles quelles mais compilées et mises en page par Floriane Muller.



	- appels à contributions pour ces événements ou pour les prochains numéros de revues, etc		-	-	
	former à la veille / « current awareness services » (flux RSS, options d'alerte dans les bases de données,...)	Formateur	• lors des formations à la carte, mise en place d'alerte en bdd par ex.	pas proposé aux académiques mais évoqué lors des formations aux doctorants/étudiants à la fin si on a le temps	
réseau	encourager les rencontres de pers. aux intérêts de recherche similaires et aider les chercheurs à renforcer leur réseau [y c. interdisciplinaire] (petit déj recherche, bdd, profil sur réseaux sociaux lié à des profils de chercheurs)	« Gatekeeper », spécialiste des nouvelles technologies	pas de demande	pas de demande (essayer de développer qqch pourrait être un objectif)	seuls / conférences des providers
info financements et modalités de dépôts de candidature	recherche ciblée de bourses/subventionnements/subsides existants	« grants development librarian »	-	-	UNIGE secteur recherche
	redirection vers le service universitaire dédié s'il existe		-	-	
	aide à la constitution du dossier (y.c. modes de gestion des données de la recherche)		pas de demande • création bibliographies automatisées depuis AO	• création bibliographies automatisées depuis AO AVANT: 1 bibliothécaire, phd en chimie, aidait parfois des profs pdt les vac d'été pour étoffer leur dossier de demande/candidature (rech. bibliographiques, brevets).	
2. Seeking new information ;					
chercher, sélectionner des ressources (svt articles récents)	outils (catalogue, recherche fédérée,...),	Spec. Nvelles Tech.	(pas d'outil chat / sms / skype car attente impulsion DIS)	- idée sms pour envoi infos (arrivée PI, échéance) → en attente DIS	
	accompagnement dans l'utilisation des outils (mots clés voc contrôlés, choix catalogues /bdd/ moteurs de recherche pertinents, réduction du bruit/silence, filtres, etc...).	« systematic review librarian »	• service de référence – • Conseil sur le choix des bdd consultées (liste de bdd en lien avec la thématique)	• lors formation aux étudiants, conseil dossier signet (type "mylibrary" envisagé comme service global sur tous profils informatiques) • listes de BDD par discipline sur le site web • informaSciences	
	formation à la recherche	formateur, càd « traducteur »	• service de référence • Formation à la recherche destinée aux académiques: → adaptée A LA CARTE selon besoins • Production et mise à dispo en ligne de guides, tutoriels video, e-learning (pr étudiants, mais accessible aussi aux académiques).	• Création et mise en ligne de guides, tutoriels video, e-learning (pr étudiants, mais accessible aux académ.). • formation [conf ou TP] organisée par biblio et donnée par représentant SciFinder: ouvertes à tous les post-master en chimie, pharma, bio, qlques inscrits prof en Pharma.	représentant SciFinder

	recherche approfondie menée par la bibliothèque pour le chercheur		« systematic review librarian »	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le service de référence aide les cliniciens dans le cadre de leurs revues systématiques (choix des bases, des mots clés : mise en place et lancement de la stratégie de recherche, ils vérifient les résultats et on réajuste l'équation).</li> <li>Livrable : liste des résultats + méthodologie, mots-clés et stratégie suivie</li> <li>NB Profondeur du service non-communiquée.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>informaScience : peu mis en valeur, 4 demande en 6 mois, hors sujet.</li> <li>-1 bibliothécaire, phd en chimie avait parfois fait des services un peu poussés dans cette direction. Mais plus depuis 2 ans.</li> <li>Type de services envisagé comme pouvant devenir payants (Plan Strat).</li> <li>Profs délèguent ça aux doctorants</li> </ul>	
consulter des ressources	droits de prêt élargis	gestionnaire de ressources		<ul style="list-style-type: none"> <li>pas de droits de prêt élargis automatiques</li> <li>accordés sur demande</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>droits de prêt élargis (40 doc/semestre) sur les monographies</li> <li>portion de biblio localisée ds leurs bureaux (Pharma)</li> </ul>	
	consultation et/ou téléchargement de ressources numériques (donc service = abo à revue ou ebook)		<ul style="list-style-type: none"> <li>service liste AZ et outils de recherche (pas de guide / tutoriel et changement récent de page web)</li> <li>aide par tél. (via secrétaire) comment accéder aux articles / revues / ...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>tutoriel AZ</li> </ul>		
	services de suggestion d'acquisition		<ul style="list-style-type: none"> <li>formulaire en ligne mais il n'est jamais utilisé!</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>formulaire en ligne et papier [puis la biblio fait valider par un autre académique (Pharma)]</li> </ul>		
	livraison de document/commande d'article grâce à un service de prêt interbib		<ul style="list-style-type: none"> <li>ILL / commande d'article facturé au service de l'académique si mentionné</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ILL / commande d'article facturé au labo de l'académique si mentionné</li> </ul>		
synthétiser ressources	service de recherche complète (recherche de références, sélection, lecture, rédaction note de synthèse)	systematic review librarian				
<b>3. Information management ;</b>						
gestion des réf. bibliographiques	conseiller pour le choix d'un logiciel de gestion de références (zotero, endnote, citavi,..)	Gatekee per, spéc. Ny		<ul style="list-style-type: none"> <li>guides / tutoriels</li> <li>réponse à des questions spécifiques d'utilisation avancée: changer le style, pourquoi cela ne marche pas, comment,.. Svt dans l'urgence</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>guides / tutoriels</li> <li>auparavant: formations par la bibliothécaire phd en chimie (plus nécessaires maintenant, on forme les étudiants directement)</li> </ul>	
	formateur à l'utilisation de logiciels de gestion de références	Formateur				
gestion de collections perso de doc (PDF)	aide bibliothéconomique pour la structuration des fichiers de dossiers	architecte informaticien			pas demandée mais le service de Doc Del leur sert régulièrement à retrouver des articles perdus (les leurs ou déjà commandés)	
	informer sur les possibilités de stockage directement dans leur LGRB	formateur	cf. ci-dessus		<ul style="list-style-type: none"> <li>dans les guides (et formations aux étudiants)</li> </ul>	

4. Data collection ; 5. Data discovery, management, and curation ;					
collecte données	renseigner sur les répertoires de données et la manière d'y trouver des données	Data scientist / Data manager / liaison librarian		• certains répertoires de données figurent dans les listes des ressources de la discipline (car voulus en raccourcis par les académ.)	
Gest°, organis.	aider les chercheurs à localiser les archives existantes et à choisir parmi celles-ci		pas de demande (peur confidentialité?) ni de politique de l'UNIGE		
préservation à long terme	attribuer / renseigner sur les métadonnées, DOI, être attentive à ce que les données ne deviennent pas obsolètes, illisibles ou corrompues		AO UNIGE ne permet pas gestion des données autres que articles, poster, (video) Pas de positionnement de l'UNIGE	AO UNIGE ne permet pas gestion des données autres que texte pdf peer-reviewed Le resp. de l'AoU auprès de la DIS est en train d'envisager une intégration plus large des données de la recherche dans l'AO	
Visualisat°	aide à la visualisation des données / Data mining		-	-	
6. Sharing, discussion, online collaboration ;					
partage de données	Faire connaître, conseiller et former à certains outils collaboratifs:	« Gatekeeper », spécialiste des nouvelles technologies, technology specialists, formateur, céd « traducteur »	pas de demande auprès de la biblio	il y avait une demande en Pharma (ENoteBook) intégré dans license abo mais abandonnée	TIC
Accès aux mêmes ressources / documents collaboratifs	- partages de signets				
	- fonction communautaires de logiciels de gestions de références		• guides / tutoriels • réponse à des questions spécifiques (changer style)	• guides / tutoriels	
	- logiciels de gestion de projet ou de partage de documents, etc.		pas de demande auprès de la biblio	pas de demande auprès de la biblio	
	créer et gérer des Virtual Research Environments (VREs)	pas de demande auprès de la biblio	pas de demande auprès de la biblio		
7. Analyzing and reflecting on information and data ; (connaître les outils d'analyse et de collaboration) cf. 4.5.6					
8. Writing up and dissemination ;					
choix des données à publier / modèle de publicati° / édit. / revue	aider les chercheurs à sélectionner leur mode de publication, faciliter la communication avec l'édition, de faire le point sur les droits, etc. cf 9. par ex. via: liste revues du domaine,	bibliothécaire en charge de la communication de la recherche	service d'aide à la publication: DIS s'en occupe mais ce n'est pas encore développé. C'est un service qui devrait être développé!	• dossier thématique OA Souhait 2013 biologie: que biblio soit proactive en OA, conseille & négocie avec éditeur pr condit° favorables - Questionnement des chercheurs sur l'OA, intéressés mais retenus par le coût. --> Dur de conseiller car pas de positionnement de l'UNIGE /DIS. - 1 enseignant en bio: comment publier c/o OUP?	positionnement UNIGE ?

Rédiger cf. contraintes	renseigner et aider sur les styles des logiciels de référence		<ul style="list-style-type: none"> <li>guides / tutoriels</li> <li>réponse à des questions spécifiques (changer le style)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>guide ( et intégré dans les formations aux étudiants/doctorants) [parfois demande aide style biblio]</li> </ul>	
Considérer les IF	renseigner sur les Impact Factors: où les trouver, leur signification		pas de demande avant publication	<ul style="list-style-type: none"> <li> cité parmi ressources propres aux disciplines sur le site web</li> </ul>	
valoriser et faire connaître leur publication	inclusion dans Archive institutionnelle, dans revue de nouvelles publications, mise en place d'expositions en lien avec publication, prise de rdv avec la presse, ...		<ul style="list-style-type: none"> <li>- parfois demande autre nom dans AO (renvoi vers RH pour "nom d'usage")</li> <li>• Flux derniers ajouts sur AoU</li> <li>• possibilité de se créer des alertes</li> <li>• possibilité de se créer des bibliographies automatisées (biblio renseigne parfois mais ils n'ont pas le temps et peu d'intérêt)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- parfois demande autre nom dans AO (pas RH mais autre forme (OrchID?))</li> <li>• Flux derniers ajouts sur AoU (mais inter-site et après validation)</li> <li>- pas d'expo (idéalement virtuelle).</li> <li>- idée : faire conjointement nouvelles acquisitions et nouveaux dépôts AoU</li> </ul>	Secrétariats, uni-lists; serv. informat. pr intégrat° bibliographie sur web
	faire le point sur les droits qu'ils ont pour la mise à dispo sur leur propre site...		cf ci-dessous point 9	-	
conférences	Veille : DSI cf 1.		-	-	

9. Compliance, IP, copyright and other statutory requirements ;  
10. Preservation ;

savoir ce qu'ils peuvent/doivent faire avec leur publication	faire le point sur les droits (avec l'éditeur) qu'ils ont pour la mise à dispo sur leur propre site, dans l'archive ouverte...	bibliothécaire en charge de la communication de la recherche	<ul style="list-style-type: none"> <li>o pas du tout développé ni formalisé (Serait du ressort de DIS AuO).</li> <li>o Au cas par cas : <ul style="list-style-type: none"> <li>• renvoi au lien bdd Sherpa-romeo qui recense les politiques éditoriales des principaux éditeurs.</li> <li>• En cas de doute, conseil : utiliser le niveau intranet.</li> <li>- demande possibilité/droit mettre sur Research Gate → renvoi à AoU</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Bcp de questions sur les droits d'auteurs! Peur des chercheurs de faire faux. → Demande de formalisation dans le plan stratégique (service juridique, mode d'emploi).</li> <li>o au cas par cas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• expliquer qu'il y aura fenêtre Sherpa Romeo.</li> <li>• vérification des droits choisis lors de la validation ultérieure par la biblio</li> </ul> </li> </ul>	parfois le dépôt est délégué par les académiques: → doctorant/ secrét.,
	faire le point sur les obligations qu'ils ont vis-à-vis du subventionneur		-	pas de demande	
s'assurer de la conservation à long terme	aide à l'intégration dans l'archive institutionnelle (attribution métadonnées, DOI,...)	spécialiste métadonnées	<ul style="list-style-type: none"> <li>• AVANT: formation donnée pour expliquer comment mettre ds AoU (demande pr du 1to1 de la part des prof)</li> <li>• flyer pour les thèses</li> <li>• flyer informel d'1 bibliothécaire BCMU + de communication dépendrait de la DIS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• AVANT: formations données pour expliquer comment mettre ds AoU, aller voir les profs, expliquer, être à côté pdt</li> <li>• la directive précise ce qu'on peut y mettre</li> <li>- manque de marche à suivre (supposé être intuitif)</li> </ul>	
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• vérification et validation des données intégrées par les chercheurs eux-même NB. (AoU n'attribue pas de DOI)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• vérification et validation des données intégrées par les chercheurs eux-même</li> </ul>	

			pas d'aide à l'introduction rétroactive pour l'instant car pas demandé (≠IEH2)	•intégration rétrospective en Phys. ds biblio mais pas par la biblio...		
<b>11. Quality assessment and measuring impact ;</b>						
réaliser l'impact et la diffusion qu'ont ses publications	renseigner sur les moyens d'obtenir ses IF, H index, Klout score,... et sur leur signification	spécialiste bibliométrie	<ul style="list-style-type: none"> <li>actuellement, réponse au cas par cas selon discussion, demande, besoin (manque positionnement UNIGE)</li> <li>renvoi à Web of Science (IF)</li> <li>Si contact privilégié, on essaie de leur expliquer.</li> <li>Implique qu'ils doivent prendre conscience de tout ce qui est métriques, création de compte d'identification unique d'auteur (orchID).</li> <li>-&gt; pas mal de demandes selon période année</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>dossier thématique dispo en ligne</li> <li>renvoi sur le site web à la bdd citation Index AVANT: lors mise en place du citation reports: quelques demandes sur signification, calcul, relations entre indicateurs,... -&gt; réponse au cas par cas</li> </ul>	manque positionnement UNIGE	
	établir des rapports bibliométriques détaillés		-	<ul style="list-style-type: none"> <li>Une fois (il y a longtemps), recherche pour le doyen sur les adresses UNIGE utilisées et la perte de ranking induite</li> </ul>		
	conseiller les chercheurs (ou les uni) sur les mesures d'impact, les OrchilD,..					
	aider les chercheurs à mettre en place des alertes pour être informés de futures citations de leurs publications			pas de demande, peu d'intérêt?	<ul style="list-style-type: none"> <li>possibilité parfois évoquée aux académiques lors de la mise en place des cours de formation aux étudiants</li> </ul>	
<b>12. Commercialization ;</b>						
f. utiliser	info/ conseil / diffusion ?	« translational research librarian »	-	AVANT: 1 bibliothécaire, phd en chimie, a travaillé quelques fois avec unitech/chercheurs (en Pharma et chimie: recherche brevets existants en bdd),	Service Unitech (conseil.juridiques pr brevet)	
breveter	info / conseil ?		-			
<b>13. Emerging technology.</b>						
les utiliser pdt leur recherche	soutien et conseiller aux médias sociaux, réseaux sociaux, les mondes virtuels, les podcasts, les développements de services d'e-learning ou de cours à distance, le web sémantique, etc	spécialiste des nouvelles technologies	pas de demande auprès de la bibliothèque  (questions de droits sur Research Gate parfois)	<ul style="list-style-type: none"> <li>1 dossier Web 2.0 (bientôt supprimé car plus tenu à jour)</li> <li>pas de demande auprès de la bibliothèque, sauf (très rare) de très vieux prof honoraires</li> </ul>	monit. informat./ TIC / serv. de comm./ collègues	

Tableau 7 : Services de la BCMU et de la BELS liés à l'activité d'enseignement des académiques

Besoin	Service rencontrés (revue de littérature)	Rôle	Services présents à la BCMU	Services présents à la BELS	Autre recours possible
<b>A. préparation des cours</b>					
sélectionner des contenus	fournir des ressources (cf 2 et 3.)		<ul style="list-style-type: none"> <li>présentation de nouvelles éditions commandées en prêt inter (sans frais de PI)</li> <li>offre de présenter des propositions de nouvelles références sur la thématique (peu de réponses positives)</li> <li>--&gt; plutôt vu comme gestionnaires de produits</li> <li>--&gt; peu de collaboration et de comm. avant la mise en place du cahier des réf de l'unité!</li> <li>--&gt; se sont battus pour assister aux bureaux des unités / séances de comité du master</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>présentation des propositions de nouvelles éditions et de nouveaux titres</li> <li>une bibliothécaire essaie d'encourager les académiques à mettre à jour leur réf (nouvelles éd.) dans le guide étu [bcp de travail pour les académiques...]</li> </ul>	BCMU: si doivent changer de réf, bcp d'académiques demandent à leurs collègues à l'étranger quelle réf ils utilisent
	offrir une veille [ou former à la veille] (cf.1)		cf ci-dessus : formation à la recherche & alertes en bdd	-	
présenter ces contenus	tutoriels / formations aux outils spécifiques de visualisation		-	-	
	ateliers d'innovation pédagogique destinés aux enseignants		-	-	
<b>B. accompagnement des étudiants,</b>					
Mise à dispo des docs de cours / lectures / enregistrements / ressources liées	fournir des ressources adaptées (cf 2 et 3.)	« partenaire pédagogique »	<ul style="list-style-type: none"> <li>collection "enseignement" construite à partir des cahiers des unités</li> <li>--&gt; dans l'urgence car pas de communication en amont!</li> <li>achat en bcp d'exemplaires</li> <li>sur demande, achat au format ebooks</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>collection "manuels" et "réf" à partir des "guides des étudiants"</li> <li>achat en bcp d'exemplaires</li> <li>mise à dispo guides de l'étudiant</li> <li>analyses de collections avec académique --&gt; réadéquation (Bio= fait, Phys en cours, à suivre Pharma et Chimie)</li> </ul>	BCMU: les moniteurs informat. / secrétaires scannent certaines réf
	soutien aux VLE: offrir aide et expertise dans l' <ul style="list-style-type: none"> <li>organisation &amp; mise en valeur des contenus</li> <li>organisation des arborescences,</li> <li>ergonomie des outils</li> <li>mise en ligne de bibliographies (avec liens hypertextes) et de dossiers</li> </ul>	architecte informat., gestionnaire de ress. dynamiques	<ul style="list-style-type: none"> <li>-</li> <li>• AVANT: aide mise en forme des réf</li> <li>-</li> <li>-</li> <li>• fournit lien aux ebooks/ress. électroniques que les académiques peuvent intégrer dans les biblio sur chamilo* / cahier des unités</li> </ul>	- - - -	TIC
					• page thématique sur le site web réunissant les liens aux ressources de la discipline, revue 1x/an avec les académiques de l'instance

Form. → valorisat°	formations à la recherche autonome	formateur, càd « traducteur »	<ul style="list-style-type: none"> <li>• form. à la recherche oui, sur demande d'une enseignante lors d'un cours à option (rare)</li> <li>• form. Intégrée au cursus des 3e-4e année (<i>sur démarche de la biblio</i>)</li> <li>• outils de e-learning mis en place</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• formations aux étudiants 1e-3e année (+ en chimie et biochimie) toujours dans le cadre d'un cours et d'un devoir (<i>sur démarche de la biblio, étude du plan de cours,...</i>)</li> <li>• formation dans le cadre de l'école doctorante (dédiée aux étudiants venant d'ailleurs) en Bio (0 inscrits) et Chimie (en cours sur 1 bdd)</li> <li>• page chamilo dédiée à la formation pour 4 des 7 sections</li> <li>• visite de la biblio pour nouveaux postdoc en Pharma</li> </ul>	contact lors instance de site
	formations sur les logiciels de gestion de références		<ul style="list-style-type: none"> <li>• fournit des guides / tutoriels</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• fournit guide tutoriel</li> <li>• intégrés aux TP des étudiants 3e année</li> </ul>	
	formations concernant le plagiat et les manières de citer		<ul style="list-style-type: none"> <li>• formation plagiat et citation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• dossier thématique en ligne</li> <li>• guide en ligne</li> <li>• abordé lors formation étudiants</li> </ul>	
	formations aux logiciels de retouche d'images/musique/poster		<ul style="list-style-type: none"> <li>- (pas de personnel qualifié, d'après eux)</li> </ul>	-	
C. évaluation des travaux.					
vérifier les réf. / plagiat	fournir / renseigner sur les logiciels antiplagiat et de leur fonctionnement	Gatekeeper technology specialists.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• intégration lors de la phase test de <i>compilatio</i> mais depuis, non, même pas accès au logiciel elle-même</li> </ul>	-	1 service de DisTIC
	donner un retour sur les difficultés rencontrées en biblio par les étudiants effectuant leur devoir	partenaire pédagogique	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>• co-évaluation avec l'académique, par la bibliothécaire détentrice d'un phd en chimie, des travaux produits par les étudiants suite aux formations (Chimie, prévu pour l'informatique) car connaissance discipline!</li> </ul>	

## Annexe 6 : Population académique concernée par l'enquête

Les tableaux ci-dessous, intitulés « Personnel des facultés de médecine et des sciences au 31 décembre 2013 (photographie) » m'ont été fournis par Mme O. Peila du Bureau des statistiques de l'UNIGE, que je remercie chaudement.

Toutes les personnes exerçant des activités de recherche et / ou d'enseignement (c'est-à-dire l'ensemble du corps professoral et des collaborateurs d'enseignement et de recherche) ont été sollicitées pour l'enquête.

Note de Mme Peila : « Au niveau de la statistique du personnel, le nombre de personnes correspond toujours à la méthode de la photographie (état au 31 décembre) et le nombre d'équivalents plein temps (EPT) à la méthode du taux moyen (ensemble de l'année civile) » (UNIGE. Bureau des Statistiques et Peila, 2014a et b).

Tableau 8 : Répartition du personnel de la Faculté de médecine, en nombre de personnes, selon la fonction – au 31.12.2013

	Total	Méd. Fond.	Méd. Clinique	Méd. Dentaire	Décanat	ISMMS
<b>Faculté de médecine - Total</b>	<b>1'750</b>	<b>588</b>	<b>785</b>	<b>207</b>	<b>166</b>	<b>4</b>
<b>Corps professoral</b>	<b>232</b>	<b>55</b>	<b>163</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>1</b>
Professeurs ordinaires	105	28	69	5	2	1
Professeur-e-s associé-e-s	89	16	67	4	2	0
Professeur-e-s assistant-e-s	15	8	7	0	0	0
Professeur-e-s titulaire-s	23	3	20	0	0	0
<b>Coll. enseignement et recherche</b>	<b>955</b>	<b>380</b>	<b>459</b>	<b>96</b>	<b>19</b>	<b>1</b>
Privat docent	135	12	123	0	0	0
Maîtres d'enseignement et de recherche	19	7	8	2	2	0
Chargé-e-s de cours	45	0	44	1	0	0
Chargé-e-s d'enseignement	80	1	40	37	1	1
Coll. scientifiques	62	28	30	1	3	0
Maîtres assistant-e-s	117	48	48	16	5	0
Assistant-e-s	260	126	89	39	6	0
Post doctorant-e-s	195	133	60	0	2	0
Auxiliaires de recherche et d'enseignement	42	25	17	0	0	0
<b>Personnel administratif et technique (non considéré)</b>	<b>563</b>	<b>153</b>	<b>163</b>	<b>102</b>	<b>143</b>	<b>2</b>

(Source : UNIGE. Bureau des Statistiques et Peila, 2014b)

Tableau 9 : Répartition du personnel de la Faculté des sciences en nombre de personnes, selon la fonction – au 31.12.2013

	Total	Physique	Chimie	Biologie	Sc. Pharmacie
<b>Faculté des sciences - Total</b>	<b>1'646</b>	<b>325</b>	<b>292</b>	<b>358</b>	<b>178</b>
<b>Corps professoral</b>	<b>145</b>	<b>31</b>	<b>23</b>	<b>26</b>	<b>14</b>
Professeurs ordinaires	73	18	15	12	6
Professeur-e-s associé-e-s	42	5	4	8	6
Professeur-e-s assistant-e-s	16	3	4	2	0
Professeur-e-s titulaire-s	14	5	0	4	2
<b>Coll. enseignement et recherche</b>	<b>1'012</b>	<b>210</b>	<b>205</b>	<b>207</b>	<b>122</b>
Privat docent	5	1	1	2	1
Maîtres d'enseignement et de recherche	49	11	4	6	7
Chargé-e-s de cours	35	0	3	11	4
Chargé-e-s d'enseignement	28	0	4	5	11
Coll. scientifiques	48	8	4	11	5
Maîtres assistant-e-s	59	21	10	11	5
Assistant-e-s	480	98	98	91	64
Post doctorant-e-s	241	57	71	55	23
Auxiliaires de recherche et d'enseignement	67	14	10	15	2
<b>Personnel administratif et technique (non considéré)</b>	<b>489</b>	<b>84</b>	<b>64</b>	<b>125</b>	<b>42</b>

(Source : UNIGE. Bureau des Statistiques et Peila, 2014a)

## Annexe 7 : Risques liés à l'enquête et actions de mitigation

Tableau 10 : Principaux risques envisagés lors de la mise en place de l'enquête et actions de mitigation correspondantes

Risque de...	Mesure de mitigation
n'obtenir qu'un faible taux de réponse	<ul style="list-style-type: none"> <li>- choisir la période en fonction du calendrier académique</li> <li>- envoyer un email signé non par moi, mais par les responsables de bibliothèque</li> <li>- envoyer une relance par email, avec petit mot des vice-doyens</li> <li>- prolonger la période des réponses</li> <li>- mettre à disposition une version bilingue</li> </ul>
créer des attentes que l'on n'est ensuite pas en mesure de satisfaire	<ul style="list-style-type: none"> <li>- sélectionner les potentiels services sur lesquels on sonde les académiques.</li> <li>- proposer quelques options concrètes, réalistes</li> </ul>
passer à côté d'un intérêt pour de nouveaux services qu'on n'aurait pas imaginés, ni repérés dans la littérature	<ul style="list-style-type: none"> <li>- proposer des champs libres pour rédiger et expliciter le service souhaité</li> </ul>
lasser par la longueur de l'enquête / que beaucoup de répondants abandonnent en cours d'enquête	<ul style="list-style-type: none"> <li>- limiter aux questions vraiment indispensables,</li> <li>- conserver une structure semblable pour réduire le temps de compréhension du fonctionnement,</li> <li>- rendre les sous-questions facultatives</li> <li>- proposer de sauvegarder et reprendre plus tard</li> </ul>
frustrer en ne proposant que des questions fermées, dans lesquelles on oublie des options de réponses	<ul style="list-style-type: none"> <li>- proposer de manière quasi-systématique la mention « autre » à compléter.</li> <li>- se baser sur des documents fiables pour proposer des options de réponse les plus exhaustives possibles (ex. listes des fonctions dans le règlement universitaire)</li> </ul>
susciter l'incompréhension des répondants par certaines questions	<ul style="list-style-type: none"> <li>- proposer des aides, des définitions,...</li> <li>- proposer une version en anglais</li> <li>- utiliser des termes les plus « tout public » possibles</li> </ul>
froisser les répondants déjà très sollicités (LibQual, multiples enquêtes,...)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- cibler une autre thématique, non pas la satisfaction mais l'intérêt pour une évolution</li> <li>- tirer les leçons des commentaires de LibQual (Dupré 2014):</li> <li>(a) pas d'échelle de Lickert ou d'échelle sans définition</li> <li>(b) proposer une version en anglais de l'enquête, dont l'absence avait été reprochée à la démarche LibQual</li> </ul>

## Annexe 8a : Email d'invitation à l'enquête

De : Tamara Morcillo (pour les académiques en médecine) ou Annabel Chanteraud (pour les académiques en biologie, chimie, physique et sciences pharmaceutiques)  
Envoyé : lundi 5 mai 2014 11:00  
À : unilist@unige.ch  
Objet : La Bibliothèque de l'UNIGE et ses services aux Académiques: enquête /The UNIGE Library and its services to Academics: survey

---

*English version below*

Madame, Monsieur, Cher(e)s Académiques,

Afin de mieux répondre à vos besoins, votre bibliothèque souhaite évaluer votre usage des services actuellement à votre disposition et connaître votre intérêt pour de nouvelles prestations.

Un questionnaire, ouvert uniquement au corps académique, a été déposé à l'adresse suivante : <https://www.unige.ch/outils/limesurveyfac/medecine/index.php/741433/lang-fr>

Il restera en ligne jusqu'au 16 mai. Il est anonyme et y répondre nécessite environ 10 minutes.

Votre collaboration est non seulement précieuse mais aussi essentielle pour optimiser l'adéquation entre vos attentes et nos services.

En cas de questions, vous pouvez vous adresser à [floriane.muller@unige.ch](mailto:floriane.muller@unige.ch) .

Madame, Monsieur, Cher(e)s Académiques, nous vous remercions tout particulièrement pour l'intérêt que vous voudrez bien porter à cette enquête et vous adressons, l'expression de nos respectueuses salutations,  
Pour les bibliothèques du CMU et Ernst & Lucie Schmidheiny  
Tamara Morcillo, Annabel Chanteraud et Floriane Muller

\*\*\*\*

Dear Sir and Madam, Dear Academics,

In order to better meet your needs, your library wishes to define your use of the existing services and your expectations regarding new services.

An online survey, only open to academics, is therefore available here :

<https://www.unige.ch/outils/limesurveyfac/medecine/index.php/741433/lang-en>

It will remain online until May 16th. It is anonymous and answering the questions takes around 10 minutes.

Your contribution is not only precious but also essential in order to better match our library services with your expectations.

Should you have any questions, please contact [floriane.muller@unige.ch](mailto:floriane.muller@unige.ch) .

Dear Sir and Madam, Dear Academics, we thank you for your interest to this survey, and we wish to assure you of our highest consideration.

For the CMU Library and the Ernst & Lucie Schmidheiny Library

Tamara Morcillo, Annabel Chanteraud et Floriane Muller

## Annexe 8b : Email de relance pour l'enquête

### En Médecine

De : Laurent Bernheim  
Envoyé : jeudi 15 mai 2014 09:33  
À : unilist@unige.ch  
Objet : [Rappel] La Bibliothèque de l'UNIGE et ses services aux Académiques:  
enquête

---

*English version below*

Madame, Monsieur, Cher(e)s Académiques,

La Bibliothèque de l'Université de Genève (Bibliothèque Ernst & Lucie Schmidheiny et Bibliothèque du CMU) mène actuellement une enquête auprès de ses académiques. Nous remercions vivement les personnes ayant déjà pris part à cette enquête.

Pour ceux qui ne l'auraient pas encore fait, nous nous permettons de vous rappeler que votre participation à l'enquête est indispensable pour optimiser l'adéquation entre vos attentes et nos services.

L'enquête est disponible à l'adresse suivante :  
<https://www.unige.ch/outils/limesurveyfac/medecine/index.php/741433/lang-fr>

Le délai pour répondre est prolongé jusqu'au mercredi 21 mai

En vous remerciant pour votre précieuse collaboration, nous vous prions d'agréer l'expression de nos respectueuses salutations,

Pour les bibliothèques du CMU et Ernst & Lucie Schmidheiny  
Tamara Morcillo, Annabel Chanteraud et Floriane Muller

\*\*\*\*

Dear Sir and Madam, Dear Academics,

The University of Geneva Library (Ernst & Lucie Schmidheiny Library and CMU Library) is currently surveying its academics. We are very grateful to all the people who have already answered this survey.

For those who have not yet done it, we would like to kindly remind you that your collaboration to this survey is essential in order to better match our library services with your expectations.

The online survey is available here :  
<https://www.unige.ch/outils/limesurveyfac/medecine/index.php/741433/lang-en>

The deadline to answer has been postponed to Wednesday May, 21st.

Dear Sir and Madam, Dear Academics, we thank you for your precious collaboration, and we wish to assure you of our highest consideration.

For the CMU Library and the Ernst & Lucie Schmidheiny Library  
Tamara Morcillo, Annabel Chanteraud et Floriane Muller

## En Sciences

De : Jérôme Lacour

Envoyé : jeudi 15 mai 2014 09:37

À : unilist@unige.ch

Objet : [Rappel] La Bibliothèque de l'UNIGE et ses services aux Académiques:  
enquête

---

Cher-e-s Collègues,

J'attire votre attention sur une enquête effectuée en faculté par la DIS (Division de l'Information Scientifique) concernant l'adéquation entre nos attentes et leurs services.

L'enquête est disponible à l'adresse suivante :

<https://www.unige.ch/outils/limesurveyfac/medecine/index.php/741433/lang-fr>

Merci d'y participer.

Avec nos cordiales salutations,

Le décanat

\*\*\*\*\*

[suivi ici du même texte que l'email de relance envoyé en médecine]

## Annexe 9 : Questionnaire [en ligne] soumis aux académiques

Voici le contenu du questionnaire utilisé pour l'enquête. Il s'agit de la version française uniquement, la version anglaise étant disponible à l'adresse : <https://recherchemid.files.wordpress.com/2014/08/facultc3a9-de-mc3a9decine-de-genc3a8ve-the-unige-library-and-its-services-to-academics.pdf>

Quelques précisions quant à la mise en page adoptée ici :

= « Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes »

= « Veuillez choisir toutes les réponses qui conviennent »

\* = question obligatoire

[ ] = filtre, indiqué ici entre [ ], mais appliqué automatiquement, sans que le répondant en ait conscience, dans la version en ligne du questionnaire..

### Texte d'introduction

La Bibliothèque de l'UNIGE et ses services aux académiques

Cette enquête est destinée au corps académique des facultés de Médecine et de Sciences. Elle concerne les bibliothèques du CMU et Ernst & Lucie Schmidheiny.

Les objectifs de cette enquête sont de connaître:

- (1) votre intérêt pour des services que la bibliothèque pourrait mettre en place
- (2) votre usage des services existants

Vos réponses permettront une meilleure adéquation entre vos attentes et les services de votre bibliothèque.

Il faut environ 10 minutes pour répondre aux 10 questions.

Votre anonymat est garanti.

Ce questionnaire est ouvert jusqu'au 16 mai. Prolongé jusqu'au 21 mai.

MERCI d'avance pour votre collaboration.

## O. Votre profil

A quelle faculté appartenez-vous ? \*

- Faculté de Médecine  Faculté des Sciences

Dans quelle section ? \* les réponses apparaissent en fonction de la faculté sélectionnée]

- Médecine clinique  Biologie  
 Médecine fondamentale  Chimie  
 Médecine dentaire  Physique  
 Autre  Sciences pharmaceutiques  
 Autre

Si vous le souhaitez, vous pouvez préciser votre département :

\_\_\_\_\_

Quelle fonction occupez-vous ? \*

- Professeur ordinaire (et/ou suppléant)  
 Professeur associé (et/ou suppléant)  
 Professeur titulaire (et/ou suppléant)  
 Professeur assistant  
 Professeur invité  
 Professeur honoraire  
 Maître d'enseignement et de recherche (et/ou suppléant)  
 Chargé de cours (et/ou suppléant)  
 Privat Docent  
 Chargé d'enseignement (et/ou suppléant)  
 Collaborateur scientifique (et/ou suppléant)  
 Chef de clinique scientifique (et/ou suppléant)  
 Maître assistant (et/ou suppléant)  
 Post-doctorant (et/ou suppléant)  
 Assistant (et/ou suppléant)  
 Auxiliaire de recherche et d'enseignement  
 Autre

Depuis combien de temps exercez-vous une activité professionnelle à l'UNIGE ? \*

- Moins d'1 an  
 1 à 5 ans  
 Plus de 5 ans

Aide : Si vous occupez plusieurs fonctions, choisissez de préférence celle avec le % de travail le plus élevé.

**I. Nous souhaitons connaître votre intérêt pour de nouveaux services (1/2) : veille et formation**

1.) *Souhaitez-vous que la bibliothèque vous tienne régulièrement informé(e)... \**

Choisissez la réponse appropriée pour chaque élément :

	oui	plutôt oui	plutôt non	non
des nouvelles parutions éditoriales dans votre domaine d'étude /enseignement	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
des nouveaux titres (revues et/ou monographies) intégrés à la collection	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
des études comparatives sur les bases de données	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
de l'évolution des coûts des ressources en ligne	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d'autre(s) chose(s)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

[Si réponse 'plutôt oui' ou 'oui' à de la veille des nouvelles parutions éditoriales]

*Dans quel(s) domaine(s) d'étude ou d'enseignement ? \_\_\_\_\_*

[Si réponse 'plutôt oui' ou 'oui' à de la veille d'autre(s) chose(s)]

*De quelle(s) autre(s) chose(s) souhaitez-vous être régulièrement tenu(e) informé(e)?*

\_\_\_\_\_

[Si réponse 'oui' ou 'plutôt oui' à au moins un service de veille]

a.) *Sous quelle forme de préférence ? \**

- par email
- par flux RSS
- Autre: \_\_\_\_\_

2.) *Souhaitez-vous participer à des formations sur mesure<sup>69</sup>\* concernant... \**

Choisissez la réponse appropriée pour chaque élément :

	oui	plutôt oui	plutôt non	non
les outils de recherche (catalogue, listes de ressources électroniques, catalogue d'ebooks, moteurs de recherche, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
les bases de données (recherches et fonctionnalités avancées : alertes, filtres, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
les logiciels de gestion de références bibliographiques	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

<sup>69</sup> formations sur mesure", signifie ici des formations mises en place à votre demande, où vous pouvez choisir à l'avance ce que vous voulez apprendre en fonction de vos besoins

	oui	plutôt oui	plutôt non	non
(ex. Endnote ou zotero)				
l'Archive ouverte UNIGE <sup>70</sup> (déposer, créer des alertes, générer des bibliographies)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
autre(s) chose(s)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

[Si réponse 'oui' ou 'plutôt oui', en fonction des formations voulues]

Quels sont les outils de recherche qui vous intéressent ? \_\_\_\_\_

Quelles sont les bases de données qui vous intéressent ? \_\_\_\_\_

Quels sont les logiciels de gestion de références qui vous intéressent ?

- Zotero  
 EndNote  
 Autre: \_\_\_\_\_

Vous avez exprimé un intérêt pour une ou plusieurs autre(s) formation(s): pourriez-vous préciser à quel sujet ? \_\_\_\_\_

[Si réponse 'oui' ou 'plutôt oui' à au moins un service de veille]

a.) Vous préféreriez des formations... \*

- en groupe d'académiques (pas d'étudiants)  
 individuelles  
 pas de préférence

b.) Vous préféreriez que ces formations aient lieu... \*

- dans vos bureaux ou laboratoires  
 dans les locaux de la bibliothèque  
 pas de préférence  
 autre : \_\_\_\_\_

**3.)** Souhaitez-vous participer à des présentations de bases de données spécialisées (SciFinder, UpToDate, etc.) organisées en partenariat avec les prestataires ? \*

oui                       plutôt oui                       plutôt non                       non

[Si réponse 'oui' ou 'plutôt oui']

a.) Pourriez-vous préciser ce qui vous intéresserait ?

Quelle(s) base(s) de données: \_\_\_\_\_

Quel(s) type(s) de fonctionnalités: \_\_\_\_\_

<sup>70</sup> Archive ouverte UNIGE : le dépôt institutionnel des publications des chercheurs et collaborateurs UNIGE

## I. Votre intérêt pour de nouveaux services (2/2) : conseils et aide

4.) *Souhaitez-vous que la bibliothèque vous conseille et/ou vous aide dans les domaines suivants : \**

	oui	plutôt oui	plutôt non	non
mise en place de votre revue systématique de la littérature <sup>71</sup> (accompagnement, stratégie,...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
publication de vos recherches (possibilités de publication, Open Access, contrats,...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
bibliométrie <sup>72</sup> (facteurs d'impact, mesure de citations,...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Services concernant l'aide à la mise en place de votre revue systématique de la littérature : [Si réponse 'oui' ou 'plutôt oui' à la Q4 correspondante]

*Par quel(s) type(s) de conseils et d'informations êtes-vous intéressé ?\**

- identification des bases de données adéquates
- identification des mots-clés
- élaboration de la stratégie de recherche
- réalisation de la stratégie de recherche dans les bases de données sélectionnées
- sauvegarde et envoi des résultats par l'intermédiaire d'un logiciel de gestion bibliographique
- Autre(s): \_\_\_\_\_

Services d'aide à la publication de vos recherches [Si réponse 'oui' ou 'plutôt oui' à la Q4 correspondante]

*Par quel(s) type(s) de conseils et d'informations êtes-vous intéressé ?\**

- informations et conseils sur l'Open Access
- conseils sur les revues/éditeurs
- précision des modalités de publication dans une/plusieurs revue(s)/éditeur(s)
- conseils sur les conditions à négocier/signer avec les éditeurs
- clarification de vos droits après avoir publié (que pouvez-vous faire ou non avec votre article)
- Autre(s): \_\_\_\_\_

Services concernant la bibliométrie : [Si réponse 'oui' ou 'plutôt oui' à la Q4 correspondante]

*Par quel(s) type(s) de conseils et d'informations êtes-vous intéressé ?\**

- mieux connaître les différents indicateurs (H index, Facteur d'impact,...)

<sup>71</sup> Ce service comporterait une *aide complète et personnalisée* allant de l'élaboration des stratégies de recherche, au choix des termes de recherche et des bases de données, incluant l'affinement et le ciblage de la recherche, etc...

<sup>72</sup> bibliométrie: analyses statistiques concernant votre activité et/ou vos publications. Par exemple: H index d'un auteur, Facteur d'impact d'une revue, nombre de citations, etc...

- comprendre comment ils sont calculés
- savoir où et comment les trouver
- obtenir des conseils pour améliorer les mesures vous concernant
- Autre(s): \_\_\_\_\_

[Si réponse 'oui' ou 'plutôt oui' à au moins un service d'aide et de conseil]

a.) *Vous avez exprimé un intérêt pour au moins un service d'aide ou de conseil. Sous quelle(s) forme(s) préféreriez-vous ce(s) service(s) ?*

- par téléphone
- par email
- dans la bibliothèque: espace dédié
- déplacement du bibliothécaire dans vos bureaux/laboratoires
- Autre: \_\_\_\_\_

### **I. Avez-vous d'autres besoins, souhaitez-vous d'autres services ?**

**5.)** *Concernant les données de vos recherches<sup>73</sup>: avez-vous des besoins spécifiques pour lesquels la bibliothèque pourrait vous aider? \**

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- oui                       non                       je ne sais pas

a.) *Quel(s) besoin(s) avez-vous ? \** [seulement si réponse 'oui' à la Q.5]

- sauvegarde/pérennisation
- valorisation
- Autre(s) besoin(s): \_\_\_\_\_

b.) *Pour quel(s) type(s) de données ?* [seulement si réponse 'oui' à la Q.5]

contenu : \_\_\_\_\_

format : \_\_\_\_\_

Aide :

Contenu : ce que les données concernent, si elles sont sensibles ou non,...

Format : celui des fichiers qui contiennent ces données.

c.) *Dans quel but souhaitez-vous les conserver et /ou valoriser ?* [Si réponse correspondante à Q5a]

- parce qu'il s'agit d'une obligation que j'ai envers l'organisme qui finance ma recherche
- pour pouvoir les réutiliser
- pour les partager avec d'autres collègues
- à des fins de vérification ultérieure
- à des fins d'utilisation dans une nouvelle recherche
- à des fins de comparaison avec d'autres données
- Autres : \_\_\_\_\_

---

<sup>73</sup> Par données de recherche, nous entendons: toutes les données produites ou récoltées durant votre recherche

6.) Pensez-vous à d'autres besoins que vous avez et pour lesquels votre bibliothèque pourrait vous aider ? \_\_\_\_\_

## II. Votre usage de la bibliothèque et de ses services

7.) Parmi les services suivants actuellement proposés par votre bibliothèque, lesquels connaissez-vous et utilisez-vous ? \*

	j'utilise	je n'utilise pas	je ne connais pas
formulaire pour proposer une nouvelle acquisition	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
liste des nouvelles acquisitions de la bibliothèque	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
commande d'article en PDF ou d'ouvrage	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Archive ouverte UNIGE	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
mise en place de formations à la recherche documentaire pour vos étudiants	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
formation à la recherche documentaire pour les académiques [que si répondant Faculté de Médecine]	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
guide ou tutoriel video de la bibliothèque sur l'utilisation de certaines bases de données	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
guide ou tutoriel video de la bibliothèque sur les logiciels de gestion de références bibliographiques	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
guide de la bibliothèque sur le plagiat (guide de citation et bibliographie) [que si répondant Faculté de Sciences]	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
aide sur demande à la recherche documentaire	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
aide sur demande concernant les bases de données	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
aide sur demande concernant les logiciels de gestion de références bibliographiques	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
réservation de salle [que si répondant Faculté de Médecine]	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
service InformaSciences (service de référence en ligne) [que si répondant Faculté de Sciences]	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8.) Pensez-vous à un autre service qui pourrait vous être utile ?

(Peut-être fréquentez-vous d'autre(s) bibliothèque(s), et appréciez-vous un service qu'elle(s) vous propose(nt). Si c'est le cas, merci de décrire en quelques mots ce dont il s'agit et pourquoi cela vous est utile.)

\_\_\_\_\_

**9.) A quelle fréquence est-ce que... \***

	chaque jour ou presque	une ou plusieurs fois par semaine	une ou plusieurs fois par mois	moins d'une fois par mois	jamais
vous allez à la bibliothèque du CMU / Ernst & Lucie Schmidheiny [selon la faculté du répondant]	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
vous consultez le site web de la bibliothèque	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
vous contactez le guichet d'accueil	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
vous contactez un(e) bibliothécaire spécifique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

[que si réponse différente de 'jamais' à 'vous contactez un bibliothécaire spécifique']

a.) Pour quel type de question ou de service contactez-vous un(e) bibliothécaire spécifique ? \_\_\_\_\_

b.) Comment contactez-vous le/la bibliothécaire spécifiquement concerné ?

- je lui téléphone
- je lui envoie un email
- Autre: \_\_\_\_\_

**Commentaires et suggestions**

**10.) Avez-vous un commentaire dont vous souhaitez nous faire part ?**

---



---



---

MERCI pour votre collaboration !

Vous serez informé des résultats de l'enquête dans le courant de l'automne.

En cas de questions, vous pouvez contacter: [floriane.muller@unige.ch](mailto:floriane.muller@unige.ch)

**Envoyer votre questionnaire.**

## Annexe 10 : Nombre de répondants et taux de réponse

Le nombre de répondants ainsi que le taux de réponse ainsi constitué sont reproduits ci-dessous par fonction (Figure 5) mais aussi par section (Tableau 11).

Figure 5 : Nombre de répondants et taux de réponse, selon la fonction<sup>74</sup> et la faculté

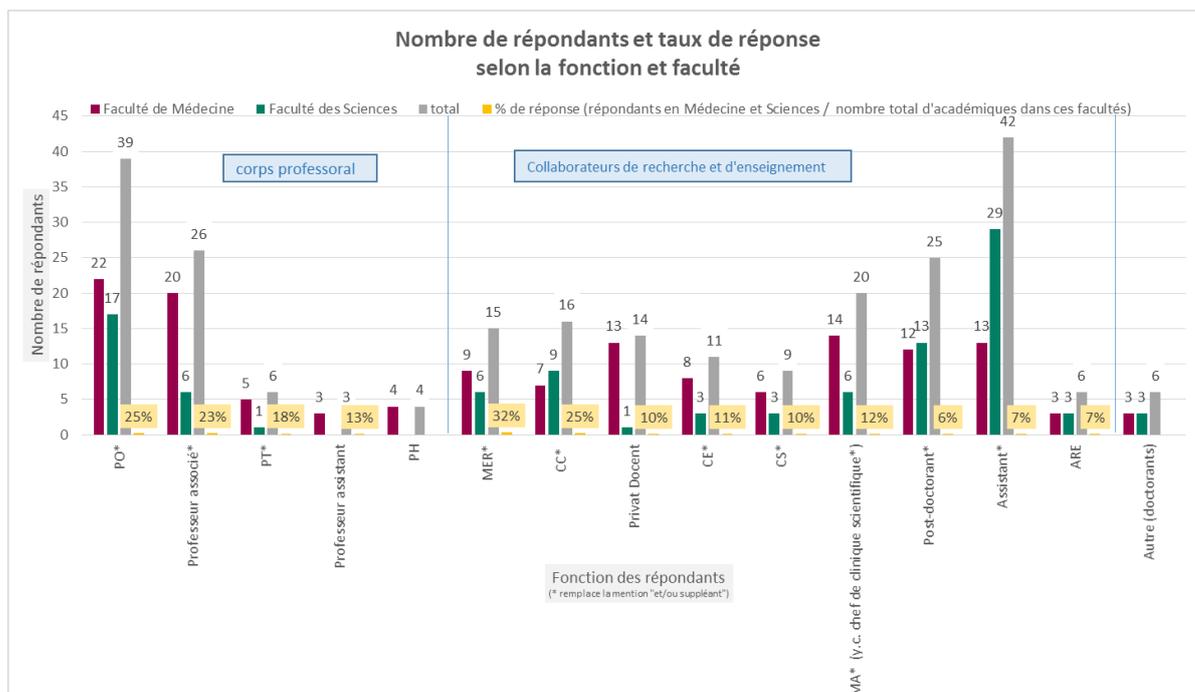


Tableau 11 : Nombre de répondants et taux de réponse selon la section

	Section	Nombre		Taux de réponse		
		d'académiques (cf. annexe 6)	de répondants (ayant terminé ou non l'enquête)	Global	Détail Corps professoral	Détail Coll. Rech. ens.
Médecine	M. fondamentale	435	62	14.3%	45.5%	8.4%
	M. clinique	622	65	10.5%	14.1%	8.7%
	M. dentaire	105	8	7.6%	22.2%	6.3%
	'Autre'	N/A	7 <sup>75</sup>	-	-	-
Sciences	Biologie	233	29	12.4%	38.5%	9.2%
	Chimie	228	30	13.2%	21.7%	10.7%
	Physique	241	25	10.4%	22.6%	8.6%
	Sc. pharma	136	14	10.3%	14.3%	9.8%
	'Autre'	N/A	3 <sup>76</sup>	-	-	-

<sup>74</sup> Abréviations utilisées dans ce graphique : PO = Professeur ordinaire ; PT = Prof. titulaire, PI = Prof. invité, PH = Prof. honoraire ; MER = Maître d'enseignement et de recherche, CC = Chargé de cours, CE = Chargé d'enseignement, CS = Collaborateur scientifique, MA = Maître assistant (y.c. chef clinique), ARE = Auxiliaire de recherche et d'enseignement.

<sup>75</sup> Détail : l'iEH2 (3x), médecine clinique et santé publique (1x), action humanitaire / CERAH (1x), basic research (1x), structure affiliée au décanat / UDREM (1x)

<sup>76</sup> Détail : biologie médecine (1x) et informatique (2x, avec abandon rapide et sans qu'on sache pourquoi ils figuraient dans les uni-list utilisées pour envoyer l'invitation à l'enquête)

## Annexe 11 : Nombre de réponses par question

Certains répondants n'ayant pas terminé le questionnaire, leurs réponses n'ont été prises en compte que pour les questions auxquelles ils ont répondu.

Voici le détail du nombre de répondants ayant complété chaque section de l'enquête :

Tableau 12 : Nombre de répondants aux diverses questions de l'enquête

Pour les questions :	Nombre de répondants		
	Total	en Médecine	en Sciences
Q1 à 3	224	133	91
Q4	213	129	84
Q5 à 6	211	129	82
Q7 à 9	206	126	80

Ainsi, le taux de réponse évoqué à l'annexe 10 n'est pas valable pour chaque question mais varie au fur et à mesure de l'enquête.

## Annexe 12 : Intérêt pour de nouveaux services [graphiques]

Les graphiques ci-dessous illustrent les réponses concernant les nouveaux services proposés. Ces graphiques sont proposés de plusieurs manières : triés par éventail des réponses (Figure 6 et Figure 7), par ancienneté professionnelle (Figure 8), par fonction (Figure 9), ou par section (Figure 10 et Figure 11).

Figure 6 : Détail des réponses au sujet des nouveaux services proposés (Médecine)

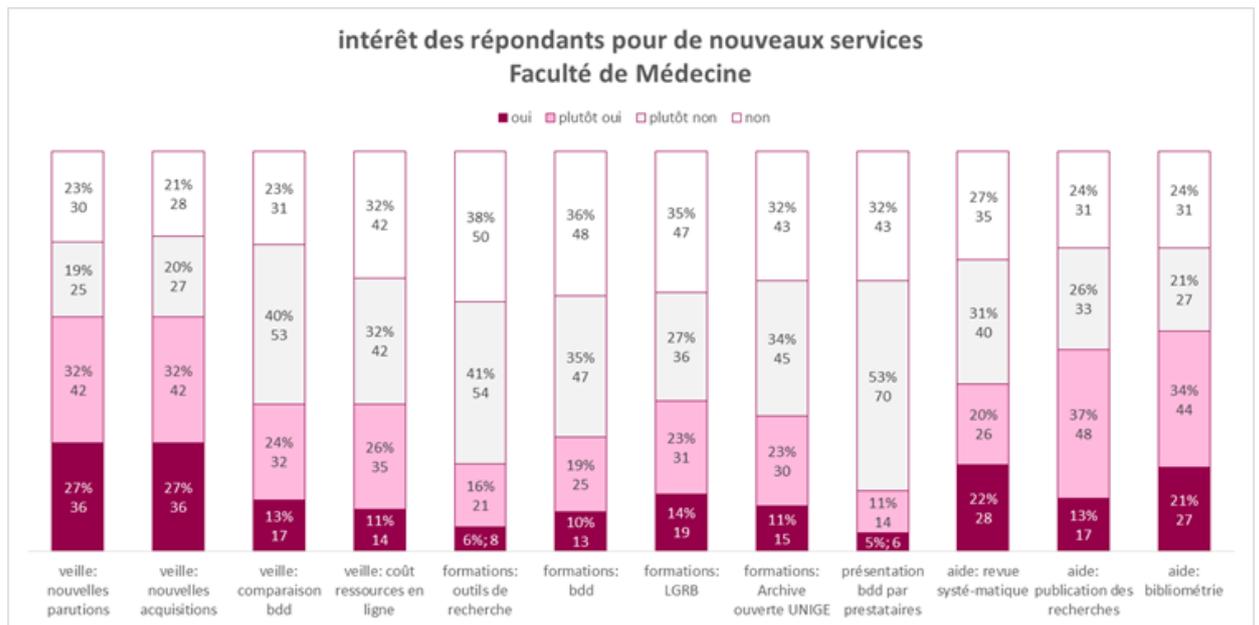
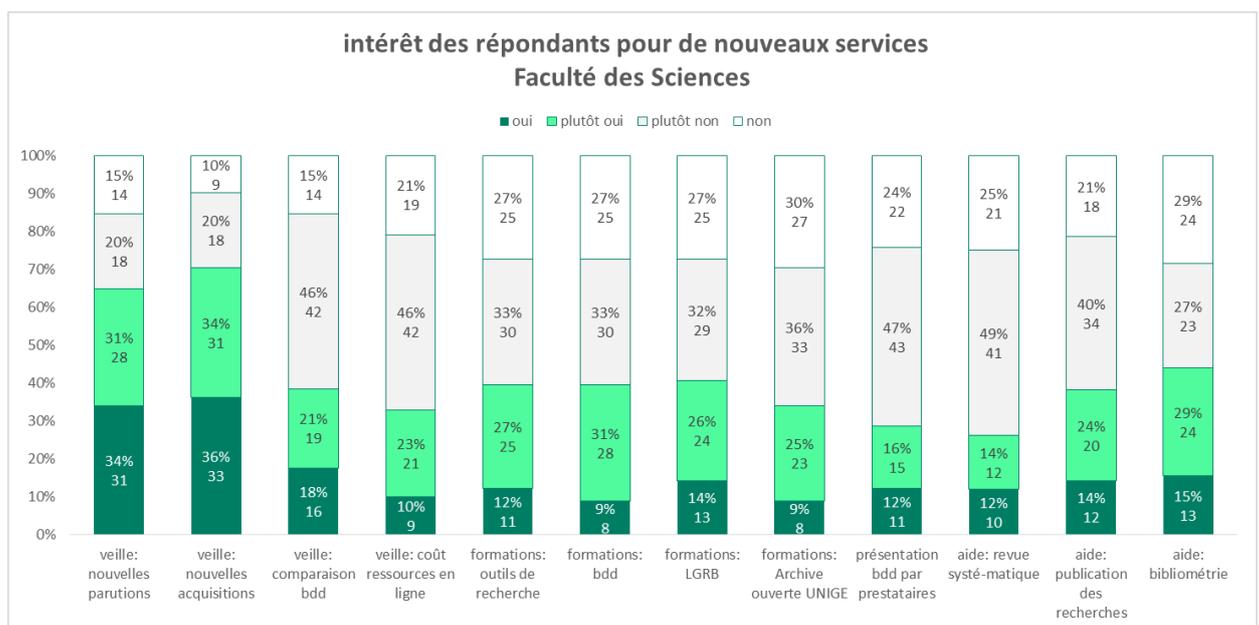
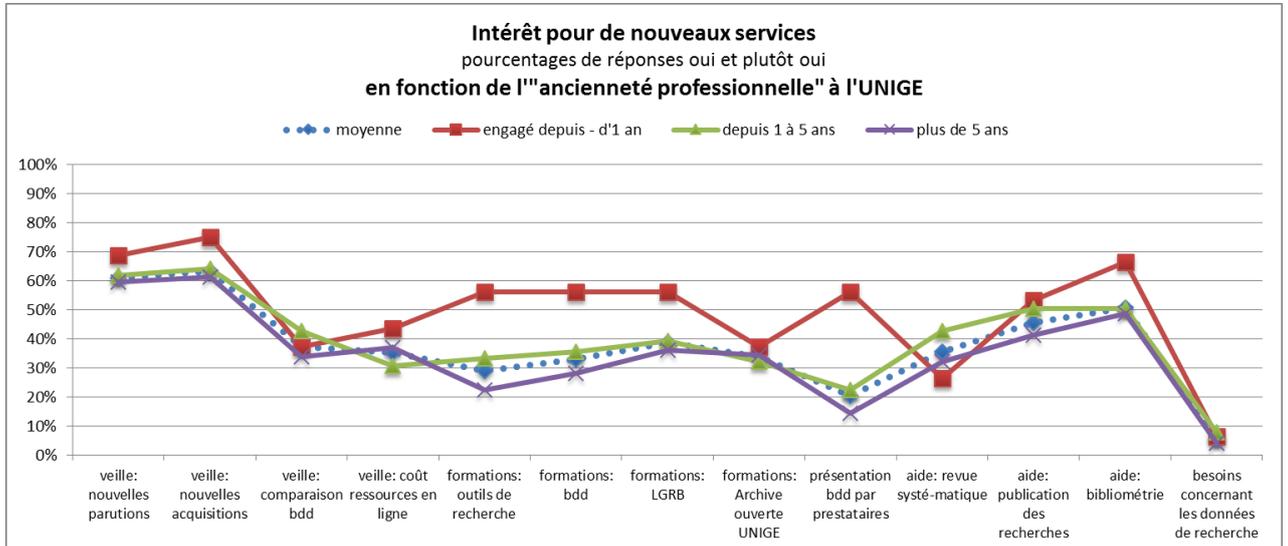


Figure 7 : Détail des réponses au sujet des nouveaux services proposés (Sciences)



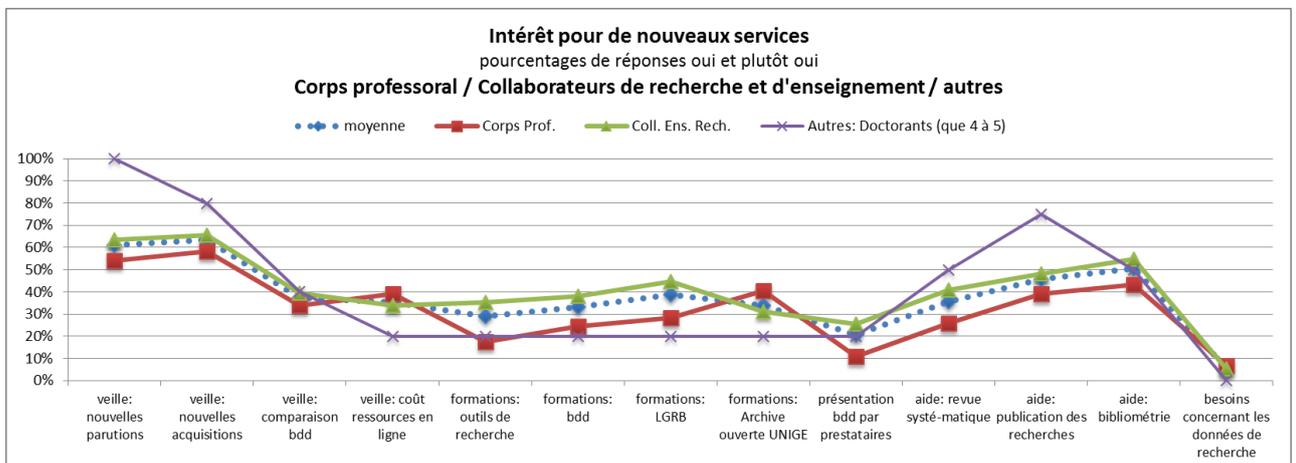
Par « ancienneté professionnelle », c'est-à-dire, durée de l'engagement en tant que collaborateur à l'UNIGE :

Figure 8 : Intérêt pour de nouveaux services, selon l'ancienneté professionnelle à l'UNIGE



Par fonction, ici limitée à la distinction entre corps professoral, collaborateur de recherche et d'enseignement et 'autre'.

Figure 9 : Intérêt pour de nouveaux services, par groupe de fonction



(NB. Avec seulement 4 à 5 réponses par nouveau service, l'intérêt des doctorants ne peut pas être considéré comme significatif.)

Figure 10 : Intérêt pour de nouveaux services, par section de médecine

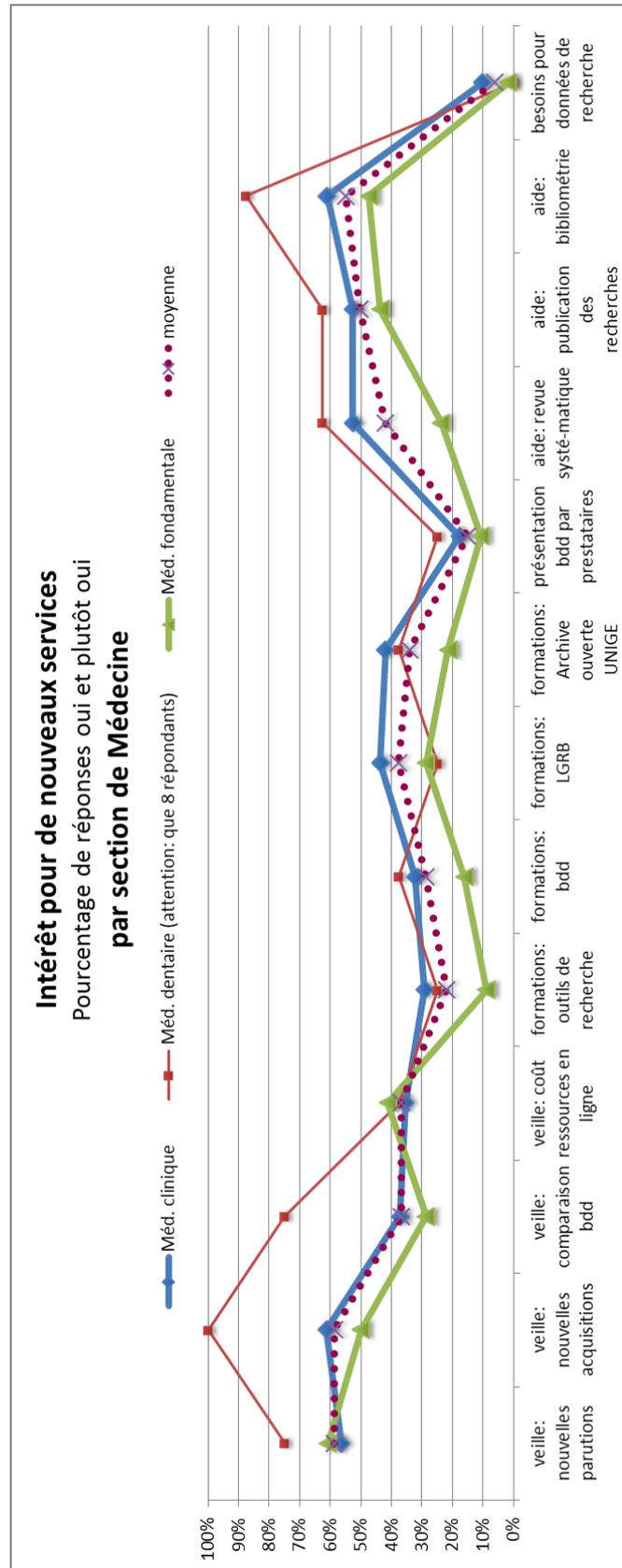
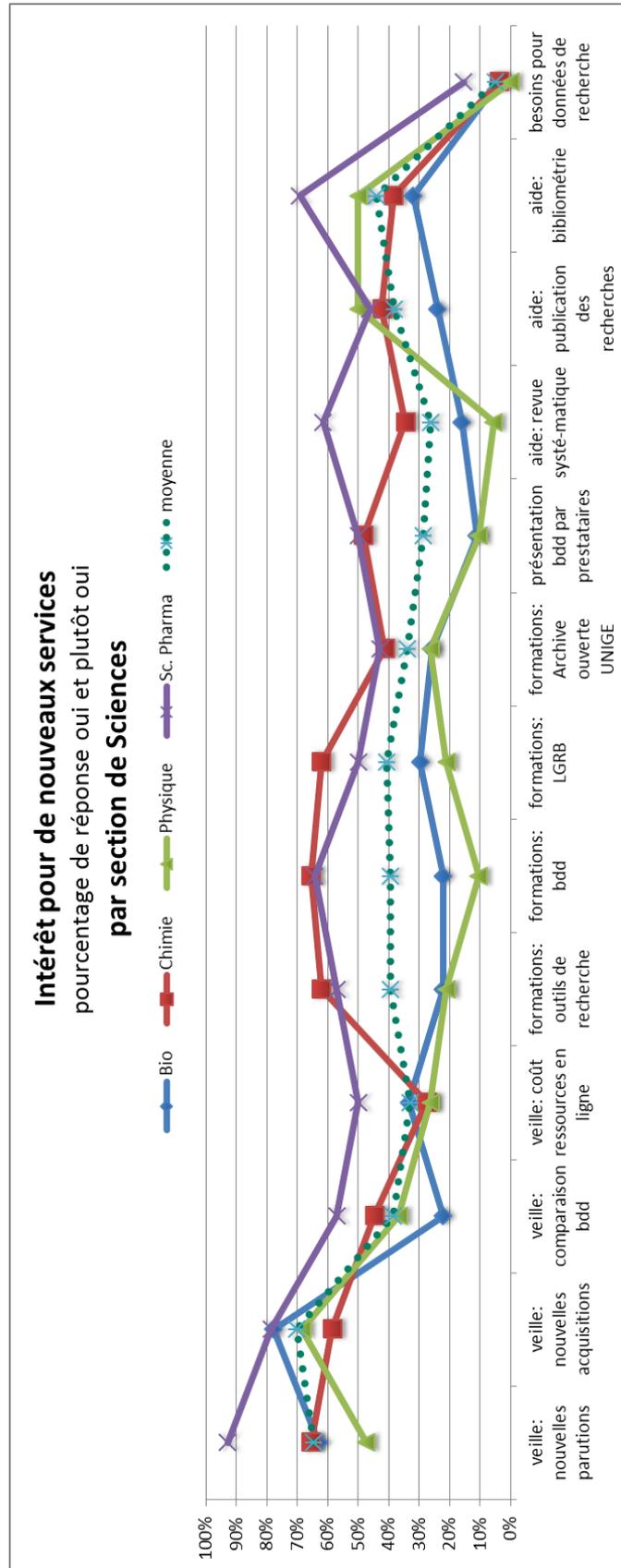
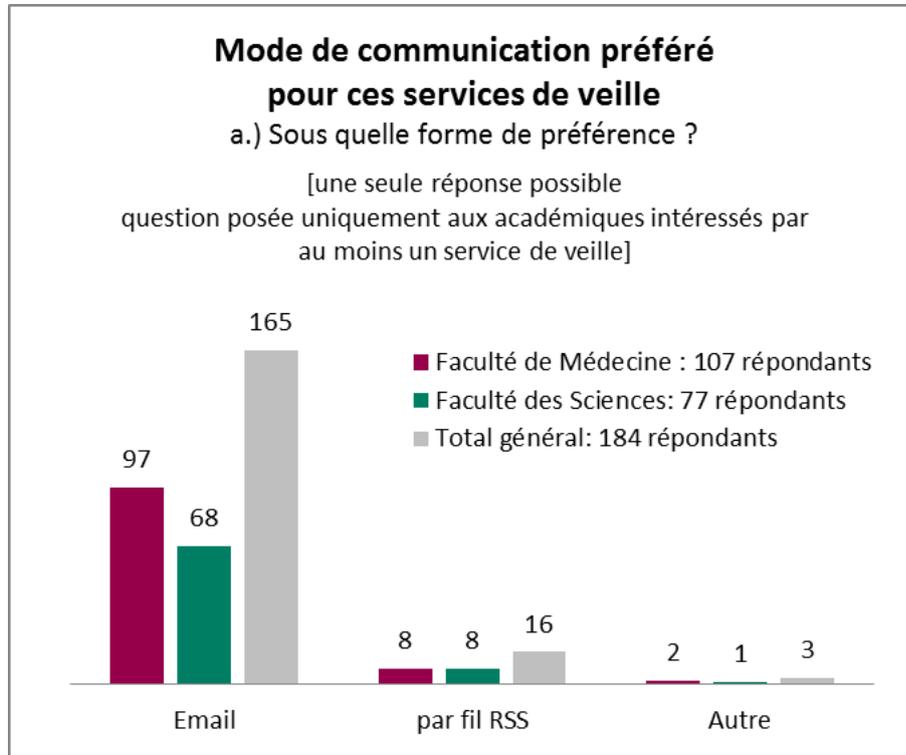


Figure 11 : Intérêt pour de nouveaux services, par section de sciences



## Annexe 13 : Modalités souhaitées pour les nouveaux services [graphiques]

Figure 12 : Mode de communication préféré pour les services de veille



Détail des trois réponses reçues dans la catégorie « Autre » : le « site de la bibliothèque »(1), « MyNCBI »(1) ou comme « ressources en ligne »(1).

Figure 13 : Forme préférée du service d'aide et de conseil

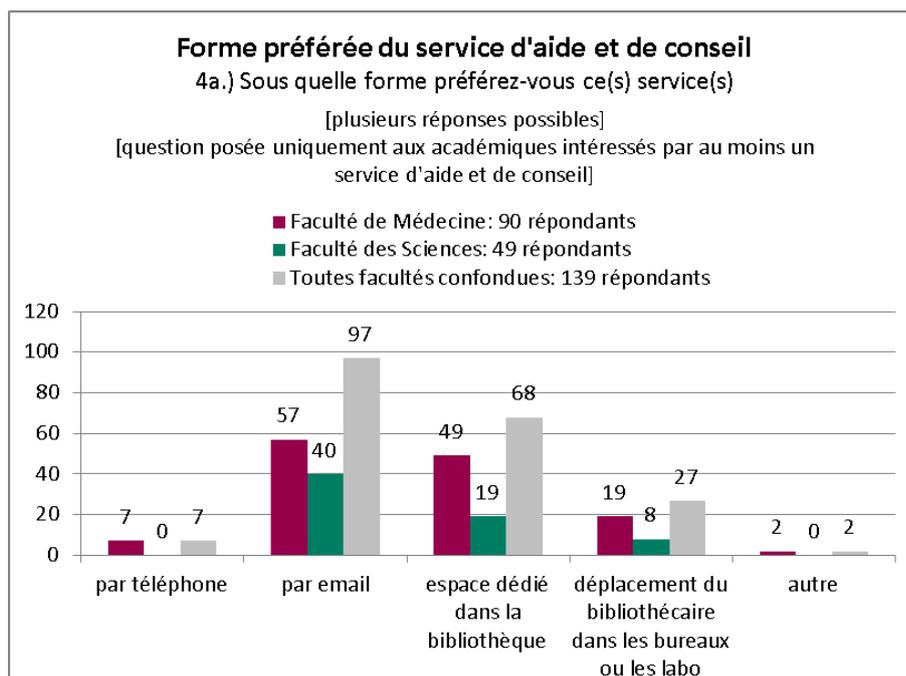


Figure 14 : Modalités préférées pour les formations : personnes présentes

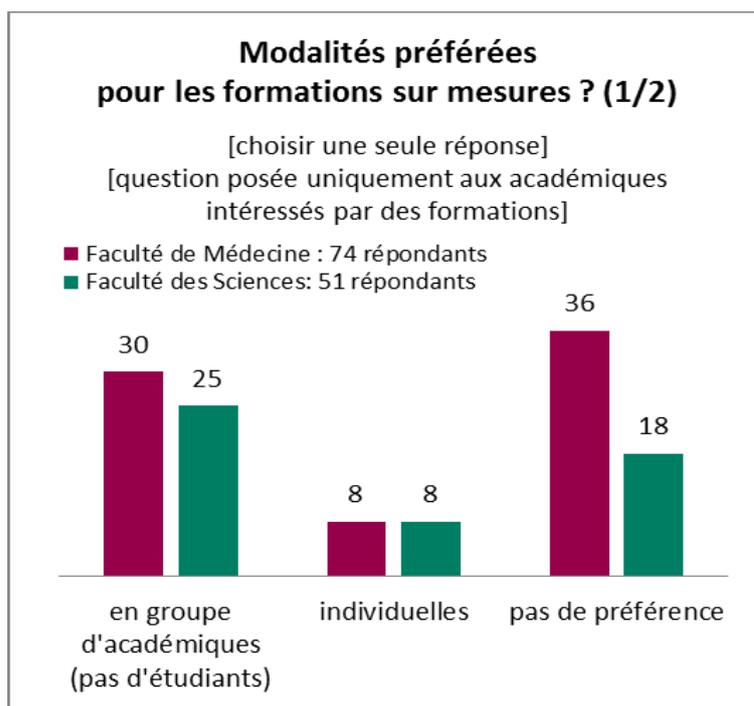
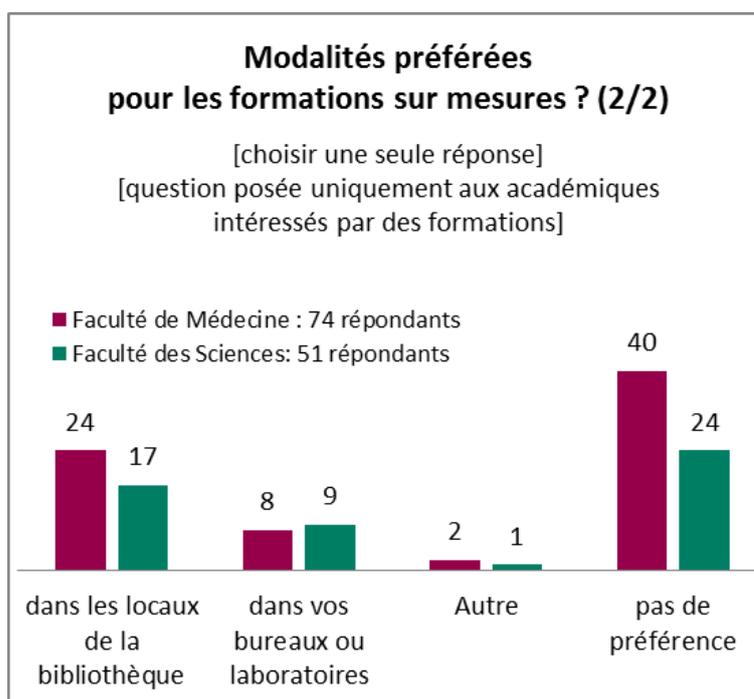


Figure 15 : Modalités préférées pour les formations : lieu



## Annexe 14 : Sujet souhaité pour les formations sur mesure [tableau]

Tableau 13 : Bases de données et/ou outils de recherche que les académiques souhaitent aborder lors des formations sur mesure

En Médecine	
PubMed	16 Mentions
PsychINFO	4 Mentions
Cochrane, Embase, Medline	3 Mentions chacun
ERIC, PsychARTICLE, UpToDate	2 Mentions chacun
listes de ressources électroniques, moteurs de recherche	2 Mentions chacun
Google Scholar	2 Mentions
Cairn, Cinhal, Philosophy Compass, MDconsult, NCBI, OMS, Ovid, Pedro, PhilPapers, PubPsych, Scopus	1 Mention chacun
Bases de données de Protéines, genes	1 Mention
Bases de données historiques, biographiques ou contenant des archives (ou références)	1 Mention
celles qui contiennent des publications médico-scientifiques	1 Mention
outils bibliographiques	1 Mention
EndNote	1 Mention
[Outil] électronique	1 Mention
impact factors	1 Mention
web of knowledge	1 Mention
tous [les outils], toutes [les bases de données]	1 Mention chacun
En Sciences	
SciFinder	10 Mentions
PubMed	4 Mentions
Web of Science	3 Mentions
catalogue d'ebooks	3 Mentions
listes de ressources électroniques, moteurs de recherche, RERO-catalog	2 Mentions chacun
Scopus, ISI Wok, ISIS	1 Mention chacun
Google Scholar	1 Mention
Endnote	1 Mention
Internet	1 Mention
bases de données en chimie physique, spectroscopy	1 Mention chacun
Ne sais pas	1 Mention

## Annexe 15 : Sujets souhaités pour les services d'aide et de conseils [graphiques]

Figure 16 : Sujets choisis pour les services d'aide à la revue systématique

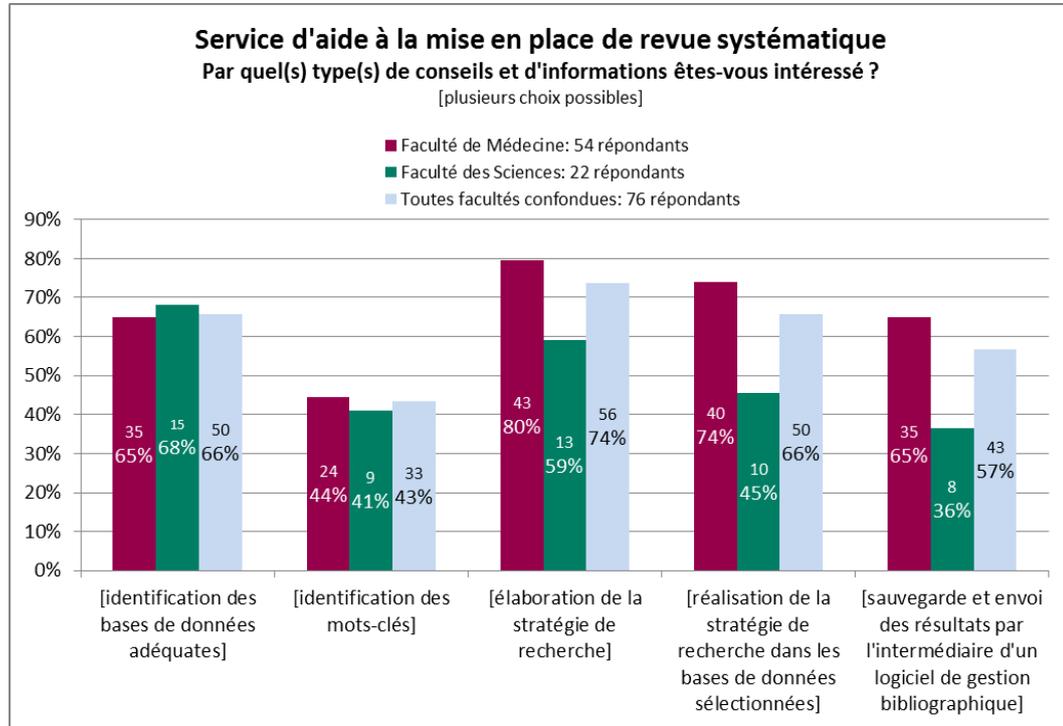


Figure 17 : Sujets choisis pour les services d'aide à la publication

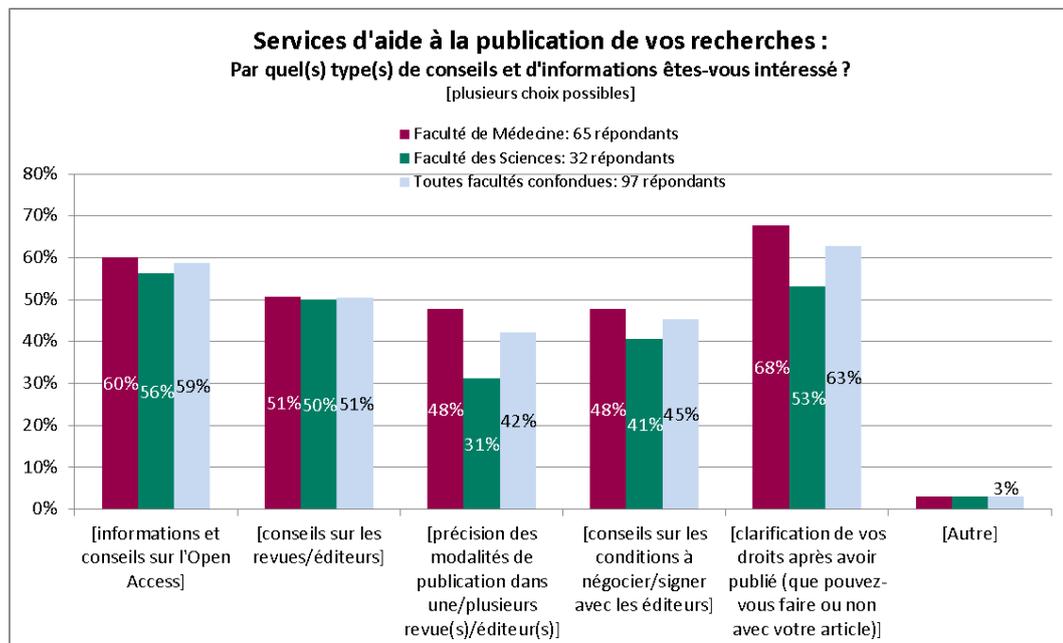
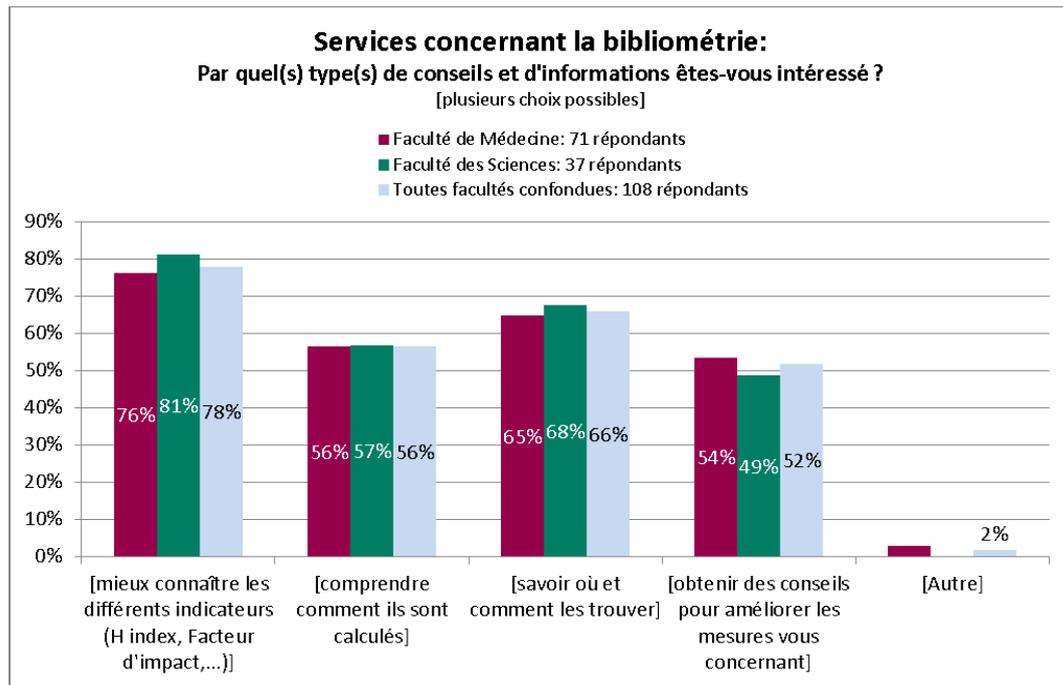


Figure 18 : Sujets choisis pour les services de bibliométrie



## Annexe 16 : Bilan de l'usage des services existants [graphiques]

Figure 19 : Bilan de l'usage des services existants à la BCMU

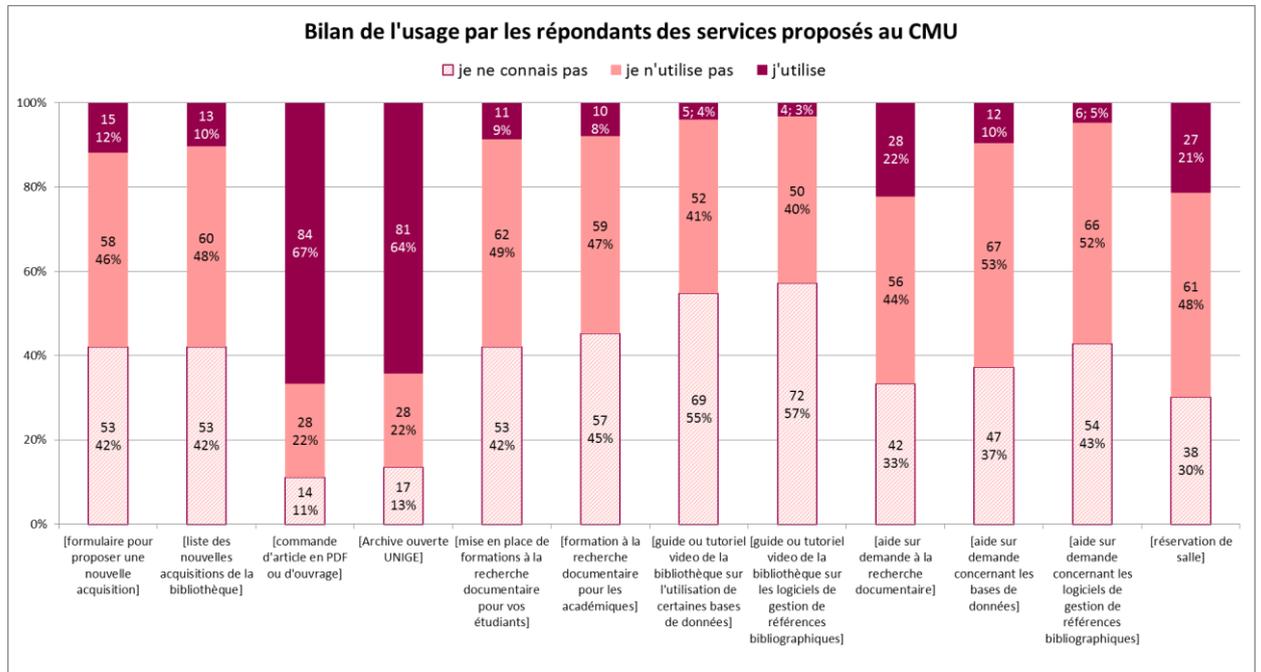


Figure 20 : Bilan de l'usage des services existants à la BELS

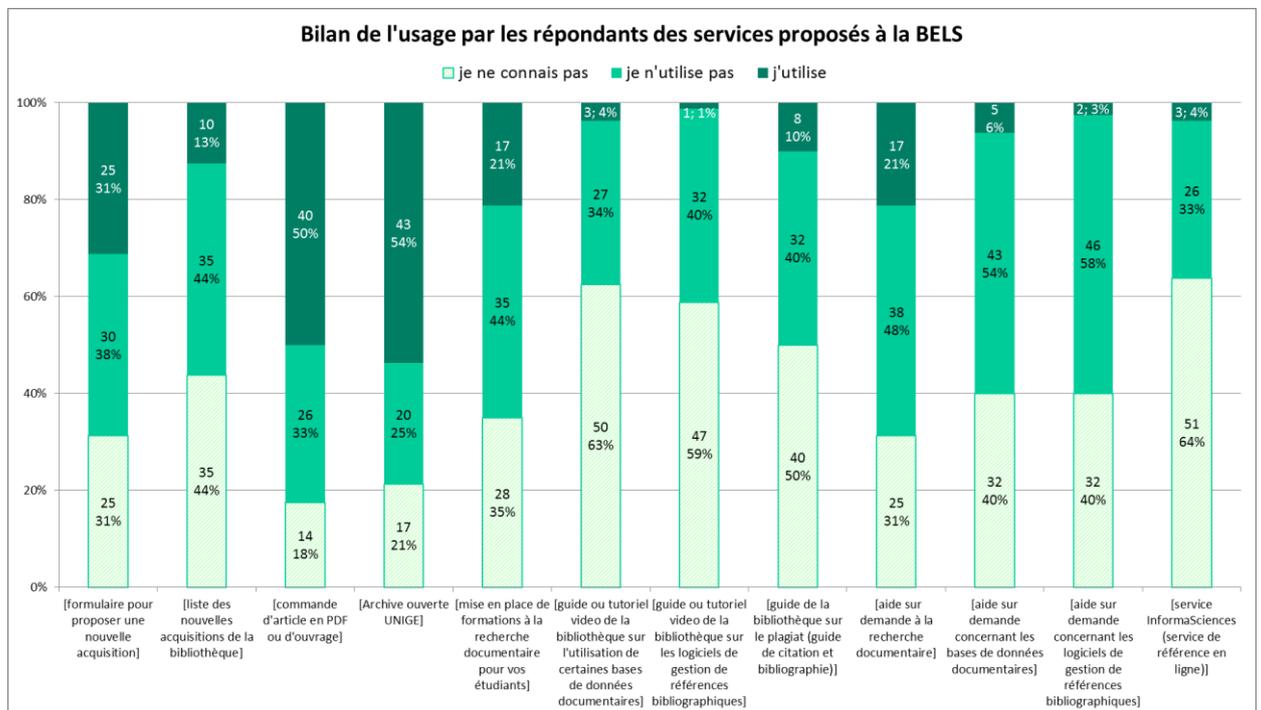


Figure 21 : Non connaissance des services existants, en fonction de l'ancienneté professionnelle à l'UNIGE

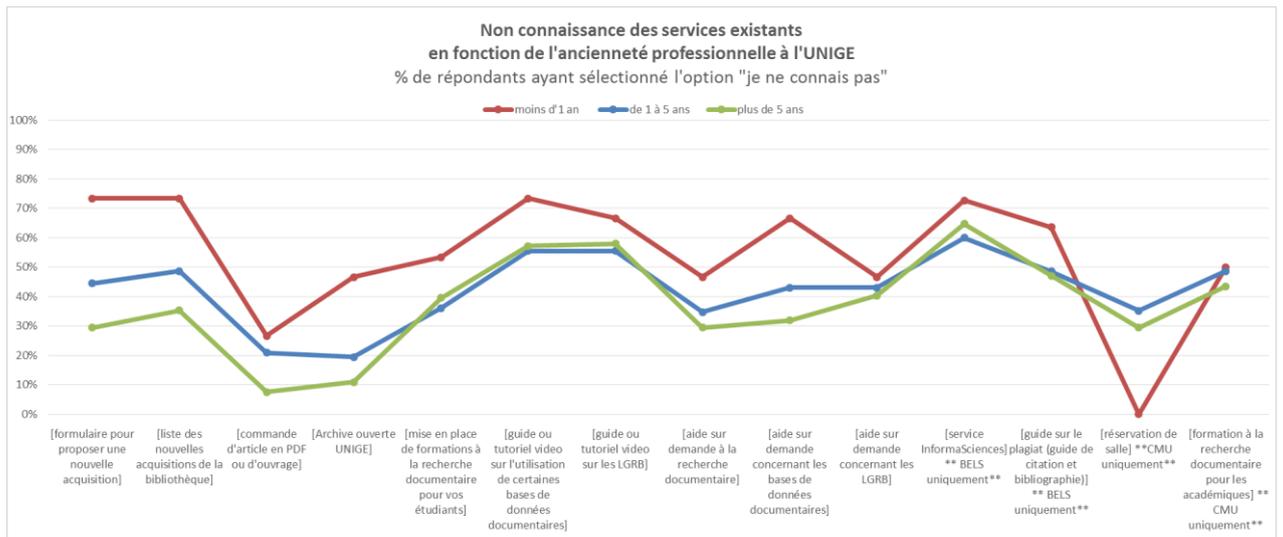
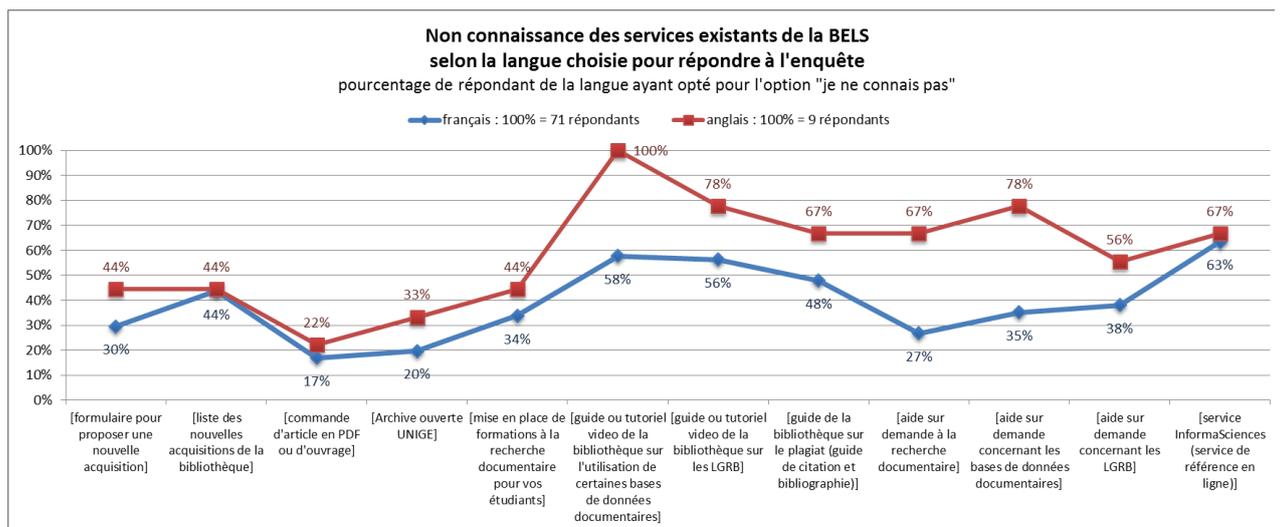


Figure 22 : Non connaissance des services existants à la BELS, en fonction de la langue choisie pour répondre à l'enquête



## Annexe 17 : Fréquence d'entrée en contact avec les bibliothèques [graphiques]

Figure 23 : Fréquence d'entrée en contact des répondants avec la BCMU

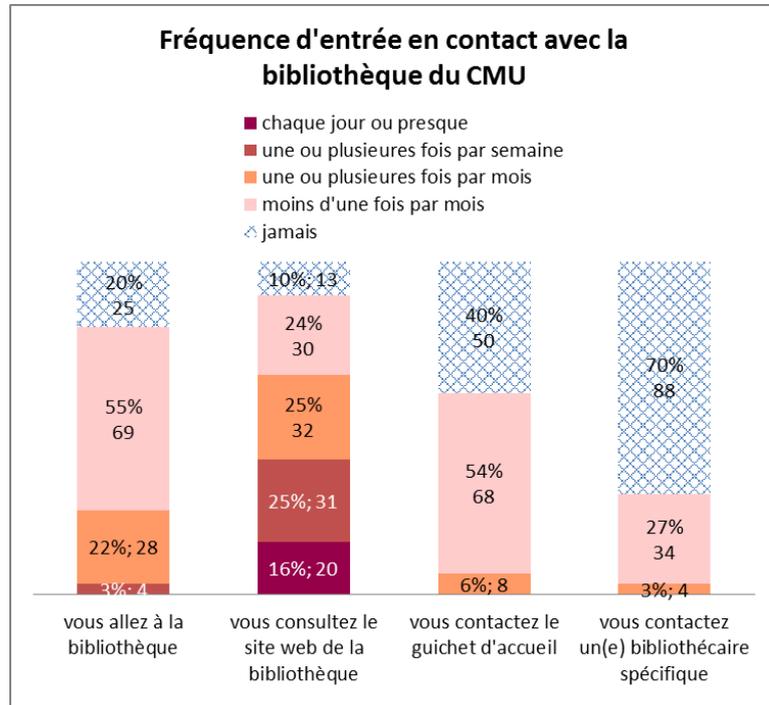


Figure 24 : Fréquence d'entrée en contact des répondants avec la BELS

