

Analyse des besoins et usages du corps enseignant et de la direction de la Haute école de gestion de Genève en matière d'information

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

par :

Lucie PERDRIZAT

Conseillers au travail de Bachelor :

Stéphanie POUCHOT, Professeure HES

Alexandre RACINE, Assistant HES

Cully, le 16 juillet 2015

Haute École de Gestion de Genève (HEG-GE)

Filière Information Documentaire

Déclaration

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

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

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

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

Fait à Cully, le 16 juillet 2015

Lucie Perdrizat

Remerciements

Je souhaite remercier chaleureusement Mesdames Gwënola Dos Santos et Katia Richard, qui ont encadré ce projet de mandat avec une grande disponibilité. Merci pour vos conseils, votre implication et votre soutien tout au long du travail.

Je souhaite remercier également Madame Stéphanie Pouchot et Monsieur Alexandre Racine pour l'aide apportée dans la réalisation de ce travail.

J'adresse également un grand merci à toute l'équipe de l'Infothèque qui a participé à la phase de test des Focus groups ou au déroulement de ceux-ci, ainsi qu'à toutes les personnes qui ont accepté de participer à l'enquête.

Enfin, je souhaite remercier encore les amis – étudiants, famille, relecteurs, soutiens –, qui m'ont accompagnée tout au long de ce travail.

Résumé

Le présent travail de Bachelor a été réalisé sur mandat de l'Infothèque de la Haute école de gestion de Genève (HEG). La responsable de cette bibliothèque académique souhaite en effet actualiser sa connaissance des besoins et usages de son public d'enseignants, chercheurs, assistants, ainsi que des membres de la direction de l'école.

Une enquête a donc été conçue et menée auprès de trente enseignants de la HEG, sous forme d'entretiens individuels et de Focus groups, afin de pouvoir décrire leurs habitudes documentaires. Ce rapport en présente les résultats ainsi que leur analyse, principalement sous forme de tendances.

On peut en effet distinguer différents profils-types parmi le public de l'Infothèque. Le chercheur a recours à des articles scientifiques, auxquels il accède par les bases de données spécialisées mises à disposition par l'Infothèque. Il est autonome et estime pouvoir se débrouiller dans ses recherches. L'enseignant, lui, a recours à de l'information scientifique pour préparer ses cours, mais dans une plus moindre mesure. Il a recours aux ressources de l'Infothèque notamment pour y rediriger ses étudiants. Quant à la direction de l'école, elle n'a pas recours aux services de l'Infothèque en matière de documentation car n'a pas ce type de besoins dans l'exercice de ses activités. Elle estime tout de même que l'Infothèque est un outil important au sein de l'école et que, même si les professeurs en usent peu, celle-ci peut poursuivre son développement en cherchant toujours à améliorer la qualité de ses services et la diversité de son offre.

Suite à cette enquête, un certain nombre de recommandations allant dans le sens de ces besoins et usages pouvaient être formulés à l'attention de l'Infothèque. Ces recommandations touchent divers plans, comme par exemple le soutien à apporter pour la recherche, pour la formation ou encore pour la collaboration au sein de l'école. D'autres recommandations concernent le suivi des besoins des usagers. On peut suggérer par exemple à l'Infothèque de laisser aux enseignants l'autonomie d'exprimer leurs besoins ponctuels et de mettre en place un système d'enquêtes afin de suivre l'évolution des besoins et usages de son public à moyen et long terme.

Table des matières

Déclaration.....	i
Remerciements	ii
Résumé	iii
Liste des tableaux	vii
Liste des figures.....	vii
1. Introduction.....	1
1.1 Problématique et contexte.....	1
1.2 Intérêt du travail	2
1.3 Plan du travail	2
2. Présentation du mandat : méthodologie, objectifs, état de l'art et état des lieux.....	3
2.1 Objectifs du mandat.....	3
2.2 Enquête.....	4
2.2.1 Documentation : état des lieux et état de l'art.....	4
2.2.1.1 Etat des lieux : « L'Infothèque aujourd'hui c'est... »	4
2.2.1.1.1 ...une bibliothèque.....	4
2.2.1.1.2 ... des services	6
2.2.1.1.3 ... une « philosophie »	7
2.2.1.1.4 ... des publics	8
2.2.1.2 Etat de l'art : les enquêtes qualitatives	11
2.2.1.2.1 Observation directe.....	11
2.2.1.2.2 Entretiens libres, directifs et semi-directifs	11
2.2.1.2.3 Entretiens individuels ou en groupe	12
2.2.2 Préparation des guides d'entretien	14
2.2.2.1 Objectif de l'enquête et contraintes	14
2.2.2.2 Choix de la méthode d'enquête.....	15
2.2.2.3 Choix de l'échantillon à interviewer	16
2.2.2.4 Préparation des guides d'entretien.....	17
2.2.2.4.1 Hypothèses.....	18
2.2.2.4.2 Formulation des questions	19
2.2.2.4.3 Test des guides d'entretien	21
2.2.3 Mener les entretiens.....	22
2.3 Analyse	23
2.4 Recommandations	24
3. Présentation des résultats et analyse.....	25
3.1 Usage documentaire.....	25
3.1.1 Types d'informations les plus cités	25
3.1.2 Sources d'informations les plus citées.....	25
3.1.3 Equilibre entre papier et numérique	26
3.1.4 Processus de recherche.....	27
3.2 Difficultés évoquées	29
3.2.1 Difficultés liées à l'accès à l'information	29

3.2.2	Difficultés liées à l'usage de l'information	30
3.3	Usage de l'Infothèque	30
3.3.1	Tendance	32
3.4	Suggestions de services	33
3.4.1	Accent sur les chercheurs	33
3.4.2	Accent sur les enseignants	34
3.4.3	Autres suggestions.....	35
3.5	Suggestions de suivi des besoins	36
3.6	Considérations plus générales	37
3.6.1	Vision de l'Infothèque.....	37
3.6.1.1	« Un espace pour les étudiants »	37
3.6.1.2	Méconnaissance du potentiel de l'Infothèque	38
3.6.1.3	Vision du rôle de l'Infothèque	38
3.6.2	Habitudes de recherche des chercheurs et enseignants	39
3.6.2.1	Manque de synergie dans la recherche	40
3.6.2.2	Organisation du travail	41
3.7	Synthèse de la situation	42
4.	Recommandations	45
4.1	Recommandations en matière d'offre et de services	45
4.1.1	Soutien pour la recherche	45
4.1.1.1	Liste des sources par domaine	45
4.1.1.2	Service de référence	46
4.1.2	Soutien pour les publications	47
4.1.2.1	Relance régulière	47
4.1.2.2	Open Access	47
4.1.3	Soutien pour la collaboration	48
4.1.4	Offre de formations	49
4.1.5	Mise à disposition de l'espace.....	50
4.1.6	Considération plus générale.....	50
4.2	Recommandations en matière de suivi des besoins du public	51
4.2.1	A court terme, suivre les besoins qui évoluent vite	51
4.2.2	A moyen terme, s'assurer que l'on va dans la bonne direction	52
4.2.2.1	Sondage sur les collections.....	52
4.2.2.2	Enquête de satisfaction générale	52
4.2.2.3	Statistiques	53
4.2.3	A long terme, prendre le temps de réfléchir.....	53
4.2.3.1	Enquête en Focus groups	53
4.2.3.2	Commission Infothèque.....	54
4.2.4	Tableau récapitulatif.....	54
5.	Synthèse et conclusion.....	55
5.1	Synthèse	55
5.1.1	Besoins et usages du public.....	55
5.1.2	Connaissance du public	56

5.2 Autocritique.....	56
5.2.1 Résultats.....	56
5.2.2 Méthodologie	57
5.3 Conclusion du travail.....	58
Bibliographie	59
Annexe 1 : Guide d'entretien individuel	62
Annexe 2 : Guide d'entretien pour Focus group (version professeurs) ...	64
Annexe 3 : Guide d'entretien pour Focus group (version assistants)	66
Annexe 4 : Images utilisées durant les entretiens	68
Annexe 5 : Formulaire de consentement de participation	69
Annexe 6 : Résultats de l'enquête (données brutes)	70
Annexe 7 : Guide d'entretien pour interview des bibliothécaires.....	82
Annexe 8 : Résultat des interviews des bibliothécaires	83

Liste des tableaux

Tableau 1 – Synthèse SWOT de la situation de l'Infothèque	42
---	----

Liste des figures

Figure 1 – Répartition des prêts par filières.	9
Figure 2 – Récapitulatif des recommandations en matière de suivi	54

1. Introduction

1.1 Problématique et contexte

Le présent travail de Bachelor a été mené sur mandat de l'Infothèque de la Haute école de Gestion de Genève (HEG) et encadré par Mme Gwenola Dos Santos, bibliothécaire responsable de l'Infothèque de la HEG, et Mme Katia Richard, bibliothécaire. Cette bibliothèque académique s'adresse « prioritairement aux étudiant-e-s, enseignant-e-s de l'école et à la communauté universitaire genevoise » (HAUTE ECOLE DE GESTION (GENEVE), 2015). Ses collections sont spécialisées dans les domaines d'étude de l'école, à savoir l'économie d'entreprise, l'informatique de gestion et l'information documentaire.

L'Infothèque est située au dernier étage du bâtiment F, sur le campus de Battelle, à Carouge, de même que les bureaux des professeurs, l'administration et de nombreuses salles de cours. Mais une grande partie des bureaux des professeurs et de l'administration déménageront en janvier 2016 dans un nouveau bâtiment, actuellement en construction sur le campus. La plupart des cours seront donnés dans ce nouveau bâtiment B, alors que seules quelques salles informatiques resteront au bâtiment F. L'Infothèque, elle, restera pour l'instant dans le bâtiment F, et craint de se voir coupée de son public par cette nouvelle distance (PERDRIZAT, Lucie, 2015a, p.1). A terme, l'Infothèque est destinée à fusionner avec une des bibliothèques de l'université de Genève, celle du Centre universitaire d'informatique (CUI), également située sur le campus de Battelle (DOS SANTOS, Gwënola, 2015b). Cette fusion, dont les conditions exactes ne sont pas encore connues, apportera probablement son lot de changements, tant dans les domaines des locaux, des habitudes des usagers ou encore des volontés stratégiques.

Afin d'anticiper ces changements, l'Infothèque souhaite réfléchir à son offre notamment vis-à-vis du corps enseignant et de la direction. Pour ce faire, elle souhaite réaliser une analyse des besoins, afin de pouvoir répondre au mieux aux besoins et usages réels de ce public en matière d'information.

Le présent mandat d'analyse des besoins porte donc essentiellement sur les enseignants et membres de la direction de l'école¹. Il a pour but de fournir à l'équipe de l'Infothèque des outils de travail sur lesquels baser ses réflexions liées à son

¹ Une autre étude a été menée en parallèle concernant les élèves et le public de l'Infothèque en général : ABOU SAMARA NAYO, Samar, PEDROJETTA, Luca, KAYAK, Noyan, 2015.

positionnement – comprenez offre et services. Il s’agira de récolter des informations actuelles sur les besoins et usages en matière d’information du public visé – la dernière enquête similaire datant de 2008 –, puis de fournir une analyse permettant de formuler un diagnostic de la situation de l’Infothèque ainsi que des pistes de réflexion et d’amélioration.

La problématique de ce travail peut être résumée de la manière suivante : « Quels sont les besoins et usages actuels des enseignants et membres de la direction de la HEG en matière d’information ? ».

1.2 Intérêt du travail

Cette analyse est intéressante car elle s’interroge sur les besoins réels des usagers de l’Infothèque, qui veut baser son positionnement sur ceux-ci. Un tel projet sera utile directement pour les réflexions de l’équipe de l’Infothèque, mais également pour d’autres bibliothèques académiques qui souhaiteraient s’inspirer de la démarche.

Le présent Travail de Bachelor a donc pour vocation double d’être, d’une part, utile à l’Infothèque afin de sous-tendre le développement de son offre de services et, d’autre part, d’être un exemple d’une démarche d’analyse des besoins en bibliothèque académique.

1.3 Plan du travail

Le rapport comprendra trois parties principales. Premièrement, je présenterai le mandat qui m’a été confié, notamment les objectifs et la méthodologie utilisée. Je reviendrai à ce moment-là sur les différentes étapes qui ont jalonné l’avancée de ce travail, ainsi que sur les choix qui ont été effectués au cours de celui-ci.

Deuxièmement, j’en viendrai aux résultats de l’analyse des besoins que j’ai menée. Ceux-ci seront présentés d’abord de façon complète et commentée, puis sous forme d’une analyse par profils. Vous trouverez également une synthèse sous forme de SWOT.

Une troisième partie sera consacrée aux suggestions que je formule à l’adresse de l’équipe de l’Infothèque. Ce sont là des pistes pour que l’Infothèque puisse améliorer son suivi et sa connaissance des besoins du corps enseignant et de la direction, à court et à moyen terme, ainsi que des suggestions d’amélioration de l’offre de l’Infothèque allant dans le sens des besoins et usages du public précité.

Nous terminerons par une courte synthèse de ces résultats et suggestions, suivie d’une autocritique et de la conclusion générale de ce travail de Bachelor.

2. Présentation du mandat : méthodologie, objectifs, état de l'art et état des lieux

Le projet a été lancé en février 2015. La première étape a été de reformuler les attentes du mandat dans un cahier des charges. Ce document présentait les objectifs, contraintes, étapes et calendrier du travail, mettant en évidence les deux parties distinctes qu'il comportait.

En effet, une première étape a été consacrée à la récolte d'information actuelle concernant les besoins du public visé. Il a fallu élaborer et mener une enquête, avec toute la préparation théorique et la gestion des résultats que cela sous-entend.

Ensuite, une seconde partie plus théorique a consisté en la rédaction d'une analyse des résultats obtenus. Il s'agissait alors de présenter les résultats de l'enquête, de formuler une synthèse de la situation de l'Infothèque vis-à-vis des besoins de ce public spécifique, ainsi que de proposer des pistes d'amélioration sur deux plans : les services et le suivi de l'évolution des besoins des enseignants.

2.1 Objectifs du mandat

Le but de ce mandat est donc de pouvoir fournir à l'Infothèque une analyse des besoins des enseignants en matière de documentation et des pistes d'actions à mener pour répondre à ces besoins.

Trois objectifs principaux ont été formulés au début de ce projet, puis séquencés en plusieurs objectifs spécifiques (PERDRIZAT, Lucie, 2015a, p.2) :

- Dresser un état des lieux des offres et services de l'Infothèque
 - Récolter de la documentation sur les services de l'Infothèque de façon à en avoir une connaissance précise et une vision d'ensemble
 - Recueillir des témoignages de collaborateurs de l'Infothèque concernant la politique et la « philosophie » de l'Infothèque
- Mener des entretiens pour connaître les besoins et les usages du corps enseignant et de la direction de la HEG en matière d'information
 - Récolter de la documentation sur les méthodes d'enquête et en particulier sur les entretiens, de façon à pouvoir choisir les paramètres de l'enquête à effectuer
 - Récolter la documentation existante sur les précédentes analyses des besoins du public de l'Infothèque
 - Elaborer des guides d'entretien spécifiques pour ce travail
 - Tester les guides d'entretien réalisés pour ce travail en collaboration avec les mandantes
 - Sélectionner un échantillon représentatif de personnes à interviewer en collaboration avec les mandantes

- Faire passer les entretiens et consigner les informations reçues
- Fournir une analyse des besoins et usages des membres du corps enseignant et de la direction en matière d'information
 - Analyser la situation de l'Infothèque vis-à-vis des besoins de ce public particulier
 - Fournir un diagnostic SWOT de la situation
 - Proposer des suggestions d'amélioration de l'offre de l'Infothèque allant dans le sens des besoins et usages du public précité
 - Fournir des pistes d'amélioration et un plan d'action à court et moyen terme concernant le suivi et la connaissance du public précité

2.2 Enquête

2.2.1 Documentation : état des lieux et état de l'art

La préparation de l'enquête a commencé par une importante phase de recherches. D'une part, j'ai pris connaissance des aspects théoriques liés à l'élaboration d'une enquête et, d'autre part, je me suis documentée sur l'Infothèque afin de mieux connaître son offre, sa « philosophie » et son public.

Je présente donc ici un état des lieux de la situation de l'Infothèque, ainsi que l'état de l'art en matière d'enquêtes qualitatives. Dans le chapitre consacré à la préparation des guides d'entretien, je reviendrai sur la justification des choix effectués dans l'élaboration de cette enquête.

2.2.1.1 Etat des lieux : « L'Infothèque aujourd'hui c'est... »

Il était essentiel, pour réaliser une enquête, de cerner au mieux l'existant, la réalité à décrire. Cette étape d'état des lieux m'a permis de mettre en évidence les aspects les plus importants, c'est-à-dire les éléments que l'on souhaite « vérifier » auprès des personnes interviewées.

2.2.1.1.1 ...une bibliothèque

La mission de cette bibliothèque académique est de mettre à la disposition de son public de l'information dans les domaines couverts par l'école². L'Infothèque dispose pour cela d'un fonds documentaire important et de qualité, composé notamment de « livres, e-books, revues, bases de données, travaux de Bachelor, etc. » Elle se veut également un « espace de travail de recherche et de conseil » (HAUTE ECOLE DE GESTION (GENEVE), 2015).

² Ces domaines d'étude sont : l'économie d'entreprise (dont le management international en anglais), l'informatique de gestion et l'information documentaire

Cette bibliothèque fait partie de la Haute école de gestion de Genève et est donc soumise à sa direction. La HEG est elle-même sous la tutelle de la Haute école spécialisée de Suisse occidentale (HES-SO)³ et de la section genevoise de la HES-SO⁴. Par ailleurs, l'Infothèque fonctionne grâce à une équipe de cinq bibliothécaires, une apprentie AID et quatre auxiliaires – étudiantes HEG et principalement responsables des permanences de midi, du soir et des samedis –, le tout sous la direction de Madame Gwënola Dos Santos, bibliothécaire responsable (HAUTE ECOLE DE GESTION (GENEVE), 2015).

Afin de donner au lecteur un ordre de grandeur de l'Infothèque, disons encore quelques mots du budget alloué à son fonctionnement. Les frais concernant le personnel, les locaux, etc. sont pris en charge directement par la HEG. Le budget de l'Infothèque ne concerne donc que les acquisitions. En 2014, selon l'ébauche de rapport d'activité de l'Infothèque pour cette année, les dépenses pour acquisitions se sont montées à 158'540.-, répartis à hauteur de 75% pour les documents imprimés (livres et revues papier par ex) et de 25% pour les ressources électroniques (INFOTHEQUE, 2014, p.3). Ce chiffre ne prend toutefois pas en compte les ressources électroniques du Consortium⁵, car celles-ci sont financées par la HES-SO.

L'Infothèque est organisée en cinq espaces principaux. La zone d'accueil est le premier espace que l'on rencontre en entrant dans les locaux de l'Infothèque. C'est là que se trouvent le bureau d'accueil et de prêt, les nouveautés, les livres déposés en séminaire⁶, ainsi que les périodiques et la collection de DVDs. Une deuxième partie est dévolue aux collections de livres et propose également des ordinateurs pour consulter le catalogue. Un troisième espace, au fond de la bibliothèque, est réservé au travail. On y trouve 90 places de travail individuelles, trois « boxes » pour travailler en groupe, ainsi que dix ordinateurs. Cet espace abrite également la collection de livres de référence et les mémoires de Bachelor et Master publiés. De l'autre côté de l'espace d'accueil, un coin presse met à disposition du public des quotidiens et un espace confortable. Enfin, une salle de formation, équipée de 16 ordinateurs, est mise à disposition du public quand elle n'est pas réservée pour les formations données par l'Infothèque (HAUTE ECOLE DE GESTION (GENEVE), 2015).

³ Plus d'informations sur www.hes-so.ch

⁴ Plus d'informations sur www.hesge.ch

⁵ Le Consortium des bibliothèques académiques qui permet de négocier les abonnements aux revues scientifiques

⁶ C'est-à-dire réservés à la consultation sur place ; ce sont des livres mis en évidence par des professeurs pour leurs cours respectifs.

Ces espaces sont accessibles du lundi au samedi, en moyenne de 8h à 18h (HAUTE ECOLE DE GESTION (GENEVE), 2015). Ces horaires sont adaptés en période de révisions d'examens, ainsi que pendant les vacances académiques.

2.2.1.1.2 ... des services

L'Infothèque appuie son offre de service sur un fonds documentaire important, constitué comme suit.

- Monographies imprimées : 17'000
 - Nouveautés : 1361 en 2014
 - Mémoires (Bachelor, Master et formation continue) : 737
 - Livres de référence : 300
 - Livres en séminaire
 - BD (offre de loisir)
- Périodiques imprimés : 172 abonnements
 - Revues spécialisées
 - Quotidiens ou hebdomadaires : 5
- Ressources électroniques
 - E-books : plus de 20'000
 - Bases de données : 63
 - Revues en ligne : 53'000
- DVDs : 100

Ces chiffres proviennent du site officiel de l'Infothèque (HAUTE ECOLE DE GESTION (GENEVE), 2015), du rapport d'activité 2014 (INFOTHEQUE, 2014), ainsi que de courriels (RICHARD, Katia, 2015a et 2015b).

L'Infothèque propose divers services qui visent à mettre en valeur ses collections, ainsi que d'autres qui répondent directement à des besoins spécifiques du public. On distinguera les services principaux – c'est-à-dire ceux qui sont du ressort d'une bibliothèque académique – des services annexes que l'Infothèque offre tout de même.

Les services principaux offerts par l'Infothèque sont le prêt à domicile, le prêt interbibliothèques et les formations documentaires. Ces formations couvrent des domaines variés : aide à la recherche documentaire sur tel ou tel outil, méthodologie de recherche, rédaction d'une bibliographie, etc. Des formations ponctuelles peuvent être organisées sur demande des étudiants, ou des interventions peuvent être menées lors de cours sur demande d'un enseignant. L'Infothèque est également chargée de collaborer avec les chercheurs de la HEG afin de mettre en valeur et d'archiver leurs publications. Enfin, l'Infothèque a conçu à l'attention de son public un certain nombre de

guides pratiques et de tutoriels afin de faciliter l'usage des outils ou de renseigner le public sur les bonnes pratiques en matière de documentation.

La présence dans les locaux de l'Infothèque d'une imprimante, d'un scanner, d'une machine à relier les dossiers, ainsi que d'ordinateurs constitue un service « annexe » mais non moins apprécié.

Enfin, le site Internet de l'Infothèque donne accès à de nombreuses informations et ressources documentaires. Il est accessible en un clic depuis la page d'accueil du site web de la HEG. On trouve notamment, sur le site de l'Infothèque, les bases de données et les ressources électroniques par plusieurs portes d'entrées (liste A-to-Z, raccourcis dans « Pratique », etc.). Le site, vivant et actualisé régulièrement, permet d'avoir une vision d'ensemble et des explications concernant les collections, les catalogues et les services, en plus de donner des informations concernant les actualités, une boîte à outils et des informations générales concernant l'Infothèque.

2.2.1.1.3 ... une « philosophie »

Mes entretiens avec Madame Dos Santos et Madame Richard, qui encadraient ce mandat, ainsi que la collaboration que l'on a pu mettre en place autour de ce travail, m'ont permis de me représenter un peu la stratégie de l'Infothèque. Je souhaite en souligner ici trois aspects particulièrement importants.

L'équipe de l'Infothèque a une vision de la bibliothèque académique « orientée services, qui s'appuient sur des collections »⁷. Elle est consciente que son public a des besoins différents selon si ce sont des étudiants ou des enseignants par exemple. Elle propose aux étudiants des collections variées comme soutien aux études, de l'espace de travail ainsi que des services permettant de rendre l'étudiant le plus autonome possible avec la documentation. Aux chercheurs, elle offre des services ciblés sur la recherche et la publication, ainsi que l'accès à des ressources scientifiques spécialisées.

Un deuxième élément important dans la « philosophie » de l'Infothèque est sa volonté d'offrir un haut niveau de qualité de services. Il s'agit d'avoir une « attitude de service »⁸. Ainsi, l'équipe de l'Infothèque souhaite être proche des gens, c'est-à-dire ne pas se cantonner aux informations à fournir, mais réfléchir à la meilleure façon d'apporter celles-ci à son public.

⁷ Voir Annexe 8 : résultat des interviews des bibliothécaires [NB : Cette annexe ne figure pas dans la version publique du mémoire.]

⁸ Voir Annexe 8 : résultat des interviews des bibliothécaires

Ceci amène l'équipe de l'Infothèque à être dans une démarche d'amélioration et de développement. De nombreuses idées et de nouveaux projets sont constamment médités et cette vie représente sans doute la plus grande force de l'Infothèque. Ces projets peuvent être liés à la remise en question ou l'adaptation d'un service offert⁹, peuvent être des réponses à un besoin direct du public¹⁰, ou encore être lié à un développement politique plus général¹¹. Ces différentes idées ne seront pas forcément mises en place, mais elles démontrent que l'Infothèque est constamment en recherche de la manière la plus appropriée de répondre aux besoins de son public.

2.2.1.1.4 ... des publics

Afin de réaliser cet état des lieux du public de l'Infothèque, j'ai eu notamment recours aux rapports d'activité de l'Infothèque pour les 5 dernières années, à des statistiques de l'Infothèque et des chiffres concernant la HEG, aux résultats du précédent travail de Bachelor portant sur l'étude de ces publics (EL AIDI, Anissa, FRIES, Séverine, 2008), ainsi qu'aux premiers résultats de l'enquête menée en parallèle du présent travail de Bachelor par des étudiants ID (ABOU SAMARA NAYO, Samar, PEDROJETTA, Luca, KAYAK, Noyan, 2015).

Le public de l'Infothèque pourrait être séquencé selon les habitudes documentaires des usagers, le profil (filière, âge, provenance) ou encore le statut au sein de la HEG. Ce dernier aspect m'a semblé le plus utile pour identifier des groupes d'utilisateurs ayant des besoins différents, c'est-à-dire donc « des publics » distincts. J'en distingue quatre : étudiants, enseignants, chercheurs, personnel administratif. Certaines personnes peuvent toutefois cumuler plusieurs « casquettes » dans leurs activités, comme par exemple certains professeurs, qui font à la fois de l'enseignement et de la recherche.

Le public étudiant peut être séquencé en plusieurs groupes. Par exemple, il y a les étudiants internes à la HEG et les étudiants externes, venant du milieu universitaire genevois. Puis au sein du public étudiant de la HEG, il faut distinguer les différents profils suivant le niveau d'études (Bachelor, Master, formation continue), et également selon les quatre filières d'étude de l'école, Economie d'entreprise (EE), Informatique de gestion (IG), Information documentaire (ID) et International Business Management (IBM). En 2014 on dénombrait environ 1200 étudiants à la HEG, répartis comme suit : environ 750

⁹ Par exemple le projet de monter des formations documentaires en e-learning : Voir Annexe 8 : résultat des interviews des bibliothécaires.

¹⁰ Par exemple l'idée d'enquête visant à connaître les bases de données utilisées par les enseignants et chercheurs. Ibid.

¹¹ Par exemple l'idée de pouvoir fournir des services de veille ou un service de référence aux chercheurs. Ibid.

étudiants EE, 114 étudiants IBM, 180 étudiants ID et 159 étudiants IG (RICHARD, Katia, 2015b).

Le graphique suivant, tiré du rapport d'activité 2014, présente la répartition des prêts par filières. Ces chiffres ne prétendent toutefois pas illustrer l'activité documentaire des uns et des autres, car ils ne disent rien de la consultation sur place, de l'usage de ressources électroniques ou encore de l'usage des locaux de l'Infothèque.

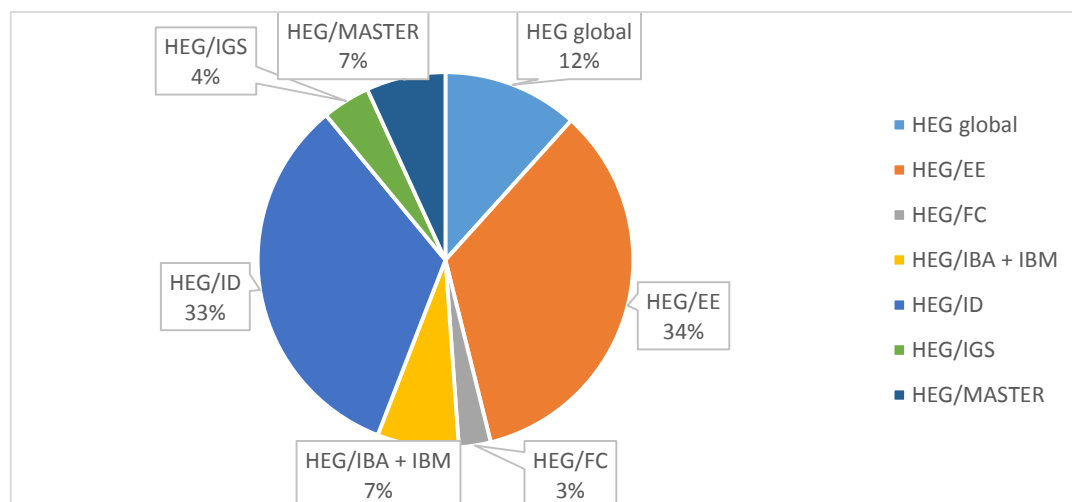


Figure 1 – Répartition des prêts par filières.

INFOTHEQUE, 2014. *Rapport d'activité*

Le public des enseignants internes peut de même être différencié du public constitué des enseignants externes, qui lui n'aura par exemple pas recours aux services liés à la gestion des publications. Le public des enseignants internes peut ensuite être séparé entre les assistants HES et les divers statuts des professeurs, qui sont : professeur HES, chargé de cours, chargé d'enseignement et vacataire. Ces enseignants auront également des besoins et usages particuliers suivant la ou les filières auxquelles ils appartiennent. Tous ces enseignants peuvent représenter des « personnes-relai » auprès des étudiants¹², mais on suppose que tous n'organisent pas leur temps de travail de la même façon suivant leur statut et qu'ils n'ont pas les mêmes réflexes documentaires s'ils enseignent par exemple la macro-économie ou l'histoire des bibliothèques.

En 2014 on dénombrait environ 200 enseignants. Ce chiffre change régulièrement, mais pour l'année académique 2014/2015 on faisait état alors d'environ 32 enseignants IG, 28 enseignants ID, 14 enseignants IBM et 76 enseignants EE (RICHARD, Katia, 2015b).

¹² Voir Annexe 8 : résultat des interviews des bibliothécaires

L'ébauche de rapport d'activité 2014 de l'Infothèque indique que 1527 emprunts ont été réalisés par des professeurs/assistants HES durant l'année 2014 (INFOTHEQUE, 2014, p.3).

Le public constitué des chercheurs englobe également des chercheurs internes à l'école ainsi que d'autres, faisant partie de la communauté universitaire genevoise ou simplement intéressés par les domaines couverts par l'Infothèque. Les personnes qui font de la recherche à la HEG sont soit des professeurs HES, soit des adjoints scientifiques ou assistants de recherche. Ces différents statuts reflètent des différences de responsabilité mais on peut imaginer que leurs besoins et usages documentaires soient à peu près similaires (besoin de littérature scientifique et d'informations pointues, usage des services liés à la publication, etc).

Pour donner un ordre de grandeur de l'activité des chercheurs vue par l'Infothèque, les statistiques présentées dans l'ébauche de rapport d'activité 2014 font état de 45 publications de chercheurs pour l'année académique 2014/2015 (INFOTHEQUE, 2014, p.3).

Le personnel administratif de la HEG, enfin, est lui exclusivement interne. Il est constitué de la direction ainsi que des différents bureaux et secrétariats nécessaires au bon fonctionnement de l'école. Ces publics sont dans l'ensemble peu connus de l'Infothèque et semblent ne pas utiliser ses services.

2.2.1.2 Etat de l'art : les enquêtes qualitatives

Cette étape de mon travail a pour but de récolter de la documentation sur les méthodes d'enquêtes existantes de façon à pouvoir choisir ensuite les paramètres de l'enquête à effectuer auprès du public de l'Infothèque. J'ai donc effectué un état de l'art en matière d'enquêtes, donc je présente ici les principales méthodes ainsi que leurs caractéristiques – définition, apport, fonctionnement, implications, etc.

L'enquête est un moyen parmi d'autres pour connaître son public. S'il existe différents types d'enquêtes – qualitatives, quantitatives ou mixtes¹³ –, j'ai directement choisi de restreindre le champ de cet état de l'art aux enquêtes qualitatives, car on s'intéressera par ce mandat à comprendre et décrire le comportement documentaire du public de l'Infothèque. Dans ce domaine, différentes méthodes existent.

2.2.1.2.1 Observation directe

La technique d'observation directe peut être mise en place pour observer les comportements d'un sujet ou d'un groupe en situation réelle ou en laboratoire. Les principaux avantages de cette méthode sont que l'on peut observer ainsi des faits tangibles et obtenir des informations factuelles précises, indiscutables car observables. On lui attribue néanmoins les inconvénients suivants : ces séances d'observation sont complexes à organiser, et cette méthode ne permet pas de tenir compte du « pourquoi » des comportements que l'on observe.

Ce type d'enquête par observation directe se déroule avec un sujet ou un groupe, dont un animateur observe les mécanismes et le fonctionnement face à la problématique qu'il veut étudier. On sera attentif également au ton employé par les personnes observées, à la posture adoptée, à l'attitude enfin, qui sont autant de moyens d'obtenir des informations inconscientes. Certains de ces aspects se retrouvent également dans les méthodes d'entretiens, où l'animateur peut prendre en compte les informations observables sur la ou les personnes interviewées.

2.2.1.2.2 Entretiens libres, directifs et semi-directifs

En matière d'entretien, j'ai distingué d'abord trois types d'entretiens – libres, directifs et semi-directifs –, différents selon la liberté que l'on veut accorder au public interviewé, puis deux formes distinctes d'entretiens – les entretiens individuels et les entretiens en groupe –, car elles ont des caractéristiques différentes et toutes deux intéressantes pour notre étude.

¹³ Les enquêtes quantitatives ont pour but d'obtenir des chiffres, une mesure d'une réalité, alors que les enquêtes qualitatives visent plutôt à comprendre un comportement, une opinion, un mécanisme. Plus d'informations : WIKIPEDIA, 2015 a, b et c.

Dans un entretien libre, l'objectif de l'animateur est de permettre à la personne interviewée de s'exprimer, sans que ses propos soient orientés ou gênés. L'animateur va en général poser une question initiale, ouverte, puis n'interviendra que pour éventuellement reformuler ou relancer le propos de la personne interviewée.

Dans le cas d'un entretien directif, au contraire, le but sera de collecter des réponses à des questions précises, souvent sous la forme de oui ou non. Ces entretiens sont souvent constitués de beaucoup de questions afin de baliser au mieux le thème.

Les entretiens semi-directifs, eux, prévoient un cadre moins strict et accordent plus de liberté au public interviewé. Ce type d'entretiens permet par exemple que des idées nouvelles surviennent au cours de la discussion ou que les thèmes de l'interview soient abordés dans un autre ordre que celui prévu par l'animateur. Concrètement, si l'animateur a tout de même sous les yeux un guide pour mener son interview, il y a « toute une partie des dialogues [qui] n'est pas définie à l'avance » (ATTAL-VIDAL, Chantal, IRIBARNE, Patrick, 2012, p.40). Le guide d'interview sera constitué des quelques questions principales, très ouvertes, et des thèmes que l'animateur souhaite aborder plutôt que d'une liste de questions fermées.

2.2.1.2.3 Entretiens individuels ou en groupe

Les entretiens menés par un animateur avec une personne interviewée à la fois ont pour but de récolter des informations de manière approfondie, car on peut alors prendre le temps d'explorer avec chaque individu quelles sont leurs expériences ou opinions par rapport à la problématique de départ.

Cette méthode d'entretien présente notamment les avantages suivants : on obtient des données très complètes et on peut approfondir notablement les questions et les réponses. Toutefois, le fait d'organiser et de mener un certain nombre d'entretiens individuels prend beaucoup de temps et peut s'avérer compliqué suivant la disponibilité des différentes personnes à interviewer (ATTAL-VIDAL, Chantal, IRIBARNE, Patrick, 2012, p.13).

Dans le fonctionnement des entretiens individuels, la particularité principale est que l'animateur est seul pour alimenter la discussion avec la personne interviewée. Il faut particulièrement soigner la qualité de l'échange afin de ne pas perdre son interlocuteur au fil de l'entretien, durant lequel l'animateur doit pouvoir écouter, reformuler, et aiguiller la discussion vers la suite de l'interview.

Pour ce qui est de la préparation de ces entretiens, elle implique premièrement de définir la problématique à étudier et les objectifs de l'enquête. Puis il faut définir les objectifs et

hypothèses à vérifier, choisir le panel de personnes à interviewer, préparer les questions et le déroulement de l'entretien. Il faut ensuite mener les entretiens et gérer les données obtenues.

Les entretiens peuvent également être collectifs, en « Focus groups ». La méthode d'entretien par Focus group nous vient des Etats-Unis. « A Focus group is a special type of group in terms of purpose, size, composition and procedures. The purpose of conducting a Focus group is to better understand how people feel and think about an issue, idea, product or service. Focus groups are used to gather opinions », nous disent R. A. Krueger et M. A. Casey dans leur ouvrage *Focus groups : a practical guide for applied search* (KRUEGER, Richard A., CASEY, Mary Anne, 2015, p.2). Les entretiens en Focus group sont utilisés pour réunir des personnes concernées par une même problématique à étudier, pour les faire discuter ensemble de leurs différentes expériences et connaissances en lien avec cette problématique et pour mieux comprendre leurs comportements vis-à-vis de celle-ci. Par cette méthode d'enquête, on vise moins une « représentativité statistique » qu'une « compréhension en profondeur du sujet de l'étude » (ATTAL-VIDAL, Chantal, IRIBARNE, Patrick, 2012, p.21).

Les entretiens en Focus group présentent notamment trois avantages notoires. Premièrement, par l'effet stimulant du groupe, cette forme d'entretiens permet la mise en place d'une dynamique créative et la production de réflexions plus riches que dans une discussion « un à un ». Deuxièmement, elle permet de repérer lors des échanges entre les différentes personnes présentes des pistes d'actions à mener par rapport à la problématique de départ. Troisièmement, cette méthode permet un gain de temps en interrogeant plusieurs personnes ensemble autour d'un même sujet. Par contre, un inconvénient important qui peut représenter un frein à l'usage de cette méthode d'enquête, c'est que ce type d'entretien exige beaucoup en matière d'animation de groupe. L'animateur doit en effet pouvoir gérer tant les aspects liés à l'enquête que ceux liés au déroulement de l'entretien et à la gestion du groupe (ATTAL-VIDAL, Chantal, IRIBARNE, Patrick, 2012, p.43).

Les entretiens en Focus group fonctionnent de la façon suivante : l'animateur pose des questions ouvertes afin d'aborder tous les thèmes voulus, mais en utilisant tous les éléments qui apparaissent au cours de l'entretien pour construire une discussion la plus agréable possible. Le but est que les intervenants puissent discuter entre eux en oubliant presque l'animateur – le Focus group étant réussi si les personnes interviewées ont par exemple pu arriver à des consensus, se corriger ou se répondre les uns les autres. La durée conseillée pour un entretien en Focus group est d'environ 2 heures, avec un

groupe de 5 à 10 personnes. Dans le cadre d'une enquête, il est conseillé d'organiser environ trois groupes pour les entretiens, afin d'avoir un nombre intéressant d'avis tout en ne dépensant pas d'énergie inutilement. Il semble en effet qu'au-delà de trois Focus groups, l'on arrive au seuil de « saturation théorique », c'est-à-dire que l'on ne récolte plus vraiment d'informations nouvelles par rapport à la problématique (ATTAL-VIDAL, Chantal, IRIBARNE, Patrick, 2012, p.37).

Une étape importante de l'organisation d'une enquête par Focus groups, en plus des principes de base de l'enquête que sont par exemple la formulation des objectifs et des hypothèses, est de constituer les différents groupes. Il faut veiller à l'homogénéité au sein des groupes, notamment sur le plan hiérarchique, afin de ne pas restreindre les propos de telle ou telle personne dû à la présence par exemple d'un supérieur. Mais l'homogénéité est également importante dans le rapport qu'ont les différentes personnes avec la problématique de départ ; par exemple, dans le cas où une entreprise aurait à interviewer des clients et des partenaires commerciaux, il vaudrait mieux interviewer ces deux groupes séparément. Toutefois, afin de ne pas tirer de ces entretiens que des consensus et des discours plats, il faut veiller également à mélanger des personnes qui peuvent avoir des éléments à s'apporter mutuellement, comme par exemple en réunissant dans un groupe des nouveaux collaborateurs et des anciens.

Les différentes méthodes d'entretien sont aisément utilisables conjointement. Par exemple, « des Focus groups peuvent être utilement complétés par des observations sur le terrain ou bien par des entretiens individuels afin d'approfondir des sujets particuliers » (ATTAL-VIDAL, Chantal, IRIBARNE, Patrick, 2012, p.18).

Cet état des lieux et cet état de l'art m'ont été utiles afin de poser le cadre de l'enquête que j'ai élaborée. J'ai ainsi pu identifier les aspects principaux à aborder dans l'enquête et préparer le choix de la méthode à adopter pour mon travail. Après cette phase de documentation, j'ai donc abordé la préparation des guides d'entretien.

2.2.2 Préparation des guides d'entretien

2.2.2.1 Objectif de l'enquête et contraintes

L'Infothèque souhaite servir au mieux les enseignants et membres de la direction de la HEG. Mon objectif est donc de comprendre ce qu'un enseignant HES utilise comme information dans le cadre de ses activités, et d'identifier ce qu'il faudrait faire pour que l'Infothèque réponde au mieux à ces besoins et usages.

Le public visé par cette enquête est, comme on l'a dit précédemment, hétéroclite, de par leur statut ou leurs tâches. Ce public varié constituait la première contrainte fixe de cette enquête.

Une autre contrainte a tout de suite semblé évidente : celle du temps. Dû à l'agenda parfois très chargé des professeurs, j'ai décidé qu'un entretien ne durerait pas plus de 45 minutes. Cela allait s'avérer plus difficile pour les entretiens en Focus groups que pour les entretiens individuels, car le temps de parole des personnes interviewées était du coup très limité.

L'Infothèque a offert sandwiches et boissons afin de remercier les personnes interviewées durant leur pause de midi. Cela fut très apprécié.

2.2.2.2 Choix de la méthode d'enquête

Comme l'état de l'art le démontre, les méthodes d'enquête par entretiens individuels semi-directifs et par Focus groups présentent des avantages complémentaires.

Dans le cadre de l'enquête qui nous occupe, j'avais besoin de pouvoir interroger suffisamment de personnes pour que les données en résultant soient pertinentes et permettent de fournir une analyse et des conseils à l'Infothèque. Certaines personnes ont des profils suffisamment similaires pour que l'on puisse les interroger ensemble sur leurs pratiques et besoins documentaires (assistants, professeurs, vacataires, ...). D'autres, par contre, présentent des particularités telles qu'elles nécessitent un entretien personnel, afin de pouvoir approfondir par exemple les aspects stratégiques liés à l'Infothèque et à l'école. Ces spécificités peuvent être dues à leur cahier des charges, à leur emploi du temps ou encore à leur statut au sein de la HEG (chef de filière, responsable de la recherche, etc). Ainsi, la solution idéale semblait être de coupler ces deux types d'entretiens.

L'usage de ces deux méthodes dans le cadre de la même analyse des besoins pouvait néanmoins représenter un certain nombre de biais. Par exemple, la dynamique spontanée et les éléments apportés par la richesse du groupe lors d'un Focus group ne se retrouveront pas forcément dans le cadre d'un entretien personnel, même semi-directif, ce qui aura de fait une influence sur les réponses. Néanmoins, ce biais peut être modéré en réalisant les entretiens par Focus group avant les entretiens personnels : ceci permettrait d'enrichir le guide d'entretien semi-directif avec des éléments ayant surgi lors des Focus group. Pour des raisons d'agendas, les entretiens par Focus group n'ont pas pu être faits avant les autres, mais à la même période.

En revanche, le temps de parole par personne est considérablement réduit lors d'un Focus group par rapport aux 45 pleines minutes d'un entretien individuel. Il faut alors considérer que certains thèmes risquent de pouvoir être moins approfondis que d'autres. Pour palier partiellement ce biais, nous avons dédoublé les entretiens par Focus groups, afin de constituer des groupes de 5-6 personnes au plus.

2.2.2.3 Choix de l'échantillon à interviewer

Nous souhaitons connaître les besoins et usages « du corps enseignant » ainsi que de « la direction » de la HEG. Cela signifie que nous ne voulons pas connaître les avis de quelques personnes, mais plutôt dégager, si c'est possible, la tendance en matière de besoins et usages documentaires de ces publics. Par ailleurs, nous avons eu soin de choisir des personnes qui ont des éléments intéressants à apporter à l'ensemble. Etant dans une démarche qualitative, nous cherchons à arriver au seuil de saturation des données recueillies. Nous souhaitons connaître la situation de tous les profils d'enseignants et, pour ce faire, devons choisir un panel de profils plutôt qu'un échantillon aléatoire, en donnant la parole à chaque filière et à chaque profil d'enseignant de l'école.

Nous chercherons donc à interviewer environ 30 personnes dans le cadre de cette analyse des besoins. Ce chiffre semble un compromis entre l'idéal (avoir plusieurs personnes pour chaque profil) et le réaliste (entretiens à réaliser sur un mois environ, sur le site de la HEG, au vu des agendas des différents intervenants, etc). Les critères déterminant le choix de personnes à interviewer sont :

- La filière
- Le statut
- L'ancienneté ou non au sein de la HEG
- L'usage ou non de l'Infothèque

Les différentes filières sont au nombre de quatre – Information documentaire, Economie d'entreprise, Informatique de gestion et International Business Management – et les différents statuts des enseignants au sein de l'école sont : vacataire, chargé de cours, chargé d'enseignement, professeur HES, assistant de recherche et assistant HES. Quant aux membres de la direction, il s'agit de la directrice, des responsables de filière, ainsi que des responsables de la formation continue, de la recherche et de l'enseignement. Idéalement, je souhaitais interviewer trois enseignants et trois assistants de chaque filière, en plus des huit membres du conseil de direction. Ces personnes ont été sélectionnées sur conseil de l'Infothèque et suivant les critères annoncés précédemment.

Une des difficultés de ce travail a toutefois été due au « facteur humain ». Il a fallu faire avec les contraintes et les agendas de chacun, ainsi qu'avec la disponibilité des différents profils sélectionnés. Ainsi, si par exemple une des filières ne peut pas être plus représentée que par trois personnes en tout, par qui les remplacer dans l'échantillon, donnant ainsi plus de poids à telle ou telle autre filière ?

Par exemple, la filière EE est la plus importante en taille, mais la filière IBM est en forte expansion et a des besoins très différents des trois autres (notamment en raison de la langue) ; les personnes du domaine ID sont susceptibles de donner des avis particulièrement pertinents de par leur connaissance du domaine des bibliothèques, mais celles de la filière IG qui justement connaissent moins les services de l'Infothèque constituent un potentiel important pour elle.

Puisque l'on peut considérer que chaque filière mériterait en fait d'avoir une part plus importante dans cette étude (POUCHOT, Stéphanie, 2015), suivant l'argument auquel on s'attacherait, il a été décidé de faire au mieux en fonction des disponibilités mais d'en rester si possible à parité.

2.2.2.4 Préparation des guides d'entretien

Au vu du choix de cette double méthode d'entretien, je savais qu'il y aurait deux formes différentes de guides à concevoir¹⁴. Néanmoins, la structure de l'interview se voulait la même, afin que les résultats restent comparables.

Au vu des objectifs de cette enquête, j'ai tout d'abord identifié trois thèmes ou axes à explorer par rapport aux besoins et usages du public en matière d'information, ainsi que deux autres par rapport à l'Infothèque :

- Identifier les différentes ressources informationnelles utilisées pour les différentes activités des personnes interviewées (recherche, enseignement, ...)
- Identifier comment elles se procurent de l'information
- Identifier les éventuelles difficultés qu'elles ont
- Identifier comment elles utilisent l'Infothèque
- Formuler ce qui « manque » à l'Infothèque

¹⁴ Voir Annexes 1, 2 et 3 : Guide d'entretien individuel, Guide d'entretien pour Focus group (version professeurs), Guide d'entretien pour Focus group (version assistant)

2.2.2.4.1 Hypothèses

J'ai ensuite formulé un certain nombre d'hypothèses en lien avec chacun de ces axes, issues pour la plupart de la connaissance que j'avais du public de l'Infothèque ou de discussions avec les mandantes du projet. Ces hypothèses étaient les suivantes :

- Identifier les différentes ressources informationnelles utilisées pour les différentes activités des personnes interviewées (recherche, enseignement) :
 - Les chercheurs ont recours surtout à la littérature scientifique (bases de données et articles de périodiques)
 - Les professeurs ont recours à des informations d'actualité
 - Les différentes filières n'utilisent pas du tout les mêmes sources d'information
- Identifier comment les personnes interviewées se procurent de l'information :
 - Les enseignants ont recours aux ressources de l'Infothèque (emprunt, consultation, séminaire, etc).
 - Les vacataires sont un public captif de l'Infothèque et n'utilisent que ses ressources
 - Les chercheurs n'utilisent que des informations en ligne/numériques
 - Les chercheurs ont accès aux sources d'informations d'autres universités
- Identifier les éventuelles difficultés qu'elles ont :
 - Usage des bases de données peu aisé
 - Méconnaissance des nouveautés
 - Manque de temps pour se documenter ou demander conseil
 - Informations inaccessibles pour eux (embargo, droits d'accès, etc)
 - Illusion de compétence
- Identifier comment elles utilisent l'Infothèque :
 - Les enseignants utilisent le service de livre en séminaire pour leurs étudiants
 - Les enseignants utilisent ScholarVox pour leurs étudiants (bibliographies qui renvoient à des ressources de l'Infothèque)
 - Les chercheurs ont recours au service d'archivage et de valorisation de leurs publications
 - Les enseignants et vacataires se rencontrent ou rencontrent leurs étudiants dans les locaux de l'Infothèque
- Formuler ce qui « manque » à l'Infothèque :
 - Les chercheurs auraient besoin d'une aide personnalisée pour leurs recherches (service de référence ou veille)
 - Les professeurs-chercheurs aimeraient pouvoir s'exprimer plus sur la qualité des services (enquête de satisfaction, espace pour suggestions, etc)
 - Les professeurs-chercheurs souhaitent avoir plus de place pour utiliser l'Infothèque aussi, que celle-ci ne soit pas que pour les étudiants

2.2.2.4.2 Formulation des questions

Il m'a semblé judicieux d'aborder les questions principales de l'interview de façon générale, afin d'une part d'aller du général au particulier, et d'autre part afin d'éviter de froisser les susceptibilités par une question où la personne interviewée se sentirait « prise en faute » ou au contraire pas concernée par le sujet. Pour ce faire, j'ai choisi d'amener pour chaque question une image en rapport avec l'axe concerné¹⁵. En demandant ensuite à la personne interviewée d'exprimer une remarque ou un avis sur cette image, celle-ci nous donnait d'entrée une vision assez globale de son avis et de son expérience du sujet. Les questions sont les suivantes :

- Pouvez-vous me décrire rapidement quelles sont vos principales activités au sein de la HEG ?
 - Enseignement, recherche, tâches administratives,... ?
 - Etes-vous secondé par des assistants ?

Cette première question m'oriente quant à la direction générale que peut prendre l'entretien et, plus tard, cela me permet aussi de rebondir sur les différentes activités de la personne interviewée, sur sa gestion du temps, ainsi que l'organisation de ses recherches.

- *Montrer l'image d'ebook.* « Est-ce que cela vous inspire une remarque, réflexion,... ? Qu'en pensez-vous ? »
 - Relance : Vous-même qu'utilisez-vous pour vous documenter (pour vos cours, vos recherches,...) ? Pour mettre de l'information à dispo des étudiants, etc ?
 - Relance : Il s'agit ici de chiffres de l'Infothèque, mais vous, où vous procurez-vous vos ressources ?
 - Relance : Combien de temps ces recherches vous prennent-elles ? Comment se fait la démarche ? (Veille, assistants ?)

Avec cette question, j'apprends quels sont les usages et les connaissances de la personne interviewée en matière de documentation. Il faut veiller à interroger la personne sur ses différentes activités, car cela permet ensuite d'avoir un aperçu du type d'information souhaité, ainsi que de la source de ces informations. Selon le rapport de la personne interviewée à la recherche d'information, je pouvais également anticiper des éléments liés au thème suivant.

Les idées de « relance » ont pour but d'aborder tous les aspects d'une question ou d'une autre. La profondeur de ces relances peut varier selon le cours de l'entretien – par

¹⁵ Voir Annexe 4 : Images utilisées durant les entretiens

exemple selon l'importance accordée par l'interlocuteur au sujet, selon les éléments complémentaires déjà apportés ou le manque de temps.

- *Montrer l'image Infobésité.* « Est-ce que cela vous inspire une remarque, réflexion,... ? Qu'en pensez-vous ? »
 - Relance : Avez-vous déjà rencontré des difficultés ? Par exemple le manque de temps pour se tenir informé ? Les accès refusés à telle ou telle source d'information ?

Cette question est particulièrement sensible, car les professeurs ne sont peut-être pas à l'aise d'évoquer leurs difficultés. De fait, dans la plupart des interviews, c'est la question qui a été abordée le plus rapidement – comprenez succinctement.

- *Montrer l'image Fréquentation.* « Est-ce que cela vous inspire une remarque, réflexion,... ? Qu'en pensez-vous ? »
 - Relance : Comment utilisez-vous l'Infothèque ? (espaces, collections, services,...)

Les trois premières questions étaient générales et ne faisaient pas référence à l'Infothèque directement, contrairement à celle-ci, qui devait être annoncée clairement comme en lien avec l'Infothèque. Durant la plupart des interviews, j'ai pu reprendre des éléments de réponse ou d'accroche de la question 2 afin de nourrir la discussion.

- Avez-vous des suggestions, idées, besoins, envies, liés à ce que l'Infothèque peut offrir en matière d'information ?

Cette cinquième question développe la précédente et se veut aussi ouverte que possible. A ce stade de l'entretien, il est facile de juger si la personne interviewée a des suggestions à formuler ou non, ainsi que de deviner la nature de ces suggestions. En effet, après avoir évoqué de façon assez précise ses pratiques de recherche et son usage de l'Infothèque, la personne interviewée a envie d'en venir à des idées plus générales, par exemple sur ce que l'Infothèque pourrait développer comme services. Il m'a semblé préférable de ne pas donner de pistes ou d'idées dans les cas où une personne n'aurait rien à suggérer, afin de ne pas donner plus de « votes » à telle ou telle idée en la soumettant à certains interviewés.

- Quelle démarche souhaiteriez-vous que l'Infothèque entreprenne pour garder le contact avec vos besoins ?
 - Relance : Une forme de gestion de la connaissance pourrait-elle être mise en place, concernant le suivi des travaux des professeurs ? Ou une séance « table ronde annuelle » ?

Cette dernière question a pour but de conclure l'entretien et se rapporte à la démarche de suivi des besoins du public de l'Infothèque – donc hors du champ principal du reste de l'enquête. Les éléments de réponse apportés par cette question me permettent de formuler des critères et des préférences afin d'encadrer les recommandations à faire en

la matière – par exemple s’il ne faut surtout pas suggérer des événements qui prennent du temps, ou des emails à la pelle, etc.

Il est important de soigner l’introduction de ces interviews. Il faut un équilibre délicat entre les informations à donner (cadre et contexte de l’entretien, consignes et déroulement, etc) et la mise en place de la dynamique voulue (accueil, remerciement, présentation, etc). Bien qu’un canevas assez précis ait été rédigé pour ces introductions, celle-ci ont souvent varié en fonction de mon aisance sur le moment, du contact avec la personne interviewée ou encore de la connaissance que la personne avait de ma démarche.

La conclusion de ces interviews doit mettre en évidence une courte synthèse des éléments principaux apportés par la personne interviewée – afin de s’assurer la bonne compréhension des deux ou trois idées principales – et, surtout, adresser des remerciements pour la participation à l’enquête et les éléments utiles apportés durant l’entretien.

2.2.2.4.3 Test des guides d’entretien

Suite à l’élaboration des guides d’entretien, j’ai procédé à une phase de test, avec le soutien de l’équipe de l’Infothèque – avec qui nous avons testé le Focus group – et de ma conseillère pédagogique – avec qui j’ai pu tester le guide d’entretien individuel. Dans les deux cas, le test a mis en lumière des détails auxquels faire attention et j’ai pu bénéficier des conseils avisés des différents intervenants.

L’essai du Focus group a notamment mis en lumière deux aspects auxquels il a fallu s’adapter. Premièrement il m’est apparu que la prise de note durant l’entretien allait être difficile. Par ailleurs, les intervenants avaient posé diverses questions concernant les services de l’Infothèque auxquelles je n’avais pas su répondre. Il m’a semblé judicieux et important de pouvoir dès lors compter sur l’aide d’un membre de l’équipe de l’Infothèque pour pallier ces manques durant les entretiens en Focus group.

Il est vrai que l’environnement d’un entretien doit être le plus neutre possible afin d’éviter les risques d’autocensure par les personnes interviewées : inclure un membre de l’équipe de l’Infothèque dans les entretiens pouvait en biaiser les résultats. Afin d’éviter cela, nous avons veillé à expliquer aussi clairement que possible pourquoi cette tierce personne était présente, soulignant que son rôle est défini : elle prend des notes et ne prend part à la discussion qu’à la fin de l’entretien pour apporter des éléments de réponses liés aux services de l’Infothèque.

Nous avons décidé également d'enregistrer les entretiens, après explications et acceptation volontaire des personnes interviewées. Par contre ces entretiens n'ont pas été retranscrits à la lettre, notamment pour des raisons de temps et de confidentialité.

2.2.3 Mener les entretiens

Les interviews se sont déroulées sur un mois environ. Outre la difficulté de pouvoir réunir toutes les personnes sélectionnées pour l'échantillon, il y a eu plusieurs changements de dernière minute. Durant les entretiens, il a fallu à chaque fois s'adapter aux personnes interviewées. C'est le propre d'un entretien sous forme semi-directive ou sous forme de Focus group. Il me semble qu'il n'y a pas eu deux entretiens pareils. Ainsi, il a parfois fallu passer outre une question parce que la personne interviewée n'était pas concernée par tel aspect ou parce que les éléments nécessaires à ma compréhension de sa situation avaient déjà été donnés. La liberté donnée par ces formes d'entretien a également permis aux personnes interviewées de passer par exemple plus de temps sur une question ou une autre. Ceci m'a permis d'avoir des informations supplémentaires, de mieux comprendre le point de vue de la personne interviewée sur cette question et de mesurer son importance. Durant ces différentes interviews, il était essentiel de rester fidèle aux objectifs de l'enquête malgré les adaptations et les choix effectués pendant l'entretien.

Ces sondages m'ont permis de développer diverses compétences, comme la capacité d'écouter, de reformuler et de synthétiser les propos d'un interlocuteur. Durant ces entretiens, il faut être capable de rebondir et d'orienter la suite de la discussion selon les besoins : doit-on encore approfondir un aspect de ce thème ? l'interlocuteur a-t-il l'air d'avoir dit tout ce qu'il voulait sur le sujet ? est-il judicieux de faire maintenant le lien avec telle autre question, et si oui comment la formuler ?

La prise de note a également été un enjeu important de ces entretiens. Secondée par un appareil enregistreur pour tous les interviews et par une tierce personne durant les Focus groups, j'ai habituellement pu restreindre ma prise de notes aux seuls éléments que j'allais pouvoir exploiter pour rebondir durant l'entretien. J'ai utilisé des signes distinctifs dans mes notes afin de pouvoir consigner, sans les mélanger, les propos « tels quels » de mon interlocuteur (souvent entre guillemets) ou les propos rapportés (soit quand je résumais un élément apporté par l'interlocuteur).

La mise en forme des résultats de cette enquête a fait l'objet de deux essais. J'ai pris le parti de créer un document unique dans lequel reporter les résultats anonymisés. Un classeur Excel est ce qui m'a semblé le plus fonctionnel, facile à mettre en page et efficace ensuite pour le traitement et l'analyse (fonctions de recherche, lien facile avec

Word). J'ai donc créé un document-type, mais après avoir reporté les informations d'un premier entretien, je me suis aperçue que l'organisation des données n'était pas bonne. J'ai donc revu le choix des entêtes des colonnes et des lignes pour arriver à un document fonctionnel et clair pour les entretiens individuels et pour les Focus groups.

Il me fallait environ trois quart d'heure pour mettre au propre les informations récoltées lors d'un entretien, et environ une heure et quart lorsqu'il s'agissait d'un focus-group. Cette mise au propre se faisait systématiquement juste après l'interview, ou au plus tard le lendemain.

2.3 Analyse

Suite à ces entretiens, j'ai cherché à mettre en forme les résultats de l'enquête. J'ai choisi de présenter les résultats selon l'ordre des axes abordés en entretien, de façon à grouper les thématiques. Je cherchais à pouvoir identifier, s'il y en avait, des tendances ou des particularités dans les réponses. Je me suis donc plongée de manière approfondie et scrupuleuse dans le tri des éléments de réponse de l'enquête. Par un système de couleurs, j'ai pu mettre en évidence les éléments apportés par les différents profils de personne ou se rapportant à différentes tendances.

J'ai ensuite sélectionné ce qu'il me semblait intéressant de reporter dans l'analyse, de la façon la plus juste possible. Pour ces entretiens, nous avons choisi des personnes aux profils très divers et il fallait que cette diversité se retrouve également dans les résultats. J'ai décidé de présenter des tendances quand on pouvait en formuler, mais également de nuancer celles-ci en montrant également les résultats qui ne s'y inscrivent pas. J'ai ainsi pu présenter la plupart des aspects développés lors des entretiens, tout en gardant à l'esprit la finalité de ce travail – que ce soit utile et intéressant pour l'équipe de l'Infothèque.

Les éléments qui n'ont pas été reportés dans la présentation des résultats sont par exemple des cas exceptionnels mais peu significatifs, ou des exemples redondants. Néanmoins, ces informations sont accessibles sous forme brute dans les annexes de ce travail.

Suite à cette présentation des résultats de l'enquête et pour faire plus explicitement encore le lien avec l'Infothèque, j'ai cherché à synthétiser, sous forme de SWOT¹⁶, la situation de l'Infothèque en regard des besoins et des usages du public interviewé.

¹⁶ Sous forme de tableau, le SWOT (Strenghts, Weaknesses, Opportunities, Threats) permet de mettre en évidence les forces, faiblesses, opportunités et menaces liées à une situation donnée. Plus d'informations : WIKIPEDIA, 2015e.

2.4 Recommandations

Dans une dernière étape, j'ai formulé un certain nombre de recommandations à l'égard de l'Infothèque. Ces recommandations sont de deux ordres : d'une part il s'agit de suggestions, allant dans le sens des besoins et usages du public interviewé, pour améliorer l'offre de services de l'Infothèque ; d'autre part, il s'agit de suggestions concernant les actions à mettre en place pour le suivi des besoins et la connaissance du public qui nous intéresse.

Pour formuler ces suggestions, je n'ai pas repris toutes les suggestions faites lors des interviews ni n'ai comparé l'Infothèque à toutes les autres bibliothèques académiques suisses ou du domaine. La sélection d'idées présentées et développées dans ce chapitre dépend directement de la vision de l'Infothèque que j'ai acquise et construite au cours de ce travail. On entrera donc avec ce dernier chapitre de mon mandat dans un regard plus subjectif et plus personnel.

3. Présentation des résultats et analyse

Ce chapitre a pour but de présenter les résultats de l'enquête menée auprès des enseignants et membres de la direction de la HEG, tout en revenant sur les hypothèses concernées. Je reprends pour cela les axes définis précédemment et présente pour chacun d'eux les éléments principaux que l'enquête a permis de réunir. Je synthétise également pour chacun de ces axes les tendances principales, qui souvent diffèrent selon le profil du public. Suivra ensuite une analyse de thèmes et considérations plus généraux.

3.1 Usage documentaire

3.1.1 Types d'informations les plus cités

Les chercheurs et enseignants disent utiliser principalement de la littérature scientifique, notamment pour leurs recherches et pour leur intérêt personnel, mais également des données brutes, par exemple pour préparer des exercices pour leurs cours.¹⁷ Si les données brutes sont trouvées, pour la plupart, librement sur le web, la littérature scientifique, elle, se présente plutôt sous forme d'article ou de livre de référence^{18, 19}.

3.1.2 Sources d'informations les plus citées

On entend par « source d'informations » toutes les sources que le public consulte quand il cherche de l'information. Je restitue ici les principaux éléments qui ont été cités spontanément lors des entretiens²⁰.

- Bases de données
 - Notamment Google Scholar, Medline, Web of Science, Data Stream, Jstor, American Business Review, Science Direct
- Librairie digitale
 - IEEE, ACM
- Plateforme de recherche
 - Forester, Gardner
- Livres de référence dans le domaine
- Rapports de recherche (privés, information grise)
- Presse, qu'ils feuilletent sur place ou qui leur parvient à domicile
- Information libre, sur le web

¹⁷ Voir Annexe 6 : Résultats de l'enquête.

¹⁸ Entendons par là « livre qui fait référence dans le domaine », terme utilisé par les enseignants et chercheurs, et non pas « dictionnaire ou encyclopédie » comme on le comprend en bibliothèque.

¹⁹ Voir Annexe 6 : Résultats de l'enquête.

²⁰ Ibid.

3.1.3 Equilibre entre papier et numérique

La question de l'équilibre entre l'usage de ressources électroniques et l'usage de ressources imprimées a été abordée dans presque tous les entretiens menés. Une part importante des personnes interviewées disent avoir abandonné le papier, préférant n'utiliser plus que des ressources électroniques²¹. D'autres personnes, en revanche, nuancent cela et « défendent le papier »²².

Il est apparu que souvent l'usage de l'imprimé ou de l'électronique dépend du besoin d'information qu'a le chercheur. S'il s'agit de découvrir un nouveau sujet, à « potasser », alors on se réfère volontiers au livre, alors que pour la recherche ou la mise à jour d'informations à utiliser pour un cours, on se servira plutôt d'informations en ligne²³.

Cela va de pair avec les caractéristiques de ces différents supports. L'information imprimée est souvent plus ancienne, mais également parfois plus fiable que l'information trouvée en ligne. Elle peut donc servir à appuyer ou vérifier des informations trouvées sur des supports électroniques²⁴. Ces dernières présentent d'autres caractéristiques, notamment un repérage de l'information pertinente facilité et plus rapide – grâce aux raccourcis comme le très connu « Ctrl + F »²⁵. Ceci favorise l'usage de l'information numérique quand on a besoin d'une information ponctuelle ou rapide²⁶.

Une tendance se dessine : les ressources papier sont considérées comme étant principalement destinées aux étudiants, même si quelques enseignants et chercheurs disent utiliser volontiers ces ressources-là.²⁷ Cela pose-t-il un problème ? Il semble, pour plusieurs raisons, que ce ne soit pas le cas.

Si le niveau d'information des documents imprimés est plutôt celui des étudiants que celui de leurs professeurs, cela signifie que la collection peut être utile aux enseignants qui fournissent une bibliographie à leurs étudiants. Si les chercheurs et enseignants trouvent ailleurs les informations dont ils ont besoin et que cet autre moyen leur convient, alors le but de la bibliothèque est atteint et il n'y a pas de raison de déplorer le non-usage des ressources imprimées.

²¹ Voir Annexe 6 : Résultats de l'enquête.

²² Ibid.

²³ Ibid.

²⁴ Ibid.

²⁵ Ibid.

²⁶ Ibid.

²⁷ Ibid.

3.1.4 Processus de recherche

On peut distinguer deux tendances en matière de recherche d'information, car les usages pour l'enseignement et pour la recherche sont différents. Si beaucoup d'enseignants et de chercheurs disent (ou avouent) commencer par une recherche sur Google, il y a tout de même deux façon différentes d'aborder l'information, selon si l'on se positionne en chercheur ou en enseignant.

Chez les chercheurs, les tendances majoritaires sont les suivantes : premièrement, ils ont des besoins ponctuels d'information, c'est-à-dire que la phase de recherche de leur travail n'est qu'une phase parmi d'autres et qu'il leur faut pouvoir disposer de l'information au moment où ils en ont besoin²⁸. Deuxièmement, ils ont besoin d'information pointue, spécialisée, « à jour ». Cette information leur parvient par deux moyens principaux. Certains chercheurs sont abonnés aux revues principales dans leur domaine, dont ils reçoivent par alerte le sommaire de chaque nouvelle édition. Ils peuvent ensuite accéder directement aux articles qui les intéressent²⁹. D'autres s'organisent pour suivre des spécialistes ou d'autres chercheurs de leur domaine, et ce sont ces personnes-relai qui leur permettent de repérer les nouvelles informations les concernant³⁰. Les chercheurs disposent de manière générale d'une très bonne connaissance de leur domaine et des acteurs importants qui le concernent.

En cela ils ont une longueur d'avance sur la bibliothèque. Ce n'est d'ailleurs le plus souvent pas vers cette dernière qu'ils se tournent pour obtenir de l'aide en cas de besoin. Certes les chercheurs accèdent à leurs revues scientifiques grâce aux abonnements du Consortium, mais ils ont souvent recours à des collègues ou à des connaissances qui travaillent dans d'autres institutions pour leur demander tantôt tel article inaccessible pour la HEG, tantôt tel rapport de recherche non publié³¹.

Quand les chercheurs sont secondés par des assistants ou des adjoints scientifiques, ce sont souvent ceux-ci qui sont chargés de surveiller les nouvelles publications dans le domaine, de trier l'information intéressante et de la transmettre au chercheur³².

Ces usages en matière de recherche d'information semblent être liés tant à l'organisation de l'emploi du temps des chercheurs – qui sont souvent également enseignants et responsables de diverses tâches administratives au sein de l'école ou encore mandatés pour des projets externes –, que liés au type d'information dont ils ont besoin – à savoir

²⁸ Voir Annexe 6 : Résultats de l'enquête.

²⁹ Ibid.

³⁰ Ibid.

³¹ Ibid.

³² Ibid.

de l'information très pointue, difficilement accessible par des bases de données et des revues très chères, etc.

Du côté des enseignants, le fonctionnement est moins unanime. La plupart des enseignants considèrent qu'ils connaissent suffisamment leur domaine et n'ont pas de besoins informationnels, qu'il leur faut seulement actualiser certaines données³³. Cependant, ils ont tous discuté avec moi des différents processus de recherche, des difficultés rencontrées et, enfin, des différents besoins d'information qu'ils avaient.

Il est néanmoins apparu que ces besoins et usages étaient différents selon les filières et que les tendances observables se dessinaient au sein de celles-ci. Par exemple, les enseignants dans le domaine de l'économie d'entreprise ont besoin de statistiques et de cas d'exercices : ils les cherchent sur internet principalement, suivant des cheminements et des accès qu'ils connaissent à force de les utiliser³⁴. La filière internationale IBM a particulièrement besoin d'information en langue anglaise³⁵. Les enseignants en informatique sont quant à eux dans des activités de développement et dans de la recherche pratique. Ils utilisent de l'information disponible sur internet (forums, flux Twitter), car leur réflexe de recherche sera de chercher « qui » peut fournir l'information souhaitée plutôt que « qu'est-ce qui » peut le faire, comme des livres³⁶. Les enseignants en information documentaire sont généralement de « bons élèves » en matière de processus de recherche, de connaissance des ressources existantes, etc. Certains font de la veille personnelle en utilisant par exemple des flux RSS ou font un usage professionnel des outils du web 2.0³⁷.

Une autre tendance concernant les enseignants, qui ici rejoignent les chercheurs, est de confier souvent les recherches à leurs assistants. Soulignons cependant que plusieurs professeurs collaborent avec leurs assistants dans la création de bibliographies et se donnent la peine d'orienter les étudiants vers des ressources de qualité³⁸.

Lors des interviews, d'autres activités ont également été mentionnées : les responsabilités administratives et les projets de mandat. Pour ces deux types d'activités, la tendance est unanime : il n'y a pas de besoins informationnels car il s'agit de tâches établies et connues : « On fait tourner la machine. »³⁹

³³ Voir Annexe 6 : Résultats de l'enquête.

³⁴ Ibid.

³⁵ Ibid.

³⁶ Ibid.

³⁷ Ibid.

³⁸ Ibid.

³⁹ Ibid.

3.2 Difficultés évoquées

Les difficultés évoquées par le public lors des entretiens sont variées. La plupart ont rapport avec les accès à l'information (sources, format, disponibilité, etc.), d'autres avec l'utilisation de l'information. Je mentionne ici les principales difficultés, c'est-à-dire celles qui ont été mentionnées plusieurs fois et auxquelles il serait judicieux d'apporter des éléments de réponse. En mettant en évidence les difficultés que les personnes interviewées pouvaient évoquer, nous souhaitons également découvrir en filigrane quelle est la stratégie adoptée en cas de problème lié à l'information et donc de pouvoir identifier ce qui constitue, de façon inconsciente, les « réflexes documentaires » du public interviewé.

3.2.1 Difficultés liées à l'accès à l'information

Les principales difficultés d'accès sont les suivantes :

- Embargos et accès manquants à la HEG
- Méthode de recherche peu fiable
- Interfaces de recherche contraignantes
- Mauvaise connaissance des ressources

Dans les cas où une information ou une publication est sous embargo, ou si la HEG n'est simplement pas abonnée à la revue ou à la base de données souhaitée, deux types de réactions principales peuvent être observées. D'une part, certains chercheurs vont chercher l'information par ailleurs : grâce à des relations dans une autre université ou en contactant directement l'auteur d'un article par exemple⁴⁰. D'autre part, certains chercheurs auront plutôt tendance à abandonner cette piste et à chercher une autre source d'information similaire ou comparable⁴¹.

Dans les cas où le processus de recherche engendre de la frustration chez le chercheur ou l'enseignant, il s'avère que la méthode de recherche pose problème. Certaines personnes interviewées avouent trouver « frustrant de faire des recherches sans savoir si l'on va trouver quelque chose d'intéressant, sans savoir si on passe pas à coté de quelque chose »⁴². Par ailleurs, certaines personnes évoquaient la difficulté de la gestion du temps : des recherches trop longues par rapport aux résultats trouvés posent également problème pour les chercheurs. L'un d'eux mentionne le fait par exemple d'être peu au courant des nouveautés *en ligne* mises à disposition par l'Infothèque et de perdre

⁴⁰ Voir Annexe 6 : Résultats de l'enquête

⁴¹ Ibid

⁴² Ibid

du temps à commencer leurs recherches ailleurs⁴³. Si ceux qui connaissent bien leur domaine finissent par trouver, d'autres abandonnent et passent à autre chose.

Dans d'autres cas encore, les problèmes viennent directement des outils utilisés. Dans cette catégorie, ScholarVox semble être l'ennemi public N° 1. La difficulté de prise en main de l'outil, les limites ergonomiques et celles qui sont imposées à la manipulation des e-books de cette plateforme ont été mentionnées dans la plupart des interviews réalisées pour évoquer les difficultés liées au format de l'information, à son accès et à son utilisation⁴⁴. Plusieurs personnes ont suggéré qu'une amélioration de ce service serait souhaitable.

3.2.2 Difficultés liées à l'usage de l'information

Les difficultés liées à l'usage de l'information sont les suivantes : trier, synthétiser et rendre l'information utilisable. C'est là un véritable enjeu pour les chercheurs et les enseignants et celui-ci est intrinsèquement lié à leur expertise de spécialiste et à leur mission de « passeur ». Parmi la quantité de nouveaux documents publiés, de courriels et de sollicitations quotidiennes⁴⁵, il s'agit de savoir filtrer et isoler l'information pertinente du reste.

Comme nous l'avons indiqué auparavant, beaucoup de personnes connaissent des sources d'information dignes de confiance, ce qui représente un premier tri : les chercheurs peuvent en effet filtrer l'information de qualité en suivant les publications de ces sources⁴⁶. Quant à savoir ensuite si l'information est pertinente ou non, le chercheur ou l'enseignant doit pouvoir l'insérer dans son réseau d'information, c'est-à-dire dans la connaissance générale qu'il a de son domaine.

Préparer l'information pour l'utiliser, c'est ce qui semble prendre le plus de temps⁴⁷. Par exemple, un enseignant formulant un énoncé d'exercice à partir de données brutes ou résumant un article pour ses étudiants devra veiller à ce que les informations soient adaptées au niveau des étudiants.

3.3 Usage de l'Infothèque

En explorant cet axe avec les personnes interviewées, nous souhaitons identifier les services qu'elles peuvent citer spontanément et surtout ceux qu'elles utilisent. Cela nous permet de voir plus explicitement quelle place l'Infothèque occupe dans leur gestion de

⁴³ Voir Annexe 6 : Résultats de l'enquête.

⁴⁴ Ibid.

⁴⁵ Ibid.

⁴⁶ Ibid.

⁴⁷ Ibid.

l'information. Nous pouvons ainsi mettre en évidence un certain nombre de services ainsi qu'une tendance générale.

Les services les plus cités lors des entretiens sont les suivants⁴⁸ :

- Accès aux ressources électroniques
- Prêt interbibliothèques
- Demandes d'acquisition
- Livres déposés en séminaire
- Demande de conseil au guichet
- Consultation sur place
- Consultation de la liste des nouvelles acquisitions (LNA)

L'évocation de ces différents services s'accompagnait souvent de remarques, qui précisaient l'usage du service en question.

On notera ainsi que parmi les accès aux ressources électroniques proposés par l'Infothèque, les plus utilisés sont les ressources du Consortium, telles que les bases de données et les revues en ligne⁴⁹. Les e-books arrivent bons derniers⁵⁰. L'accès à ces ressources de l'Infothèque se fait soit par la liste A-to-Z des bases de données, soit directement aux adresses des revues et bases de données utilisées.

Pour ce qui est du prêt interbibliothèques, il est utilisé notamment par plusieurs enseignants qui souhaiteraient que l'on développe le service à l'intérieur du canton de Genève. Ils reconnaissent en effet avoir recours au prêt interbibliothèques afin d'obtenir un livre disponible dans un autre canton : cela est moins compliqué que d'aller chercher un exemplaire du livre en question dans une autre bibliothèque genevoise⁵¹. Ce service est également utilisé, mais de façon beaucoup plus rare, pour avoir accès à des ressources dont l'Infothèque ne dispose pas.

Les demandes d'acquisition de documents papier ont la plupart du temps lieu si le livre est destiné à être déposé en séminaire pour les étudiants, ou s'il n'existe pas de version électronique du document⁵². Dans la plupart des cas ce service est apprécié car rapide et donnant lieu à peu de « refus »⁵³. L'acquisition de ressources électroniques est plus

⁴⁸ Voir Annexe 6 : Résultats de l'enquête.

⁴⁹ Ibid.

⁵⁰ Ibid.

⁵¹ Ibid.

⁵² Ibid.

⁵³ Ibid.

délicate, car certaines ne peuvent être acquises par l'Infothèque, pour des raisons de coûts ou de contrats avec les éditeurs et le consortium notamment.

Le service de dépôt de livre en séminaire pour un semestre est apprécié à l'unanimité par ceux qui l'utilisent⁵⁴. C'est selon eux un outil important pour mettre en valeur l'information pour les étudiants.

Pour ce qui est de la consultation sur place, il s'agit d'un usage apprécié mais peu fréquent. Les enseignants ou chercheurs qui l'évoquent le font notamment pour feuilleter des revues⁵⁵ ou consulter l'étagère des nouveautés⁵⁶. Si plusieurs enseignants et chercheurs disent apprécier venir consulter des documents sur place, un plus grand nombre encore considère la consultation sur place comme une sorte d'utopie, une activité intéressante à laquelle ils s'adonneraient volontiers s'ils en avaient le temps, « dans un monde idéal »⁵⁷.

Il en va presque de même quant à la fréquentation du guichet d'informations de l'Infothèque. Certains disent s'y rendre volontiers et apprécier la disponibilité de l'équipe⁵⁸, alors que d'autres avouent ne pas prendre le temps de s'adresser à l'Infothèque⁵⁹. D'autres encore ne pensent pas à s'adresser à l'Infothèque en cas de besoin et ont été surpris qu'on leur demande s'ils y montaient parfois⁶⁰.

Lors des entretiens, nous avons également évoqué la liste des nouvelles acquisitions (LNA). Les avis sont mitigés à ce sujet. Si la LNA semble utile à ceux qui prennent la peine de consulter les titres référencés dans les catégories qui les concernent⁶¹, ce ne sont pas là les plus nombreux. En effet, une grande partie des chercheurs trouvent la liste trop générale et avouent ne pas la consulter⁶².

3.3.1 Tendances

Certes, les chercheurs et les enseignants de la HEG utilisent souvent le web pour trouver les informations qu'ils recherchent, mais ils ont aussi recours à l'Infothèque. Il s'agit toutefois d'un usage à distance, c'est-à-dire qu'ils utilisent surtout ses ressources et ses services dématérialisés. Si en effet sur les sept usages dont nous avons parlé précédemment, cinq peuvent être liés à l'usage de l'Infothèque comme espace et

⁵⁴ Voir Annexe 6 : Résultats de l'enquête.

⁵⁵ Ibid.

⁵⁶ Ibid.

⁵⁷ Ibid.

⁵⁸ Ibid.

⁵⁹ Ibid.

⁶⁰ Ibid.

⁶¹ Ibid.

⁶² Ibid.

collections physiques, celui qui est de loin le plus répandu est l'accès aux ressources en ligne, à distance.

Un autre élément me permet d'avancer cette tendance, c'est la vision qu'ont la plupart des chercheurs et enseignants de l'usage des espaces de l'Infothèque. Beaucoup de chercheurs et d'enseignants ne fréquentent pas les lieux de l'Infothèque et adoptent l'un des trois discours suivants. Pour les uns, les locaux de l'Infothèque sont dévolus en priorité à l'usage des étudiants, comme on l'a vu pour les collections imprimées⁶³. Comme les étudiants n'ont pas nécessairement d'autres espaces de travail ou qu'ils ne souhaitent peut-être pas y côtoyer leurs professeurs, ces derniers préfèrent parfois éviter de fréquenter les lieux trop assidûment. D'autres voient l'Infothèque comme un lieu très riche et souhaiteraient s'y rendre plus souvent, mais ils n'ont souvent pas le temps de le faire : passer du temps à la bibliothèque pour y feuilleter des documents, prendre le temps de découvrir de nouvelles informations ou aller à la rencontre de l'équipe de l'Infothèque ou de leurs étudiants serait possible dans un autre monde, « idéal »⁶⁴. Pour d'autres enfin, l'usage de ces espaces et de la documentation « physique » est superflu : la bibliothèque pourrait se résumer à un guichet virtuel, un gestionnaire d'accès à des ressources d'information et un gestionnaire du suivi des publications électroniques des professeurs⁶⁵.

3.4 Suggestions de services

En abordant la question des services, la plupart des personnes interviewées se sont montrées, dans un premier temps, hésitantes. La plupart n'avaient pas de « revendications » particulières car étaient globalement satisfaites de l'Infothèque⁶⁶. Toutefois, en discutant, il s'avère dans la plupart des cas qu'un détail ou un autre peut être amélioré, et les idées ont fini par venir. Je reporte ici les éléments principaux, soit qu'ils soient revenus plusieurs fois, soit qu'ils soient particulièrement intéressants pour la suite de mon analyse.

3.4.1 Accent sur les chercheurs

J'ai d'abord constaté que les chercheurs ont accès à l'essentiel des ressources dont ils ont besoin, grâce à l'Infothèque ou par un autre biais⁶⁷. Certains estiment cependant qu'il serait plus facile de pouvoir accéder à *tout* via une seule porte d'entrée, tandis que d'autres apprécient que l'information soit mise en valeur par plusieurs portes

⁶³ Voir Annexe 6 : Résultats de l'enquête.

⁶⁴ Ibid.

⁶⁵ Ibid.

⁶⁶ Ibid.

⁶⁷ Ibid.

d'entrées^{68,69}. Certains des chercheurs souhaitant une amélioration de ces accès ont suggéré qu'il serait intéressant de chercher des moyens pour contourner les embargos ou pour créer des collaborations permettant de fournir aux chercheurs de la HEG les informations actuellement inaccessibles depuis l'école à cause d'abonnements trop coûteux. Le fait que l'information soit dispersée complique sa gestion et dédouble le processus de recherches selon les différentes plateformes d'informations, comme les articles au format PDF ou les e-books en streaming.

Concernant l'accès à l'information, certains chercheurs ont suggéré que l'Infothèque pourrait synthétiser, sous forme de listes, les sources de qualité les plus utiles selon les domaines de recherche des professeurs⁷⁰. Une adjointe de recherche a réalisé une telle liste pour son domaine et l'a transmise à l'équipe de l'Infothèque, à titre d'exemple. Un autre aspect qui serait utile aux chercheurs serait de faciliter l'accès aux revues les moins connues⁷¹. Cela suppose néanmoins une collaboration avec les professeurs et chercheurs concernés, notamment pour cibler précisément quelles revues sont les moins connues, et par ailleurs quelles revues sont pertinentes, de qualité, etc.

Par rapport aux services liés à la publication, certains chercheurs trouveraient utile que l'Infothèque fasse un travail autour des différentes revues existantes afin de mettre en évidence des revues Open Access (OA)⁷² de qualité dans lesquelles ils pourraient publier⁷³. Ce travail demanderait sans doute une collaboration avec les chercheurs afin de juger de la spécialisation, de la qualité et de la renommée des différentes revues dans le domaine. En outre, certains suggèrent de viser plus régulièrement les publications des chercheurs, afin de pouvoir les mettre en valeur plus vite⁷⁴.

3.4.2 Accent sur les enseignants

Plusieurs enseignants ont formulé la suggestion suivante, liée à l'usage de l'espace de l'Infothèque : ils souhaiteraient que l'Infothèque soit utilisée comme lien avec les étudiants, c'est-à-dire qu'ils puissent en faire usage pour rencontrer des étudiants lors de rendez-vous ponctuels dans les boxes de travail de l'Infothèque par exemple⁷⁵, ou pour des événements, comme l'accueil de nouveaux étudiants⁷⁶. Pour cela, l'Infothèque

⁶⁸ Voir Annexe 6 : Résultats de l'enquête.

⁶⁹ Ibid.

⁷⁰ Ibid.

⁷¹ Ibid.

⁷² L'Open Access est un mode de publication de contenu en ligne, contenu en général accessible gratuitement. Plus d'informations : WIKIPEDIA, 2015f.

⁷³ Voir Annexe 6 : Résultats de l'enquête.

⁷⁴ Ibid.

⁷⁵ Ibid.

⁷⁶ Ibid.

pourrait proposer plus de boxes de travail et de manière générale plus d'espaces à vivre pour les étudiants. L'Infothèque pourrait même être utilisée comme « bibliothèque d'application »⁷⁷. Il s'agirait de mettre en place des exercices de recherche dans les locaux de l'Infothèque ou du moins avec les ressources de l'Infothèque. Il faudrait pour cela une collaboration étroite entre l'équipe de l'Infothèque et plusieurs enseignants intéressés, afin que le projet soit porté et convainque les étudiants. Cette dernière suggestion concerne plus particulièrement les étudiants ID mais pourrait être étendue aux autres filières, car plusieurs enseignants semblent inquiets quant aux capacités de recherche d'information de leurs étudiants⁷⁸.

3.4.3 Autres suggestions

Indépendamment des besoins spécifiques aux chercheurs ou aux enseignants, d'autres suggestions ont été faites. Dans le registre des outils, certains souhaiteraient que l'on améliore les interfaces de recherche, comme par exemple pour ScholarVox dont on a parlé plus haut. Les personnes interviewées semblaient toutefois penser que cette doléance dépassait les compétences de l'Infothèque⁷⁹ alors que d'autres semblaient suggérer que l'Infothèque pourrait faire pression sur les éditeurs afin que ceux-ci améliorent leurs outils, ou alors choisisse d'autres ressources plus performantes à proposer à son public⁸⁰.

Pour les collections, les suggestions sont ponctuelles et plutôt personnelles. Par exemple, un enseignant a demandé à ce que l'Infothèque soit plus attentive aux élèves bilingues et développe son fonds en langue anglaise⁸¹ ; un autre aimerait que les réservoirs de textes pour la filière ID soient développés⁸².

Dans le registre des formations, certains enseignants suggèrent que l'Infothèque pourrait développer plus son offre autour de l'usage de certains outils. Par exemple, l'Infothèque pourrait proposer un prêt de tablettes ainsi que des suggestions d'applications utiles pour la recherche d'information et mettre en valeur le tout en proposant des formations afin que le public puisse optimiser l'usage de ces outils, voire de leurs tablettes personnelles⁸³. Une autre formation a été suggérée, concernant le VPN. Certaines personnes auraient souhaité que l'Infothèque passe auprès de tous les

⁷⁷ Voir Annexe 6 : Résultats de l'enquête.

⁷⁸ Ibid.

⁷⁹ Ibid.

⁸⁰ Ibid.

⁸¹ Ibid.

⁸² Ibid.

⁸³ Ibid.

enseignants et chercheurs afin de leur offrir un soutien dans l'installation de cet outil⁸⁴. Par rapport à cette suggestion, il faudrait peut-être revoir avec le Centre Informatique qui est le plus à même d'offrir ce service. Il s'agirait ensuite de tenir les usagers informés.

Dans un autre registre encore, certains suggèrent que l'Infothèque propose des innovations et mette plus en valeur les services annexes qu'elle propose. Par exemple, un assistant interviewé a dit avoir régulièrement usage des services annexes, notamment la machine à relier les dossiers et les clickers. Il apprécie le fait que l'Infothèque mette à disposition de tels outils et suggère qu'elle poursuive cette démarche proactive d'innovation pratique⁸⁵.

3.5 Suggestions de suivi des besoins

Le fait d'aborder cette question lors des entretiens a permis de mettre en évidence trois tendances principales. La première tendance est celle des chercheurs principalement : ils ne souhaitent pas être sollicités plus qu'ils ne le sont actuellement⁸⁶. Ils revendiquent, pour la plupart, leur autonomie, sachant trouver les renseignements qu'il leur faut auprès de l'Infothèque ou ailleurs⁸⁷. S'ils reçoivent des courriels informatifs trop généraux, ils ne les liront pas ; s'ils sont invités à des séances d'informations trop générales, ils n'y iront pas.

On peut toutefois nuancer cette tendance chez les chercheurs. Certains d'entre eux semblent au contraire être intéressés par des moments d'échange et par l'instauration de contacts conviviaux autour de l'Infothèque⁸⁸. En somme, il y a deux avis opposés : certains trouvent que l'Infothèque devrait être mieux informée des domaines de recherche de ses usagers⁸⁹, d'autres estiment au contraire que cela n'est pas nécessaire, qu'exprimer leurs besoins est une tâche qui leur incombe⁹⁰.

Les enseignants sont plus nombreux à suggérer ou à adhérer à l'idée d'« apéros-info »⁹¹, avec cette volonté de contact et de mise en avant du côté humain entre les usagers, l'Infothèque et les ressources.

Beaucoup des personnes interviewées ont exprimé leur confiance dans les statistiques. Plusieurs personnes ont suggéré en effet que le suivi des besoins des chercheurs et des

⁸⁴ Voir Annexe 6 : Résultats de l'enquête.

⁸⁵ Ibid.

⁸⁶ Ibid.

⁸⁷ Ibid.

⁸⁸ Ibid.

⁸⁹ Ibid.

⁹⁰ Ibid.

⁹¹ Ibid.

enseignants pourrait se faire principalement sur la base des statistiques d'usage⁹². Il s'agirait d'observer les usages du public qui se rend sur place, de consulter les statistiques d'accès et d'emprunts, de faire des sondages précis concernant l'utilisation des ressources et la satisfaction du public actif.

3.6 Considérations plus générales

Je souhaite encore souligner un certain nombre d'éléments que cette enquête a mis en évidence, bien qu'ils ne s'apparentent pas forcément directement à l'un ou l'autre des axes traités plus haut. Il s'agit là de considérations plus générales, touchant notamment à la vision que le public a de l'Infothèque et de son rôle, ainsi qu'aux habitudes de recherche des enseignants et des chercheurs.

3.6.1 Vision de l'Infothèque

3.6.1.1 « Un espace pour les étudiants »

Nous avons parlé précédemment de la tendance des chercheurs et enseignants à considérer l'Infothèque comme une ressource pour les étudiants. Lors des entretiens, les chercheurs et enseignants ont souvent fait l'amalgame entre leurs besoins en information et ceux de leurs étudiants.

Par exemple, certains ont suggéré d'étendre les horaires d'ouverture de l'Infothèque alors qu'eux-mêmes ne s'y rendent pas⁹³, ou de créer plus de places de travail alors qu'eux-mêmes disposent d'un bureau et n'utilisent pas l'espace de travail de l'Infothèque⁹⁴. D'autres encore évoquent même leur souci du fait que la langue anglaise soit peu maîtrisée par les étudiants, ce qui les empêche d'être à l'aise avec la littérature scientifique des revues et des bases de données spécialisées, qui se trouve être majoritairement en anglais⁹⁵.

Au cours des entretiens, nous avons parlé également des compétences et habitudes de recherche des étudiants. Certains enseignants s'inquiètent du niveau de leurs étudiants, qu'ils estiment lié à leur maîtrise en matière de recherche d'information⁹⁶. Ils déplorent une certaine paresse, illustrée par le fait qu'ils ne consultent les bibliographies préparées pour eux et qu'ils fréquentent peu l'Infothèque⁹⁷. Il a même été suggéré de créer des activités destinées aux étudiants afin de leur donner l'envie ou le réflexe de se rendre à

⁹² Voir Annexe 6 : Résultats de l'enquête.

⁹³ Ibid.

⁹⁴ Ibid.

⁹⁵ Ibid.

⁹⁶ Ibid.

⁹⁷ Ces deux énoncés sont le fait des enseignants concernés, c'est là ce qu'ils perçoivent de leurs étudiants. Ce constat touche plusieurs filières. Voir Annexe 6 : Résultats de l'enquête

l'Infothèque et d'en utiliser les ressources, en instaurant par exemple une collaboration particulière entre l'Infothèque et certains professeurs intéressés⁹⁸.

3.6.1.2 Méconnaissance du potentiel de l'Infothèque

Il semble que la tendance générale du public d'enseignants et de chercheurs vis-à-vis de l'Infothèque soit d'utiliser les services dont ils ont connaissance, ou de connaître les services dont ils ont besoin. Sans plus. Plusieurs d'entre eux reconnaissent n'avoir pas le « réflexe Infothèque »⁹⁹, même si certains ont établi le contact. L'Infothèque semble être pour eux un service lointain, qui ne les concerne pas.

Or précisément, l'Infothèque souhaite être un service pour tous. La bibliothèque d'une haute école comme la HEG devrait occuper une place plus centrale, en étant un « lieu de rencontre, de culture et d'information »¹⁰⁰. L'Infothèque pourrait travailler à devenir un lieu de vie où l'on organiserait des événements par exemple¹⁰¹. Il me semble que la clef de cet aspect réside dans la capacité d'innovation de l'Infothèque. Il ne s'agit pas de produire du bruit en proposant pléthore de services et d'idées, mais de mériter et de prétendre à une visibilité interfilières et auprès de tous ses publics. Cette question est étroitement liée au point suivant, la définition du rôle de l'Infothèque.

3.6.1.3 Vision du rôle de l'Infothèque

La vision du rôle de l'Infothèque est une affaire stratégique, qui doit être portée par l'équipe de l'Infothèque comme par la direction de la HEG, et qui doit être connue et acceptée par ses usagers. Lors des entretiens, un point de vue intéressant m'a semblé être partagé tacitement par plusieurs intervenants.

Le public considère que le rôle de l'Infothèque est de faciliter l'accès des usagers aux informations dont ils ont besoin, mais pas de faire les choses à leur place¹⁰². Ceci répond par la négative à l'hypothèse avançant que les chercheurs seraient intéressés par exemple par un service de veille personnalisé. S'il semble à certains que « dans un monde idéal, ce serait bien »¹⁰³, tous reconnaissent que cette entreprise ne serait, pour plusieurs raisons, pas réalisable¹⁰⁴. Ils se rendent compte, par exemple, que la mise en place d'un service de veille personnalisé ou d'un service de référence exigerait des bibliothécaires d'être aussi spécialisés dans les différents domaines de recherche que

⁹⁸ Voir Annexe 6 : Résultats de l'enquête

⁹⁹ Ibid.

¹⁰⁰ Ibid.

¹⁰¹ Ibid.

¹⁰² Ibid.

¹⁰³ Ibid.

¹⁰⁴ Ibid.

les chercheurs eux-mêmes¹⁰⁵. Ils reconnaissent également qu'un tel service demanderait un grand investissement de temps pour couvrir tous les sujets de recherche de l'école, pour des groupes de chercheurs qui au final sont peu nombreux à pouvoir en profiter¹⁰⁶.

Il est intéressant de constater qu'au cours des entretiens, des idées ont surgi puis ont été nuancées et critiquées par les personnes présentes, comme ce fut le cas de celle-ci. Cette démarche riche a permis de mettre en évidence les aspects auxquels faire attention dans ce genre de réflexions stratégiques. Je fais allusion ici à la question de la communication autour des services.

Quels que soient les développements futur de l'Infothèque en matière de veille personnalisée ou de service de référence, il est essentiel de clarifier avec le public le rôle de la bibliothèque et les services qu'elle offre, et dans quelle limite. En effet, si l'Infothèque choisit de ne pas mettre en place de service de référence spécialisé pour les chercheurs, il faudra les rendre attentifs au fait qu'il leur faut s'adresser d'eux-mêmes à l'Infothèque. Il faudrait alors trouver le moyen d'établir un contact avec ce public, afin qu'ils n'hésitent pas à solliciter l'Infothèque en cas de besoin.

Un autre cas de questionnement par rapport à ce « jusqu'où faut-il aller » porte sur les diverses doléances se rapportant à des outils ou des ressources de l'Infothèque. Dans de nombreux cas, les collections sont constituées selon un équilibre entre le vouloir et le pouvoir : certaines difficultés dépassent le champ d'action direct de l'Infothèque¹⁰⁷. Ainsi, par exemple, les questions liées au fonctionnement du marché de l'information scientifique sont délicates et nombreuses. On dépend des ressources que les éditeurs vendent à prix d'or, selon des conditions fixées par eux ou négociées en collectivité via le Consortium – embargos, licences d'accès plutôt qu'achat d'exemplaires, difficultés pour archiver toutes les informations, etc. On n'a pas accès à toutes les données que l'on souhaiterait sur ces outils, comme par exemple les statistiques d'usage. Mais quant à savoir si c'est à l'Infothèque d'entreprendre des efforts dans le sens d'apporter des améliorations à ces outils, ce sera également une question de positionnement.

3.6.2 Habitudes de recherche des chercheurs et enseignants

Parmi les considérations générales développées dans le présent chapitre, les éléments suivants se rapportent principalement aux habitudes de recherche du public interviewé et, en toile de fond, au fonctionnement de la recherche au sein de l'école.

¹⁰⁵ Voir Annexe 6 : Résultats de l'enquête.

¹⁰⁶ Ibid.

¹⁰⁷ Voir Annexe 8 : Résultat des entretiens avec les bibliothécaires

3.6.2.1 Manque de synergie dans la recherche

Plusieurs chercheurs ont évoqué au cours des entretiens le fait qu'il y a peu de collaboration dans le travail au sein de la HEG¹⁰⁸. Actuellement, les chercheurs peuvent connaître les domaines d'étude les uns des autres par exemple en travaillant avec eux, en consultant la liste de leurs publications, ou encore en se renseignant par d'autres intermédiaires au sein de l'école. Mais ils n'ont pas la possibilité par exemple de connaître les domaines d'intérêt des autres chercheurs ou de savoir à quoi touche le travail en cours d'un collègue. Tous les sujets et mandats de recherche menés par des chercheurs ou enseignants passent par un professeur « Responsable de la recherche » et sont donc centralisés, mais rien n'est publié au sein de l'école.

Est-ce simplement un « peu » de collaboration, ou un « manque » ? Pour les chercheurs qui ont mentionné cet élément, c'est plutôt un manque, qui du reste gagnerait à être pallié¹⁰⁹. Ils arguent en effet que plus d'échanges permettrait une plus grande richesse dans le travail. Certains chercheurs découvriraient ainsi qu'ils travaillent sur un même domaine et bénéficieraient par là d'un regard neuf sur leur sujet, ou encore pourraient mutualiser une partie du travail de recherche nécessaire. Par exemple, dans un aparté qui a eu lieu lors de l'un des entretiens en Focus group, deux intervenants de filières différentes ont réalisé qu'ils travaillaient sur le même domaine mais sous des angles d'approche différents. Ceci a fait l'objet d'un rapide aparté mais est venu bien à propos appuyer les arguments des chercheurs appelant à plus de synergie au sein de l'école.

Le groupe en est arrivé à suggérer que l'Infothèque pourrait peut-être prendre ce rôle de liant et mettre en place une sorte de base de connaissance où les différents domaines de recherche des uns et des autres seraient tenus à jour. Il serait en effet également intéressant pour elle de suivre les domaines d'étude des chercheurs, afin de pouvoir par exemple cibler les listes de nouvelles acquisitions ou simplement de faciliter la prise de contact.

Afin de répondre à cette suggestion, l'Infothèque doit se positionner par rapport au fonctionnement général de l'école. Est-ce à elle de mettre en place un cadre afin d'améliorer la collaboration dans la recherche au sein de l'école, ou la fonction de Responsable de la recherche peut-elle être complétée d'un pourcentage dévolu à la communication interne entre les groupes de recherche ? Nous reviendrons sur cette suggestion dans le chapitre suivant « recommandations ».

¹⁰⁸ Voir Annexe 6 : Résultats de l'enquête

¹⁰⁹ Ibid.

3.6.2.2 Organisation du travail

Ce dernier élément à mentionner est lié aux habitudes de recherche des enseignants et chercheurs. Plusieurs enseignants et chercheurs avouent passer peu de temps à se documenter¹¹⁰. Cette phase de recherche est liée à la phase de réflexion et est sensée précéder la phase de production – rédaction d'articles et publication ou exécution du projet en question. Or, plusieurs chercheurs avouent que la phase de documentation est souvent écourtée, que ce soit par manque de temps pour certains ou par dépit de ne pas trouver les informations souhaitées pour d'autres¹¹¹. Dans ces deux cas de figure, peu de chercheurs ont le réflexe de s'adresser à l'Infothèque pour obtenir des conseils ou des informations.

Je me permets de faire ici un lien avec l'inquiétude dont font preuve certains enseignants à l'égard du niveau de leurs étudiants et dont nous avons parlé plus haut. Il me semble tout aussi dommage pour la qualité de la recherche en général, que des chercheurs aient tendance à abandonner ainsi un pan important de leur travail. Certes il ne faut pas généraliser, mais il me semble que la tendance à consommer de l'information de manière ponctuelle n'est pas tout à fait synonyme de réflexion de fond et que la recherche scientifique gagnerait à rééquilibrer un peu la balance entre réflexion et production.

Un des chercheurs interviewés a par ailleurs suggéré que le temps de travail des chercheurs soit réorganisé, de façon à ce qu'ils aient plus de temps pour faire des recherches exploratoires et qu'ils soient moins tenus par les délais¹¹². A nouveau, est-ce du ressort de l'Infothèque que de s'inquiéter de l'organisation du temps de travail des chercheurs ? Il est vrai qu'elle pourrait servir de porte-voix pour porter les présents résultats auprès de la direction de la HEG, mais il n'est clairement pas de son ressort de prendre des mesures dans ce sens. Si la remarque remonte jusqu'à la direction de l'école ou du moins de la recherche, je me permets de suggérer qu'une attention toute particulière soit accordée aux assistants de recherche, qui sont me semble-t-il à mi-chemin entre les étudiants et les professeurs¹¹³.

¹¹⁰ Voir Annexe 6 : Résultats de l'enquête

¹¹¹ Ibid.

¹¹² Ibid.

¹¹³ Ibid.

3.7 Synthèse de la situation

Suite à la présentation des besoins et usages des membres du corps enseignant et de la direction de la HEG, le présent chapitre vise à fournir un diagnostic de la situation de l'Infothèque vis-à-vis des besoins de ce public. Cette synthèse peut être illustrée d'un tableau SWOT, récapitulant les différentes forces, faiblesses, opportunités et menaces liées à la situation de l'Infothèque.

FORCES	FAIBLESSES
<ul style="list-style-type: none"> - Attitude de développement et d'innovation de l'Infothèque, portée par une équipe dynamique - Collections et services de qualité, espace moderne et accueillant - Contact généralement cordial établi par l'équipe de l'Infothèque avec le public d'enseignants-chercheurs-direction-assistants - Confiance de la direction et satisfaction globale du public susnommé 	<ul style="list-style-type: none"> - Certains outils sont peu appréciés - Image de l'Infothèque « réservée aux étudiants » - Services et potentiel méconnus du public - Difficulté de pouvoir contenter tous les besoins différents des publics de l'Infothèque (étudiants, chercheurs, enseignants, ...)
OPPORTUNITES	MENACES
<ul style="list-style-type: none"> - Développement de collaborations avec d'autres bibliothèques académiques aujourd'hui « concurrentes », en vue de la complémentarité des collections - Participation à l'amélioration de la synergie au sein de l'école au niveau de la recherche - Discussions avec d'autres acteurs autour du prêt interbibliothèques à Genève - Discussions avec la direction en vue du déménagement pour agrandir la bibliothèque 	<ul style="list-style-type: none"> - Marché de l'information scientifique, qui ne cesse de surenchérir les coûts des abonnements et de durcir les conditions - Public exigeant et déjà très sollicité, ne voulant pas l'être plus - Attitude documentaire de certaines personnes ne faisant pas du tout appel à l'Infothèque - Incertitudes liées au déménagement et à la fusion avec le CUI - Infothèque risque d'être ramenée à de plus modestes ambitions, si on décrète que certaines prestations ne sont pas de son ressort

Tableau 1 – Synthèse SWOT de la situation de l'Infothèque

Au chapitre des forces de l'Infothèque, nous avons déjà évoqué l'attitude innovante de l'Infothèque, qui ressort à la fois dans le discours de l'équipe de l'Infothèque¹¹⁴ et dans

¹¹⁴ Voir Annexe 8 : Résultat des entretiens avec les bibliothécaires

les remarques faites par le public interviewé¹¹⁵. Il en est de même pour la qualité des services et des collections offertes, qui tient particulièrement à cœur à l'équipe de l'Infothèque¹¹⁶ et qui a été souligné dans la plupart des interviews¹¹⁷. Je souligne également le contact cordial qui règne entre l'équipe de l'Infothèque et la plupart des personnes interviewées. En effet, plusieurs d'entre elles ont salué le travail de l'équipe, ont affirmé avoir de bons contacts avec et oser s'adresser directement à certaines personnes en cas de besoin, etc¹¹⁸. Par ailleurs, le public interviewé semble globalement satisfait de l'Infothèque¹¹⁹. Les membres de la direction semblent confiants dans la démarche de développement et de qualité qui tient à cœur à l'équipe de l'Infothèque¹²⁰.

Au chapitre des faiblesses de l'Infothèque, nous avons évoqué plus haut, parmi les remarques directement issues des interviews, le fait que certaines personnes désavouent le choix de l'outil ScholarVox pour les e-books par exemple¹²¹. Nous avons évoqué aussi l'amalgame qui est fait entre les services et collections destinés aux enseignants et chercheurs, et ceux destinés aux étudiants, ainsi que l'équilibre qui semble délicat à trouver et à faire connaître en la matière¹²². Nous avons survolé rapidement le fait que le public interviewé semble mal connaître le potentiel de l'Infothèque à leur endroit¹²³, et ceci est à considérer comme une faiblesse, car ce manque de visibilité est sans doute la cause d'autres difficultés qui ont été évoquées lors des entretiens¹²⁴. Mais la plus grande faiblesse avec laquelle l'Infothèque doit travailler est à mon avis la difficulté d'avoir un public très hétérogène en matière d'usage documentaire. Il faut pouvoir contenter tout le monde, de l'étudiant au chercheur, et alors que ceux-ci ont des besoins et usages très différents (type de documents et de sources, usage de l'espace ou non, niveau de spécialisation de l'information, etc.).

Au vu des besoins du public interviewé, les opportunités qui se présentent à l'Infothèque sont par exemple de pouvoir développer des collaborations avec d'autres universités, collaborations qui ont déjà été entamées du reste, soit par des chercheurs au sein de ces institutions, soit par l'Infothèque directement, ou encore de pouvoir participer au développement d'une plus grande synergie au niveau de la recherche au sein de la HEG.

¹¹⁵ Voir Annexe 6 : Résultats de l'enquête

¹¹⁶ Voir Annexe 8 : Résultat des entretiens avec les bibliothécaires

¹¹⁷ Voir Annexe 6 : Résultats de l'enquête

¹¹⁸ Voir Annexe 6 : Résultats de l'enquête.

¹¹⁹ Ibid.

¹²⁰ Ibid.

¹²¹ Ibid.

¹²² Ibid.

¹²³ Ibid.

¹²⁴ Par exemple dans le cas où on ne sait pas que l'Infothèque peut se procurer des documents d'autres universités. Voir Annexe 6 : Résultats de l'enquête

Nous avons évoqué ces éléments lors de la présentation des résultats des entretiens¹²⁵ et ils me semblent s'inscrire dans un mouvement déjà en place. Il en va de même pour les doléances qui ont été faites à propos du service de prêt interbibliothèques dans le canton de Genève¹²⁶ : des discussions avec les différents acteurs genevois sont en cours pour tenter de développer ce service¹²⁷. Une autre discussion qui est en cours et qui constitue une opportunité pour l'Infothèque, est celle menée avec la direction de l'école en vue du déménagement. En effet, l'Infothèque disposera normalement de plus d'espace après le déménagement des salles de classes dans le nouveau bâtiment¹²⁸.

Enfin, concernant les menaces liées à la situation de l'Infothèque, il me semble important d'en évoquer cinq. D'abord deux éléments que l'on a mentionnés dans les résultats de l'enquête et sur lesquels l'Infothèque semble avoir peu de prise, à savoir la collaboration qu'a la bibliothèque avec les acteurs du marché de l'information scientifique¹²⁹ et le haut niveau d'exigence du public, qui ne souhaite pas être plus sollicité qu'il ne l'est aujourd'hui, mais souhaite être bien servi¹³⁰. Par rapport au public, on peut considérer comme une menace le fait qu'une partie du public interviewé estime n'avoir pas besoin de l'Infothèque¹³¹ et fasse appel à divers services « concurrents ». Enfin, deux considérations sont liées à l'école en général. L'Infothèque risque d'être plus éloignée de son public après le déménagement de celui-ci dans le nouveau bâtiment et d'avoir ainsi d'autant plus de peine à mettre en valeur ses espaces et collections physiques auprès de son public (DOS SANTOS, Gwenola, 2014, p.1). Mais suivant les développements futurs du projet de fusion avec le CUI, l'Infothèque peut également se retrouver à devoir revoir sa stratégie, ses priorités et peut-être même ses services. Enfin, on peut évoquer comme une menace le fait que l'Infothèque soit coupée dans son élan d'innovation et de développement par les considérations stratégiques de l'école, par exemple dans le cas où on voudrait redistribuer les responsabilités entre les différents services et considérer qu'il n'est pas de son ressort par exemple de prêter des tablettes, d'assister le public dans l'installation du VPN ou de centraliser les informations liées aux domaines de recherche de l'école¹³².

¹²⁵ Voir Annexe 6 : Résultats de l'enquête.

¹²⁶ Ibid.

¹²⁷ Voir Annexe 8 : Résultat des entretiens avec les bibliothécaires

¹²⁸ Voir Annexe 6 : Résultats de l'enquête

¹²⁹ Ibid.

¹³⁰ Ibid.

¹³¹ Ibid.

¹³² Ibid.

4. Recommandations

4.1 Recommandations en matière d'offre et de services

L'Infothèque a donc des atouts majeurs pour aller au-devant des changements qui se profilent à l'horizon. Ayant fait le pari des ressources électroniques et d'une collection diversifiée, ayant agencé des espaces de travail agréables et misant sur des services de qualité, l'Infothèque fait montre de modernité et de dynamisme. Cette situation, globalement réjouissante pour l'Infothèque, laisse tout de même une certaine latitude à l'amélioration.

Ainsi, j'ai réfléchi à quelques suggestions concrètes à faire à l'Infothèque, allant dans le sens des besoins et usages évoqués par le public interviewé. Je me permets de recommander ici quelques éléments qui me semblent être les plus opportuns pour l'Infothèque : ils sont porteurs de sens et utiles pour le public, tout en étant synonymes d'innovation, de dynamisme et de qualité.

A nouveau, je distinguerai les services selon les besoins et usages propres aux enseignants et chercheurs. Pour ce qui est des chercheurs, je distingue trois domaines dans lesquels l'Infothèque peut développer son offre de services. Pour les enseignants, ce sont deux domaines particuliers que je souhaite souligner. J'apporterai enfin une dernière considération, indépendante de ces distinctions de statut.

4.1.1 Soutien pour la recherche

4.1.1.1 Liste des sources par domaine

Dans le domaine de la recherche d'information, je vois deux services que l'Infothèque aurait tout intérêt à développer. Premièrement, elle pourrait synthétiser en un document les sources de qualité se rapportant aux différents domaines de recherche, afin de suggérer aux chercheurs des sources de qualité suivant leur domaine. L'Infothèque contribuerait ainsi notamment à faciliter le balisage des différents domaines de recherche, ce qui est utile par exemple dans le cas où de nouveaux assistants rejoignent une équipe de recherche, de façon à faciliter la transmission des connaissances au sein du groupe. L'Infothèque contribuerait ainsi également à diversifier les sources d'information utilisées par les chercheurs, comme par exemple dans les cas où aujourd'hui l'un ou l'autre chercheur n'utilise que quelques sources qu'il connaît ; ces listes permettraient alors d'élargir un peu les horizons et d'encourager l'usage d'une plus grande variété de sources. Enfin, ceci permettrait de rendre plus visibles certaines ressources moins connues des chercheurs, mais que l'Infothèque leur offre.

Il faudrait synthétiser les ressources ou titres de revues en une liste par domaine, accompagnées d'un descriptif de leurs particularités. Il faudrait par ailleurs que cette liste soit accessible à tous les chercheurs de la HEG et non pas au seul groupe de recherche concerné, pour que les autres puissent s'y référer également, par exemple dans les cas où le sujet d'étude d'un chercheur toucherait plusieurs domaines de recherche.

Pour pouvoir mettre en place et proposer de tels outils, il faudrait instaurer une collaboration étroite avec les chercheurs. Une première fois, pour leur demander quelles ressources ils utilisent selon leur domaine, quelles sont les caractéristiques de celles-ci et pour quelles raisons ils les utilisent plutôt que d'autres, etc. Ensuite, pour pouvoir tenir cette liste à jour, par exemple en demandant par sondage, tous les deux ans, si la liste des ressources peut être complétée, corrigée, etc.

Il faudrait à mon avis un poste dédié pour lancer ce service, car la charge de travail pour élaborer ces listes serait grande : il faudrait prendre contact avec les professeurs, dialoguer avec eux et obtenir leur collaboration, etc. Par la suite, le travail de mise à jour de ces documents nécessiterait moins de forces. L'Infothèque pourrait par exemple proposer ce travail comme mandat à des étudiants puis assurer avec l'équipe en place la mise à jour de ces listes.

4.1.1.2 Service de référence

Je reviens, avec nuances, sur l'idée de proposer un service de référence, où des spécialistes pourraient répondre aux besoins des spécialistes et où les chercheurs pourraient venir demander conseil, poser leurs questions ou demander accès à différentes ressources hors-HEG. Ayant suivi le cours « Service de référence » (REZZONICO, Ariane, GILARDI, Marinette, 2014), je suis persuadée que c'est là un service très intéressant dans le cadre d'une bibliothèque académique. Tant pour les étudiants que pour les professeurs, ce service serait d'un conseil avisé pour la recherche d'information et, sans faire le travail à la place du public, augmenterait sensiblement la qualité du travail scientifique des uns et des autres. De plus, l'Infothèque améliorerait ainsi sa visibilité, en étant un soutien direct et apportant une grande plus-value pour les chercheurs.

Pour monter complètement ce service à l'interne de la HEG, il faudrait à mon avis que des spécialistes des différents domaines de recherche – et il y en a plusieurs dans chaque filière de l'école – soient formés à la recherche documentaire, de façon à pouvoir remplir des tâches de bibliothécaires spécialisés et répondre aux questions des chercheurs. Cela me semble toutefois irréaliste dans le cadre actuel de la HEG. Cela demanderait un trop grand investissement que de recruter ou former ces nombreux

spécialistes, alors que somme toute peu de chercheurs travaillent dans les différents domaines très pointus et particuliers.

Par contre, le second aspect évoqué plus haut et compris dans cette idée de service de référence – à savoir la possibilité d’offrir conseil personnalisé ou d’accueillir des demandes particulières d’accès à telle ou telle ressources – est à mon sens tout à fait faisable dans le cadre de la HEG et de l’Infothèque. Il s’agirait de communiquer clairement aux chercheurs que l’Infothèque se tient à leur disposition pour répondre dans la mesure de ses connaissances aux différentes questions relatives à leurs recherches documentaires. En effet, les compétences pour répondre à leurs demandes sont déjà en place, comme le montrent les exemples de collaborations où l’Infothèque a pu procurer telle ou telle ressource à des chercheurs par le biais d’une autre bibliothèque, ou les cas de recherches infructueuses qui auraient pu être enrichies par l’expertise de l’Infothèque en matière de stratégie de recherche.

4.1.2 Soutien pour les publications

4.1.2.1 Relance régulière

L’Infothèque gagnerait à établir un contact plus régulier avec les chercheurs, par exemple en les relançant régulièrement pour recevoir leurs publications au fur et à mesure. Pour cela, elle pourrait préparer un courriel à leur envoyer tous les trois mois ou, pour les chercheurs que l’équipe de l’Infothèque connaît mieux, passer directement se rappeler à leur bon souvenir selon ce même calendrier.

4.1.2.2 Open Access

L’Infothèque pourrait être un soutien aux chercheurs dans le domaine des publications en leur suggérant des revues Open Access de qualité dans lesquelles ils puissent publier leurs articles. La bibliothèque contribuerait ainsi à augmenter la part d’information libre sur le marché de la littérature scientifique.

Pour cela, il faudrait à nouveau une collaboration étroite avec les chercheurs. Quelles revues connaissent-ils ? quelles revues sont pertinentes par rapport à leurs domaines de recherche ? de quel niveau de qualité sont-elles ? de quelle réputation jouissent-elles ? dans quelles revues faut-il être publié actuellement pour être lu et mis en valeur ? quels sont leurs critères pour accepter de publier dans une revue ? Les chercheurs auraient certaines de ces informations, qui peuvent être obtenues en entretiens individuels par exemple – parce que l’on veut ici obtenir des informations les plus complètes possibles sur les besoins de chaque professeur. Ces informations devraient ensuite être approfondies, vérifiées, complétées par les bibliothécaires. Les revues évoquées par les chercheurs sont-elles viables à terme ? qui les édite ? quelles sont les

conditions pour publier dans ces revues, et pour accéder ensuite aux publications ? les revues évoquées sont-elles les seules existantes dans le domaine ? Si ce n'est pas le cas, il faudra demander validation des autres titres trouvés. Et cætera.

Pour lancer ce service, il faudrait d'abord pouvoir mettre en place cette collaboration avec les chercheurs. Il faut que ceux-ci soient informés de l'intérêt de la démarche et soient inclus dans les recherches de la bibliothèque. Il faut que l'outil qui en résulte, sous forme de liste de revues par exemple, soit ensuite régulièrement mis à jour. Ceci implique pour l'Infothèque un travail de surveillance de ces revues, car les conditions de publication peuvent changer ou les revues disparaître par exemple. Il faudrait prévoir à mon avis un nouveau poste pour assurer ce genre de services.

4.1.3 Soutien pour la collaboration

L'Infothèque pourrait travailler pour une meilleure communication entre les chercheurs dans l'école, par exemple en mettant en place une base de données, ou base de connaissance, des domaines de recherche des groupes de chercheurs. Il s'agirait par exemple d'une liste des différents chercheurs, indiquant pour chacun d'eux les domaines d'intérêt, l'énoncé de leur(s) objet(s) de recherche actuel(s), etc. Ce faisant l'Infothèque, d'une part, augmenterait la qualité de la recherche de manière générale en favorisant la collaboration et d'autre part, améliorerait sa visibilité, son image dynamique et sa position centrale dans l'école – elle serait de fait littéralement au centre des échanges.

Pour cela, il faudrait collaborer avec le responsable de la recherche pour la HEG, mais aussi avec les différents chercheurs. Collaboration avec les chercheurs, afin de discuter avec eux du projet en cours, de rassurer peut-être certains sur les questions de confidentialité (ces informations resteraient à l'interne de l'école), d'obtenir leur accord si nécessaire. Par exemple, il faudra sans doute collaborer avec eux en vue d'une uniformisation des termes employés par eux suivant les domaines et une mise en arborescence des domaines de recherche, afin que l'outil puisse être le plus accessible possible pour eux. Collaboration, d'autre part, avec le responsable de la recherche, afin de pouvoir prendre le plus naturellement possible la suite du travail de centralisation qui se fait déjà : en effet, une personne voit passer tous les sujets de recherche et de mandats qui sont en cours à la HEG. Il s'agirait alors pour l'Infothèque d'avoir accès à ces informations, de les mettre en forme de la façon la plus pertinente pour les chercheurs et de les mettre à disposition des chercheurs de la HEG, par exemple dans l'intranet. Il serait intéressant que l'on puisse accéder aux informations données par cette base par différentes « portes d'entrées ». Par exemple, si un professeur est intéressé à connaître l'objet d'étude d'untel autre, il faudrait qu'il puisse arriver aux informations par

le nom du chercheur, ou du professeur qui dirige le groupe de recherche concerné. Si un chercheur est plutôt intéressé à savoir qui d'autre que lui travaille sur tel ou tel domaine, il faudrait qu'il puisse parcourir la base en filtrant les différents domaines.

Pour cela, il faudrait clairement un poste dédié dans l'équipe. Pour mettre en place cet outil il faudrait traiter toutes les recherches en cours. Puis il faudrait tenir régulièrement cette base à jour, soit en demandant régulièrement les nouveaux objets au responsable de la recherche, soit en se les faisant envoyer directement. Parallèlement à cela, un grand travail de communication sera à faire auprès des chercheurs afin de mettre en valeur ce nouvel outil.

4.1.4 Offre de formations

Par rapport aux besoins et usages des enseignants, mais également en écho aux développements en cours au sein de l'Infothèque, je recommande à l'Infothèque de développer son offre de formation en e-learning. D'une part, les formations sur la recherche documentaire, mais également d'autre part pour l'usage d'outils complexes comme certaines bases de données.

En proposant des formations en e-learning sur les techniques de recherche documentaire, l'Infothèque ferait profiter le plus grand nombre de son expertise en la matière. Ces formations sont nécessaires pour les étudiants et le fait de les proposer sous forme d'e-learning est donc directement utile pour les enseignants qui les encadrent et qui disposent ainsi de ressources pédagogiques de qualité. Quant aux formations sur les outils, elles seraient utiles car elles faciliteraient ainsi l'accès aux ressources de l'Infothèque. Pour les enseignants, une telle offre serait très appréciable, puisqu'ils pourraient s'en servir pour former leurs étudiants à la recherche, en allant plus loin que ce qui se fait actuellement.

Pour développer ces formations, il serait également profitable pour l'Infothèque d'établir une collaboration avec des enseignants intéressés, si possible dans chaque filière. Ces enseignants permettraient à l'Infothèque d'orienter les cours suivant leurs besoins réels, quitte à produire plusieurs documents de e-learning utilisant des exemples propres à intéresser les étudiants des différentes filières et des différents niveaux d'études. Il appartiendrait ensuite à l'Infothèque de concevoir ces formations en une ou plusieurs étapes, avec des exercices ou des tutoriels vidéos, avec une intervention d'un bibliothécaire en cours ou non, etc.

Il me semble que ce serait là une tâche nécessitant une augmentation du personnel de l'Infothèque, du moins pour le temps de production de ces formations, afin de pouvoir proposer aux enseignants un panel complet et adapté le plus possible aux besoins.

4.1.5 Mise à disposition de l'espace

Je suggère à l'équipe de l'Infothèque de chercher plus encore à mettre en valeur leurs espaces et leurs locaux auprès du public enseignant. L'Infothèque pourrait ainsi être vraiment un lieu de rencontre entre les étudiants et leurs professeurs, pourrait devenir pour les uns comme pour les autres synonyme de lieu disponible, et les enseignants pourraient de fait un peu se la « réapproprier ».

L'Infothèque pourrait par exemple proposer aux enseignants de réaliser des ateliers pratiques liés aux formations à la recherche documentaire ou à l'usage de certains outils directement dans les locaux de l'Infothèque, puisque celle-ci est équipée notamment d'une salle de formation.

Pour mettre en place ce genre de collaboration, l'Infothèque pourrait chercher à faciliter l'accès des enseignants à l'Infothèque en tant qu'espace, par exemple en informant les enseignants de ce qu'ils peuvent effectivement utiliser l'espace presse ou les boxes de travail, en les informant spécifiquement des nouveautés relatives à ces éléments ou encore en permettant peut-être la réservation en ligne des boxes de travail – la disponibilité d'un calendrier en ligne annulant la difficulté de monter les étages sans savoir si cela payera.

Ce type de services ne nécessiterait à mon avis pas d'investissement supplémentaire en personnel, mais contribuerait grandement à l'équilibre entre les publics au sein de l'Infothèque et, de fait, à la satisfaction générale.

4.1.6 Considération plus générale

Dans la marche courante du travail, et indépendamment de la distinction entre chercheur et enseignant, je me permettrais encore de suggérer que l'Infothèque travaille à l'amélioration des outils qui ont été évoqués lors des entretiens. Que ce soient des problèmes de moteur de recherche ou d'ergonomie, pour des ressources comme ScholarVox et les bases de données documentaires ou des questions de services comme le prêt interbibliothèques au sein du canton de Genève, il serait bon que l'Infothèque améliore son offre dans ce sens.

4.2 Recommandations en matière de suivi des besoins du public

Je boucle la boucle de ce mandat en en venant à présent à un chapitre qui a trait à la connaissance du public des enseignants et membres de la direction de l'école. A partir de divers éléments évoqués durant les entretiens, je formule ici quelques pistes pour que l'Infothèque puisse améliorer sa connaissance des besoins et usage du public précité. Améliorer, notamment par le suivi plus régulier et le contact plus personnel.

Ces recommandations portent autant sur le court terme que sur le long terme, car j'ai remarqué au fil de ce travail que les besoins du public peuvent être de plusieurs niveaux – stratégiques ou très concrets – et que ces différents types de besoins n'évoluaient pas à la même vitesse. Il me semble qu'en fonction de cela, différentes actions peuvent être entreprises.

4.2.1 A court terme, suivre les besoins qui évoluent vite

Le meilleur moyen de connaître les besoins ponctuels du public dont on s'occupe ici, et le premier que je recommande, est de compter sur leur autonomie. En effet, il me semble que les chercheurs et enseignants peuvent communiquer directement à l'Infothèque les éventuelles difficultés ou revendications qu'ils auraient, d'une part car ils le réclament, et d'autre part car cela les responsabilise. L'Infothèque peut par contre agir dans deux sens pour favoriser cela. D'une part, il faudrait communiquer clairement aux les enseignants et chercheurs ce choix de leur laisser l'initiative et les inviter à s'adresser à l'Infothèque directement en cas de besoin. D'autre part, elle pourrait chercher à établir un contact suffisamment cordial et simple pour que le public ose – ou pense – à se tourner vers l'Infothèque en cas de besoin, comme par exemple en allant visiter les professeurs à leur bureau pour les informer ou en demandant aux professeurs de communiquer cela à leur assistants également.

Une autre façon de suivre l'évolution des besoins concrets des usagers est de discuter avec ceux-ci autant que possible, par exemple au moment où ils viennent poser des questions, exprimer un besoin, emprunter ou rendre un document. Cela s'inscrirait de façon naturelle dans la démarche d'amélioration des services (évaluation) et dans la prise de contact cordial avec le corps enseignant.

Une autre manière de connaître son public « du moment » serait de consulter la base de connaissance que nous avons évoquée plus haut, si tant est qu'elle est mise en place et rendue accessible à l'Infothèque. Dans ce cas, l'Infothèque pourrait suivre directement les thèmes propres aux différents groupes de chercheurs.

4.2.2 A moyen terme, s'assurer que l'on va dans la bonne direction

Je recommande à l'Infothèque de mettre en place des enquêtes ciblées, répétitives, afin de s'assurer auprès des enseignants que l'on travaille toujours dans la bonne direction. Mais également de continuer à utiliser l'outil statistique, en le développant même si possible.

4.2.2.1 Sondage sur les collections

Je suggère que tous les deux ans une enquête ciblée sur les collections soit faite auprès du public des enseignants et chercheurs. Il s'agirait de leur demander quelles sont les ressources qu'ils utilisent réellement parmi l'offre de l'Infothèque, lesquelles leurs sont inutiles et lesquelles leur manquent. Le fait de réitérer cette enquête tous les deux ans permettrait, tout en ménageant les forces de l'Infothèque, de suivre de façon régulière les usages de professeurs. Cette démarche leur montrerait également les efforts fournis par l'Infothèque en matière de qualité et les encouragerait sans doute à s'adresser directement à l'équipe de l'Infothèque en cas de besoin sur ce sujet des collections.

4.2.2.2 Enquête de satisfaction générale

Tous les deux ans en alternance, l'Infothèque pourrait mener une enquête de satisfaction générale sur les services proposés aux enseignants et aux chercheurs. Il s'agirait alors de permettre à tout le public des enseignants, chercheurs et membres de la direction de s'exprimer. Il serait important d'inclure dans cette enquête un espace pour les suggestions.

Cette enquête de satisfaction peut être faite sous forme d'enquête en ligne, en utilisant par exemple le logiciel LimeSurvey¹³³, ou sous forme d'événement, comme par exemple un « apéro-échange ». Dans les deux cas, il faudrait trouver un moyen de motiver le public à participer à l'enquête, car cela risque d'être vu comme « une tâche supplémentaire » pour certains. Surtout que ces deux méthodes sont radicalement différentes dans le sens que les enseignants qui apprécieront venir à un « apéro-échange » sont peut-être ceux qu'un questionnaire en ligne rebuterait, et vice-versa. Si l'Infothèque le pense possible, ces deux formes d'enquêtes peuvent être menées en parallèle, la même année ; c'est là ce que je recommanderais, au vu des goûts si différents des uns et des autres, au vu aussi de ce potentiel de contact accueillant et cordial que l'Infothèque pourrait mettre en valeur.

¹³³ Logiciel utilisé pour l'enquête de satisfaction mandatée par l'Infothèque : ABOU SAMARA NAYO, Samar, PEDROJETTA, Luca, KAYAK, Noyan, 2015

Je suggérerais que pour cela une personne externe soit mandatée pour les périodes de pics d'activité que cela engendrerait, ou du moins qu'un pourcentage supplémentaire soit mis à disposition pour réaliser ces enquêtes.

4.2.2.3 Statistiques

Mis à part le fait que l'évolution des chiffres sur les années peut nourrir les considérations stratégiques à long terme, il me semble que se référer aux statistiques est un moyen utile pour l'Infothèque pour avoir un aperçu régulier des usages de son public.

C'est déjà le cas pour certaines données, que l'on retrouve par exemple dans le rapport d'activité annuel, mais cela semble plus difficile pour d'autres informations que l'on n'arrive pas à obtenir. Or il serait très utile pour l'Infothèque de connaître de façon quantitative les usages qui sont faits par exemple des bases de données documentaires, de la consultation sur place, de la fréquentation des lieux, qui sont des services à mon sens tout aussi importants que le prêt interbibliothèques ou les acquisitions. Je suggérerais à l'Infothèque de chercher le moyen de les obtenir, tant les données pour lesquelles on dépend d'acteurs extérieurs que pour les données que l'on pourrait observer à l'interne.

Je ne pense pas qu'il faille engager un investissement important et monter au barreau avec les éditeurs scientifiques qui dialoguent avec le Consortium, mais je suggère que l'Infothèque fasse tout de même des recherches, des tentatives ou des demandes allant dans ce sens. Quant aux données par exemple sur la fréquentation des lieux ou la consultation de documentation sur place, l'Infothèque pourrait mettre en place et tenir une statistique d'observation. Par exemple sur une semaine-type par semestre, on relèverait toutes les fois où un membre du corps enseignant fit usage de tel ou tel service, se présente à l'Infothèque, etc. Ceci permettrait d'évaluer plus uniformément les différents services que l'Infothèque propose en les mesurant tous, indépendamment du fait que l'on peut obtenir les données automatiquement ou non.

4.2.3 A long terme, prendre le temps de réfléchir

4.2.3.1 Enquête en Focus groups

Non pas que l'on ne réfléchisse pas en prenant connaissance des besoins et usages du public à moyen et court terme, mais je souhaite souligner ici l'importance de « forcer » le public d'enseignants et de direction à prendre le temps de s'arrêter sur ces questions de documentation.

Je recommande pour cela d'organiser tous les 6 ans une enquête du même type que celle menée dans le présent travail de Bachelor, c'est-à-dire une série d'entretiens en

Focus groups et d'entretiens individuels avec un échantillon d'enseignants. Le rythme de tous les 6 ans permettrait de suivre les changements de tendances dans les avis et d'opinions du public.

Cette enquête pourrait faire l'objet d'un nouveau Travail de Bachelor, être exécuté par un étudiant mandaté ou encore être mené par l'équipe de l'Infothèque en réutilisant le modèle d'entretiens produit pour le présent mandat.

4.2.3.2 Commission Infothèque

Je souhaite évoquer encore les réunions de la Commission Infothèque¹³⁴, dont j'ai appris l'existence lors d'une interview. Je ne sais pas à quel intervalle cette commission se réunit, mais elle peut être à mon avis un lieu propice pour « prendre la température » notamment au niveau des considérations stratégiques de la direction, comme par exemple la vision que l'on a de l'Infothèque et d'une bibliothèque académique en général.

4.2.4 Tableau récapitulatif

Il me semble qu'en mettant en place ces diverses pistes, l'Infothèque améliorerait sensiblement sa connaissance de son public et, du coup, sa pertinence à les servir, sa capacité d'anticipation et sa réactivité.

Quand?	Quoi?		
2016	Stats 2x	Commission	Enq. coll.
2017	Stats 2x	Commission	Enq. satisf.
2018	Stats 2x	Commission	Enq. coll.
2019	Stats 2x	Commission	Enq. satisf.
2020	Stats 2x	Commission	Enq. coll.
2021	Stats 2x	Commission	TB
2022	Stats 2x	Commission	Enq. coll.
2023	Stats 2x	Commission	Enq. satisf.
2024	Stats 2x	Commission	Enq. coll.
2025	Stats 2x	Commission	Enq. satisf.
2026	Stats 2x	Commission	Enq. coll.
2027	Stats 2x	Commission	TB
2028	Stats 2x	Commission	Enq. coll.
2029	Stats 2x	Commission	Enq. satisf.
...

Figure 2 – Récapitulatif des recommandations en matière de suivi

¹³⁴ Commission au sein de la HEG, réunissant des membres de l'équipe de l'Infothèque, du corps enseignant et de la direction de l'école.

5. Synthèse et conclusion

5.1 Synthèse

L'Infothèque a mandaté la présente analyse des besoins afin de connaître mieux les besoins et usages du public d'enseignants et de chercheurs de la HEG en matière d'information. Après avoir exposé dans ce rapport de nombreux éléments de réponse, je souhaite mettre maintenant en évidence un certain nombre d'aspects qui synthétisent mon propos.

5.1.1 Besoins et usages du public

Concernant d'abord les besoins et usages du public étudié, je constate des différences importantes entre les différents profils ainsi qu'entre les différentes filières. Je propose de dresser le profil-type des différents publics mis en évidence par cette enquête.

Le chercheur a recours à de l'information scientifique sous forme d'articles principalement. Il y accède par les revues scientifiques mises à disposition par les bases de données du Consortium ou par des plateformes de recherches de sa connaissance. Il se documente de façon très ponctuelle et a besoin de l'information nécessaire rapidement. Il est autonome, indépendant, spécialiste de son domaine et estime pouvoir se débrouiller dans ses recherches.

L'enseignant, lui, a recours à de l'information scientifique pour préparer ses cours, mais n'a en général que quelques informations à actualiser. Il a recours aux ressources de l'Infothèque notamment pour y rediriger ses étudiants (e-books, livres en séminaire, manuels de référence). Il apprécie le contact et cherche la collaboration avec l'Infothèque ou d'autres collègues.

Quant à la direction de l'école, elle n'a pas recours aux services de l'Infothèque en matière de documentation car n'a pas ce type de besoins dans l'exercice de ses activités. Par contre elle formule des idées touchant à la stratégie : l'Infothèque est un outil important au sein de l'école et, même si les professeurs en usent peu, elle peut poursuivre son développement en cherchant toujours à améliorer la qualité de ses services et la diversité de son offre.

Il convient pourtant de nuancer ces différentes tendances, car les propos de certains professeurs sont totalement opposés à d'autres. Par exemple, on a pu relever que suivant la génération, certains préfèrent l'usage des documents papiers ou que suivant la filière, certains n'ont absolument pas recours à la littérature mais font plutôt de la recherche appliquée.

5.1.2 Connaissance du public

Par rapport au suivi des besoins et usages du public, il me semble que l'enquête menée pour le présent mandat a répondu aux attentes et qu'il serait intéressant de poursuivre sur cette voie. Cette enquête a mis en évidence des remarques, des opinions et des fonctionnements généraux, qui sont donc sujets à évoluer lentement et sur le long terme. Il serait à mon avis idéal de renouveler ce type d'enquête tous les six ans, afin de prendre connaissance des changements qui pourront avoir eu lieu dans la vision que le public a de l'Infothèque.

Pour ce qui est de suivre les besoins plus précis des usagers, qui eux peuvent fluctuer plus rapidement, par exemple au gré des recherches ou des nouveaux mandats à réaliser, il serait intéressant que l'Infothèque mette en place un système d'enquêtes régulières. Je suggère de réaliser une enquête par an auprès de tout le public d'enseignants et de chercheurs, en alternant deux sujets. Il s'agirait un an sur deux de mener une enquête sur les collections, afin de connaître quelles ressources sont utilisées ou lesquelles manquent. L'autre année, l'Infothèque pourrait proposer une enquête de satisfaction générale, avec un espace pour accueillir les suggestions et remarques du public.

A plus court terme encore, il me semble que le meilleur moyen pour que l'Infothèque soit au courant des besoins particuliers, ponctuels et concrets de son public est de compter sur l'autonomie de celui-ci. L'Infothèque peut toutefois être active en entretenant soigneusement le contact cordial qu'elle a avec son public d'enseignants et de chercheurs.

5.2 Autocritique

5.2.1 Résultats

Les résultats de l'enquête présentés dans ce rapport portent sur les trois segments de public que l'on a identifiés précédemment. Mais il me semble que j'y ai mis particulièrement en avant les informations concernant les pratiques documentaires des enseignants et chercheurs de la HEG. L'avis de la direction de la HEG s'est trouvé un peu dilué entre les catégories de chercheurs ou d'enseignants, alors que l'on aurait pu le mettre plus en évidence et approfondir encore l'analyse de ses besoins et usages.

Par ailleurs, je pose un regard critique sur la présentation des résultats, en termes de structure, car elle me semble trop mêlée à la notion d'analyse, qui elle se retrouve éparpillée par bribes parmi les informations tirées des entretiens. D'autres points liés à la structure de mon travail m'ont posé problème, comme par exemple la difficulté de

structurer des résultats par lesquels on souhaite comparer des publics ensemble, sans toutefois se répéter.

En terme de fiabilité scientifique, j'espère avoir pu rester neutre et sans parti pris dans l'analyse des propos des personnes interviewées. Ayant moi-même un profil ID et étant sensible à l'utilité des bibliothèques, je crains que l'on dénigre parfois les usages documentaires qui ne passent pas par elle. Par contre, j'ai travaillé sur les résultats de l'enquête de la façon la plus consciencieuse et méticuleuse possible donc je suis sûre de la retranscription des résultats de l'enquête, comme de leur usage dans le chapitre « 3. Présentation des résultats et analyse ».

Concernant la présentation de ces résultats, j'aurais pu améliorer la mise en évidence de certains éléments importants, par exemple en mettant en forme les chiffres obtenus par l'enquête sous forme de graphiques. Ceci aurait permis de mettre en valeur les résultats importants et d'illustrer un peu le travail.

Enfin, une question de vocabulaire aurait pu être mieux gérée, c'est celle de l'usage très répétitif des termes « enseignant », « chercheur », « professeur ». Si parfois ces termes devaient servir à comparer des profils distincts, j'ai à d'autres moments risqué de créer l'amalgame en abusant d'eux ; c'est qu'alors j'avais malheureusement épuisé le dictionnaire des synonymes.

Par rapport aux résultats du travail de Bachelor, c'est-à-dire des recommandations que j'ai pu formuler à l'intention de l'Infothèque, j'émets une réserve liée à la méthode. Il me semble que j'aurais pu me tenir à une méthode plus scientifique pour le chapitre « 4. Recommandations ». Je ne suis pas quelqu'un de très créatif et j'aurais dû palier cela en me documentant par exemple sur ce qui se fait dans d'autres bibliothèques universitaires du domaine ou d'envergure similaire, par exemple en matière de services pour les enseignants ou en matière de connaissance du public. Cela m'aurait permis peut être d'appuyer certaines suggestions ou de proposer des idées plus originales sans avoir à « réinventer la roue ».

5.2.2 Méthodologie

Le déroulement du travail s'est dans l'ensemble bien passé. Néanmoins, je constate en regardant aujourd'hui le calendrier que je m'étais fixée en février que celui-ci n'était pas très équilibré. J'aurais dû m'accorder moins de temps pour la phase de préparation des entretiens. En effet, ceux-ci auraient pu être préparés en mars, de sorte à effectuer les interviews en avril et de pouvoir commencer à analyser les résultats dès le mois de mai. Au lieu de cela, je n'ai eu que le mois de juin pour réaliser l'analyse et rédiger le présent

rapport. J'avais également sous-estimé le temps que prendrait le fait de prendre contact avec le public à interviewer afin de fixer les rendez-vous.

Concernant la construction de l'enquête, je note encore que les choix méthodologiques ont peut-être été un peu survolés dans ce travail et expliqués de façon trop succincte. Il est vrai que j'en suis rapidement venue au choix de réaliser une enquête par Focus group et par entretiens individuels, notamment sur le conseil de mes mandantes et conseillers pédagogiques. Il me semble que l'on aurait pu réaliser une étude tout aussi pertinente avec d'autres méthodes d'enquête, qui auraient au moins mérité d'apparaître plus clairement dans l'état de l'art.

5.3 Conclusion du travail

Parvenue au terme de ce travail, il me semble pourtant que des développements sont encore possibles. Il serait intéressant par exemple que, suite à ce travail, l'Infothèque prenne contact avec d'autres bibliothèques similaires afin de savoir comment elles-mêmes prennent connaissance des pratiques documentaires de leurs usagers et comment elles y répondent. Ce serait une façon de confronter les résultats de ce travail de Bachelor à la réalité.

J'encourage l'Infothèque à tester les différentes suggestions qui ont été formulées dans ce travail et de manière générale à persévérer dans son attitude de développement, de sorte qu'elle puisse se rapprocher toujours de son but.

Pour ma part, au vu des objectifs fixés à ce mandat, je suis satisfaite du travail fourni et j'espère que l'Infothèque le sera également. Il me semble avoir produit un rapport qui permet de réellement mieux connaître le public d'enseignants et de chercheurs de la HEG. Il appartient à présent à l'Infothèque de se servir de cet outil dans ses développements futurs. Bonne suite !

Bibliographie

- ABOU SAMARA NAYO, Samar, PEDROJETTA, Luca, KAYAK, Noyan, 2015. *Mandat : Enquête de satisfaction pour l'Infothèque*. Document interne à la Haute école de gestion. Extraits, car document pas définitif à ce jour.
- ATTAL-VIDAL, Chantal, IRIBARNE, Patrick, 2012. *Focus group : mode d'emploi*. La Plaine Saint-Denis : Afnor, 2012. ISBN 9782124653669
- BREUNINGER, Karin, 2013. *Marketing, communication et RP* [document PDF]. Support de cours : Haute école de gestion de Genève, filière Information documentaire, année académique 2013-2014
- CHEVALIER-BAUMEL, Alain, 1999. *Réussir la conduite d'un entretien*. Rueil-Malmaison : Ed. Liaisons, 1999. ISBN 2878803094
- DESTE. *Méthodes et outils de recherche en sciences de l'éducation : Partie 4, l'analyse et l'interprétation des résultats de la recherche* [en ligne]. [sans date]. [Consulté le 30 juin 2015]. Disponible à l'adresse : <http://ute.umh.ac.be/methodes/partie4.htm>
- DOS SANTOS, Gwenola, 2014. *Proposition de TB pour des étudiants de la filière ID 2014/2015*. Document mis à jour le 13 mai 2014. Document interne à la Haute école de gestion.
- DOS SANTOS, Gwënola, 2015. *TB pour l'Infothèque : besoin de quelques informations* [message électronique]. 29 juin 2015
- EL AIDI, Anissa, FRIES, Séverine, 2008. *Enquêtes auprès des publics de l'Infothèque de la Haute école de gestion de Genève*. Genève : Haute école de gestion de Genève. Travail de Bachelor.
- HAUTE ECOLE DE GESTION (GENEVE), 2015. *Infothèque* [en ligne]. 2015. [Consulté le 30 juin 2015]. Disponible à l'adresse : <http://www.hesge.ch/heg/infotheque>
- INFOTHEQUE, 2011. *Rapport d'activité*. 2011. Document interne à la Haute école de gestion.
- INFOTHEQUE, 2012. *Rapport d'activité*. 2012. Document interne à la Haute école de gestion.
- INFOTHEQUE, 2013. *Rapport d'activité*. 2013. Document interne à la Haute école de gestion.
- INFOTHEQUE, 2014. *Rapport d'activité*. Document interne à la Haute école de gestion. Extraits, car document pas définitif à ce jour.
- KRUEGER, Richard A., CASEY, Mary Anne, 2015. *Focus groups : A Practical Guide for Applied Research*. 5e éd. Los Angeles : Sage Publications, 2015. ISBN 9781483365244
- LA SPADA, Lorenzo, 2013. *Statistiques et techniques d'enquête* [document PDF]. Support de cours : Haute école de gestion de Genève, filière Information documentaire, année académique 2012-2013
- LE ROY, Jeanne, PIERRETTE, Marjorie, 2012. *Petit manuel méthodologique du questionnaire de recherche : de la conception à l'analyse*. Paris : Enrick B., 2012. ISBN 9782356440310
- MARGUERAT, Claude, 2012. *Gestion de projet* [document PDF]. Support de cours : Haute école de gestion de Genève, filière Information documentaire, année académique 2012-2013

- MOESCHLER, Olivier, 2014. *Sociologie des publics et comportement informationnel* [document PDF]. Support de cours : Haute école de gestion de Genève, filière Information documentaire, année académique 2013-2014
- MUET, Florence, 2007. *Conduire une enquête auprès de son public : analyse des besoins, notes techniques*. Document interne à la Haute école de gestion.
- MUET, Florence, 2007. *Concevoir et exploiter un guide d'entretien : analyse des besoins, notes techniques*. Document interne à la Haute école de gestion.
- MUET, Florence, 2003. *Conduire un entretien semi-directif : analyse des besoins, notes techniques*. Document interne à la Haute école de gestion.
- PERDRIZAT, Lucie, 2015. *Cahier des charges du Travail de Bachelor sur mandat de l'Infothèque*. 13 mars 2015. Document interne à la Haute école de gestion.
- PERDRIZAT, Lucie, 2015. *Bachelor ID : Proposition de travail de Bachelor*. 15 février 2015. Document interne à la Haute école de gestion.
- PETTENATI, Corrado, 2013. *Evaluation de la performance d'un SID* [document PDF]. Support de cours : Haute école de gestion de Genève, filière Information documentaire, année académique 2013-2014
- POISSENOT, Claude, RANJARD, Sophie, 2005. *Usages des bibliothèques : approche sociologique et méthodologie d'enquête*. Villeurbanne : Presses de l'ENSSIB, 2005. Les cahiers de l'ENSSIB, 002
- POUCHOT, Stéphanie, 2011. *Synopsis Focus group : ACAV, Focus group AVH*. Document interne à la Haute école de gestion
- POUCHOT, Stéphanie, 2014. *Formulaire de consentement libre [...]*. Document interne à la Haute école de gestion
- POUCHOT, Stéphanie, 2015. *TB pour l'Infothèque : question de méthodologie* [message électronique]. 4 mai 2015.
- REZZONICO, Ariane, GILARDI, Marinette, 2014. *Les services de référence et autres services à valeur ajoutée* [document PDF]. Support de cours : Haute école de gestion de Genève, filière Information documentaire, année académique 2013-2014
- RICHARD, Katia, 2015. *TB pour l'Infothèque : besoin de quelques informations* [message électronique]. 17 juin 2015.
- RICHARD, Katia, 2015. *TB pour l'Infothèque : besoin de quelques informations* [message électronique]. 18 juin 2015.
- SURDEZ, Maëlle, 2013. *Etude préliminaire pour la rédaction de la discographie neuchâteloise*. Genève : Haute école de gestion de Genève. Travail de Bachelor.
- UNIVERSITE DE FRIBOURG. *Méthodologie : analyse des entretiens : compte-rendu* [en ligne]. [sans date]. Consulté le 30 juin 2015]. Disponible à l'adresse : http://www.unifr.ch/socsem/cours/compte_rendu/M%E9thodo.analyse.entretiens.pdf
- WIKIPEDIA, 2015. *Méthodes qualitatives* [en ligne]. Dernière modification le 27 juin 2015. [Consulté le 30 juin 2015]. Disponible à l'adresse : https://fr.wikipedia.org/wiki/M%C3%A9thodes_qualitatives
- WIKIPEDIA, 2015. *Etude qualitative* [en ligne]. Dernière modification le 24 février 2015. [Consulté le 30 juin 2015]. Disponible à l'adresse : https://fr.wikipedia.org/wiki/Étude_qualitative
- WIKIPEDIA, 2015. *Méthodes quantitatives* [en ligne]. Dernière modification le 26 juin 2015. [Consulté le 30 juin 2015]. Disponible à l'adresse : https://fr.wikipedia.org/wiki/M%C3%A9thodes_quantitatives

WIKIPEDIA, 2015. *Observation participante* [en ligne]. Dernière modification le 26 juin 2015. [Consulté le 30 juin 2015]. Disponible à l'adresse : https://fr.wikipedia.org/wiki/Observation_participante

WIKIPEDIA, 2015. *SWOT* [en ligne]. Dernière modification le 16 juin 2015. [Consulté le 30 juin 2015]. Disponible à l'adresse : <https://fr.wikipedia.org/wiki/SWOT>

WIKIPEDIA, 2015. *Libre accès (édition scientifique)* [en ligne]. Dernière modification le 21 mai 2015. [Consulté le 30 juin 2015]. Disponible à l'adresse : [https://fr.wikipedia.org/wiki/Libre_acc%C3%A8s_\(%C3%A9dition_scientifique\)](https://fr.wikipedia.org/wiki/Libre_acc%C3%A8s_(%C3%A9dition_scientifique))

Annexe 1 : Guide d'entretien individuel

Introduction (5')

Bonjour. Remerciement.

Me présenter.

Présenter les **finalités de cet entretien** : Avec cet entretien, on souhaite avoir votre témoignage sur ce qu'un professeur HEG utilise comme informations dans le cadre de ses activités. On souhaite aussi pouvoir identifier quel lien peut être fait entre ces besoins et l'offre de l'Infothèque.

Cadre de l'entretien : Cet entretien s'inscrit dans une étude menée auprès des membres du Comité de direction, des professeurs et des assistants de la HEG (4 Focus groups et 8 entretiens). Vous avez été sélectionnés car vous avez une certaine **pratique** (expertise et habitude) dans le domaine de la recherche et de l'information (votre outil de travail), que votre **fonction** clef au sein de la HEG fait que votre voix compte, et votre **avis** nous intéresse.

Résultats : Les informations récoltées aujourd'hui serviront à faire l'analyse des besoins en matière d'information du public précité, analyse qui fera partie intégrante de mon travail de Bachelor, bien sûr en toute confidentialité. Il n'y aura **pas de compte rendu formel de chaque entretien**, mais les retombées en seront principalement – je l'espère – la mise en place d'idées ou de services correspondant au plus près aux besoins rencontrés.

Principes : Pour la fiabilité des informations recueillies, l'appareil ici présent va enregistrer l'entretien, mais les résultats seront utilisés de manière anonyme.

J'ai préparé pour cet entretien une série de questions, mais je souhaite que cette entrevue soit une discussion, échange, partage, le plus spontané et cordial possible. Donc je vous invite à intervenir librement sur les différents sujets évoqués, sachant qu'il n'y aura pas de bonnes ou mauvaises réponses, d'accord ?

Développement (30')

- 1) Pouvez-vous me décrire rapidement quelles sont vos principales activités au sein de la HEG ?
 - a. Enseignement, recherche, gestion administrative,... ?
 - b. Etes-vous secondé par des assistants ?

- 2) *Montrer l'image d'ebook.* « Est-ce que cela vous inspire une remarque, réflexion,.. ? Qu'en pensez-vous ? »
- a. Relance : Vous-même qu'utilisez-vous pour vous documenter, pour vos cours, vos recherches,... ?
 - i. Relance : Prenons l'exemple, vous devez préparer un cours, comment procédez-vous pour vous documenter, mettre de l'information à dispo de vos étudiants, etc ?
 - b. Relance : Il s'agit ici de chiffres de l'Infothèque, mais vous, où vous procurez-vous vos ressources ?
 - c. Relance : Combien de temps ces recherches vous prennent-elles ? Comment se fait la démarche ? (Veille ?)
- 3) *Montrer l'image Infobésité.* « Est-ce que cela vous inspire une remarque, réflexion,.. ? Qu'en pensez-vous ? »
- a. Relance : Avez-vous déjà rencontré des difficultés ?
 - i. Par exemple le manque de temps pour se tenir informé ? Les accès refusés à telle ou telle source d'information ?
- 4) *Montrer l'image Fréquentation.* « Est-ce que cela vous inspire une remarque, réflexion,.. ? Qu'en pensez-vous ? »
- a. Relance : Comment utilisez-vous l'Infothèque ?
- 5) Avez-vous des suggestions, idées, besoins, envies, liés à ce que l'Infothèque peut offrir en matière d'information ?
- 6) Quelle démarche souhaiteriez-vous que l'Infothèque entreprenne pour garder le contact avec vos besoins ?
- a. Relance : Une forme de gestion de la connaissance pourrait-elle être mise en place, concernant le suivi des travaux des professeurs ? Ou une séance « table ronde annuelle » ?

Conclusion (3')

Auriez-vous encore une idée à partager, quelque chose à ajouter ?

Synthèse.

Remercier.

Annexe 2 : Guide d'entretien pour Focus group (version professeurs)

Introduction (12')

Bonjour et bienvenue à chacun. Remerciement. Me présenter et présenter la personne qui me seconde.

Présenter les **finalités du Focus group** : Avec cet entretien, on souhaite avoir votre témoignage sur ce qu'un professeur HEG utilise comme informations dans le cadre de ses activités. On souhaite aussi pouvoir identifier quel lien peut être fait entre ces besoins et l'offre de l'Infothèque.

Cadre de l'entretien : Cet entretien s'inscrit dans une étude menée auprès des membres du Comité de direction, des professeurs et des assistants de la HEG (4 Focus groups et 8 entretiens). Vous avez été sélectionnés car vous avez une certaine pratique/expertise/habitude dans le domaine de la recherche et de l'information (votre outil de travail) et votre avis nous intéresse.

Résultats : Les informations récoltées aujourd'hui serviront à faire l'analyse des besoins en matière d'information du public précité, analyse qui fera partie intégrante de mon travail de Bachelor. Les retombées en seront principalement – je l'espère – la mise en place d'idées ou de services correspondant au plus près aux besoins rencontrés.

Principes : Pour la fiabilité des informations recueillies, l'appareil ici présent va enregistrer l'entretien, mais les résultats seront utilisés de manière anonyme. On va respecter l'horaire de fin de cette entrevue, mais également la parole de chacun. Le but est d'avoir ici une discussion entre vous, donc chacun est invité à intervenir spontanément sur les différents sujets évoqués ; il n'y aura pas de bonnes ou mauvaises réponses. Je tâcherai de n'intervenir que pour assurer que tous les sujets prévus soient abordés et pour faciliter les échanges entre vous. « La personne qui me seconde » n'interviendra qu'à la fin pour répondre aux éventuelles questions pratiques sur l'Infothèque, qui auraient surgi pendant l'entretien.

Tour de table de **présentation** : Se présenter et expliquer en quelques mots quelles sont ses activités principales pour la HEG. (Enseignement ? Recherches ? Administratif ?)

Développement (30') : Voir verso.

Conclusion (3') : Auriez-vous encore une idée à partager, quelque chose à ajouter ? Synthèse. Remercier.

Thèmes à aborder

1) *Montrer l'image d'ebook*. « Est-ce que cela vous inspire une remarque, réflexion,.. ? Qu'en pensez-vous ? »

b. Relance : Vous-même qu'utilisez-vous pour vous documenter, pour vos cours, vos recherches,... ?

i. Relance : Prenons l'exemple, vous devez préparer un cours, comment procédez-vous pour vous documenter, mettre de l'information à dispo de vos étudiants, etc ?

c. Relance : Il s'agit ici de chiffres de l'Infothèque, mais vous, où vous procurez-vous vos ressources ?

d. Relance : Combien de temps ces recherches vous prennent-elles ? Comment se fait la démarche ? (Veille ?)

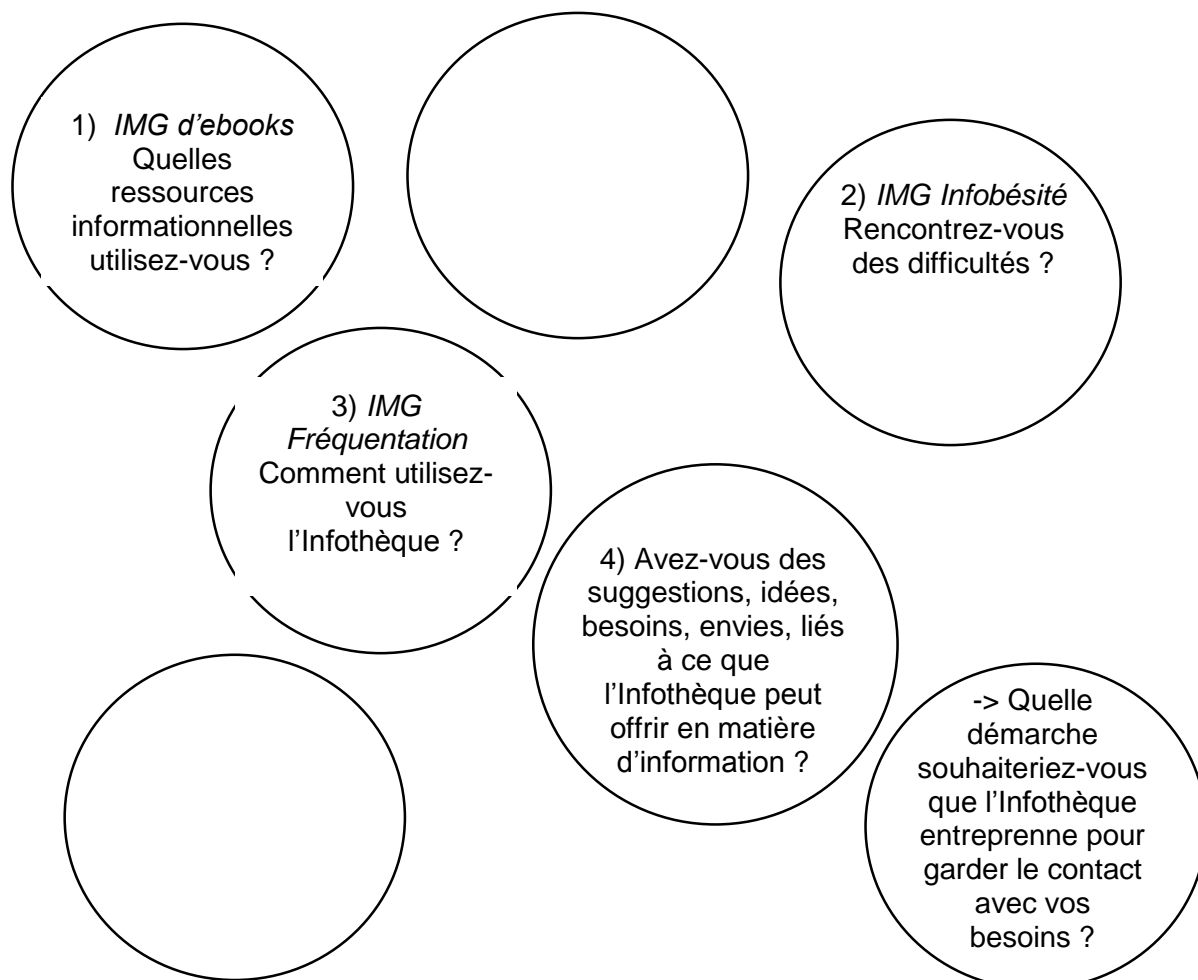
2) *Montrer l'image Infobésité*. « Est-ce que cela vous inspire une remarque, réflexion,.. ? Qu'en pensez-vous ? »

e. Relance : Avez-vous déjà rencontré des difficultés ?

Par exemple le manque de temps pour se tenir informé ? Les accès refusés à telle ou telle source d'information ?

3) *Montrer l'image Fréquentation*. « Est-ce que cela vous inspire une remarque, réflexion,.. ? Qu'en pensez-vous ? »

Relance : Comment utilisez-vous l'Infothèque ? (livres en séminaire, suggestions d'acquisition, aide à la publication, locaux, BDD et ressources en ligne,...)



Annexe 3 : Guide d'entretien pour Focus group (version assistants)

Introduction (12')

Bonjour et bienvenue à chacun. Remerciement. Me présenter et présenter la personne qui me seconde.

Présenter les **finalités du Focus group** : Avec cet entretien, on souhaite avoir votre témoignage sur ce qu'un assistant - HES ou assistant de recherche - utilise comme informations dans le cadre de ses activités. On souhaite aussi pouvoir identifier quel lien peut être fait entre ces besoins et l'offre de l'Infothèque.

Cadre de l'entretien : Cet entretien s'inscrit dans une étude menée auprès des membres du Comité de direction, des professeurs et des assistants de la HEG (4 Focus groups et 8 entretiens). Vous avez été sélectionnés car vous avez une certaine pratique/expertise/habitude dans le domaine de la recherche et de l'information (votre outil de travail) et votre avis nous intéresse.

Résultats : Les informations récoltées aujourd'hui serviront à faire l'analyse des besoins en matière d'information du public précité, analyse qui fera partie intégrante de mon TB. Il n'y aura pas de compte rendu de cet entretien, = seulement de la matière pour analyse.

Principes : 1° Toutes les infos seront traitées confidentiellement et anonymement. J'ai besoin de pouvoir enregistrer l'entretien, pour assurer la fiabilité des résultats, est-ce que ça va pour tout le monde ? (Formulaire à signer à la fin). 2° On va respecter l'horaire de fin de cette entrevue, mais également la parole de chacun. **Le but est d'avoir ici une discussion entre vous**, donc chacun est invité à intervenir spontanément sur les différents sujets évoqués ; il n'y aura pas de bonnes ou mauvaises réponses. 3° Je tâcherai de n'intervenir que pour assurer que tous les sujets prévus soient abordés et pour faciliter les échanges entre vous. « La personne qui me seconde » n'interviendra qu'à la fin pour répondre aux éventuelles questions pratiques sur l'Infothèque, qui auraient surgi pendant l'entretien.

→ Tour de table de **présentation** : Se présenter en expliquant en quelques mots quelles sont ses activités principales pour la HEG. (Enseignement ? Recherche ? Administratif ?)

Développement (30') : Voir annexe.

Conclusion (3') : Auriez-vous encore une idée à partager, quelque chose à ajouter ?

Synthèse. Remercier.

Thèmes à aborder

1) *Montrer l'image d'ebook*. « Est-ce que cela vous inspire une remarque, réflexion,.. ? Qu'en pensez-vous ? »

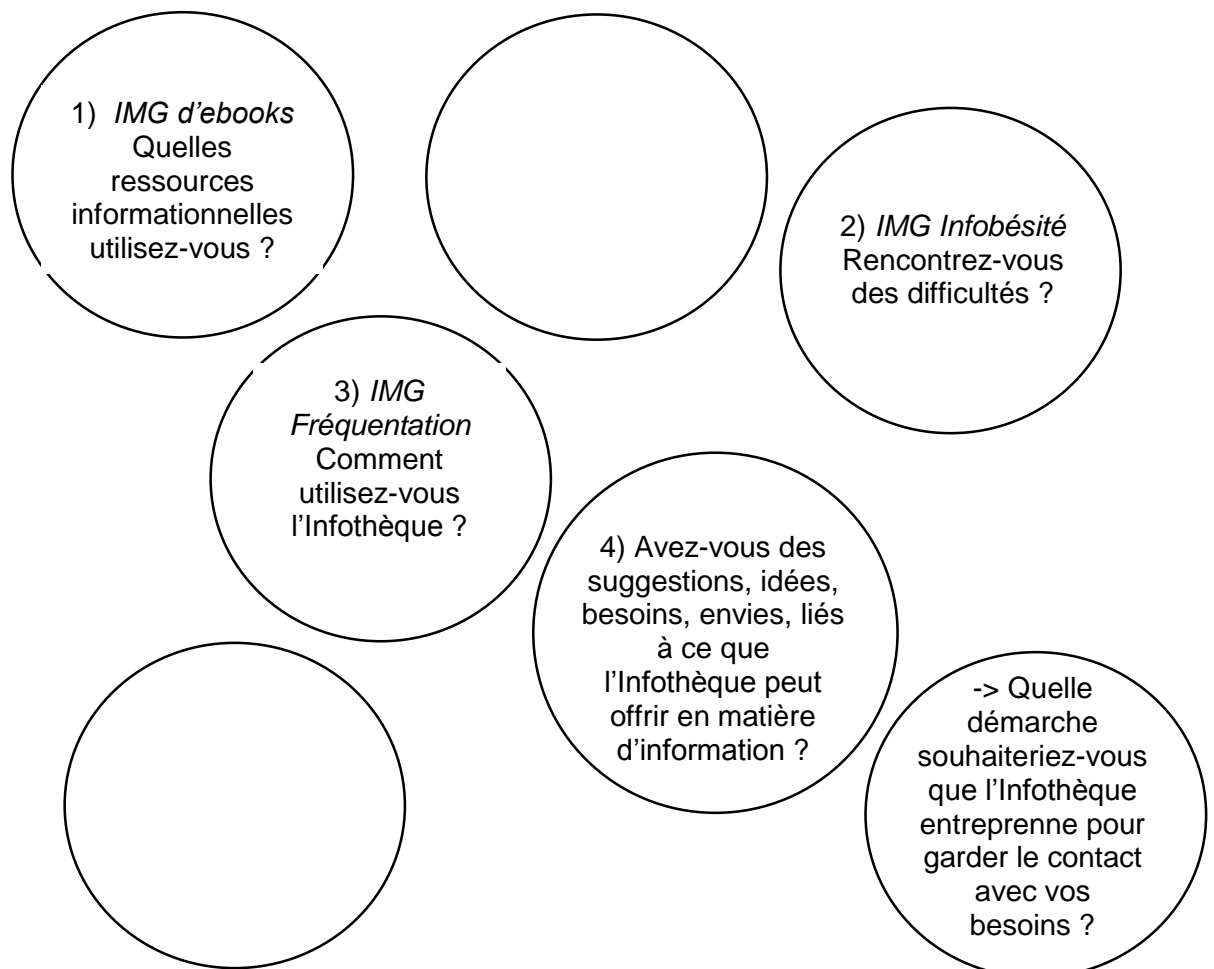
- f. Relance : Vous-même qu'utilisez-vous pour vous documenter, pour les cours que vous avez à préparer, pour les cours de vos profs, pour vos recherches,... ?
 - i. Relance : Prenons l'exemple, vous devez préparer un cours pour un prof, comment procédez-vous pour vous documenter / mettre de l'information à dispo de vos étudiants, etc ?
- g. Relance : Il s'agit ici de chiffres de l'Infothèque, mais vous, où vous procurez-vous vos ressources ?
- h. Relance : Combien de temps ces recherches vous prennent-elles ? Comment se fait la démarche ? (Veille ?)

2) *Montrer l'image Infobésité*. « Est-ce que cela vous inspire une remarque, réflexion,.. ? Qu'en pensez-vous ? »

- i. Relance : Avez-vous déjà rencontré des difficultés ? Par exemple le manque de temps pour se tenir informé ? Les accès refusés à telle ou telle source d'information ?

3) *Montrer l'image Fréquentation*. « Est-ce que cela vous inspire une remarque, réflexion,.. ? Qu'en pensez-vous ? »

Relance : Comment utilisez-vous l'Infothèque ? (livres en Séminaire, suggestions d'acquisition, aide à la publication, locaux, BDD et ress en ligne,...)



Annexe 4 : Images utilisées durant les entretiens

Image « Ebook »

Une bibliothèque
académique aujourd'hui
70'000 ressources
en ligne
18'000 ressources
papier



Image « Infobésité »

2.7 BILLION GOOGLE SEARCHES EVERY MONTH
**3000+ NEW BOOKS
PUBLISHED EVERY DAY**
A WEEK'S WORTH OF A UK BROADSHEET
CONTAINS MORE INFORMATION THAN A
PERSON WOULD COME ACROSS IN AN
ENTIRE LIFETIME IN THE 18TH CENTURY
150 MILLION PHONE CALLS
EVERY SECOND IN 2006 –
ESTIMATED TO TRIPLE EVERY 6 MONTHS
MORE TEXTS SENT EVERY DAY THAN THERE ARE PEOPLE ON THE PLANET
FACEBOOK BORN IN 2004 – IN MARCH THIS YEAR
THERE WERE 310MN DAILY UNIQUE VISITORS. IT
WOULD BE THE THIRD LARGEST COUNTRY IN THE
WORLD (AFTER INDIA & CHINA)
200% INCREASE IN ACCESSING FACEBOOK
FROM A MOBILE DEVICE BETWEEN 2010-2011
TWITTER CAME INTO OUR LIVES
IN 2006 – 200 MILLION TWEETS
SENT EACH DAY IN JUNE 2011



Source: www.conseilsmarketing.com

Image « Fréquentation »



Source de l'image: fr.dreamstime.com

Annexe 5 : Formulaire de consentement de participation

Formulaire de consentement libre, éclairé et exprès à l'intention des participants à une étude dans le cadre du travail de Bachelor « Analyse des besoins informationnels des enseignants et de la direction de la HEG »

Genève, le 2015

Je certifie donner mon accord pour participer à une étude dans le cadre du Travail de Bachelor susmentionné. J'accepte volontairement d'y participer.

J'accepte que les informations sur mon activité soient recueillies au cours de cette expérience. Ces informations ne seront utilisées que dans le cadre de ce Travail de Bachelor.

J'ai été informé que mon identité n'apparaîtra dans aucun rapport ou publication et que toute information me concernant sera traitée de façon confidentielle et anonyme.

J'accepte que les données résultant de la rencontre soient l'objet d'un traitement informatisé.

- ☐ J'accepte que l'entretien soit enregistré.
- ☐ Je n'accepte pas que l'entretien soit enregistré.

Date :

Nom, prénom et signature du volontaire :

Nom, prénom et signature de l'expérimentateur :

Annexe 6 : Résultats de l'enquête (données brutes)

Pour des raisons de confidentialité et afin de garantir l'anonymat des différentes personnes interviewées, les résultats des différents entretiens individuels ont été assemblés par thèmes.

Entretiens individuels 1-8

Synthèse profils participants			
Entrevue du 4 mai, 17 heures	Filière	Activités	Remarques
	EE	Enseignement à la HEG	
		Enseignement aussi: interventions ponctuelles à l'uni, à l'EPFL, ...	
		Mandats et projet de recherche	
		Administratif	
Entrevue du 8 mai, 10 heures	Filière	Activités	Autres, remarques
	IBM	Administratif (aide d'un secrétariat)	~50% de son temps
		Enseignement	~25%
		Recherche (collaborations à l'extérieur de la HEG)	~25%
Entrevue du 11 mai, 13h15	Filière	Activités	Autres
	IG	Enseignement	
		Recherche	
		Responsabilités administratives	
Entrevue du 12 mai, 11 heures	Filière	Activités	Autres
	EE	Enseignement	Enseignement à l'extérieur aussi
		Administratif et gestion, coordination des cours	
		Pas de projet de recherche actuellement, car pas le temps	
Entrevue du 18 mai, 14 heures	Filière	Activités	Autres
	ID	Tâches administratives: de la communication surtout	~50%
		Enseignement: préparation et animation de cours, mais aussi suivi de TB et de projets de master	
		Recherche: plusieurs projets en parallèle, mandats ou agences de recherche	~10h/sem
		A un assistant pour l'enseignement, qui fait un peu tout...	
Entrevue du 18 mai, 16h30	Filière	Activités	Autres
	IG	Enseignement	~20% ; une assistante pour les TP's
		Tâches administratives	~70% ; bureaux en soutien (interface avec les étudiants, les profs, etc)
Entrevue du 21 mai, 16 heures	Filière	Activités	Autres
	-	Tâches administratives (stratégie, collaboration et communication, lien avec les entités supérieures pour rendre des comptes,...)	
		Aide d'un secrétariat pour l'administratif et pour la préparation des documents nécessaires au travail (prépa de commissions, information et synthèses, etc)	
Entrevue du 27 mai, 11 heures	Filière	Activités	Autres
	IG	Enseignement (en bachelor, 2e et 3e)	Secondé par un assistant
		Projets de mandat	~10%; "assistants, moi j'ai pas le temps"; 1 assistant pour cela
		Responsabilités administratives	~50% de son temps;

Traitement réponses aux entretiens individuels		
IMG EBOOK	Usages mentionnés	Remarques
	Manuels en séminaire, pour les étudiants	"l'Infothèque est un lieu intéressant pour eux"
	Pour la recherche (mandats) pas/peu de besoins	"On vit sur ce qu'on sait déjà"
	Ressources papier très peu utilisées	0
	Se réfère surtout à des chapitres de livres et des articles scientifiques	0
	Usage de la BD Science Direct, d'une quinzaine d'alertes sur des revues dont il reçoit le sommaire, de journaux accessibles par l'Infothèque; ainsi que quelques recherches bibliographiques sur Google ou Google Scholar	"Google comme porte d'entrée"
	Pour voir la qualité des articles -> regarde les citations (les choses de qualité sont ainsi mises en évidence et reviennent)	0
	Se documente par périodes, selon l'activité; le manque de temps oblige à cibler sur les articles	0
	Ses assistants aident à la recherche: font une veille sur les sujets, lui signalent des choses,...)	0
	Utilise très peu de ressources papier, ou alors les achète; utilise peu les livres de l'Infothèque	Parfois achète des livres à bas prix (>Springer), pour pouvoir les "utiliser" - "limites de l'Ipad"
	Utilise des articles scientifiques on line; accès à l'EPFL pour certaines choses pointues	"profite aussi de l'EPFL"
	Utilise le web pour les activités administratives (programmes des autres universités comparables par ex) mais peu	0
	Usage de Google	"peut être peu efficace"
	Pour préparer des cours: ressources on line Usage de données brutes, d'infos utilisables (données, études, tendances)	0
	Pour ses étudiants: les dirige vers les ressources papier	"Infothèque comme lieu de travail, lieu de recherche"
	Réaction à l'image: étonné des chiffres, qui sont plus importants que ce qu'il aurait imaginé	0
	Enseignement: manuels de référence (en ebooks pour faciliter l'accès aux étudiants); les étudiants lisent peu les articles proposés;	0
	Mais n'utilise pas les ebooks (Scholarvox) car peu ergonomique pour lui	0
	Utilise plutôt articles scientifiques (journaux en ligne, consulte la table des matières ainsi que le début et la fin des chapitres) et information d'actualité	0
	Utilise Twitter : a repéré des gens à suivre, qui donnent des liens vers de nouveaux articles, blogs, analyses, etc	0
	Web, recherches par lui-même avec comme base des articles connus	0
	Source d'info aussi: conférences; apprécie les réflexions à plusieurs plutôt que la documentation	0
	Recherche: utilise peu de livres; beaucoup d'information vient de discussions avec des collègues qui font le même travail; mandats pour prestations de service, pratique...	"expérimentation plutôt que documentation" , "On cherche qui peut aider à répondre à notre question plutôt que quoi"
	Administratif: -	0
	Assistants font les recherches générales sur un tel sujet qui l'intéresse, ainsi que des bibliographies (un de ses assistants a un profil ID)	0
	Enseignement: livres en séminaires et ScholarVox pour ses étudiants	0
	Enseignement: périodiques scientifiques pour lui	ça prend du temps; est peu à l'aise avec la recherche; voudrait passer "plus de temps pour en saisir le fonctionnement"; "C'est un peu le bordel";
	Bases de données ("notamment une en économie, dont je sais plus le nom") utilisées par les profs de sa filière	0
	Base de données (Data Stream) à laquelle il accède via Neuchâtel	Usage modéré de cette BD, il profite de l'accès mais "ça vaudrait pas la peine de l'avoir ici"
	Utilise les sources et infos qu'il connaît d'avant son activité à la HEG	0
	Utilise son réseau comme source d'infos, notamment pour les choses bancaires	0
	Pour l'administratif et la gestion, pas de besoins d'informations	"on fait tourner la machine"
		0 --> "dois réapprendre la recherche; tout a changé"

(suite)	Partisan du livre physique	"culture has-been"
	Réaction aux chiffres: "il y a probablement beaucoup + de ressources en ligne"; dans l'habitude d'un chercheur l'écart est encore plus grand	0
	Utilise surtout des articles de périodiques scientifiques en ligne, ou Web of Science et quelques bases de données; y accède via les abonnements du Consortium, mais sans passer par la page web de l'Infothèque, "va directement aux journaux qu'il connaît"	0
	Commence souvent ses recherches directement dans une BD spécialisée dans le domaine (ex Medline). Utilise moteur de recherche "pour chercheur", pas les mêmes outils que des bibliothécaires	0
		Réaction à l'image proposée: "il manque l'aspect social dans ces chiffres" et le renseignement, le service ; "la bibliothèque est un lieu de vie"
	Enseignement: FORESTER (plateforme de recherche pour son domaine, qui rassemble ce qui se publie; accès sur login, licence sur login fournie par la HEG; il reçoit des alertes pour les mots-clefs qu'il a spécifiés) Livres (il fait des demandes d'acquisition, des commandes, parfois demande de prêt interbibliothèques avec l'UniGe); parfois monte les chercher, parfois utilise ReRo	"sujet très ciblé donc facile à délimiter"
	N'utilise pas de livres en ligne	0
	Les recherches d'infos qu'il fait sont très ponctuelles, prend pas trop de temps dans l'année	"sur 15 jours en été pour actualiser les cours"
	Enseignement: Livres en séminaire pour ses étudiants	0
	Administratif: pas de besoins; les informations utilisées sont des directives, donc les nouveautés leur arrivent par ce biais	0
	Réaction à l'image: "j'aime pas le terme académique" (qui renvoie à l'uni, classique) alors qu'en HES on est dans de la pratique;	0
		il y a eu un changement de paradigme en recherche: avant on cherchait de l'info et on était content si on trouvait quelque chose, alors qu'aujourd'hui il faut trouver la bonne chose parmi beaucoup de résultats;
	Lis des journaux (de la région comme Bilan, Tribune de Genève, ...); se tient au courant de ce qui se fait des les autres écoles, des problématiques du tissu économique de la région; de la situation politique aussi (en CH et à GE)	Reçoit certains de ces journaux directement à son bureau; d'autres à domicile; Lis ces journaux en format papier
	C'est son adjointe qui fait les recherches quand de l'information est nécessaire, donc ne sais pas trop comment ça se fait	0
	Enseignement (pour préparer): livres de référence, essentiellement sur l'ipad, en libre accès sur le net	Parce que c'est efficace; prend moins de place; pas le côté "fastidieux" de l'emprunt-retour; "l'offre numérique est plus grande"; possibilité d'aller directement au passage utile; possibilité de stabilo-bosser le doc qui est "à soi"
	Recherche: librairies digitales, par ex IEEE et ACM (papiers de recherche et conférences) (accessibles via les abos de l'Infothèque); se rend spécifiquement sur tel article qu'on lui a conseillé	"les choses de pointe doivent être en ligne"
		0 "Je vais jamais sur le papier"; "l'acquisition de revues papier est inutile et devrait être
	Fait des recherches dans Google Scholar, recherche par requêtes; suivi de conférences importantes	"On les connaît" (= on sait où aller chercher)
IMG INFOBESITE	Difficultés mentionnées	Remarques
	Peu de temps pour se documenter, chercher des infos	0
		0 "se rend compte qu'il utilise moins qu'il pourrait"
	Beaucoup d'information, de + en + de revues	"mais on connaît les bonnes alors ça va"; l'information académique on sait où aller la chercher"
	Quelques revues pas accessibles; exemple de Jstor	Mais les doctorants y accèdent via d'autres universités donc par grave
	Accès: parfois besoin d'information grise, alors font la recherche sur demande	0
		0 "salue les efforts de l'Infothèque"
	Problème de temps: "littérature review prend trop de temps", "pas le temps de se documenter au bureau"	0

(suite)

	Beaucoup d'information, difficile de trouver la bonne information	"c'est la croix et la bannière pour trouver de l'info relevant"
	Infos utilisables et "textbook" difficiles à trouver; c'est difficile de trouver l'idéal pour les exercices, "on doit prendre ce qu'il y a"	Finalement connaît les "bons" moteurs de recherche; "aussi par les contacts"
	Parfois accès bloqués quand il s'agit d'informations liées à des rapports de recherche	0
	Pour la préparation des cours: difficile de trouver des exercices-infos d'actualité et adaptées pour le niveau des étudiants	"gros travail pour trier, agglomérer du contenu pertinent"
	Pas inquiet par l'infobésité. Sensible plutôt aux notions de Big Data: question d'analyser les données qu'on a, d'être prospectif plutôt que basé sur le passé;	"beaucoup de données brutes"
	Il est impossible d'être exhaustif, "on le sait et on fait avec", l'important étant de ne "pas être statique"	0
	Trop de choses sortent quotidiennement (données bancaires, rapports, synthèses,...)	"On est noyés d'infos, ça éloigne de l'essentiel"; "Beaucoup de tri à faire"
		0 Choix effectué: sélectionner quelques sources (personnes) et les suivre seulement eux. "Ou ne pas suivre du tout"
		0 "Il faut prendre du recul"
	"Sûr de n'utiliser que 1% des ressources utiles et disponibles; mais pas le temps"; "on répond dans l'urgence aux besoins ponctuels"	"Il faudrait pouvoir s'adapter aux nouveaux outils"
	Difficultés: Parfois difficile de retrouver les choses dont on sait pourtant qu'elles existent (alternative: on réessaie le lendemain, essai avec d'autres mots clefs,...)	0
		0 "ça prend du temps mais c'est gérable"
	A peu de temps pour lire des livres, ça c'est trop long	0
	"Nouveaux livres ne veut pas dire nouvelles connaissances" --> il faut repérer les nouvelles connaissances qui apparaissent, dans la masse de nouveaux documents, mais donc c'est pas grave de ne pas pouvoir suivre tous les nouveaux documents qui paraissent	0
	Parfois problème d'accès, dans ce cas soit il ignore et tant pis, soit demande directement à l'auteur	0
	Le "trop" peut être un problème si on sait pas ce que l'on cherche, mais il connaît son domaine alors ça va.	Réaction à l'image: "évidemment, c'est le trop" Est-ce un problème? "Non."
		0 --> les infos s'enchaînent, les bibliographies se répondent donc ce qui est de qualité sort du lot
	Pas de blocage d'accès... jamais de refus quand on commande un livre à l'Infolthèque...	0
		0 La recherche en ligne est + efficace, avec les mots clefs
		0 Enseigne des matières "fondamentales" donc dont la théorie change peu, alors pas difficile d'actualiser...
	Réaction à l'image: c'est l'infobésité; "je pense aux étudiants, quelle vie de fou" "il faut apprendre à analyser pour trouver la bonne information"; beaucoup de bruit parce que "tout le monde imagine avoir des choses importantes à dire"	
		Avant on était frustrés par le manque, maintenant on est écoeurés par le trop
	Dans sa pratique: on est de + en + sollicité; il y a de + en + de documents, de courriels,...	0
	Autre problème: l'archivage des informations: comment classer, avec quels mots-clefs... informatisé oui mais c'est volatile... problème d'interfaces dont on dépend; "ça va être un vrai problème";	c'est un enjeu pour la filière ID
	Autre problème: manque de temps;	"le temps c'est un luxe qu'il faudrait s'accorder"
	Réaction à l'image: "Oui, domaine de l'infobésité..." Mais "on connaît les sources dignes de confiance"	0
	Il y a le risque de passer à côté, mais ce qui compte revient donc ça se voit	"la qualité des sources sert de filtre" "par exemple sur Google Scholar on trouve tout ce qui compte"
	Prend du temps mais "on peut difficilement sous-traiter car la recherche éveille les idées etc"	"la recherche est toujours opportuniste: une chose renvoie à une autre, c'est de l'exploration" "chaque recherche influence la suite"

(suite)

IMG FREQUENTA	Usages mentionnés	Remarques
	Voit l'Infothèque comme un outil de travail	"Element central dans un tel institut"
	Y passe trop peu de temps à son goût	"Volonté de feuilleter des articles hebdomadairement; Va finalement s'y promener qu'une fois par mois"
	N'a pas besoin de s'y déplacer physiquement, mais c'est sympathique pour découvrir des choses	0
	Usage des livres en séminaire pour ses étudiants et bases de données	0
	Usage du service de classement et référencement des travaux et publications des professeurs; consulte (parfois) les listes de nouveautés que l'Infothèque envoie	0
	Utilise pas les locaux comme lien avec les étudiants	"présence du prof en classe ou dans son bureau" "une forme de distance d'avec les étudiants" "bibliothèque pour le travail entre étudiants"
	Pour l'enseignement: BD (ex American Business Review), outils de recherche; ScholarVox; surtout des ressources on line donc	0
	Demandes d'acquisition	"besoin de faire acheter des livres en anglais pour les étudiants " (remarque faite 2x !)
	Usage: Un cours qui a été fait dans le cadre du "programme didactique" (recherche)	0
	Pour les tâches administratives: pas d'usage de l'Infothèque	0
	0	"En IG on a un autre métier, on a pas besoin de la bibliothèque"
	Réaction à l'image: que des livres, image décalée, monde décalé, "pas notre façon de travailler"	0
	Fréquente l'Infothèque pour se promener; "espace détente"; consultation (feuillette, prend articles en photo, se propose d'y retourner, ne le fais jamais)	0
	Il ne va pas y chercher des livres, faire des bibliographies --> ça c'est les assistants	0
	En matière d'info, a "tout ce qu'il lui faut par ailleurs": Achète livres vraiment utiles sur Amazon, sinon utilise information libre et gratuite sur le web; ou aussi les infos de FORESTER (pour la filière IG, sur budget de recherche), GARDNER aussi.	0
	Voit surtout la biblio comme un lieu de travail pour les étudiants. La biblio est une aide pour les étudiants qui savent pas (guide références bibliographiques, aide pour les travaux de bachelor,...); c'est bien de faire des jeudis-wikipédia (mais n'y va pas)	0
	Bouquine-feuillette des livres quand il monte à l'Infothèque pour autre chose; repère des choses qu'il prévoit de lire (ou "espère pouvoir lire... dans un monde idéal...")	0
	Voit la biblio comme un lieu accueillant, où se promener, où se poser...	Idee de "nostalgie des études"; "cadre de la biblio fait partie des lieux importants"
	Espace de travail important pour les vacataires, qui ont pas forcément de bureau	0
	Monte volontiers (mais env. 2x par année seulement) se faire expliquer des choses directement par quelqu'un de l'Infothèque	"privilégie le contact ponctuel direct"; gêne d'oublier les choses entre deux explications sur la même question;
	Réaction à l'image: "voit pas de situation réelle à mettre en lien"	0
	Usage de l'Infothèque: virtuellement (via les ressources du consortium)	0
	Parfois monte consulter le journal "J'assiste" (parcours le sommaire, feuillette)	0
	Parfois réservation de livre ou demande d'acquisition (par exemple + d'exemplaires, pour les étudiants)	0
	0	"l'Infothèque est pas une bibliothèque poussée"
	0	"content de l'Infothèque globalement"
	Va à l'Infothèque pour emprunter des ouvrages et (rare) consulter des périodiques	0

(suite)

	Trouve bien que l'Infothèque soit un lieu pour organiser des événements (vernissages, accueil de nouveaux étudiants erasmus etc)	...notamment parce que "endroit le plus joli de l'école", aspect/cadre académique, support de l'équipe de l'Infothèque (interventions, disponibilité,...)	
	Pour les étudiants: bien de faire des séances d'infos aux nouveaux; formation à la recherche et pour les bibliographies; bien de faire des cours en e-learning (projet)		0
	Pour les étudiants: utile pour travailler pour les examens, lieu de vie (2x), lieu de tranquillité; lieu de partage entre profs et étudiants;		0
	Réaction à l'image: c'est une époque révolue, ya que des livres; "mes enfants (les jeunes) travaillent pas du tout comme ça sur des livres, ensemble, ils travaillent ensemble à distance et sur des ordi"		0
	"Peut être que les prochaines infothèques n'auront même pas de locaux, ce sera des gens qui répondront à des demandes en ligne"; MAIS "reste convaincue que la bibliothèque comme lieu de travail, cosy, permettant d'être coupé du monde (être coupé du monde permet de réfléchir), est important"		0
	Usage de l'Infothèque: ne s'y rend pas, "mais c'est de ma faute"		0
	Idéalement avoir un coin café avec les journaux, comme avant; utile pour les étudiants.. Après a plus eu le temps d'y aller de toute façon		0
	Réaction à l'image: "Ah c'est le passé ça, c'est une image d'histoire"		0
	Accès aux revues en ligne		0
	Parfois commande une version papier si le doc existe pas en ligne	"d'ailleurs on ne devrait acquérir que sur demande des profs plutôt que tout et n'importe quoi dont on n'est pas sûrs que ce soit utile"	
SUGGESTIONS	Idées évoquées	Remarques	
	Les étudiants auraient besoin de plus de places de travail		0
	Rien à ajouter sur les services: est satisfait des réponses à ses questions, les gens sont disponibles et compétents, locaux accueillants; problème d'emploi du temps seulement.		0
	Publications des profs: contrôler 2x/an les publications des gens, leur rappeler de les envoyer		0
	L'Infothèque "pourrait être + vivante": événements ponctuels (mais sans empiéter sur les idées de l'école, comme les conférences etc), apéro-info pour les étudiants, ...	"Pour quels publics? Sous quelle forme? Je sais pas"	
	A quelques idées mais en discute déjà au niveau de l'administration, "ils savent déjà"		0
	Priorité aux étudiants	"les profs doivent savoir faire eux-même"	
	Horaires plus étendus (pour les étudiants): 24h/24? Le samedi?		0
	Faire des collaborations, car certaines ressources nécessaires sont pas dans le domaine de la HEG mais sont dispo dans d'autres institutions		0
		"prendre conscience de l'anglophonie", à prendre en compte dans les réflexions, la collection,...	0
	Veille sur les sujets intéressants pour les profs, et leur amener l'info (par ex via Twitter)		0
	-		
	La biblio devrait donner la possibilité de faire toutes les recherches depuis une interface, sans avoir à changer d'outils		0
	L'Infothèque devrait faire pression pour que les outils de recherche soient meilleurs: par exemple "le moteur de Web Of Science est mauvais, Rero idem, Scholarvox aussi..."; "c'est peut-être pas au niveau de l'Infothèque" mais il faudrait faire pression sur ces éditeurs/partenaires pour qu'ils développent leurs outils	"on a besoin d'outils décents"	
	Aide pour les profs qui publient: l'Infothèque pourrait proposer des journaux de qualité et Open Access pour les différents domaines des profs, afin de proposer une alternative aux périodiques scientifiques reconnus mais très fermés		0

(suite)

	Etendre les horaires pour les étudiants	0
		"Apprécie pouvoir être proche de la biblio" Pas de risques avec le nouveau bâtiment? "Non, la biblio de l'uni pourrait fusionner avec l'Infothèque et donc elle irait au bâtiment A"
		0 besoin de professionnels pour répondre aux demandes, c'est le cas donc satisfait
	A donné l'exemple de Nestlé, qui a fermé ses coll physiques pour axer son effort sur les ressources en ligne et la recherche spécialisée; Est-ce un exemple pour la HEG? "Ce serait malheureux"	--> "tournant à venir": bib générale pour les étudiants, etdes spécialistes pur répondre aux besoins des professeurs
	L'infothèque n'y peut pas grand-chose, mais "la biblio devrait être un peu magique", "on a pas l'ancienneté"; la biblio devrait être un lieu en tant que tel, pas juste un étage, devrait être plus centrale;	0
	La biblio reste un lieu central; est pour le maintien du "lieu de rencontre, de culture, d'information"	"La biblio idéale: image à l'américaine, de grands rayonnages avec des tables au milieu avec des lampes vertes"
		0 "tout ce qu'elles font [l'équipe de l'infothèque] ça me paraît pertinent, c'est bien, c'est dans la bonne direction"
	Voit la biblio pour les étudiants et pour les enseignants, "pour tout le monde"	à propos des profs: "Il faut bien qu'il prépare ses cours"
		0 "ça me va bien comme ça, je suis assez classique"
	"je crois que + l'infothèque fait, - les étudiants (et profs) font"; la démarche d'acquisition de connaissances est importante, c'est un "parcours initiatique à faire par soi-même"; idée que "L'infothèque peut faciliter, mais ne doit pas se substituer à".	0
		0 "ce qu'elle font [l'équipe de l'infothèque], elles le font très bien", "professionnalisme, dynamisme"; "Gwenola a toujours plein d'idées, je me fais pas de souci pour l'Infothèque"
	Les tâches de l'Infothèque sont de "tenir à jour le site des publications" (répertorier les publ des chercheurs et archiver ces publ) et gérer les abonnements aux médias en ligne	0
	Peut-être devraient trouver une alternative à ScholarVox (streaming donc on ne peut rien annoter ni avoir sa copie perso, ...); par exemple du type Kindle.	ScholarVox = système "pas terrible"
	Ne pas perdre chercher à faire à la place des chercheurs	"profs autonomes", "lui-même sait pass ce qui l'intéresse", "construire son propre réseau d'informations", "il faut laisser les chercheurs aller eux-même chercher l'info, sinon ça fera de l'infobésité", "en plus, difficulté de déléguer la rech, car trop spécialisée"
	Mission de l'Infothèque devrait être d'éduquer, de former les étudiants à cette démarche de recherche; cours de recherche dans les sources d'information;	"L'accès à l'infothèque doit se faire personnellement"
SUGGESTIONS SUIVI	Idées évoquées	Remarques
	Les chercheurs sont des individualistes, il faut "continuer même si on obtient peu de retours" (à faire des rappels réguliers, des listes de nouveautés, etc)	"bombarder avec des infos sur les services, sur les BD, ..." "pas être trop général"
	Pas de besoin spécifique pour le suivi; il y a les réunions de direction, la "commission Infothèque", etc pour faire remonter les infos	"Quand on a un besoin on s'exprime directement"
	Faire des sondages pour les étudiants, mais pas pour les profs, qui sont déjà souvent mis à contribution	"les profs s'expriment, ça doit venir d'eux"
	Newsletter, page web	"pas trop d'info", "pas rabâcher"
	Préfère le contact personnel, directement aller voir la responsable de la biblio	"approche personnelle"

(suite et fin)

	Observer les profs qui viennent à la biblio, faire des statistiques d'usage et une "enquête" quand on les croise	Remarque glissée à ce propos: "Par exemple si beaucoup de profs y passent, c'est bien. Sans jugement de valeur hein."
		0 "La biblio devrait se vendre", pour montrer ce qui existe, etc. "être proactif", utiliser les réseaux sociaux,...
	Des rencontres annuelles, générales, les gens viendraient pas	"prend trop de temps"
		0 "Le problème est ailleurs: il faudrait une reconfiguration du temps de travail des profs pour qu'ils aient le temps. Actuellement les profs sont toujours en production, pas de temps pour la réflexion. Ce qui est un problème pour la recherche." "pas d'idée de solution face à cette contradiction"
	Pourrait faire un TB tous les 3-5 ans environ., pour les questions de stratégie...	0
	Pour les questions d'acquisitions etc, se référer plutôt à des statistiques d'usage (par exemple les accès aux bases de données ("là aussi la biblio devrait être proactive dans la démarche, exiger ces informations de la part des éditeurs"))	0
	Sondage à faire auprès des lecteurs lors du retour/prêt de documents	0
	Être dispo en cas de demandes d'acquisition ou de questions (ce qui est le cas)	question de disponibilité pour les vacataires par exemple, qui sont peu là
		0 a l'impression que les profs viennent dire s'ils ont besoin de quelque chose, "c'est leur métier", "ils savent chercher", "c'est à eux de solliciter l'infothèque"
	Dans un monde idéal, serait formidable que la bibliothèque puisse devancer les besoins des profs, mais difficile car devraient alors être spécialistes dans plusieurs domaines; en cas de besoin, "l'initiative doit venir des experts, des profs"	0
	Il faudrait faire comprendre aux profs qu'ils sont bien accueillis et qu'ils doivent adresser leurs demandes direct à l'équipe;	"qu'on puisse associer le besoin/question à Ah, l'infothèque!"
		0 "Mes besoins n'évoluent pas"
	Choisir les revues en fonction des statistiques d'usage	0
	Demander aux profs quelles nouvelles revues ils aimeraient avoir	0

Focus group 1

Focus-group du 11 mai, 12h15	Traitement réponses aux entretiens en focus-groups									
	GENERAL		IMG EBOOKS			IMG INFOBESITE	IMG FREQUENTATION	GENERAL (2)		
	Activités au sein de la HEG	Assistants?	Usage numérique/papier	Provenance des infos qu'ils utilisent	Temps demandé par ces recherches de doc	Difficultés?	Comment utilisez-vous l'Infothèque?	Suggestions de services/ressources?	Suggestion pour la démarche de connaissance des besoins?	Remarques supplémentaires?
1	Filière EE, Assistant d'enseignement + activités de recherche (dans une équipe de 5-6 chercheurs; font de la recherche théorique et publient des articles)	-	"Livres sont passés de mode en économie politique, c'est + des articles"; difficulté de se déplacer donc usage de + de ressources en ligne		Sélectionne au passage des articles et les classe dans des dossiers; Cibler les revues importantes; "une fois les acteurs connus on est pas trop perdu", on lit la table des matières des publications	Embargo sur certaines revues (5 ans); Pas accès à American... (?), Science, Nature	Usage des accès aux BDD, recherche d'articles et A-to-Z; emprunts parfois; usage aussi lors de la publication d'articles (précise: "demande à ce que l'infothèque ne référence pas comme une de leurs publications les comptes rendus de conférences)	La LNA est trop générale (ne la lit plus); une veille personnalisée ne serait pas justifiable parce que peu de chercheurs travaillent sur les mêmes questions... (demanderait trop de ressources);	"Il faut que l'infothèque comprenne quels sont les différents groupes de recherche, ce qu'ils font et ce dont ils ont besoin"; "L'infothèque pourrait pousser pour plus de synergie à l'intérieur de l'école"; identifier les domaines des profs (c'est eux qui passent les infos à leurs groupes de rech)	
2	Filière EE, Recherche pour mandant privés	-	Importance des bases de données (littérature scientifique, bio-médical, web of science); Consulte bcp en ligne; a recours au papier quand il faut potasser un sujet de fond;	Veille en suivant son flux Twitter (donc suit des liens internet vers les articles)			Parfois pose des questions pointues p. ex. sur Web of Science etc			
3	ID, Beaucoup de recherche en informatique	-	c'est + pratique et rapide de travailler avec les ressources en ligne; utilise beaucoup PubMed		la rech d'infos prend env 1/3 de son temps; "ça fait partie intégrante du travail", c'est pas une charge			La LNA peut être filtrée par domaine	Par exemple on pourrait faire une Base avec liste des différents projets de l'école avec petit descriptif; cf liste de projet à Coirre, eux ils centralisent...	
4	ID, Enseignement (1-2 cours/semestre), Recherche et rédaction d'articles avec le prof (p. ex pour les biblios en CH), et tâches administratives dans la filière bilingue	-			"Faire une veille perso c'est important"; "Lire un article entier c'est rare"	"on perçoit surtout les ress papier de l'Infothèque, on est peu au courant des nouveaux trucs en ligne"; "Accès scholarVox pas facile"; lire et faire des recherches ça prend du temps";		La LNA "vaut la peine"	Par exemple on pourrait faire une Base avec liste des différents projets de l'école avec petit descriptif; rassembler les problématiques des différents groupes de projet (pour plus de collaboration entre les chercheurs et pour que l'Infothèque puisse cibler ses news)	
5	IG, Enseignement (TPs, informatique) et Projet de recherche sur mandat	-	Pour l'enseignement, peu de recherches à faire. Pour la recherche: internet		Temps? "Assez rapide parce que peu à mettre à jour"; on prend le temps de le faire selon les besoins	Difficulté: "être à 5 sur un bouquin c'est peu pratique"	vient rarement.	veille personnalisée serait intéressante; serait intéressant de proposer des formations car les personnes y iraient de leur plein gré;		
6	IG (+IBM): Enseignement principalement, + participe à un projet informatique pour la filière IBM	-	Les ressources changent, pas de livres sur ses thématiques; "trouve tout sur des forums (comme point d'entrée), en ligne"; "pour chercher dans un ebook ou article on peut faire CTRL +F "		Quand il faut faire des recherches pour un projet neuf ça prend du temps (~20-30%) (il faut comprendre comment le sujet s'articule); mais la dynamique du travail en groupe ça aide	trouve le processus de recherche frustrant; "ne sait pas si on va trouver quelque chose"; difficile de trouver l'information précise que l'on cherche;	usage du prêt entre bibliothèques parfois; emprunte peu; aide à la rédaction des références; les gens ne savent pas qu'ils peuvent faire des suggestions; vient peu à l'Infothèque. Contacte des gens par ailleurs s'il a des soucis.		Donner la possibilité d'acquérir des ressources "pour pas avoir à les hacker"	

Focus group 2

Traitement réponses aux entretiens en focus-groups										
Focus-group du 15 mai, 12h15	GENERAL		IMG EBOOKS			IMG INFOBESITE	IMG FREQUENTATION	GENERAL (2)		
	Activités au sein de la HEG	Assistants?	Usage numérique/papier	Provenance des infos qu'ils utilisent	Temps demandé par ces recherches de doc	Difficultés?	Comment utilisez-vous l'Infothèque?	Suggestions de services/ressources?	Suggestion pour la démarche de connaissance des besoins?	Remarques supplémentaires?
1	Filière EE; recherche à 100%	-	"Chiffres impressionnants", mais "comme une goutte d'eau dans la littérature"; A besoin de beaucoup de choses différentes; surtout des ressources en ligne, articles scientifiques;		Rechercher et lire prennent env. 50% du temps; alors s'il fallait passer par les livres ce serait trop long...	Peine à accéder à cause des restrictions (abos pas acquis par la HEG) (et quand ça arrive, ne pense pas à demander aux bib ce qu'il en est, il trouve par ailleurs l'info voulue); pas de PEB sur le canton de Genève;	Connait le PEB. Utilise liste des BDD;	proposer un programme de détection de plagiat; la newsletter qu'on a c'est déjà bien;		
2	IBM; assistant d'enseignement (en classe, admin pour les élèves, ...); fait peu de prépa (ça c'est le prof)	-	A utilisé bcp de livres pour son TB; Utilise les deux types de ressources: livre pour la théorie et internet pour les exemples	Utilise magazines (p. ex. l'application du Financial Times) pour se tenir au courant des nouveautés; pas d'alertes;	Sur Google on trouve direct beaucoup sur un sujet, avec un livre c'est plus long;	Langue (+ de ressources en anglais, alors si on maîtrise pas...) (difficile aussi d'identifier les termes de recherche, de pas limiter); questions d'ouverture de la biblio, de prêt inter, ... se déplacer est un problème; accès simultanés bloqués; "si c'est pas ouvert, c'est pas ouvert",		A réalisé une liste des ressources utiles sur son sujet; l'Infothèque pourrait s'en inspirer et proposer ça pour les autres groupes de recherche;		
3	IG, Assistant d'enseignement	-	"En IG on a pas le réflexe du papier" ("parce que sujets axés pratique"); "pour les étudiants IG, si c'est pas sur le web, ça existe pas"; le livre c'est "+ introductif que les articles, c'est pas la même approche"	Utilise des flux pour se tenir au courant; aussi Twitter; a des alertes avec Google Alertes et suit les nouveautés de ScholarVox (pour les conseiller aux étudiants); les BDD permettent de trouver la bonne source";		"Interface de scholarvox est un frein à la navigation"			L'école est petite donc les personnes sont faciles d'accès, on peut communiquer si besoin.	
4	ID, Assistant d'enseignement (TP's, corrections, admin,...) + aide son prof pour ses propres recherches	-	Commence par recherches sur internet, puis emprunte beaucoup pour vérifier. "livres vieux alors que articles en ligne sont à jour".				utilise bcp les services annexes, par exemple le scanner, la relueuse, les clickers,...	on pourrait utiliser l'infothèque pour rdv avec les étudiants; "pas assez de box", besoin d'espace; faire plus de pub par exemple pour les clickers; proposer des choses innovantes;		
5	ID, assistant pour des projets de mandat (auparavant, a été assistant d'enseignement)	-	"Différence Google (web) et les ressources en ligne de la HEG: il passe par les BDD pour besoins précis, vient chercher des livres pour des trucs techniques, mais l'info qu'il utilise vient du net; "première source = internet"	Utilise des flux RSS (notamment pour les articles qui sont cités par d'autres), la LNA, le web aussi;	Temps? Ça dépend des besoins; pour comprendre utilise livre, pour avoir vite une info va sur le web; "recherche semble long quand on a besoin d'info rapidement";	Délicat de savoir comment formuler, savoir ce qu'on veut chercher...	"regarde les livres pour pouvoir les conseiller aux étudiants"; va sur la liste des revues numériques;	Souhaiterait qu'on puisse réserver les box en ligne; infothèque pourrait apporter de l'aide pour rédaction pour des revues par ex. (aide déjà pr bibliogr); Flux des news pourrait être adressé aux étudiants aussi; Tutoriels pour logiciels ou BDD (ou liens vers des tutos existants); "vois pas trop ce qu'elle pourrait faire de mieux"		
6	IBM, projets	-	"pas surpris par ces chiffres"; lui emprunte rarement des livres, utilise + les ressources en ligne; "les livres qu'il cherche en papier, il les trouve format électronique alors abandonne le papier"; (format numérique = "économie de temps")	Utilise Google Scholar	"a l'impression que le temps de chercher par soi-même prend autant de temps que de venir demander à l'infothèque"	Limites du livre papier: horaires de la biblio et disponibilité;		On pourrait avoir toutes les coll. en double (papier/numérique) pour éviter le problème des horaires et celui des accès simultanés; Acquiesce à l'idée de liste des ressources utiles pour les diff sujets des chercheurs		

Focus group 3

Traitement réponses aux entretiens en focus-groups										
Focus-group du 19 mai, 12h15	GENERAL		IMG EBOOKS			IMG INFOBESITE	IMG FREQUENTATION	GENERAL (2)		
	Activités au sein de la HEG	Assistants?	Usage numérique/papier	Provenance des infos qu'ils utilisent	Temps demandé par ces recherches de doc	Difficultés?	Comment utilisez-vous l'Infothèque?	Suggestions de services/ressources?	Suggestion pour la démarche de connaissance des besoins?	Remarques supplémentaires?
1	Filière ID + EE, enseignement; mandats de recherche ponctuels (50%)	non	"Moi je vais défendre le papier": dans le domaine ID il existe beaucoup de ressources papier; les propositions d'acquisition sont bien traitées;	Utilise bcp la tablette pour télécharger des articles; Parfois se déplace à l'uni pour palier les manques, ou demande à des collègues;	ça prend beaucoup de temps de faire de la synthèse;	Il manque des accès à certaines sources d'information (ex Jstor, BDD en sciences humaines,...), ("c'est pas de la faute de l'Infothèque")	Connaît les sessions Wikipédia à l'Infothèque (mais n'y est pas encore venu); "trop d'élèves pour prendre des rdv's ici"; consulte les nouveautés, consulte les revues (pour voir ce qu'il va emprunter ou pas); "ne sait pas trop si ose rester au coin café quand il y a des étudiants"	Pourrait proposer des formations pour utiliser les tablettes (applications et fonctions, etc); Développer le prêt inter dans le canton de Genève; "ScolarVox est pas terrible", on pourrait développer des rayonnages, à gérer comme des livres (emprunt, pas besoin d'être en ligne...);	Le guide d'usage de la HEG pourrait laisser plus de place à l'Infothèque (p ex 2 pages pour donner l'essentiel);	
2	Filière EE, prof HEG depuis 10 ans; enseignement en bachelier, master et formation continue; mandat à l'extérieur;	assistant pour l'enseignement (cours) et aussi pour les mandats)	"Préfère travailler avec le papier, une question de génération?"; "c'est un équilibre qui convient..."	On a l'essentiel des revues en EE et en management;	En phase de productivité on essaie de faire au plus vite (on a besoin d'infos précises, là on est bien outillés), VS en phase de documentation c'est bien de prendre le temps de se perdre pour être créatif (là ce serait bien de développer des outils pour cette exploration, sinon risque de perdre du temps par ex. avec Google "basic")	Manque la revue INFORMS (articles de référence de haut niveau)	Réaction à l'image: "image traditionnelle du partage, tient pas compte des nouvelles technologies"; consulte les nouveautés ("ça vit, c'est constamment changé"); Par rapport au lieu: "s'impose des barrières pour laisser la place aux étudiants";	Aurait aimé que la bib vienne chez tous les profs pour aider à installer le VPN, pour formet et donner les infos, pour "palier au comportement paresseux des profs" ("aller à l'encontre des comportements par défaut"), ça serait un "réel avantage pour les recherches"	Inviter à un café d'échange à l'Infothèque de temps en temps;	
3	Filière EE, chargé d'enseignement (~50%), + un peu de mandats	collabore avec les assistants du prof resp	Réaction à l'image: Voit les livres comme un support pour les étudiants, et les informations en ligne pour les mandats;					Développer le prêt inter dans le canton de Genève;		
4	Filière EE, adjoint scientifique donc recherche avec un prof; enseignement aussi (en lien avec le même prof);	collabore avec les assistants du prof resp	Réaction à l'image: "ça va dans la bonne direction"; usage de "en " de ressources en ligne			Problème: infothèque possède moins d'accès qu'une uni classique, il y a des manques;	Réaction à l'image: "pourrait être une pub pour la biblio, pub pour l'école"; Accès aux BDD (par la liste-consortium ou directement sur la revue, grâce à l'ip de la HEG)	Pourrait faire de la pub pour les revues à l'accès moins évident; informer de comment on peut accéder aux articles si on a pas les accès; Scholarvox c'est moyen, on préférerait l'epub ou le pdf;	Il faudrait dire aux nouveaux profs et aux gens qui arrivent ce qui se fait (synthétiser les infos ex 2 pages dans un guide)	
5	Filière EE, engagé depuis 5 mois; enseignement, recherche appliquée, mandats, tâches administratives (au sein de la filière)	collabore avec les assistants du prof resp	Réaction à l'image: sur la tablette c'est des articles de presse; à l'Infothèque il y a des ordis, on est pas équipés de tablettes ("attention à ne pas vendre un rêve qui n'existe pas"); Par ailleurs, ces chiffres sont + importants qu'il aurait imaginé;		Recherche: parfois long pour pouvoir croiser les infos, trouver la plus fiable; délicat aussi de trouver l'info qui aille ac le niveau des étudiants (parfois il faut retravailler l'info); Importance de la recherche "imagination", pour sentir les tendances, pour la réflexion.. besoin d'information diversifiée;	"Si on a pas l'info en 3 clics on arrête de chercher" (donc c'est bien de multiplier les entrées/vitrines)	"Pour quelqu'un qui débarque", usage des accès aux ressources électroniques, venir consulter et emprunter, consulter les nouveautés, lieu où se reposer et lire des BD...	bien de multiplier les entrées/vitrines, pour faciliter l'accès aux informations; logistique: développer le prêt inter; A propos des étudiants qui "évitent l'Infothèque", il faudrait trouver un moyen pour "les faire goûter"... les profs pourraient y prendre part peut-être (faire faire des travaux qui les contraignent à aller, ou cours donnée dans les classes); L'Infothèque pourrait utiliser une chaîne youtube (utile pour recommander des lectures par ex); L'Infothèque pourrait être un lieu de rencontre entre profs et étudiants;	Inviter à un café d'échange à l'Infothèque de temps en temps --> susciter l'interaction (échanges informels); faire de même pour les étudiants (ou avec les étudiants);	
-										

Focus group 4

Focus-group du 21 mai, 12h15	Traitement réponses aux entretiens en focus-groups									
	GENERAL		IMG EBOOKS			IMG INFOBESITE	IMG FREQUENTATION	GENERAL (2)		
	Activités au sein de la HEG	Assistants?	Usage numérique/papier	Provenance des infos qu'ils utilisent	Temps demandé par ces recherches de doc	Difficultés?	Comment utilisez-vous l'infothèque?	Suggestions de services/ressources?	Suggestion pour la démarche de connaissance des besoins?	Remarques supplémentaires?
1	Filière ID, prof depuis 5 ans; enseignement + recherche + mandats (proportion dépend des projets)		Réaction à l'image: "question de support, de format de l'info"; "il faut savoir ce que l'on veut", "source électronique peut être utilisée de façon confortable"; Aspect pratique de pouvoir travailler simultanément sur la même source électronique (avec les assistants p ex.);		Fonc effort de préparer des bibliogr pour les étudiants, qui les consultent pas.	Délais courts quand on a besoin d'une info, PEB et demande d'acq prennent trop de temps;	"l'infothèque très réactive par rapport aux demandes faites";	La LNA pourrait être envoyée aussi aux étudiants (ou est-ce que le prof doit rester un intermédiaire?); Il y a quelque chose à faire autour de la communication au niveau des projets de recherche (parce que c'est centralisé mais pas communiqué) (aussi pour être en valeur le travail des chercheurs);	N'hésite pas à s'adresser direct à l'infothèque si besoin;	Unanimité: Infothèque = très bon outil + équipe géniale
2	Filière EE, enseignement (~30-40%), recherche (~50%), le reste en mandats		Réaction à l'image: "18000 ressources papier c'est beaucoup selon lui"; distinguer livres de référence (il y a du sens à les avoir, "livres pour apprendre"), VS en ligne, revues pour les choses éphémères; Utilise des livres de référence pour enseignement, VS pour la recherche plutôt des articles scientifiques; Parfois achète les livres qui lui sont importants pour lui;	Enseignement: livres de l'infothèque (qu'il fait acheter) (Mais "tendance des étudiants à ne pas lire ce qu'on leur donne"); va sur internet directement, p. ex. sur des forums où "les gens qui savent" mettent des liens;		ScholarVox est "une horreur" (avant, usage de "24Hour books")	Livres en SEM; fait des suggestions d'achat; connaît les activités d'animation qui peuvent être faites sur demande pour faire le lien entre les étu et l'infothèque ("très bonne expérience"); connaît le PEB; vient sur place pour consulter, dire bonjour...; a un bureau donc pas besoin de l'espace physique de l'infothèque;	Peut-être chercher une alternative à ScholarVox; Ne vous engagez pas dans l'anticipation des projets de recherche car besoins très différents ("c'est aux profs de venir", "projets de recherche changent tout le temps", "profs risquent de se lasser"); Ne veut pas de séances d'info supplémentaires;	N'hésite pas à s'adresser direct à l'infothèque si besoin;	Unanimité: Infothèque = très bon outil + équipe géniale
3	Filière ID, chargé d'enseignement: 60-70% enseignement, le reste: responsabilités au sein de la filière, mandats et enseignement en formation continue;		Usage de ~80% ressources électroniques et 20% papier (manuels); revues= online ;	Pour les revues, est abonné aux sommaires (veille perso); Accès aux BDD du consortium;		Problème de la langue pour bcp d'étudiants (anglais pas assez maîtrisé, la plupart des ressources en ligne sont en anglais);	Infothèque = outil de travail remarquable comme porte d'entrée (site web, guides, ...) ; fait des propositions d'achat (de + en + en textes électroniques); utilise essentiellement les BDD du consortium	A développer: réservoirs de textes (ebooks, dans le domaine ID); "aimerait utiliser + l'infothèque comme bibliothèque d'application" (p ex recevoir des étudiants dans un box, etc) mais il faudrait + de box et que les profs se sentent libres de les utiliser;		Unanimité: Infothèque = très bon outil + équipe géniale; "infothèque peut être une belle vitrine pour l'école"
4	Filière IBM, mais enseigne aussi en EE; chargé d'enseignement + activités admin pour la filière;		Utilise des livres de réf pour l'enseignement; pousse ses étudiants à acheter les livres aussi car "ils ont perdu l'habitude de devoir creuser et zappent bcp" ("paresse"); fait travailler ses étu sur les bibliographies, "a l'impression d'être le seul à demander ça"; les envoie vers l'infothèque; importance de cette démarche de recherche, qui met l'information en réseau...			N'aime pas Scholarvox ("lecture à l'écran ne permet pas de mémoriser/comprendre aussi bien que papier")		Voit la biblio comme un espace utile pour les étudiants, lieu d'aide; Cf exemple du Rolex Learning Center "génial d'avoir beaucoup d'espaces divers" (pour consulter, être en contact);		Unanimité: Infothèque = très bon outil + équipe géniale
5	Filière IG, prof depuis 17 ans (enseigne + responsabilités au sein de la filière pour un 60-80%; le reste = mandats)		"achète les bouquine dont ai besoin car aime les annoter", il en a bcp dans son bureau du coup; proportion livres/numérique = ~50-50; "livres en ligne on ne lit pas tout (Ctrl + F), on utilise de l'info ponctuelle;			Problème de la langue pour bcp d'étudiants (en IG, bcp d'infos sont en anglais); n'aime pas Scholarvox;	"Ne viens jamais à l'infothèque (sauf pour prolonger tjrs un même bouquin)";	Q° de veille personnalisée ou d'anticipation des besoins? "C'est aux profs de venir dire quand ils ont besoin de quelque chose, sinon ça ferait bcp de travail pour peu de résultats"; prêt de liseuses, si les livres en format epub existent pour le domaine...;	N'hésite pas à s'adresser direct à l'infothèque si besoin; souligne que les personnes sont disponibles ("se considère vraiment comme un service, ce qui est pas le cas du Centre Info"); se référer aux statistiques d'usage;	Unanimité: Infothèque = très bon outil + équipe géniale
-										

Annexe 7 : Guide d'entretien pour interview des bibliothécaires

Entretien avec l'équipe de l'Infothèque

05.08.2015

But : Approfondir ma connaissance de leur offre (services, fonds, etc)

- Par rapport à Rero, aux autres catalogues, à la collaboration avec d'autres catalogues
- **Acquisitions** : politique ? proportion par filière ? qui a la vision d'ensemble ?
 - choix des revues et quotidiens ? Choix des bases de données
 - liste des nouveautés, formulaire de propositions
- Cas des ebooks : quelle régularité d'acquisition ?
- Utilisation des revues et quotidiens ?
- Utilisation des livres en séminaire ?
- **Services** :
 - prêt ? (explications, accompagnement, rappels automatiques, ...)
 - formations et outils pour les différents domaines, utilisés ?
 - à quel rythme se donnent des formations ?
 - aide pour la publication des chercheurs de la HEG, utilisé ? depuis quand ?
 - « boîte à outils » sur le site web avec cotes, guide de citation, utilisation des bases de données,...

Annexe 8 : Résultat des interviews des bibliothécaires

Pour des raisons de confidentialité, la teneur des entretiens effectués avec les membres de l'équipe de l'Infothèques n'apparaît pas dans la version publique du mémoire.