

Développement de l'usage des bibliothèques des HEG de la HES-SO : enquête auprès des responsables et analyse des facteurs de non-usage

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

Par :

Solange CARO

Directrice du travail de Master :

Yolande ESTERMANN, professeur HES

Genève, 19 août 2016

Haute École de Gestion de Genève (HEG-GE)

Filière Information Science (IS)

Déclaration

Ce travail de Master est réalisé dans le cadre de l'examen final de la Haute école de gestion de Genève, en vue de l'obtention du titre de Master of Science en Sciences de l'information.

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

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

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

Fait à Lausanne, le 19.08.16

Solange Caro



Remerciements

J'adresse mes remerciements au niveau professionnel :

A M. Laurent Bagnoud, d'avoir initié ce mandat sur un thème qui me tient à cœur, pour le temps qu'il m'a accordé et les encouragements qu'il m'a transmis.

Aux directrices de la HEG-GE et de la HEIG-VD, de m'avoir accordé leur précieux temps pour partager leur vision stratégique de la gestion d'une bibliothèque de Haute école.

Aux responsables des bibliothèques de la HEIG-VD, de l'EHL, de la HE-VS, de l'Université de Fribourg et la répondante pour la HE-Arc ; pour leur confiance et leur accueil bienveillant. En particulier à la répondante de la HEG-GE pour sa grande disponibilité, sa sincérité et son engagement lors de nos échanges.

A ma directrice de Travail de master, Mme Yolande Estermann Wiskott pour ses conseils, son cadre et son humour qui m'ont permis de mener à terme ce travail.

Mes remerciements personnels vont à :

A Newton, qui, telle une bouée de secours, m'a porté pour ne pas me noyer dans ce travail.

A toutes celles et ceux qui ont croisé mon chemin et ont su trouver les mots soutenant.

A Florence et Viviane mes piliers, sur lesquelles j'ai pu m'appuyer pour mieux repartir.

A Caryl pour ses encouragements constants, son écoute et ses conseils vivifiants.

A ma sœur Lulu, la première à croire en moi, sans elle rien n'aurait été possible...

A mon frère Diego, malgré la distance, pour ses bols d'air qui m'ont offert une aération vitale des neurones.

A mes parents, Miriam et Bernardo, sans qui...ce travail n'existerait évidemment pas, mais surtout : il y a une partie de chacun d'eux dans ces pages.

A Leonor, ma fidèle compagne de route, grâce à qui le chemin a été plus léger et plus drôle.

A Amélie, Hervé et Tamara pour l'aide précieuse qu'ils m'ont apportée en relisant mon travail.

A mes camardes pour leur complicité et leur solidarité. Spécialement à Romaine ; santé !

A Damien, mon petit miracle, qui m'a donné la force et le soutien à tous les moments opportuns.

A la vie, qui m'a permis de comprendre que j'étais vivante à travers les douleurs et les joies qui furent miennes tout au long du chemin – certes tortueux- qui m'a amené jusqu'ici.

Résumé

Le domaine Economie & Service de la HES-SO est réparti dans six Hautes écoles de gestion (HEG) qui proposent une infrastructure de soutien à l'enseignement et à la recherche : la bibliothèque. Pour remplir sa mission, celle-ci fournit divers services ainsi qu'une collection adaptée aux domaines d'études des différentes filières. M. Laurent Bagnoud, responsable du domaine Economie & service, regrettant que la fréquentation des bibliothèques des HEG ne soit pas une pratique ancrée chez les étudiants, désire y remédier. Afin d'établir des recommandations utiles à l'élaboration d'un plan stratégique en matière de bibliothèques, cette enquête a été mandatée. L'objectif général est d'identifier dans la littérature les facteurs de non-usage et de réaliser une analyse de la situation des six bibliothèques des HEG. Des hypothèses ont été formulées suite aux observations du mandant. La revue de la littérature permet de les vérifier et d'identifier des facteurs de non-usage complémentaires. Pour analyser la situation, les responsables des bibliothèques des HEG ont été interrogés sur l'usage de leurs bibliothèques. Deux directrices (HEG-GE et HEIG-VD) ont par ailleurs répondu à ces questions. L'enquête a été complétée par une observation de l'architecture extérieure et intérieure des locaux. L'analyse des entretiens montre, de manière générale : que l'emplacement des bibliothèques sur le campus est déterminant et qu'elles manquent de visibilité au sein de l'école. La mission des bibliothèques et le niveau auquel elle se rattache (HEG ou HES-SO) restent flous. Les tâches et les services des bibliothèques ne semblent pas être reconnus, les professionnels cherchent des moyens pour collaborer et communiquer avec leur public. Le rôle de prescripteurs des enseignants, la formation aux compétences informationnelles et les représentations qu'ont les utilisateurs de la bibliothèque influencent son usage et sa fréquentation. Des enquêtes menées actuellement sur les non-utilisateurs pourront compléter cette étude. L'environnement de la bibliothèque est en mutation. L'avènement du numérique et la société de l'information influencent les pratiques des utilisateurs, mais aussi le concept même de bibliothèque et la pratique professionnelle. En prenant en compte ces différents facteurs et sur la base des analyses des résultats, des recommandations pour favoriser le développement de l'usage des bibliothèques sont formulées.

Mots-clés : HES-SO, HEG, fréquentation, usage, bibliothèques scientifiques, pratiques/compétences informationnelles, représentations sociales, sociologie des publics.

Table des matières

Déclaration.....	ii
Remerciements.....	iii
Résumé	iv
Liste des tableaux	viii
Sigles et Abréviations.....	ix
1. Introduction.....	1
1.1 Présentation du contexte et du mandat	1
1.2 Problématique générale	1
1.3 Etat de l’art	2
1.3.1 Fréquentation.....	3
1.3.2 Facteurs de non-usage selon les hypothèses du mandant	3
1.3.3 Autres facteurs de non-usage	6
1.4 Mission des bibliothèques et standards qualité.....	9
1.4.1 Standards de qualité	9
1.4.2 Architecture.....	11
1.4.3 Bonnes pratiques.....	12
1.4.4 Conclusion de l’état de l’art	12
1.5 But et objectifs de la recherche.....	13
1.6 Périmètre du travail.....	14
1.7 Etapas et planification	15
3. Méthodologie	16
3.1 Type de recherche, population et échantillon	16
3.2 Collecte et organisation des données	16
3.2.1 Préparation de la phase d’enquête (plan d’enquête)	16
3.2.2 Création des outils de collecte	17
3.2.3 Biais	20
3.3 Choix de la présentation des résultats et méthode d’analyse	21
4. Résultats.....	22
4.1 Synthèse des entretiens avec les responsables des bibliothèques des HEG.....	22
4.1.1 Mission : clarté et appui pour les demandes	22
4.1.2 Standards.....	23
4.1.3 Se démarquer des BU	23
4.2 Fréquentation	24

4.2.1	Niveau de satisfaction	24
4.2.2	Moyens envisagés pour attirer le public	24
4.2.3	Types de services offerts	26
4.3	Facteurs de non-usage.....	26
4.3.1	Parcours d'étude axé sur la pratique	26
4.3.2	Facteur socio-culturel.....	27
4.3.3	Rôle du corps enseignant	28
4.3.4	Visibilité et communication.....	29
4.3.5	Autres facteurs	29
4.4	Question anonyme	30
4.5	Autres remarques	30
4.6	Synthèse analyse SWOT.....	31
4.6.2	Analyse de la Bibliothèque Pérolles 2 (BP2) de Fribourg	32
4.7	Synthèse des entretiens des directrices de la HEG-GE et de la HEIG-VD	32
4.7.1	Place et rôle des bibliothèques	32
4.7.2	Fonction de la bibliothèque selon les filières.....	32
4.7.3	Adéquation des moyens.....	33
4.7.4	Visibilité et communication de la bibliothèque	33
4.7.5	Fréquentation et usage	33
4.7.6	Rôle du corps enseignant	34
4.7.7	Collaboration avec les responsables de la bibliothèque	34
4.7.8	Pertinence de la création d'une commission	34
4.7.9	Autres remarques.....	35
5.	Analyse.....	36
5.1	Mission et place de la bibliothèque au sein de l'école	36
5.2	Fréquentation et usage	39
5.3	Moyens d'attirer le public	42
5.3.1	Analyses Swot.....	42
5.3.2	Point de vue des directrices	43
6.	Recommandations	44
6.1	Mission des bibliothèques	44
6.2	Fréquentation et usage de la bibliothèque	45
6.3	Collaboration	46
6.4	Moyens de développement de l'usage de la bibliothèque	48
6.4.1	Horaires	49
6.5	Autres recommandations	50

6.5.1	Reconnaissance de la profession	50
6.5.2	Nouveaux modèles	51
6.5.3	Architecture.....	51
7.	Discussion et conclusion	53
	Bibliographie	57
Annexe 1 :	Recommandations pour l'architecture des bibliothèques selon M.-F- Bisbrouck....	60
Annexe 2 :	Grille d'entretiens des responsables des bibliothèques	61
Annexe 2 :	Grille d'entretiens des directeurs des HEG	63
Annexe 4 :	Grille d'observation de l'architecture	65
Annexe 5 :	HE-Arc : Compte-rendu de l'entretien avec la représentante de la bibliothèque	67
Annexe 6 :	EHL : Compte-rendu de l'entretien avec le responsable de la bibliothèque	73
Annexe 7 :	HEG-GE : Compte-rendu de l'entretien avec la représentante de la bibliothèque ..	78
Annexe 8 :	HEIG-VD : Compte-rendu de l'entretien avec la représentante de la bibliothèque .	85
Annexe 9 :	HE-VS : Compte-rendu de l'entretien avec la représentante de la bibliothèque	92
Annexe 10 :	HEG-FR : Compte-rendu de l'entretien avec le représentant de la bibliothèque de l'Université de Fribourg.....	98
Annexe 11 :	Compte-rendu de l'entretien avec la représentante de la HEG-GE.....	105
Annexe 12 :	Compte-rendu de l'entretien avec la représentante de la HEIG-VD	108
Annexe 13 :	Résultats de l'observation de l'architecture	114

Liste des tableaux

Tableau 1 : Analyse SWOT des bibliothèques des HEG	31
Tableau 2 : Analyse SWOT de la BP2 de Fribourg.....	32

Sigles et Abréviations

AoU : Archive ouverte de l'Université de Genève

ArODES : Archive ouverte du domaine économie et service HES-SO

HES-SO : Haute école spécialisée de Suisse occidentale

Nebis : Réseau de bibliothèques et de centres d'information en Suisse

PEB : Prêt entre bibliothèques

ReRo : Réseau des bibliothèques de Suisse occidentale

SAP : System application product

SLSP : Swiss Library Service Platform

SWOT : Strength, Weaknesses, Opportunities, Threats (Force, Faiblesses, Opportunités, Menaces)

TB : Travail de bachelor

TM : Travail de master

VPN : Virtual Private Network

EHL : Ecole hôtelière de Lausanne

HE-Arc : Haute école de gestion Arc à Neuchâtel

HEG-FR : Haute école de gestion de Fribourg (HEG- FR)

HEG-GE : Haute école de gestion de Genève (HEG-GE)

HEIG-VD : Haute école d'Ingénierie et de Gestion du Canton de Vaud (HEIG-VD)

HE-VS : Haute école de gestion & tourisme du Valais (HE-VS)

NTIC : Nouvelles technologies de l'information et de la communication

1. Introduction

1.1 Présentation du contexte et du mandat

La Haute école spécialisée de Suisse occidentale (HES-SO), créée en 1998, est composée aujourd'hui de 28 écoles situées dans 7 cantons, reconnues au plan national et international au niveau de l'enseignement supérieur. Elle comprend près de 20'000 étudiants répartis dans les 6 domaines d'études et de recherche suivants : Design & Arts visuels, Economie & Services, Ingénierie & Architecture, Musique & Arts de la scène et Santé & Travail social. Le domaine Economie & Service, chapeauté par le conseil de domaine, est réparti dans les 6 Hautes écoles de gestion (HEG) de Suisse romande suivantes :

1. L'Ecole hôtelière de Lausanne (EHL)
2. La Haute école de gestion Arc à Neuchâtel (HE-Arc)
3. La Haute école de gestion de Fribourg (HEG- FR)
4. La Haute école de gestion de Genève (HEG-GE)
5. La Haute école d'Ingénierie et de Gestion du Canton de Vaud (HEIG-VD)
6. La Haute école de gestion & tourisme du Valais (HE-VS)

Chaque école propose un centre de documentation fournissant aux étudiants divers services dont la mise à disposition d'un lieu pour étudier et les ressources documentaires dans les domaines d'études des différentes filières. Ces lieux peuvent se nommer bibliothèque, médiathèque, ou être baptisés Infothèque comme pour la HEG-GE. Les différents termes utilisés tout au long de ce rapport font toujours référence à ce que l'on entend ici comme centre de documentation.

1.2 Problématique générale

Les centres de documentation des HEG offrent l'accès à l'information et des services à leur public constitué des étudiants, des enseignants, des chercheurs en priorité et au public intéressé par le domaine. Les bibliothèques des Hautes écoles de la HES-SO tendent à atteindre des standards de bibliothèque universitaires en faisant appel à des moyens au niveau de l'infrastructure et du personnel. Le responsable de domaine Economie & service de la HES-SO, Monsieur Laurent Bagnoud, a constaté, à regret, que la fréquentation des bibliothèques des HEG n'est pas une pratique bien ancrée dans les habitudes des étudiants et désire y remédier. Il a ainsi proposé un mandat dont les objectifs généraux sont les suivants :

- Etudier les données et statistiques existantes à ce jour, propres aux bibliothèques des HEG, telles que les enquêtes d'usage, de besoins des utilisateurs etc. ;
- Rédiger un état de l'art des enquêtes d'usage de bibliothèques universitaires et identifier les facteurs déterminants du non-usage des bibliothèques par les étudiants ;
- Dans la littérature, relever et identifier les attentes des étudiants et leurs besoins ;
- Déterminer les facteurs de succès et valoriser les bonnes pratiques de bibliothèques universitaires comparables à celles de la HES-SO ;
- Analyser la situation des 6 bibliothèques des HEG en termes de fonctionnement, locaux, fréquentation, prestations de services et attentes ;
- Proposer des recommandations permettant l'élaboration d'un plan stratégique pour le Conseil de domaine Economie & Service en matière de bibliothèques.

Selon ses observations le mandant a émis les hypothèses suivantes :

1. Des facteurs socio-culturels expliquent, pour la majorité des étudiants, que la lecture n'est pas une habitude chez eux.
2. La plupart des étudiants, durant leurs études secondaires, n'ont pas développé la pratique d'usage de la bibliothèque en raison de leur cursus de formation de type CFC en entreprise obtenant ainsi une maturité professionnelle.
3. Le corps enseignant n'incite pas à l'utilisation de la bibliothèque. On observe un niveau d'exigences relativement bas de la part de certains professeurs HES, notamment dans le cadre de la réalisation de travaux de recherche impliquant l'utilisation de ressources de bibliothèques.
4. Le niveau de qualité des bibliothèques des écoles de la HES-SO n'atteint pas encore partout des standards des bibliothèques universitaires qui ont une forte fréquentation.

1.3 Etat de l'art

Cette partie présente l'état actuel de la question sur les raisons de non-usage et de non-fréquentation, et permet a) de vérifier si les hypothèses émises par le mandant sont pertinentes pour cette étude et b) de compléter ses observations par d'autres

hypothèses. A cette fin, sont pris en considération les enquêtes et travaux des 5 dernières années en général.

1.3.1 Fréquentation

Tout d'abord, il est nécessaire de définir ce que l'on entend dans ce travail par fréquentation. Le niveau de fréquentation d'une bibliothèque peut se définir par des indicateurs tels que le nombre d'entrées physiques, le nombre de places de travail utilisées, l'utilisation des collections (prêt et libre accès) et des services (prêt entre bibliothèques, bases de données, formations, etc.). Ainsi, pour ce travail c'est l'usage et le non-usage des bibliothèques qui sera étudié - tout en mettant un accent sur la fréquentation physique des lieux.

1.3.2 Facteurs de non-usage selon les hypothèses du mandant

Les quatre premiers facteurs de non-usage présentés ci-dessous sont issus des observations émises par le mandant. Ils sont confrontés à la revue de la littérature afin de vérifier leur pertinence. Bien que les études consultées concernent principalement les bibliothèques de lecture publiques ou scolaires, il a été possible d'en trouver certaines qui traitent de la fréquentation des bibliothèques universitaires. Il n'existe aucune étude sur les facteurs de non-usage pour des bibliothèques des HEG pour le moment. Cependant des enquêtes sont menées dans diverses HEG et il sera intéressant, dans l'avenir, de les confronter aux résultats obtenus dans cette étude.

1.3.2.1 Facteurs socio-culturels

Définition de l'hypothèse : *Des facteurs socio-culturels expliquent pour la majorité des étudiants que la lecture n'est pas une habitude chez eux.*

Les résultats d'une enquête effectuée par Claude Poissenot (1993), permettent de vérifier en partie cette hypothèse. L'auteur analyse les raisons de non-usage des bibliothèques par les enfants. Il énumère des facteurs tels que les origines sociales, le niveau de diplôme, le statut social, l'inscription des parents, le goût du français, l'amour de la lecture, l'influence de l'école, le genre (les filles lisaient plus), la bibliothèque vue comme un outil de soutien, le goût de la lecture de loisir (qu'il nomme joliment « la lecture buissonnière »), la précocité de l'inscription, la sociabilité de la visite. Bien qu'il ne nie pas l'influence du facteur socio-culturel sur la fréquentation des bibliothèques, prouvée par de nombreuses enquêtes, l'auteur en 2001 nuance l'impact de ce facteur. En effet, selon cette nouvelle étude, l'explication de la fréquentation des bibliothèques ne peut se résumer uniquement par le rapport à la lecture. Cela reviendrait à

considérer la bibliothèque uniquement comme un lieu de lecture alors que, selon lui, c'est aussi un lieu public, un bagage culturel, un service public. C'est pourquoi, pour Claude Poissenot (2001), le fait de lire peu ou beaucoup ne peut expliquer en soi la fréquentation. Pour l'auteur, la notion de « handicap socioculturel » des enfants non-stimulés par une famille carencée financièrement, culturellement ou intellectuellement, qui est utilisée par une partie du corps enseignant pour justifier l'« échec scolaire » n'est pas légitime. Bien qu'il reconnaisse la difficulté des bibliothèques à conserver un public adolescent, dont l'intérêt pour la lecture décroît, ce discours, pour le sociologue, tend à laisser de côté une réflexion sur l'offre même des bibliothèques et de la place qu'elle reconnaît à son public. Ainsi, il n'explique pas le non-usage de la bibliothèque par le rapport à la lecture, mais plutôt par le type d'études suivies et le niveau de diplôme de l'étudiant. Cela nous amène à la seconde hypothèse de ce rapport.

1.3.2.2 Influence du parcours axé sur la pratique

Définition de l'hypothèse : *La plupart des étudiants durant leur études secondaires n'ont pas développé la pratique d'usage de la bibliothèque, en raison de leur cursus de formation de type CFC (certificat fédéral de capacité) en entreprise obtenant une maturité professionnelle.*

Claude Poissenot (2001) s'attache à démontrer que l'usage n'est pas lié au rapport qu'entretient l'utilisateur au livre et à la lecture. Ainsi, dans le cadre de son étude il s'attache à démontrer que la position occupée par l'étudiant dans la « hiérarchie des diplômes » possède son propre effet sur sa fréquentation des bibliothèques, indépendamment de son rapport à la lecture. En réalité, selon lui, certains services offerts par la bibliothèque sont en cause. Il explique qu'il serait « ethnocentrique » de partir du principe que la bibliothèque et son organisation sont accessibles à tous. D'après lui, les non-usagers ressentent une dévalorisation de leur culture liée à leur incompréhension de l'organisation des collections. Ainsi, pour l'auteur, la fréquentation des bibliothèques serait proportionnelle au nombre d'années passées au sein de l'institution scolaire, indépendamment de l'engagement dans la lecture ; la fréquentation deviendrait plus rare lorsque le niveau de diplôme diminue. Les études menées par Claude Poissenot mettent en évidence une inégalité de probabilité, chez les lecteurs intensifs, de fréquenter une bibliothèque par la suite, en fonction du type de certificat (professionnel ou général). L'auteur résume habilement cette tendance de la manière suivante (Poissenot, 2001, p. 1) :

« La bibliothèque donne le sentiment de recruter plus facilement des usagers qui ont appris à manipuler des idées ou des connaissances générales, que ceux qui ont plutôt appris à manipuler les choses. ».

La manière dont est organisée la collection filtrerait le public, les ouvrages étant ordonnés selon un « classement intellectuel » demande un raisonnement rationnel. Cette logique est compréhensible pour le jeune grâce à des compétences transformées en habitudes et à la pratique de catégorisation intellectuelle acquise durant l'enseignement général. Ces aptitudes donneraient à l'utilisateur une forme d'aisance nécessaire à la découverte et à l'usage des lieux créant ainsi les conditions favorables à sa fréquentation des bibliothèques. Des lacunes dans ces compétences entraveraient la confiance de l'utilisateur à se confronter à un ordre « étranger » et limiteraient ainsi le désir de se rendre à la bibliothèque (Poissenot, 2001). Le jeune qui maîtrise cet ordre intellectuel bénéficierait d'une forme de valorisation par le rappel du savoir acquis à l'école. Respectivement, l'utilisateur moins diplômé se confronterait à une barrière, une pensée qui lui dirait : « Etant donné la manière dont je suis jugé par l'école et les discours qui lui sont associés, suis-je fondé à venir dans ce lieu fait par d'autres et pour d'autres avec des outils étrangers ? », explique l'auteur. C'est ainsi qu'il conclut que le non-usage serait le résultat « d'une inadéquation entre l'univers des lecteurs et la mise en scène de la lecture dans les bibliothèques ». Pour les lecteurs qui rencontrent ce sentiment d'illégitimité, il serait plus aisé d'effectuer des achats dans une librairie, malgré un bas revenu, que de se résoudre à un emprunt en bibliothèque qui les confronte à un agencement « conçu par des lettrés, pour des lettrés en fonction de critères qui ne sont pas les leurs ». En somme, les enquêtes de fréquentation des bibliothèques ne représentent pas leur public et ce constat questionne leur mission. Enfin, les lecteurs moins diplômés rencontrent des difficultés à s'approprier ce lieu consacré à la lecture. L'auteur nuance toutefois cette observation en rappelant que des résultats d'études qualitatives soulignent le rôle des bibliothèques dans « la construction de trajectoires scolaires et sociales improbables ».

L'étude de Laurence Jung (2010) corrobore l'hypothèse que la filière mais aussi le genre et les conditions de vie ont une influence sur la fréquentation, à travers le portrait-robot de l'utilisateur et du non-utilisateur qu'elle nous offre :

« L'utilisateur de la bibliothèque est plutôt une étudiante en lettres ou sciences humaines en premier cycle à l'Université. Le non-utilisateur est un étudiant en science [...], vivant en colocation. »

1.3.2.3 Rôle du corps enseignant

Définition de l'hypothèse : *Le corps enseignant n'incite pas à l'utilisation de la bibliothèque. On observe un niveau d'exigences relativement bas de la part de certains professeurs HES, notamment dans le cadre de la réalisation de travaux de recherche impliquant l'utilisation de ressources de bibliothèques.*

Les résultats des entretiens menés par Laurence Jung avec les non-usagers des bibliothèques universitaires (BU), montrent que l'utilisation des ressources est influencée par l'organisation des études, tant au niveau du nombre d'heures de cours que par le caractère prescriptif important de certaines disciplines au niveau documentaire, alors que d'autres en seraient dépourvues : « Les étudiants interrogés qui ne se rendent jamais à la bibliothèque sont avant tout ceux qui ne font pas de recherches documentaires » (2010, p. 30). Selon l'auteure, les étudiants en sciences n'auront pas besoin d'ouvrir un livre jusqu'au master, puisque l'essentiel durant la formation est d'apprendre par cœur des cours et de réaliser des exercices.

L'organisation de l'enseignement aurait une influence, selon elle, lorsque les supports de cours synthétisent les ouvrages et dispensent les étudiants d'effectuer des recherches de sources ; encore plus lorsque les professeurs mettent à disposition des synthèses d'ouvrages en ligne sur la plateforme de l'université. Elle ajoute que les étudiants n'ont pas le temps d'aller plus loin que de mémoriser l'information qu'ils reçoivent au cours, leur emploi du temps étant très chargé. D'après les résultats de son étude, les doctorants utiliseraient la bibliothèque en début de thèse uniquement, et les chercheurs pas du tout, à l'instar de la catégorie des étudiants en informatique. L'auteure recommande de favoriser des partenariats entre la bibliothèque et les enseignants permettant ainsi d'augmenter la fréquentation des BU de Sciences et l'utilisation des ressources électroniques ou papier. Elle constate également qu'une organisation différente des enseignements scientifiques, basée sur le modèle des pays nordiques ou anglo-saxons, où la culture de la recherche est très précoce et peut-être moins scolaire, pourrait amener les étudiants à s'intéresser à la recherche documentaire. On peut conclure ici que le rôle du corps enseignant dans la fréquentation de la bibliothèque par les étudiants dépend des filières, de l'organisation des cours et du modèle d'enseignement choisi.

1.3.3 Autres facteurs de non-usage

La revue de la littérature permet d'identifier des facteurs de non-usage complémentaires à ceux proposés par le mandant.

1.3.3.1 Représentation des bibliothèques et bibliothécaires

Définition de l'hypothèse : *Les représentations qu'ont les utilisateurs de la bibliothèque et des bibliothécaires influence et freine leur fréquentation.*

Laurence Jung évoque la question de la représentation qu'ont les étudiants de leur bibliothèque universitaire (BU). Ils perçoivent la BU comme un lieu où l'on travaille sérieusement et désuet, selon l'auteure, ils ne l'évoquent comme un lieu convivial et de socialisation : « C'est leur recherche d'un cadre contraignant, d'une ambiance de travail qui les oblige à se concentrer et à travailler » (2010, p. 20). Elle évoque également le cas de figure des chercheurs scientifiques, qui s'interrogent sur l'intérêt pour les bibliothécaires d'acquérir des ouvrages qui ne sont pas accessibles aux non-spécialistes ; ce qui les pousserait à se passer du personnel pour réaliser leur recherche d'information.

Aussi, remarque l'auteure, la communication entre la bibliothèque et les enseignants-chercheurs est sous-développée. Cette étude évoque une autre explication au non-usage : le sentiment d'illégitimité des utilisateurs qui pensent ne pas avoir leur place dans l'univers de la bibliothèque. Ils auraient le sentiment que la priorité du personnel n'est pas le service au public mais les tâches internes (back office). Non seulement cette vision sur les fonctions des bibliothécaires est réductrice (tâches de traitement documentaire et de rangement), mais elle induit aussi chez l'utilisateur la peur de déranger en posant des questions. Toutefois, l'auteure note que pour d'autres étudiants, il y a une grande satisfaction à être autonome dans la bibliothèque. Elle précise également que les représentations du monde des bibliothèques sont liées au degré de fréquentation du lieu. Elle relève que les étudiants interrogés ont tendance à tenir des propos élogieux sur la bibliothèque, la décrivant comme un mode d'accès à l'information fiable et légitime ; paradoxalement ils préfèrent utiliser Internet qui garantit un accès à une information fréquemment mise à jour et rapide, grâce à un moyen simple d'utilisation et familier.

1.3.3.2 Manques de communication sur la bibliothèque

Pierre Vosgin (2010), sociologue, livre 21 propositions suite à une enquête-action pour améliorer la fréquentation des bibliothèques publiques. Parmi celles-ci, il recommande l'utilisation d'une politique de communication à l'aide des nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC), de partenariat et d'animation pour attirer le public, en allant il où se trouve et faire connaître les compétences des bibliothécaires. L'auteur incite à mettre en place une bonne communication en utilisant ces moyens et

ainsi qu'une signalétique attrayante, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de la bibliothèque. A cette fin, il recommande aux professionnels d'acquérir non seulement une série de compétences proches du marketing, mais aussi des compétences sociologiques à travers les techniques d'enquête afin de connaître leur public, leur non-public et leur environnement. La communication doit s'adresser également aux élus afin de faire reconnaître les missions sociales des bibliothèques comme prioritaires aujourd'hui. Sa réflexion l'amène à penser qu'il faut peut-être élaborer un nouveau modèle de bibliothèque tendant à offrir un lieu d'utilité sociale : « Oui nous affirmons une nouvelle fois que la bibliothèque doit « être utile » et « se rendre utile » ».

1.3.3.3 Compétences des professionnels

Description de l'hypothèse : *Les professionnels confrontés à un contexte en mutation doivent développer de nouvelles compétences pour améliorer la qualité des services.*

Pierre Vosgin (2010), suite à une étude pour améliorer la qualité de service des bibliothèques, souligne le rôle important que jouent les professionnels dans le contexte de révolution numérique. Selon lui, les professionnels doivent s'investir pour faire de la bibliothèque un lieu de proximité où ils iraient vers leur public et non l'inverse. Il pense également que les professionnels ont un rôle dans l'accès à une information de qualité car ils peuvent permettre au public de sortir d'une machinerie de formatage de l'esprit tramé par des producteurs de logiciels et de moteurs de recherche privés ou par d'autres diffuseurs de « prêt-à-penser ». Selon ses mots :

« Les bibliothécaires d'aujourd'hui doivent être à la hauteur de leur « nouveau métier » en établissant eux-mêmes sur Internet, le plus souvent en collaboration avec d'autres B.M., des hiérarchies par des analyses et critiques : de livres, de revues, d'auteurs, de maisons d'édition, de films, d'émissions de TV, de musiques, ... Dans une perspective citoyenne de formation à l'esprit critique et, en conséquence, être particulièrement vigilants sur le référencement de toutes les productions et activités des bibliothèques hybrides par les moteurs de recherche qui dominent le marché. » (Vosgin, 2010. p. 1)

Les attentes des étudiants, qui suivent le développement d'Internet et voient leurs pratiques documentaires évoluer poussent les bibliothèques à une adaptation constante en termes de collections et de services proposés : « Afin de mieux contribuer à la réussite de tous les étudiants, les bibliothèques doivent, par conséquent, relever le défi de l'accès à la documentation au XXI^e siècle » (Vosgin, 2010. p. 1)

1.4 Mission des bibliothèques et standards qualité

1.4.1 Standards de qualité

Définition de l'hypothèse : *Le niveau de qualité des bibliothèques des écoles de la HES-SO n'atteint pas encore partout des standards des bibliothèques universitaires qui ont une forte fréquentation.*

1.4.1.1 Mission des bibliothèques

Pour vérifier dans quelle mesure les standards qualités des bibliothèques HEG ont atteint les standards universitaires il est tout d'abord nécessaire de comparer la mission des bibliothèques des Hautes écoles spécialisées (HES) à celle des bibliothèques universitaires (BU). Pour cela il faut faire référence à l'organe Swissuniversities qui regroupe les Conférences des Recteurs des Hautes écoles spécialisées, universitaires et pédagogiques. La KFH (Conférence des Recteurs des Hautes Ecoles Spécialisées Suisses) en se basant sur des travaux de la Commission spécialisée des bibliothèques HES (CBH), organe de la KFH, donne aux bibliothèques HES le statut de bibliothèque scientifique. Un document définissant les « best practice » est le document de référence de la KFH (2009) où sont décrits la mission, les tâches, les ressources informationnelles, les services, la coopération et le contrôle qualité des bibliothèques des hautes écoles spécialisées. La mission générale d'une bibliothèque HES est d'être une infrastructure de soutien à l'enseignement et à la recherche. La définition détaillée de la mission des bibliothèques HES retenue pour ce travail est donnée par la KFH en ces termes :

« La mission de la bibliothèque HES s'inscrit dans la stratégie et le processus qualité de la HES dont elle fait partie et du département auquel elle appartient. La bibliothèque HES se comprend comme une bibliothèque scientifique. Pour l'essentiel, ses tâches sont les suivantes :

- *Sélectionner, acquérir, rendre accessibles et conserver des documents sur différents supports et provenant de diverses sources informationnelles ;*
- *Fournir un accès à des ressources informationnelles externes, en ligne en particulier ;*
- *Assurer et faciliter la mise à disposition des collections de documents et l'accès à ces ressources, au moyen d'instruments adéquats ;*
- *Accueillir, informer, orienter et assister les usagers dans leurs recherches d'information ;*

- *Assurer la formation des usagers à la recherche documentaire et à l'emploi des nouvelles technologies permettant l'accès à l'information ;*
- *Favoriser la diffusion de l'information, en accroissant l'utilisation de ces documents et ressources au moyen d'activités de promotion et en coopérant avec d'autres bibliothèques qui concourent aux mêmes objectifs.*

En sa qualité de bibliothèque scientifique, ses objectifs sont les suivants :

- *Fournir à ses usagers des ressources informationnelles et des prestations qui enrichissent le processus d'acquisition des connaissances et stimulent la recherche appliquée, afin de soutenir activement l'enseignement, l'autoformation et la recherche ;*
- *Faire de la bibliothèque un centre de compétences et un lieu d'activités dynamiques, assurant la fourniture de ressources informationnelles pertinentes qui stimulent l'innovation scientifique et artistique, tout en contribuant à la diffusion de cette dernière. » (KFH, 2009, p.3)*

Christophe Bezençon, qui a compilé les données de la CBH pour définir les indicateurs de performance et de qualité des bibliothèques HES en 2009, indique que « la grande majorité des bibliothécaires [HES et de BU] ne voient pas de différence majeure entre les missions et les services d'une bibliothèque HES ou universitaire » (p. 16). Si la mission ne diverge pas, une nuance existe toutefois : les HES ont une prédominance pour la formation et la recherche appliquées, ce qui implique que leur documentation et leurs collections sont axées sur la pratique. Les grandes différences se situent en réalité au niveau des moyens, qui sont plus élevés pour les BU (surface et budget) que pour les HES, et surtout au niveau de l'historique. En effet, les institutions universitaires possèdent des bibliothèques depuis toujours. Les HES, elles, sont en construction et en évolution quasi permanentes, la preuve par l'entrée des Masters en 2008. Il n'existe pas, en outre, de mission formalisée spécifique aux bibliothèques des HEG. La mission s'inscrit dans la stratégie de la Haute école et du département auquel elle appartient selon la KFH (2009).

Selon la KFH (2009), pour accomplir sa mission la bibliothèque HES doit effectuer, en résumé, les tâches suivantes : sélectionner et fournir l'accès (en particulier en ligne) aux ressources informationnelles ; faciliter l'accès aux collections de documents ; accueillir, orienter et former les usagers à la recherche documentaire et finalement favoriser la diffusion de l'information. Les objectifs sont de deux sortes. Premièrement

la bibliothèque doit fournir aux utilisateurs des ressources informationnelles et des prestations qui soutiennent la formation, l'autoformation et la recherche appliquée. Deuxièmement elle doit s'apparenter à un centre de compétence aux activités dynamiques, fournissant les ressources pertinentes qui stimuleront l'innovation scientifique tout en assurant sa diffusion. A cette fin, les bibliothèques font appel à des ressources informationnelles sélectionnées selon une politique d'acquisition, à des services, à la coopération avec ses usagers (le corps enseignant, les chercheurs et les étudiants) ainsi qu'avec la direction, à des contrôles qualité basés sur des indicateurs de performance et de qualité, tels que on peut les trouver dans le TB (travail de bachelor) de C. Bezençon (2009).

Le rapport de Bezençon (2009) complète le document de la KFH en présentant les moyens et les infrastructures attendus d'une bibliothèque HES. Les moyens sont les ressources financières et les ressources en personnel. La qualité du service, explique-t-il, dépend de la formation du personnel, qui doit être en adéquation avec les spécificités du centre documentaire, et le taux de personnel doit être choisi en fonction du nombre d'usagers, de documents fournis (donc selon le budget d'acquisition), des services et des projets de développement que pourrait souhaiter le centre de documentation. Il complète en évoquant les horaires, qui doivent « être aussi larges que possible » et qu'ils font partie du service offert par un centre de documentation. Finalement, il évoque l'infrastructure des bibliothèques, soulignant que l'espace des locaux à disposition du public est « extrêmement important » (p. 14). Selon lui c'est une des raisons de fréquentation de la bibliothèque. Ce qui nous amène à nous intéresser à l'architecture des bibliothèques.

1.4.2 Architecture

Description de l'hypothèse : *La visibilité de la bibliothèque au sein du campus influence la fréquentation.*

Partant du principe que l'infrastructure et l'architecture d'une bibliothèque font partie des indicateurs de qualité, selon Christophe Bezençon (2009), il s'agit de voir quels sont les critères à prendre en considération sur ce point. Marie-Françoise Bisbrouck, (2009), évoque l'importance d'une bonne localisation de la bibliothèque. Elle recommande d'effectuer un choix en fonction de la proximité des lieux d'enseignement et de recherche, sur le modèle des Learning Center. Elle recommande également de prendre en considération la proximité avec les transports en commun, y compris les week-ends et le soir, ainsi que celle des logements et des lieux de restauration. Les

abords du lieu doivent être attractifs et sécurisés et ne doivent pas en réduire l'accessibilité. A la suite des résultats de ses enquêtes d'utilisateurs, M.-F. Bisbrouck a établi une liste de bonnes pratiques sur laquelle se baseront les observations lors de l'enquête de terrain (cette liste est résumée à l'Annexe 1).

Enfin, l'auteure préconise, lors de la construction de bibliothèque, de porter une attention particulière à la possibilité de moduler l'espace ; la flexibilité des espaces permet de pouvoir les réaménager à moindre coût en fonction de l'évolution des besoins des utilisateurs.

1.4.3 Bonnes pratiques

M.-F. Bisbrouck (2009), propose également des bonnes pratiques sur le plan organisationnel, telles que :

- « [...] Remettre l'étudiant au cœur des préoccupations de la bibliothèque comme de l'université ;
- lui offrir le maximum de collections en libre accès (en 1990, 80 % des collections étaient en magasins), et développer tous les accès à l'information informatisée, sur place et à distance ;
- mettre à sa disposition des places de consultation nombreuses et diversifiées pour tenir compte de ses différents besoins (si possible une place pour cinq étudiants) ;
- diversifier l'offre documentaire en introduisant la documentation virtuelle, encore très balbutiante à l'aube de la décennie 90 ;
- développer la formation des étudiants à l'usage des technologies de l'information ;
- accroître les horaires d'ouverture des bibliothèques jusqu'à 70 heures hebdomadaires » (Bisbrouck, 2009, p. 1)

L'auteure souligne la nécessité de sortir du modèle traditionnel français. Elle préconise de créer des systèmes d'information permettant de mettre en lien les informaticiens, les enseignants, les chercheurs et les bibliothécaires. Elle propose le modèle des Learning Center anglo-saxons qui, explique-t-elle, a pour but de permettre une interaction entre les compétences de chacun afin de réunir au même endroit les accès à la documentation, les documents numérisés et les informations pratiques utiles à la vie de l'étudiant pour l'ensemble de la communauté universitaire sur place et à distance.

1.4.4 Conclusion de l'état de l'art

La littérature abonde sur le thème des facteurs de non-usage, de nombreuses

recommandations existent et le domaine de la sociologie s'intéresse à cette question. Cette discipline mène de grandes enquêtes d'usages et offre un regard sur les représentations qu'ont les utilisateurs sur les bibliothèques. On peut donc espérer une collaboration interdisciplinaire avec le domaine de la bibliothéconomie. En effet, à l'heure actuelle, la société de l'information amène des mutations au niveau des pratiques informationnelles, influençant les usages des bibliothèques et par là-même questionnant la pratique professionnelle. Le métier se développe sur des champs aussi larges qu'intéressants. Les professionnels se voient confrontés au devoir d'acquérir des compétences dans les nouvelles technologies tout en re-questionnant le concept et le modèle de bibliothèque, lorsque l'on aborde le sujet de bibliothèques virtuelles ou la question de l'utilité sociale d'une bibliothèque, par exemple. On peut constater que la HES et en particulier les HEG sont en phase d'évolution. Leur nouveau statut au sein de la HES-SO demande de trouver un équilibre et une manière de collaborer avec des entités différentes dans un contexte où la société elle-même est en mutation. La revue de la littérature nous a permis de confirmer en partie les hypothèses émises par les observations du mandant. Elle a également permis de mettre à jour d'autres facteurs potentiels de non-usage - comme la représentation des bibliothèques dans l'esprit des usagers et un besoin d'actualisation des compétences des professionnels - qui pourront être confrontés à la réalité des bibliothèques HEG dans l'enquête qui constitue la deuxième partie de ce travail.

1.5 But et objectifs de la recherche

Pour comprendre les raisons de non-usage des bibliothèques de HEG, cette étude s'attachera à vérifier les hypothèses émises suite aux observations du mandant et à la revue de la littérature présentée ci-dessus. Une enquête de terrain a donc été réalisée afin d'effectuer un état des lieux de la situation des bibliothèques HEG dans le but de répondre aux questions suivantes :

- Le niveau de fréquentation est-il satisfaisant ?
- La mission des bibliothèques est-elle claire pour leurs responsables et pour les directeurs des HEG ?
- Les services sont-ils alignés sur les standards de qualité attendus ?
- Les hypothèses de non-usage peuvent-elles être vérifiées ?
- Existe-t-il d'autres facteurs de non-usage ?
- Les personnes interrogées ont-elles des suggestions à faire pour développer la fréquentation et la qualité du service des bibliothèques HEG ?

Le résultat attendu est un tableau de la situation actuelle qui illustre les besoins en

termes de moyens et de ressources. Il s'agit également de repérer si les différentes bibliothèques ont des fonctions différentes suivant l'organisation générale de chaque HEG. Enfin, cette étude permettra de faire un bilan des bonnes pratiques favorisant la fréquentation des bibliothèques et des recommandations pour l'élaboration d'un plan stratégique de développement de l'usage des bibliothèques HEG.

1.6 Périmètre du travail

Cette étude s'intéresse principalement aux phénomènes influençant la fréquentation et l'usage des bibliothèques HEG, pour répondre au mandat de M. Bagnoud. Chaque haute école de gestion, à l'exception de la HEG-FR, possède un centre de documentation géré par un responsable. Ce travail s'intéresse au niveau stratégique de la gestion des bibliothèques ; ce sont donc les points de vue des responsables qui seront pris en compte pour représenter les besoins du public et les résultats des statistiques d'usages et de satisfaction. Il ne s'agit pas ici d'effectuer une enquête de satisfaction ni une étude sur les non-usagers. Comme nous l'avons vu dans l'état de l'art, l'architecture des bibliothèques a une influence sur leur fréquentation. Cependant, cette question requiert une expertise métier et pourrait conduire à diverses autres hypothèses. Ainsi, bien que ce concept soit pris en compte, ce sont des observations et des analyses succinctes qui seront menées.

Compte tenu de la grande diversité des formations couvertes par les différentes HEG et des ressources limitées pour la réalisation de cette étude, il n'a pas été possible de considérer en profondeur un groupe ou une situation individuellement. (Les résultats de l'enquête de terrain n'ont par ailleurs pas mis en évidence un cas ou une situation en particulier). Une étude complémentaire serait nécessaire pour analyser plus spécifiquement un segment du public.

Enfin, il me semble important de dire ici ce que dans la perspective de proposer des recommandations pour l'élaboration d'un plan stratégique de développement des bibliothèques, ce travail n'est en aucun cas un audit des bibliothèques. Il n'a pas pour vocation de comparer les bibliothèques entre elles ni de porter un jugement de valeur sur leur qualité ou leurs performances. Ce travail se veut avant tout être un état des lieux de la vision des responsables sur la fréquentation et l'usage de leur bibliothèque respective ainsi que, dans un deuxième temps, de celle de leur direction sur cette question. Dans le but de ne créer aucun mal-à-l'aise auprès des divers collaborateurs des HEG, les noms des responsables et des directrices ne sont pas mentionnés.

1.7 Etapes et planification

Dans le but de répondre au mandat, et conformément aux directives HEG, ce travail s'est effectué selon 3 phases, constituées de plusieurs étapes. Primo, la phase conceptuelle consiste en une revue de la littérature qui permet de s'informer sur le sujet et de le délimiter. Basé sur des publications de ces 5 dernières années, l'état de l'art fait état de la connaissance actuelle du domaine étudié. Cette phase, qui s'est déroulée de mars à avril 2016 a permis de valider en partie les hypothèses formulées. Secundo, entre mai et juin 2016 la phase empirique a compris la collecte et l'organisation des données. Les étapes qui la constituent sont la construction et la définition des outils de collecte, puis la collecte elle-même. Tercio, la phase analytique qui a duré de juillet à mi-août 2016 a consisté à présenter les résultats et leur analyse. Sur cette base sont formulées les recommandations utiles à l'élaboration d'un plan stratégique. Le livrable de cette étude est présenté sous la forme de ce rapport.

3. Méthodologie

La méthodologie, comme le recommande Fortin (2010), présente, sur la base des objectifs et du périmètre de ce mandat, le type de recherche, la population, l'échantillon, les méthodes de collecte et d'analyse des données, les implications éthiques et professionnelles et enfin les ressources à disposition pour cette étude.

3.1 Type de recherche, population et échantillon

Puisque ce travail fait appel à des phénomènes existant peu connus et peu étudiés, c'est une recherche descriptive de type qualitative qui est menée (Fortin, 2010). Afin de pouvoir offrir des recommandations sur le plan stratégique, le critère d'échantillonnage est la position hiérarchique des personnes interrogées. La population cible est ainsi composée des six responsables des bibliothèques des HEG de la HES-SO (dont le responsable de la BU de Fribourg) ainsi que des six directeurs de ces écoles. Selon Fortin, un échantillon de petite taille est suffisant pour ce type d'étude. Celui-ci, a été sélectionné par convenance, selon les disponibilités de la population cible. L'échantillon final est composé des 5 responsables des bibliothèques des HEG, du responsable de la bibliothèque universitaire de Fribourg et des directrices de la HEG-GE et de la HEIG-VD.

3.2 Collecte et organisation des données

Deux types de données ont été collectés. Tout d'abord, les données secondaires telles que : les enquêtes de satisfaction ; les missions des bibliothèques, si elles sont rédigées sur papier ou sur le site internet de la bibliothèque ; les informations se trouvant sur le site internet des bibliothèques des HEG ou les informations contenues sur le site internet de la HES-SO, ainsi que toutes les informations que l'on peut trouver en libre accès au sein même de la bibliothèque. Ensuite, les données primaires récoltées à travers des entretiens semi-directifs. Ce moyen présente l'avantage de permettre une discussion interactive et d'utiliser des relances. Il permet par la suite de comparer les données récoltées grâce à une grille d'analyse commune. Bien qu'il s'agisse d'une méthode chronophage, elle est adaptée pour un petit nombre d'entretiens (Bréchon, 2011). Finalement, les locaux des bibliothèques ont été une source d'information, les données sont récoltées à l'aide d'une grille d'observation basée sur les recommandations de M.-F. Bisbrouck. (Annexe 4)

3.2.1 Préparation de la phase d'enquête (plan d'enquête)

Les responsables des bibliothèques et les directeurs des HEG ont tout d'abord été

informés de manière formelle de la réalisation de ce travail par leur supérieur hiérarchique, M. Bagnoud – le mandant. Par la suite, chaque personne a été contactée individuellement, par téléphone ou par e-mail, selon les circonstances, pour l'informer de la teneur de ce travail et solliciter un rendez-vous pour un entretien d'une durée de 45 minutes à 1 heure pour les responsables et de 30 minutes à 45 minutes pour les directeurs - compte tenu de leurs emplois du temps très chargés.

3.2.2 Création des outils de collecte

3.2.2.1 Entretiens avec les responsables des bibliothèques

Afin de mener les entretiens une grille a été réalisée, elle est présentée en annexe (Annexe 2). Celle-ci ne planifie pas le déroulement de l'échange mais constitue un support permettant de s'assurer que tous les thèmes seront abordés et de montrer que l'entretien a été préparé. La même grille a été utilisée pour tous les responsables afin de pouvoir comparer leurs réponses par la suite. Les questions ont dû toutefois être adaptées durant l'entretien du responsable de la BU de Fribourg qui fait office de bibliothèque pour les étudiants de la HEG-FR. La grille suit 6 axes thématiques, elle est composée de questions ouvertes favorisant un débat plus large et l'émergence d'idées nouvelles (Bréchon, 2011).

Un premier entretien exploratoire a été mené avec Mme Gwënola Dos Santos et a pu être retenu comme entretien-test. Effectivement, la grille finale était construite sur cette même base. Cet entretien a été complété par la suite par un entretien téléphonique pour les questions qui n'avaient pas encore été posées. Cet entretien exploratoire m'a permis de déterminer qu'une durée de 45 minutes à 1 heure serait suffisante.

3.2.2.2 Zoom sur les questions posées et les réponses attendues

Les questions ont été posées dans le but de vérifier sur le terrain, les hypothèses émises durant la phase conceptuelle, mais aussi pour découvrir d'autres visions et pistes de réflexion. Elles sont structurées selon les thématiques suivantes :

Fréquentation et usage : La fréquentation et l'usage des bibliothèques se mesurent en général à travers des indicateurs précis. Dans le cas qui nous occupe, ce sont les points suivants qui nous intéressent :

- **Le degré de satisfaction** : il s'agit ici de savoir si pour le responsable le niveau de fréquentation et d'usage de la bibliothèque est satisfaisant. Il n'y a pas de réponse juste ou fausse. L'intérêt de cette question est de connaître le point de vue du responsable et comment il vit la situation pour pouvoir identifier ses

besoins. Il s'agit aussi de repérer les indicateurs ou les autres arguments qu'il utilise pour justifier son opinion.

- **Les moyens envisagés pour attirer le public** : Cette question laisse libre cours à la réflexion de la personne interrogée. Ce qui est attendu est une liste, non-exhaustive, de moyens proposés par le responsable pour développer la fréquentation et l'usage de sa bibliothèque.
- **Les types de services** : Le but de cette question est de vérifier, tout d'abord, si tous les services utiles à remplir la mission des bibliothèques HES existent. Dans un deuxième temps, identifier les services offerts qui relèvent d'initiatives propres à la bibliothèque étudiée. Cette question vise aussi à mettre en lumière des idées inspirantes ou des projets innovateurs.

Mission : Au niveau de la mission il s'agit de vérifier les points suivants :

- **Clarté de la mission** : Cette question permet de savoir si la mission de la bibliothèque est claire pour le responsable, si elle est définie de manière formelle et dans le cas contraire quelles en sont les raisons.
- **Appui pour les demandes** : Cette question permet de savoir, si les responsables s'appuient sur la mission pour faire des demandes à leur supérieur concernant leurs besoins et ceux de leur public.

Facteurs de non-usage : Il s'agit de récolter l'opinion des responsables sur les hypothèses émises par le mandant et la revue de la littérature.

- **Parcours d'études** : Nous avons vu que le niveau d'étude pourrait influencer la fréquentation des usagers et créer un sentiment d'illégitimité à l'utilisation des bibliothèques. Le but est de laisser relativement libre l'interprétation de cette question afin de découvrir de nouvelles pistes de réflexion. Le but n'est pas de convaincre de la véracité de cette hypothèse ou de l'argumenter, mais de connaître le point de vue du responsable sur ce facteur en lien avec le public de la bibliothèque étudiée.
- **Origines socio-culturelles** : Il s'agit comme précédemment de connaître le point de vue du responsable sur ce facteur en lien avec son public.
- **Rôle des professeurs** : Il s'agit de savoir quelle importance attribue le responsable de bibliothèque au rôle du corps enseignant dans la fréquentation et quelles sont ses recommandations sur le sujet.
- **Visibilité** : Le but est de connaître le degré de satisfaction du responsable sur

la visibilité de la bibliothèque au sein de l'école et, si l'avis est négatif, d'identifier les raisons de cette situation et les solutions envisagées.

- **Autres facteurs** : Cette partie laisse la parole libre au répondant pour exprimer de nouvelles hypothèses et/ou pistes de réflexion autour des facteurs de non-usage.

Standards : On se réfère ici aux standards des bibliothèques universitaires, que les bibliothèques de HEG devraient atteindre conformément à leur statut.

- **Standards atteints** : il s'agit ici de pouvoir mettre à jour les standards universitaires atteints. Pour ceux qui ne le sont pas, de connaître le point de vue de chaque responsable sur ce sujet.
- **Pertinence de se démarquer** : Il s'agit ici de remettre en question l'objectif d'atteindre tous les standards universitaires. On propose une remise en question de cet objectif afin de permettre au responsable d'imaginer des pratiques ou des services innovants et de repérer les moyens qui seraient nécessaires pour les mettre en œuvre.

Suggestions personnelles pour améliorer la qualité du service : Les suggestions personnelles peuvent apparaître durant tout l'entretien, mais cette question permet, si nécessaire par une relance, de les inviter à exprimer leurs idées d'amélioration.

Question anonyme : Le but de cette question, qui est anonyme, n'est pas de faire remonter directement une information au supérieur hiérarchique mais de pouvoir formuler une question générale pouvant être posée à n'importe quel directeur de HEG.

Autres remarques : Cet espace permet au responsable de faire des commentaires sur des thèmes qu'il n'aurait pas pu aborder et qui lui tiennent à cœur.

Analyse SWOT : Cette analyse permet d'identifier les forces et faiblesses de la bibliothèque au niveau de l'environnement interne ainsi que les opportunités et menaces qu'elle peut rencontrer dans son environnement externe. Cette analyse est faite avec le responsable, de cette manière, il est possible de mettre en évidence les éléments qui lui semblent prioritaires qui n'auraient pas été exprimés ou suffisamment mis en évidence durant l'entretien. C'est aussi l'occasion de compléter ce qui a déjà été dit. La matrice SWOT est remplie dans l'ordre où le responsable énumère les éléments car cela peut avoir un intérêt lors de l'analyse.

3.2.2.3 Entretiens des directeurs des HEG

La grille d'entretien des directeurs, élaborée dans le but d'obtenir des réponses au

niveau stratégique, est basée sur les éléments significatifs pointés lors des entretiens avec les responsables des bibliothèques. Il s'agit en général de recueillir l'avis des directeurs sur les moyens permettant de développer la fréquentation et l'usage de leur bibliothèque et leur opinion sur les raisons de non-usage.

3.2.2.4 Observation de l'architecture

Parallèlement à l'entretien, une grille d'observation de l'architecture et de l'aménagement des lieux a été remplie (Annexe 4). Cette observation apporte un regard subjectif qui, croisé avec les propos des responsables, peut amener des réponses sur les facteurs de fréquentation et d'usage de la bibliothèque.

3.2.3 Biais

Premièrement, l'enregistrement d'un entretien peut mettre la personne interviewée mal à l'aise et freiner sa spontanéité. Cette méthode a néanmoins été privilégiée à la prise de note pour des raisons pratiques et pour favoriser l'interaction pendant la discussion. La qualité des données récoltées dépend aussi de la qualité de l'interaction. Pierre Bréchon (2011) propose quelques règles qu'il a été tenté de suivre pour limiter les biais. Il s'agit d'offrir une écoute active (montrer de l'intérêt, être patient, s'efforcer de comprendre ce que la personne veut dire) ; traiter le répondant comme un égal (ne pas : interrompre, contredire, prendre les déclarations à la légère) ; s'interdire d'exprimer tout jugement ou conseil et enfin éviter d'entrer en discussion, sachant que cela peut influencer les opinions. L'expérience acquise au fur et à mesure de l'étude a permis d'améliorer la technique, par exemple en laissant une pause de quelques secondes après chaque réponse permettant au répondant de réfléchir et d'approfondir sa réflexion. Enfin, comme le souligne Bréchon (2011), durant l'entretien, il est important de prendre des précautions lorsque l'on passe du registre référentiel (les faits) au registre modal (les opinions) souvent chargé d'émotions. Comme l'explique l'auteur, passer de l'un à l'autre peut déstabiliser la personne interrogée, elle peut être tentée de s'échapper dans un autre registre pour ne pas répondre à la question. Bréchon recommande donc d'élaborer une stratégie de relance et la rédaction d'une consigne avant l'entretien. C'est pourquoi il a fallu être attentive à présenter le but de ce travail avant de démarrer l'entretien et de le préciser en cours d'entretien si nécessaire, être préparée à utiliser le système de relance et rassurer la personne interrogée sur la finalité de la question anonyme.

3.3 Choix de la présentation des résultats et méthode d'analyse

Afin d'esquisser une image de l'ensemble des données récoltées durant les entretiens, les résultats sont présentés sous la forme de synthèses structurées selon les thèmes de cette étude. Seuls les éléments pertinents sont décrits, à savoir les avis convergeant et divergeant, les idées novatrices. L'intégralité des entretiens se trouvera en annexe (Annexe 5 à 12). Ce travail procède d'une « enquête-découverte », selon le concept proposé par Marc-Henry Soulet (2012, p. 35), où : « l'objet de la découverte se dévoile [...] chemin faisant dans la confrontation ». Ce travail fait appel à une logique où enquête et analyse se renvoient l'une à l'autre, c'est donc un procédé itératif qui ne suit pas des étapes successives. Lors de l'analyse il s'agit donc de :

« [...] temporairement faire taire d'autres interprétations possibles, tout en conservant à l'esprit que, si celle qui a été retenue ne s'est pas confirmée, il faudra revenir à une autre, esquissée, mais laissée de côté » (Soulet, 2010, p. 35),

On utilisera la méthode d'analyse déductive par thématique, permettant de mettre en évidence des modèles de pratique ou des représentations et non pas des actions (Blanchet et Gotman, 2007). Les thématiques sont basées sur les hypothèses émises. Concrètement, une grille d'analyse de contenu est utilisée pour visualiser les résultats, les réponses des entretiens sont intégrées les unes à côtés des autres, selon des catégories et des sous-catégories basées sur les thématiques abordées. On effectue donc une analyse « par colonne », dite *verticale*, qui permet d'identifier dans le discours d'une personne interrogée les similitudes ou les incohérences avec celui des autres personnes interrogées. On portera une attention particulière à mettre en rapport les positions objectives et les pratiques observées, ainsi qu'à décrire les points de vue subjectifs, en prenant soin de distinguer ces deux modes. Les recommandations seront rédigées sur la base de ces analyses (Bréchon, 2011). Pour effectuer ce type d'analyse, Soulet (2012) indique un certain nombre de compétences auxquelles recourir: un raisonnement rigoureux ; un esprit ouvert permettant de voir ce qui ne se constate pas et d'accepter ce qui n'a pas été anticipé ; une disponibilité temporelle et intellectuelle qui permet de sortir des certitudes et de ce qui est perçu comme acquis ; l'humilité de pouvoir remettre en question son analyse ; la cohérence dans l'opérationnalisation ; des procédures systématiques ; un certain sens du risque et finalement le souci du contrôle.

4. Résultats

Les résultats sont présentés par la synthèse des entretiens afin de rendre visible les informations les plus pertinentes. Les comptes rendus détaillés des entretiens se trouvent en annexe (Annexes 5 à 12). Les résultats se basent également sur les données récoltées lors de l'enquête sur le terrain, tels que la documentation mise à disposition des utilisateurs au sein de la bibliothèque, les résultats compilés de l'observation de l'architecture (Annexe 13) et les documents fournis par les responsables. Pour plus de lisibilité, le terme « responsable de la < *nom de l'école* > » évoque le statut de responsable de la bibliothèque de l'école mentionnée.

4.1 *Synthèse des entretiens avec les responsables des bibliothèques des HEG*

4.1.1 Mission : clarté et appui pour les demandes

La mission n'est pas formalisée au niveau de l'école dans la plupart des cas (à l'exception de l'université de Fribourg et de la HEIG-VD), mais elle est claire pour tous les responsables qui ne font cependant pas référence au document de la KFH (2009), excepté pour la répondant de la HEG-GE. Lorsqu'ils la définissent dans leurs propres termes, tous s'accordent sur une définition qui rejoint celles des bibliothèques académiques : la mission consiste à mettre à disposition des documents et des services utiles aux étudiants, aux enseignants et aux chercheurs. La répondante pour la HE-Arc regrette que la mission ne prenne pas en compte l'aspect détente, car elle y voit un moyen d'entrer en contact avec le public ; pour le responsable de l'Université de Fribourg, au contraire, ce rôle de médiathèque appartient à d'autres bibliothèques. Pour le responsable de la EHL, la mission étant la même que pour une bibliothèque académique, il n'est pas nécessaire de la formaliser.

Les bibliothèques de la HES-VS et HEIG-VD s'appuient sur leur mission pour faire des demandes. Cela a permis de sauver la bibliothèque de la HE-VS qui devait être remplacée par un montant pécuniaire offert aux étudiants afin de se fournir en documentation. L'argument de la bibliothèque reposait sur l'offre de service qui, elle, est irremplaçable : « [la bibliothèque] est une plus-value et pas seulement un lieu de fourniture de documents. C'est la notion de service qui est importante ». Trois bibliothèques ne s'appuient pas sur la mission, pour des raisons différentes. Premièrement, la responsable de la HEG-GE, n'ayant pas de mission formalisée, trouve difficile de s'y référer pour effectuer des demandes. Deuxièmement, pour la HE-

Arc il n'y a pas besoin de s'appuyer sur une mission car, à l'heure actuelle, ils n'ont pas de demandes réalistes par rapport au contexte. Finalement, le responsable de l'EHL estime ne pas avoir besoin de s'appuyer sur la mission pour ses demandes car, selon lui, elle est suffisamment claire pour la direction.

4.1.2 Standards

Les standards sont atteints pour la majorité des responsables selon des critères de qualité ou parce que le statut de Haute école oblige les bibliothèques à répondre aux critères de la HES-SO. Cependant, certains axes des standards peuvent être pris en compte de manière relativement subjective suivant les centres d'intérêts du responsable et en fonction de son background professionnel. Pour la répondante de la HEG-GE, pour répondre à cette question il est nécessaire de définir des indicateurs précis, pour le répondant ces indicateurs sont clairs, ils sont basés sur le nombre d'étudiants présents et les prestations utilisées ou non. Pour la responsable de la HEIG-VD, les standards ne sont pas définis, il n'est pas possible de répondre à cette question. A Fribourg, le responsable de la BU constate une différence entre le public universitaire et le public de la HEG, pour lequel les standards ne sont pas atteints. Même s'il souhaiterait remédier à cette situation, il s'interroge sur les moyens pour y parvenir, car la convention qui lie la HEG à la BU ne garantit pas que cette situation se pérennise.

4.1.3 Se démarquer des BU

Pour les responsables, il n'y a pas de sens de se démarquer des BU, au contraire, l'objectif serait d'atteindre les standards des bibliothèques universitaires. Ils voient cependant des améliorations possibles au niveau des services. Situation difficile, puisqu'ils n'ont pas les mêmes ressources que les universités au niveau de l'espace et du personnel. La responsable de la HEIG-VD attend par exemple des réponses, grâce à un TB (Travail de bachelor), aux raisons de non-usage de la bibliothèque et pouvoir répondre aux attentes de ce public. De manière générale, les bibliothèques se démarquent déjà par leurs collections axées sur la pratique. A la proposition de se démarquer en offrant une bonne formation aux bases de données, la répondante (HE-VS) adhère à l'idée, mais considère que pour y arriver, il faut une solide collaboration avec le corps enseignant et les assistants. Le répondant ajoute qu'il n'y a pas de raison de renoncer à atteindre les standards et qu'il existe différentes manières de les atteindre. Par exemple, le nombre de places de travail peut être insuffisant, mais en prenant en compte les autres places offertes dans l'école, il est possible de remplir

cette exigence.

4.2 Fréquentation

4.2.1 Niveau de satisfaction

Les responsables sont en général satisfaits du niveau fréquentation de leur bibliothèque. Les étudiants s'y rendent volontiers pour travailler, surtout en périodes d'examens. Ce n'est pas le cas concernant l'utilisation des ressources ; les collections ne sont beaucoup pas utilisées (HE-VS), ou c'est le concept même de bibliothèque qui n'est pas bien compris (EHL). Les HEG, ne peuvent pas connaître la consultation des bases de données pour leur école, les statistiques concernent toutes les HES-SO. Deux responsables (HE-VS et HE-Arc) vivent mal le fait de commander les dernières éditions d'ouvrages qui ne seront finalement pas empruntés, et constatent que les étudiants en formation continue empruntent très peu de documents. La responsable de la HEG-GE, quant à elle regrette que la bibliothèque manque de visibilité dans la stratégie de l'école, notamment dans le plan développement de la HES-SO de Genève, ce qui induit que le rôle et la place de la bibliothèque n'est pas clair. A la HE-Arc, la satisfaction est bonne, en rapport aux moyens mis à disposition. La répondante imagine pouvoir augmenter la fréquentation, mais il existe un manque de personnel pour pouvoir répondre à une plus grande demande. Le répondant (HEG-FR), qui est satisfait en ce qui concerne les utilisateurs de l'université constate que les étudiants de la HEG fréquent très peu les lieux et n'utilisent pour ainsi dire pas les services et la collection de la bibliothèque. Deux responsables font un lien entre la taille de la bibliothèque et la fréquentation. A la HEG-GE, il y a eu une augmentation de la fréquentation lors de l'agrandissement des locaux et la mise en place de *box* pour les travaux de groupes ; pour l'EHL, il se pourrait que la bibliothèque semble bien remplie simplement parce que sa surface a été réduite de moitié.

4.2.2 Moyens envisagés pour attirer le public

Les responsables aimeraient mieux communiquer avec leur public et réclament des moyens ou des compétences de type marketing, ils ne se sentent généralement pas suffisamment soutenus par le service communication, qui s'occupe plutôt de l'image de l'école au niveau externe. Plus en détail, la répondante (HEG-GE), aimerait que l'utilité de la bibliothèque soit communiquée au sein même de l'école afin de développer un « réflexe Infothèque » chez le public. Cette transmission est aussi de la responsabilité des enseignants qui devraient sensibiliser leurs étudiants à recourir à la bibliothèque

par les travaux demandés. Il a été observé, que ceux qui fréquentent ces lieux y envoient leurs étudiants. Un autre moyen d'être plus visibles, selon les responsables, est l'interaction avec le public à travers des réseaux sociaux, des démonstrations et des événements. Pour d'autres, comme les responsables de l'EHL et de la HEIG-VD, ce sont les conditions pour travailler qui devraient être améliorées, surtout au niveau du confort. La répondante (HE-VS) aimerait également avoir une possibilité de réaménager les lieux, mais c'est impossible dans son cas car les meubles sont fixes. En outre, le répondant (EHL) pense qu'il faut aider les étudiants à comprendre le concept de bibliothèque, pour qu'ils sachent comment l'utiliser. La responsable de la HEG-GE explique que la fréquentation serait favorisée par l'augmentation du nombre de places de travail (les incitant à butiner dans la collection), l'installation de *box* de travail destinés aux travaux de groupes, la création d'un service de veille, et par le fait de devenir un vrai service de référence pour que le public puisse trouver des réponses à ses questions.

Pour la majorité, un moyen d'attirer le public est la formation aux compétences informationnelles. Le manque de bases à ce niveau fait de Wikipédia et Internet des concurrents plus attractifs que la bibliothèque. Les étudiants ne se rendent pas compte de la faible fiabilité et pertinence de ce type de sources : « J'ai pu constater, lorsque je donne les cours, que les étudiants tombent des nues lorsque je leur donne des exemples prouvant que l'information n'est pas fiable » (HE-Arc). Cette formation n'a de sens, pour la plupart, que si elle est obligatoire, évaluée et renforcée à travers les travaux demandés par les enseignants. Ils souhaitent qu'elle prenne place dans le cursus dès la première année (ce qui est déjà le cas), puis tout au long de la formation, afin de pratiquer les compétences acquises. Elle pourrait aussi être dispensée lors d'ateliers de formation ou sur des plateformes de e-learning. Cependant, la plupart des responsables notent que les étudiants et les enseignants sont surchargés de travail, ils ont peu de temps à consacrer au développement de ces compétences. La répondante (HE-VS), imagine attirer un autre public que celui auquel se destine la bibliothèque et constate qu'en rendant toute la collection disponible au prêt a favorisé l'augmentation de son utilisation.

L'extension des horaires, en faisant recours à des étudiants-surveillants, est le moyen communément évoqué permettant de toucher un plus grand nombre d'utilisateurs. Actuellement, les directions semblent opposées à cette solution. L'extension des horaires doit aller de pair avec la disponibilité de services tels que des lieux de restauration et des moyens de transport à proximité, selon eux. Le responsable à

Fribourg voit dans la visite des étudiants en voie de maturité fédérale, lors de leur travail de fin d'études, un moyen de se faire connaître par les futurs étudiants. Est également évoqué le fait que, pour mettre en place un projet, une idée, il serait nécessaire de réduire le long processus de validation qui peut freiner la mise en place d'initiatives d'améliorations. Par contre, les responsables se sentent, de manière générale, soutenus par la direction et apprécient la large autonomie qui leur est laissée.

4.2.3 Types de services offerts

Les services offerts correspondent aux services attendus d'une bibliothèque académique. Les collections sont adaptées à une formation axée sur la pratique, à l'exception des étudiants de la HEG-FR qui ont accès à la bibliothèque universitaire orientée sur un niveau plus académique. Les responsables évoquent un manque de places de travail, qui serait compensé par des places à l'extérieur de la bibliothèque ; dans la plupart des cas, dans les couloirs de l'école. Toutes les bibliothèques offrent des formations à la recherche d'information, que ce soit en individuel, en groupe, ou, comme à la EHL, à travers des Workshops. Certaines bibliothèques se démarquent par des services qui sont mis en place de leur propre initiative, tels que la mise à disposition de *box* pour les travaux de groupes, s'il n'en existe pas (HE-VS), la communication via des réseaux sociaux tel que Facebook et Twitter (EHL), la création et la mise à disposition de guides pour les utilisateurs. La HEIG-VD produit une revue de presse de l'école, affichée quotidiennement dans la bibliothèque et au sein de l'école. L'Université de Fribourg possède une borne RFID facilitant l'emprunt. Par contre, les documents doivent être rendus dans le lieu même de l'emprunt. Ce sont les seuls à mettre en accès des recherches de l'université qui n'ont pas été publiées : les « Working papers ». Les autres bibliothèques ont divers moyens de restitution, comme des boîtes de retour et la mutualisation permettant de rendre des ouvrages dans d'autres bibliothèques romandes. Toutes les bibliothèques offrent des services de commandes et de livraison d'articles scientifiques aux chercheurs et aux enseignants et communiquent les nouveautés et les informations concernant la collection et la bibliothèque via les sites web des bibliothèques, les newsletters et par e-mails.

4.3 Facteurs de non-usage

4.3.1 Parcours d'étude axé sur la pratique

Certains responsables ne voient pas le lien entre un parcours d'étude axé sur la

pratique et la moindre fréquentation des bibliothèques de l'étudiant. Pour d'autres, comme à l'EHL, le lien serait avéré d'une certaine manière : le parcours académique des étudiants de cette école, qui sont en grande majorité issus du gymnase, les aurait habitués à fréquenter la bibliothèque. De même, le type d'études suivit à la EHL exige des ressources qu'on ne peut trouver que via la bibliothèque, selon le répondant. Les responsables de la HEIG-VD et de la HE-VS sur cette question observent des différences entre les filières : les étudiants en gestion, en ingénierie et en travail social auraient des pratiques documentaires développées et axées sur les ressources informationnelles des bibliothèques ; au contraire, les étudiants en informatique auraient tendance à utiliser Internet pour leurs recherches d'information. La responsable de la HEG-GE, émet des doutes sur le fait que les universitaires soient plus à l'aise, fréquentent et utilisent mieux la bibliothèque que les étudiants HEG. Le répondant (HEG-FR) pense que ce facteur peut influencer la fréquentation, mais il ne peut l'affirmer en l'absence de chiffres. Cependant bien que selon lui il ne connaît pas assez le public de la HEG il constate toutefois que celui-ci n'emprunte pas beaucoup d'ouvrages. Il remarque néanmoins que les étudiants de certaines filières universitaires, plus axées sur la pratique ou l'expérimentation, comme le domaine du sport, fréquentent moins la bibliothèque que les étudiants du domaine économie. Pour lui, ce sont avant tout les travaux demandés qui ont une influence sur la fréquentation. Concernant le sentiment d'illégitimité à fréquenter la bibliothèque en fonction du parcours d'étude, le lien n'est pas avéré pour la plupart des répondants. Ils expliquent cela par le fait que si l'étudiant éprouve de la difficulté dans sa recherche d'informations, l'équipe de bibliothécaires l'aide et se montre toujours compréhensive. Les étudiants auraient intégré la notion que la bibliothèque est à leur service et ne s'interdiraient pas d'y recourir. Si des étudiants sont freinés dans leur fréquentation, ce serait dû à leur personnalité « à une forme de timidité » (HE-VS) ou parce que le concept même de bibliothèque reste opaque pour eux (EHL).

4.3.2 Facteur socio-culturel

En majorité les responsables sont d'accord sur le lien entre ce facteur et l'usage de la bibliothèque qui se ferait par l'ancrage de l'habitude de se rendre dans ce lieu durant l'enfance. Pour certains, c'est l'origine géographique qui peut défavoriser cet ancrage. La répondante de la HE-Arc explique que certains étudiants proviennent de régions où l'accès à la bibliothèque est réduit. La responsable de la HEG-GE, quant à elle, ne peut se prononcer en l'absence de chiffres, elle ne connaît pas les données sur les étudiants à ce niveau.

4.3.3 Rôle du corps enseignant

Les enseignants sont vus comme vecteur du sens de l'utilité de la bibliothèque. Les étudiants qui fréquentent les bibliothèques ont des enseignants qui la fréquentent aussi. La majorité s'accorde à dire que c'est à travers l'exigence de qualité des ressources informationnelles nécessaires pour la réalisation des travaux que les professeurs peuvent sensibiliser les étudiants à utiliser la bibliothèque. C'est pourquoi, pour les responsables, leur rôle est très important pour la formation. Il semble au répondant (EHL) que des causes d'ordre générationnel, de manque de temps ou de perte d'intérêt amènent les enseignants à réduire la sensibilisation chez leurs élèves à la recherche d'information. Toutefois, si certains enseignants sensibilisent leurs étudiants en les envoyant à la bibliothèque à travers les travaux demandés, d'autres n'y voient pas d'intérêt. Selon les écoles, les cours de méthodologie ou de formation à la recherche d'informations ne sont pas obligatoires, en dehors de la 1^{ère} année du cursus, et dépendent de l'intérêt de l'enseignant, qui accordera du temps au bibliothécaire pour intervenir durant ses cours, le cas échéant. Les bibliothécaires aimeraient développer cette collaboration.

Pour la répondante (HEG-GE), les enseignants ont également un rôle dans la mise en valeur de la bibliothèque : « Si on se sentait soutenus par les enseignants dans l'utilisation des sources, cela permettrait d'affirmer et souligner l'importance d'une bibliothèque dans l'école ». Pour la responsable de la HEIG-VD, ce sont les cours de méthodologie donnés dans le cursus qui incitent les étudiants à fréquenter la bibliothèque, notamment au début de leur TB, selon l'impulsion donnée par les directeurs des travaux. La répondante (HE-VS) aimerait que les professeurs incitent les étudiants à fréquenter la bibliothèque, ne serait-ce qu'à travers le descriptif de module : « Il faudrait qu'ils insistent plus sur l'utilisation des ressources ou des services de la bibliothèque ». La responsable évoque aussi l'organisation de l'enseignement, la plupart des ressources des cours sont fournies par des photocopies, les références bibliographiques étant données en cours de route. Cela induit, entre autres, qu'elle doive chercher l'information dans la description du cours pour sélectionner les collections utiles à la formation, et elle souhaiterait que les enseignants s'impliquent plus dans la constitution des fonds nécessaires à leur enseignement. Elle remarque que, parfois, les enseignants eux-mêmes ne connaissent pas les ressources de la bibliothèque.

4.3.4 Visibilité et communication

Une partie des responsables souhaiterait une meilleure visibilité de la bibliothèque au sein du campus. C'est le cas des bibliothèques qui ne se trouvent pas de plain-pied. Pour la HE-VS, il s'agit surtout d'un problème de signalétique, qui ne permet pas au visiteur externe de repérer la bibliothèque. Alors que le responsable de la BU de Fribourg, pense que malgré une mauvaise signalétique, une bibliothèque, surtout de grande taille, reste visible. Ce qui importe, pour lui, est d'indiquer clairement dès l'entrée que la bibliothèque est ouverte. La visibilité au sein de l'école passe également par les écrans plasma placés à l'entrée du bâtiment (HE-VS). Le message que la bibliothèque offre des services pour développer les compétences informationnelles devrait être mieux communiqué, pour faire comprendre aux étudiants que c'est un gain en efficacité pour leurs études (HE-GE).

4.3.5 Autres facteurs

D'autres raisons sont évoquées. La première cause de non-usage est l'âge des étudiants, selon le répondant (EHL), qui induit un décalage générationnel, entre les enseignants et les étudiants, depuis l'arrivée d'Internet. Le manque de compréhension quant à l'utilisation d'une bibliothèque freine aussi la fréquentation : « Même les gens qui font des études poussées voient la bibliothèque comme un endroit mystérieux, difficile d'accès ». C'est, selon lui, la représentation que les gens ont de la bibliothèque qui influence leur fréquentation : « Il faut lutter contre cela ». La charge de travail des étudiants et le manque de temps des enseignants pour la formation à la recherche d'information sont également une raison de non-usage malgré les services de formation offerts par les bibliothèques. Une partie des responsables évoque le non-usage des enseignants mais surtout des assistants, ils n'en connaissent pas les raisons, mais inquiets de cette situation, ils souhaiteraient une meilleure collaboration. La répondante de la HE-Arc note que si les ouvrages ne sont pas disponibles, les étudiants peuvent se décourager après plusieurs tentatives et ne plus se rendre à la bibliothèque. La formation en recherche d'information n'est pas suffisante. En général la plupart des étudiants bénéficient de quelques heures en début de cursus puis à nouveau quelques heures dans un cours de méthodologie en fin de cursus, lors de la mise en route du travail de bachelor. Entre ces deux temps, il manque un moyen qui permette de faire des rappels sur les compétences et de pratiquer les outils de recherche. Cela faciliterait l'ancrage d'une habitude de tri et de sélection des sources ainsi que de rédaction de bibliographies. Seule la HEIG-VD travaille sur un projet pour

introduire des heures durant tout le cursus de formation à la recherche d'information. Cela permettra d'éviter que les étudiants n'oublient ce que la bibliothèque peut leur apporter, selon les termes de la répondante.

Enfin, des facteurs architecturaux sont évoqués par les responsables. D'abord, lorsque les salles de cours des étudiants ne se trouvent pas dans le même bâtiment, cela réduit leur fréquentation, malgré les moyens mis en place pour commander et restituer les ouvrages. Ensuite ont été évoqués des problématiques liées au bruit, aux meubles non-modulables, au manque de confort, d'espaces de travail individuels et de *box* pour les travaux de groupes (la HE-VS, de sa propre initiative, a mis à disposition un bureau sans cesse réservé par les étudiants).

4.4 Question anonyme

Le type de questions qui pourraient être posées aux supérieurs hiérarchiques concerne la place donnée aux bibliothèques, par la direction de l'école et par la HES-SO dans leur stratégie. Cela induit aussi, pour certains responsables, que pour améliorer les services et développer la fréquentation, il y a un besoin d'adéquation entre les moyens qui sont donnés, au niveau du temps et du personnel et les attentes qui leur sont formulées. Dans le même sens les responsables s'interrogent sur le statut de la bibliothèque par rapport à d'autres services de l'école et expriment un manque de reconnaissance du métier et de communication sur l'utilité de la bibliothèque au sein de l'école. Bien que de manière générale les responsables se sentent soutenus par leur direction, ils souhaiteraient participer plus souvent à des réunions de cadres. Les responsables peuvent regretter que les tâches et les services fournis par les bibliothèques ne soient pas pris en compte lors des décisions stratégiques qui concernent l'école. Il faut remarquer que certains responsables estiment que la direction est trop éloignée des questions liées aux besoins des utilisateurs et de la bibliothèque et que cette problématique devrait être gérée par les responsables de département ou de filière. Les autres demandes constantes concernent l'emplacement de la bibliothèque, qui devrait se trouver à un point plus central dans le campus, et la formation aux compétences informationnelles intégrée de manière obligatoire durant tout le cursus.

4.5 Autres remarques

La réponse de la responsable de la HEG-GE à la question de savoir si des études comparatives des bibliothèques HEG sont menées, est, qu'à l'heure actuelle, rien n'est mis en place dans ce but. Elle ajoute que cela aurait du sens si l'intention est de tirer

les professionnels vers le haut, et ne serait pas utilisé pour montrer les points faibles des équipes qui ont des moyens réduits. Pour elle, l'important, avant tout, est de définir des standards minima pour tous. De plus, il lui semble qu'une collaboration entre les bibliothèques est nécessaire pour être plus efficaces, afin de mutualiser les ressources et les compétences.

4.6 Synthèse analyse SWOT

Cette synthèse présente les facteurs que les différents responsables ont évoqués lors de l'analyse SWOT. Entre parenthèses est indiqué le nom de l'école, lorsque le fait a été évoqué par elle seule. La BU Pérolles 2 (BP2) n'étant pas une bibliothèque HEG, son analyse est présentée à part.

Forces	Faiblesses
<p>Personnel compétent, formé, enthousiaste, motivé, dynamique, accueillant et disponible</p> <p>Moyens : budget d'acquisition, personnel formé, locaux confortables, réseau Nebis (EHL)</p> <p>Services : Collections papiers et en ligne, gratuité du PEB, mutualisation pour rendre les documents, système de navette pour desservir les bâtiments éloignés de la bibliothèque, standard qualité (EHL), réputation de l'école (EHL), formation à la carte (HE-VS), toute la collection en prêt (HE-VS)</p> <p>Collaboration : Autonomie et soutien de la direction, collaboration avec la filière ID (HEG-GE)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Localisation de la bibliothèque - Nombre de places de travail - Horaires - Isolement professionnel (HE-Arc) - Mise en valeur de la bibliothèque (EHL) - Surface, confort et sécurité (EHL) - Visibilité sur le site web de l'école (EHL) - Taux de personnel (HEG-GE) - Rigidité architecturale (HE-VS) - Bruit dû à au bureau d'accueil (HE-VS) - Signalétique accès (HE-VS)
Opportunités	Menaces
<ul style="list-style-type: none"> - Agrandissement et réaménagement de l'école, ouverture de nouveaux bâtiments, - Résultats d'enquêtes utilisateurs - Développement de services sur l'intranet et Internet ou applications numériques (EHL) - Départs à la retraite des managers et nouveaux modes de management (EHL)- - Nouveaux professeurs connaissant les problèmes liés à l'usage d'Internet (HEIG-VD) - Participation au projet ARODES (HE-VS) - Formation continue des collaborateurs aux bases de données (HE-VS) 	<ul style="list-style-type: none"> - Pression du Consortium, marge de manœuvre faible, statistiques manquantes - Coupes budgétaires - Retrait de RERO (HE-Arc) - Disparition physique du lieu, en faveur de l'accès aux ressources numérisées ou aux bases de données (EHL) - Internet comme ressource d'information (HEIG-VD) - Construction de nouveaux bâtiments (HE-VS)

Tableau 1 : Analyse SWOT des bibliothèques des HEG

4.6.2 Analyse de la Bibliothèque Pérolles 2 (BP2) de Fribourg

Forces : Moyens financiers, en personnel et en locaux Taille de la bibliothèque Propositions d'achats des enseignants Autonomie Coordination par la centrale (BCU) Facilité pour remplir les statistiques	Faiblesses : Nuisance sonore due aux matériaux Bureau d'accueil : mauvais emplacement
Opportunités : SLSP : amélioration du système en ligne acquisition d'une plateforme suisse d'échange et indexation bilingue Extension de la BCU centrale : réduction du nombre de bibliothèques, opportunité de formaliser une coordination des bibliothèques.	Menaces : SLSP et Explore : nouveaux outils à maîtriser et en phase de développement, difficultés de faire des retours. Baisse d'utilisation des plateformes par les étudiants, des professeurs et assistants (Risque de construction de bibliothèques privées dans les bureaux). Contraintes budgétaires sur l'électronique.

Tableau 2 : Analyse SWOT de la BP2 de Fribourg

4.7 Synthèse des entretiens des directrices de la HEG-GE et de la HEIG-VD

4.7.1 Place et rôle des bibliothèques

Bien que la bibliothèque ait reçu des moyens de développement pour les ressources numériques, qu'elle ait été restructurée et agrandie, il serait pertinent, pour la directrice de la HEG-GE, à long terme, qu'elle se trouve au plus près des étudiants. La bibliothèque est perçue par les directrices comme un lieu non seulement destiné à l'emprunt de documents mais aussi comme un lieu de travail convivial. C'est, selon la représentante de la HEIG-VD, aussi dans la bibliothèque que sont détenues, gérées et parfois même créées les informations. Pour les deux directrices, la bibliothèque, lieu important pour l'école, tient une fonction centrale, mais son concept est en évolution. La bibliothèque peut souffrir d'une image passéiste, selon la représentante de la HEIG-VD. Elle rajoute que la bibliothèque et les bibliothécaires devraient, pour se faire connaître, sortir des locaux et être visibles de toutes les manières possibles.

4.7.2 Fonction de la bibliothèque selon les filières

Les deux directrices constatent une différence entre les filières dans leur utilisation des ressources de la bibliothèque, elles ne peuvent cependant pas se prononcer formellement en l'absence de chiffres. Pour l'une (HEG-GE), cela justifie que les fonctions de la bibliothèque soient différentes selon les besoins. Pour l'autre (HEIG-

VD), au contraire l'information garde toujours le même rôle, quels que soit la filière ou le public. Les différences de culture informationnelle s'expliquent par l'historique de l'école, en ce qui concerne la HEIG-VD, la filière Ingénierie a depuis longtemps, une culture informationnelle transmise par des professeurs qui ont développé la Ra&D (Recherche appliquée et développement).

4.7.3 Adéquation des moyens

Selon la directrice de la HEG-GE, la bibliothèque possède les moyens d'assurer sa mission, ils sont donnés en rapport à la croissance du nombre d'étudiants. Pour la directrice de la HEIG-VD, il n'y a pas de possibilité au niveau de l'espace et du personnel pour créer une bibliothèque dans le bâtiment des étudiants en gestion. L'emplacement de la bibliothèque sur le lieu d'étude des ingénieurs est historique (la bibliothèque existait avant la fusion avec la HEG).

4.7.4 Visibilité et communication de la bibliothèque

Pour les deux directrices, les bibliothèques sont suffisamment visibles au niveau de l'école. La représentante de la HEG-GE souligne le rôle que tiennent les bibliothécaires dans la mise en avant de l'Infothèque, les trouvant très proactives à tous les niveaux et remplissant convenablement leur mission. La représentante de la HEIG-VD relève également le travail important qu'effectue la responsable de la bibliothèque pour la rendre visible et décrire ses services, notamment aux journées d'accueil des nouveaux étudiants : « On dit aux étudiants, à ce moment-là, que la bibliothèque est un instrument de travail pour leurs études », et lors des réunions avec les doyens de l'école. Le souhait de la représentante de la HEIG-VD est de toucher tous les étudiants à travers des formations aux compétences informationnelles. À l'avenir, son objectif est que tout étudiant voulant présenter son travail de bachelor ait acquis des compétences à travers une formation validée : « Elle doit donc devenir obligatoire. Ce n'est pas possible aujourd'hui qu'un étudiant sortant d'une Haute école ne possède pas ce genre d'outils ».

4.7.5 Fréquentation et usage

La directrice de la HEG-GE, constate la baisse de la fréquentation suite à l'ouverture du nouveau bâtiment, la cause étant, précise-t-elle, que les étudiants n'ont pratiquement plus de cours dans celui où se trouve la bibliothèque. Elle souligne cependant que, la bibliothèque étant en pleine mutation, il s'agit de trouver des moyens d'amélioration des services pour qu'ils soient adaptés aux nouvelles manières d'étudier

du public. Celui-ci consulte moins de ressources et cherche avant tout des places de travail, selon elle. Dans ce contexte, le rôle de la bibliothèque est d'accompagner les étudiants dans la recherche d'information et elle n'a pas d'inquiétude sur une éventuelle baisse de fréquentation à l'avenir. Pour la représentante de la HEIG-VD, les réponses concernant la fréquentation et les besoins du public sont du ressort de la responsable de la bibliothèque et non pas de la direction.

4.7.6 Rôle du corps enseignant

Les directrices ne peuvent dire si les enseignants utilisent ou non les ressources, il faut se référer aux responsables des bibliothèques qui détiennent les chiffres de consultation et qui collaborent directement avec ce public. La représentante de la HEG-GE, qui a elle-même été enseignante, ne faisait pas recours aux ressources de la bibliothèque. Pour elle, l'essentiel est l'accès à l'information nécessaire aux cours et ce rôle appartient à l'Infothèque ; ce n'est pas aux enseignants d'y envoyer les étudiants. La représentante de la HEIG-VD pense au contraire que les enseignants ont un rôle de prescripteur : « Sans prescripteurs, il n'y a pas de consommation, donc pas demande, et donc pas d'alimentation de la bibliothèque. ». Pour cela, elle ne voit qu'un moyen : les enseignants doivent permettre de développer ces compétences. Elle voit pour l'instant des différences entre des enseignants qui sensibilisent leurs étudiants à la recherche documentaire, et ceux qui sont rarement prescripteurs, en général issus de la pratique. Elle pense que la nouvelle génération de professeurs ayant effectué de la recherche transmettra des bonnes pratiques informationnelles et transmettra le message qu'il y a d'autres manières de trouver une information que sur Internet. Enfin, pour les deux directrices, il est important d'intégrer la formation en recherche d'information dans le cursus, par le biais de cours de méthodologie qui doivent être validés. Ces projets sont en cours.

4.7.7 Collaboration avec les responsables de la bibliothèque

Les questions d'ordre stratégiques se règlent avec la direction, les questions organisationnelles avec la doyenne du département (HEIG-VD) ou l'adjointe de direction (HEG-GE). Pour présenter leurs services et rendre compte de ce qu'elles accomplissent, les responsables des bibliothèques sont reçues au minimum une fois par an au conseil de direction.

4.7.8 Pertinence de la création d'une commission

Les deux directrices réagissent par la négative à cette proposition : elles n'en voient

clairement pas l'intérêt. La représentante ne désire pas d'une commission dépendante du domaine HES, mais peut imaginer la pertinence d'une commission interne en revanche. Les directrices pensent que seules les bibliothécaires sont capables de diffuser le mieux l'information concernant la bibliothèque et de la mettre en valeur. Ce sont les bibliothécaires qui doivent aller vers leur public, selon elles.

4.7.9 Autres remarques

Les deux directrices s'interrogent au sujet de l'objectif du mandat. Pour la représentante de la HEIG-VD, si le but d'un plan stratégique est le développement des bibliothèques au niveau de chaque HEG, dans ce cas, cela ne concerne que les écoles elles-mêmes. Elle se demande donc si le but du mandat est de créer un « cahier de bonnes pratiques » et d'atteindre un idéal, qui serait que les étudiants fréquentent plus la bibliothèque. Dans ce cas, elle estime qu'il est nécessaire de sortir de l'illusion que les universitaires fréquentent et utilisent plus la bibliothèque : « Il ne faut pas comparer les Bachelor [HEG] avec les doctorants de l'université ». Les HEG n'ont pas exactement le même public que les universités, bien que la finalité de la formation soit la même, leurs habitudes d'usage des bibliothèques ne sont pas les mêmes, selon la représentante de la HEIG-VD. Ainsi, suggère-t-elle, une posture qui affirme cette différence permettrait de réfléchir aux moyens de présenter la bibliothèque aux étudiants des HEG de façon à les inciter à acquérir des outils et des compétences servant leurs objectifs professionnels. Enfin, la représentante de la HEIG-VD évoque un facteur générationnel, considérant que la formation d'aujourd'hui n'accorde pas la même importance à la réflexion et au débat d'idée que c'était le cas autrefois. Elle pense également que les bibliothèques sont bien souvent fréquentées pour leur beauté architecturale et moins pour leurs services. Elle ajoute que pour comparer des bibliothèques, il est nécessaire de distinguer les milieux socioculturels et de tenir compte du fait que les HEG n'ont pas les moyens des universités. Enfin, elle se demande s'il n'y a pas un moyen de développer une collaboration entre les 6 HEG, en prenant en compte, pour chacune, sa dimension locale.

5. Analyse

L'analyse des entretiens s'est effectuée selon la méthode présentée précédemment, sur la base des résultats des entretiens des responsables des bibliothèques ainsi que des directrices des HEG. Cette partie sert à mettre en évidence les propos discordants ou convergents des personnes interrogées et servira à émettre des recommandations.

5.1 Mission et place de la bibliothèque au sein de l'école

De manière générale on peut constater que le niveau de fréquentation est satisfaisant pour les responsables qui l'associent à la présence physique des étudiants. Ce n'est pas le cas lorsque l'on aborde l'utilisation de la bibliothèque ; il semble que c'est à ce niveau que les bibliothèques rencontrent des difficultés pour faire comprendre leur utilité dans le soutien aux études. Cela peut les atteindre jusqu'à remettre en question leur raison d'être et soulève des inquiétudes sur l'avenir de ce lieu ainsi que sur la probabilité d'une fermeture si leur utilité n'est pas reconnue. C'est pourquoi, selon moi, la mission est un repère, un cadre pour évaluer si les objectifs de ce service sont atteints et pour prouver son utilité. La mission est claire, en général, pour les responsables qui s'appuient sur la définition de celle d'une bibliothèque académique. On peut en déduire que la mission est implicitement définie par le statut de la bibliothèque, qui doit s'aligner sur des standards académiques du fait de son appartenance à la HES-SO. La tâche du responsable consiste dans ce cas à mettre en place et à améliorer les services qui répondent à cette mission globale, ainsi qu'à démontrer de quelle manière la bibliothèque contribue aux objectifs de la formation. On constate que les responsables ne font pas référence à des documents qui définissent leur mission et les objectifs qui en découlent. Pourtant, les bibliothèques HES ont fait l'objet de rapports qui décrivent leur mission en prenant en compte l'axe pratique des Hautes écoles. Notamment, le document de bonnes pratiques de la KFH (2009) qui se trouve dans les directives de Swissuniversities (2016). De même, les directives de la CBH ont permis à C. Bezençon de proposer de nombreux indicateurs pour évaluer la qualité et la performance des bibliothèques. Il n'a pas été possible de savoir si les responsables connaissent l'existence de ces rapports, à l'exception de la répondante de la HEG-GE. Enfin, comme l'a remarqué la responsable il n'y a pas de mention des bibliothèques dans le plan de développement des HES-SO de Genève (2015). A travers ces observations, on peut déduire que concernant la mission des bibliothèques, soit il existe un manque de communication entre la HES-SO et les HEG, soit il n'a pas été décidé à quel degré les HEG doivent s'aligner aux directives de la HES-SO, à

l'heure actuelle un flou persiste donc sur cette question. La majorité des responsables n'expriment toutefois pas le besoin que la mission soit formalisée au niveau de leur HEG.

Nous avons vu que le responsable de la EHL est dans ce cas. Cela peut s'expliquer par le fait que la bibliothèque semble avoir une place très claire au sein de l'école, aussi bien par son emplacement au cœur du campus que par les moyens octroyés, et par le fait que la mission est claire pour la direction. En effet, la responsable qui demande à ce que la mission soit formalisée au niveau de l'école est aussi celle qui évoque un besoin de reconnaissance et dont la bibliothèque se trouve au 4^{ème} étage d'un bâtiment où ne se trouvent plus les étudiants. Il semble que ce manque de reconnaissance et de visibilité soit un problème récurrent que rencontrent les bibliothèques des HEG. Cela se traduit de manière physique quand la bibliothèque ne se trouve pas sur le même lieu que son public étudiant ou quand la signalétique fait défaut dans le bâtiment. Cela se manifeste également lorsque la bibliothèque ne bénéficie pas des compétences du service de communication de l'école ou que le statut du responsable de la bibliothèque n'est pas clair par rapport aux autres chefs de service de l'établissement.

L'importance de cette reconnaissance, au niveau physique et hiérarchique, est corroborée par le cas de la bibliothèque de la HEG-GE, qui semble subir les conséquences d'un mauvais emplacement au sein du campus. Cette situation a certainement renforcé le sentiment d'isolement et de manque de reconnaissance. Il est d'ailleurs intéressant de constater la divergence des points de vue entre la responsable de la bibliothèque et la direction. Cette dernière reconnaît la problématique de l'implantation de la bibliothèque et parle de projets pour la réaménager ; elle ne manifeste pas d'inquiétude quant à la diminution conséquente de la fréquentation, bien que, selon la responsable, celle-ci se manifeste par des chiffres très concrets (-30% de fréquentation physique en quelques mois) depuis l'ouverture du nouveau bâtiment.

On voit dans cette situation que la directrice de la HEG-GE pose en fait une « méta vision » stratégique sur la problématique de l'Infothèque. Les problématiques relatives à la fréquentation sont pour elle liées à la mutation du concept de bibliothèque. Les propos de la directrice montrent que la problématique de la bibliothèque s'inscrit dans un contexte plus large. Celui lié à l'ère numérique, voyant apparaître la dématérialisation des bibliothèques, des ressources et des services et, par la même occasion, l'émergence de nouvelles pratiques de recherche d'information

d'un public habitué aux nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC). Ce contexte met la bibliothèque en concurrence avec Internet. Il amène en même temps la problématique de la gestion d'une quantité massive de données et de métadonnées, le Big Data, demandant de solides compétences orientées vers l'informatique. Dans cette société de l'information, les individus aussi bien que les entreprises sont concernés lorsque l'on parle de gestion, de diffusion et de protection des données. La bibliothèque est à la croisée de toutes ces forces et sujette aux nouvelles représentations sociales de la communication et de l'information. Les bibliothécaires, confrontés à ces mutations au quotidien, ont le sentiment de se trouver dans une situation où il leur est demandé d'effectuer une mission sans en avoir les moyens. A leur échelle, il paraît donc plus difficile de se satisfaire du niveau de fréquentation et d'utilisation. C'est peut-être ce qui explique le besoin de la responsable de la bibliothèque de la HEG-GE de voir sa bibliothèque reconnue d'une autre manière, en formalisant sa mission dans un document officiel.

Cette différence de point de vue démontre aussi que les préoccupations des uns et des autres (bibliothécaires vs direction) se situent à des niveaux différents. Ils sont cependant, à mon avis, complémentaires et les besoins au quotidien de la bibliothèque devraient être pris en compte dans la réflexion plus large qui concerne son évolution dans ce contexte en mutation. Dans les faits, c'est bien au quotidien qu'elle délivre ses services. On a vu aussi une autre manière de réagir, lorsque la répondante de la HE-Arc, dit ne pas avoir besoin de s'appuyer sur une mission pour ses demandes, car elle les estime irréalisables, elle montre ainsi une manière d'aborder la situation avec un certain recul, en tentant d'exploiter au mieux ce qui existe déjà. Ces différentes attitudes démontrent la nécessité de renforcer la collaboration entre les responsables et les directions. Cela permettrait de trouver des moyens pour permettre à la bibliothèque de développement des services de la bibliothèque tout en s'alignant à la stratégie de la HEG en question et de la HES-SO.

Le positionnement des professionnels par rapport aux différents axes de la mission peut varier. Pour certains, c'est le confort des usagers qui prime : ils souhaitent des espaces détentes, par exemple. On voit là un désir que les étudiants fréquentent la bibliothèque physiquement. Les responsables tentent de défaire la bibliothèque de l'image d'un lieu sérieux et austère où l'on se rend uniquement pour étudier et tentent d'en faire aussi un lieu convivial. Pour d'autres, c'est la communication avec le public qui importe. Il y a une volonté d'attirer le non-usager et non pas seulement de privilégier les habitués. Cela apparaît avec les enquêtes en cours : elles ont été

envoyées à tous les étudiants et se distinguent en ceci des enquêtes de satisfaction qui ne s'intéressent qu'à l'utilisateur qui fréquente déjà ces lieux. Ce type d'enquêtes offre une meilleure image des comportements du public et permet d'envisager des moyens d'attirer plus d'usagers comme le recommande Maresca (2006). Grâce à cette approche, il sera possible pour les bibliothèques de repérer des nouveaux usages et de s'adapter aux besoins des non-utilisateurs. Les résultats de telles enquêtes paraissent essentiels pour mettre l'utilisateur au centre du service, mais avant tout pour le connaître. Il est possible dans ce cas de faire un lien avec la situation de la HEG-FR où les étudiants ne fréquentent pas la bibliothèque universitaire, consultent peu les ouvrages et n'ont pas compris qu'elle est à leur service. On peut se questionner alors sur le moyen qu'utilisent ces étudiants comme soutien à la formation et à la recherche. Il me semble, néanmoins, que l'école s'appuie sur l'accès aux ressources électroniques pour compenser le manque de bibliothèque. Nous avons vu dans le cas de la HE-VS que cet argument n'est pas suffisant. Il ne prend pas en compte la notion de service qui ne peut être remplacé par des accès à des bases de données. Pour ce cas, il aurait été très intéressant de connaître l'avis de la direction de la HEG-FR.

La question d'atteindre des standards universitaires met tout le monde d'accord, c'est pourquoi la proposition de s'en démarquer n'a pas trouvé d'écho. En effet, bien que les bibliothèques HEG aient le même statut que les bibliothèques académiques, elles se démarquent déjà par leurs collections, qui sont axées sur la pratique. De manière générale, pour atteindre les standards universitaires les responsables visent une amélioration de la qualité des services. On peut penser que cela s'explique par le fait que cette dimension repose en grande partie sur la motivation personnelle et le niveau d'engagement professionnel. Ce qui n'est pas le cas lorsqu'il s'agit de faire des enseignants les prescripteurs de la bibliothèque ou de rendre la formation en compétences informationnelles obligatoire, car ces décisions reviennent à la direction.

5.2 Fréquentation et usage

L'étude de la fréquentation doit aussi prendre en compte l'utilisation des ressources et des services de la bibliothèque, car sa mission ne se résume pas à l'accueil du public. Le niveau de fréquentation des lieux semble être en lien avec les moyens que l'on donne à la bibliothèque au sein de l'école (EHL et HEG-GE) pour accomplir cette partie de sa mission.

La problématique de non-fréquentation semble être prise au sérieux par les responsables, puisque des enquêtes sur les non-usagers ont été commanditées, dont

les résultats sont attendus. Ce qui démontre qu'à l'heure actuelle, il existe un manque de connaissance des usagers, des non-usagers et de leurs besoins. On peut faire l'hypothèse, comme l'a mentionné Poissenot (2001) que, pour l'instant, les bibliothèques sont organisées en fonction des besoins des professionnels qui y travaillent. Ce qui pourrait empêchera les usagers de s'approprier ce lieu et de comprendre qu'il est avant tout à leur service.

La difficulté pour les bibliothèques de cerner leur public peut provenir de l'entrée dans le système HES-SO et dans un environnement où le rapport à l'information est en mutation. De plus, les étudiants, les enseignants et les chercheurs des Hautes écoles ont des parcours hétérogènes, ce qui rend plus difficile de cerner leurs besoins.

L'hypothèse d'une influence socio-culturelle sur l'utilisation des bibliothèques se confirme notamment à travers la notion de l'ancrage durant l'enfance d'habitudes de fréquentation des bibliothèques. Les étudiants n'entrent donc pas dans les HEG avec les mêmes habitudes et la même compréhension de la bibliothèque. Or, comme le mentionnent tous les responsables, le bagage en compétences informationnelles des étudiants qui entrent à la HEG influence leur utilisation de la bibliothèque. Il est donc justifié de se poser les questions suivantes : Quels sont les prérequis demandés pour entrer dans une école de gestion et qu'est-il fait pour que ces compétences soient acquises durant leur cursus ?

Concernant l'influence d'un parcours axé sur la pratique, les réponses variables montrent que cette hypothèse n'est pas une préoccupation centrale pour les responsables. Il semblerait que, pour eux, la formation au sein de HEG étant axée sur la pratique, elle nécessite une collection en adéquation avec les disciplines étudiées, comme c'est déjà le cas, hormis pour les étudiants de la HEG-FR. La théorie de Poissenot (2001), selon laquelle la fréquentation serait proportionnelle au nombre d'années passées au sein de l'institution scolaire, trouve d'une certaine manière écho dans les propos du responsable de la bibliothèque de la EHL. Selon lui, les étudiants sont poussés à utiliser la bibliothèque à travers les travaux demandés, qui sont d'un niveau académique. À l'hypothèse d'un sentiment d'illégitimité que peuvent rencontrer certains étudiants à utiliser la bibliothèque, les responsables répondent en avançant l'attitude des bibliothécaires, qui sans jugement, les aident dans leurs recherches d'information. La manière dont est organisée la collection n'est pas remise en question. La bibliothèque de la HEIG-VD va toute fois dans ce sens, en renonçant à placer ses ouvrages dans l'ordre des cotes et les organise par filière, en utilisant un code couleur.

C'est aussi cette bibliothèque qui pense à des applications pour faciliter l'accès aux livres pour les utilisateurs. Il y a là un pas vers la reconnaissance que l'organisation ou le concept de la bibliothèque peut sembler obscure à certains étudiants, comme l'a relevé le répondant (EHL).

Ces deux dernières hypothèses (sentiment d'illégitimité et manque d'accessibilité du système d'organisation) mériteraient de trouver des réponses plus fines. On peut aussi se demander s'il ne serait pas pertinent de s'intéresser à l'organisation de l'enseignement comme facteur de fréquentation comme le suggère Laurence Jung (2010). L'auteur indique dans son étude que le modèle d'enseignement anglo-saxon et des pays-nordique forme précocement les étudiants à la recherche plutôt qu'à mémoriser les matières enseignées ; en conséquence les bibliothèques sont plus fortement fréquentées par les étudiants.

Le répondant (EHL) confirme l'hypothèse selon laquelle un frein à la fréquentation de la bibliothèque est la représentation qu'en ont les utilisateurs. Cette notion n'a pas été évoquée directement par les autres responsables. Cependant, à travers leurs suggestions pour améliorer la qualité et le confort de la bibliothèque on constate une volonté de changer l'image poussiéreuse de la bibliothèque, notamment lorsqu'ils font appel aux NTIC qui réduirait le décalage avec la « génération Y »¹.

La mauvaise localisation de la bibliothèque est confirmée comme un facteur de non-fréquentation par les responsables lorsque celle-ci n'est pas de plain-pied ou que les étudiants ne se trouvent pas dans le même bâtiment. On peut facilement en conclure que si les étudiants ne tombent pas nez-à-nez avec la bibliothèque, il y a un risque qu'ils la fréquentent moins. On le voit à travers l'exemple de la HE-VS : la responsable ne se plaint pas de la localisation de la bibliothèque, installée à l'étage et souffrant d'une mauvaise signalétique, car celle-ci est placée sur le chemin qui mène à la cafétéria, lieu de passage de la majorité du public-cible. Les entretiens ont également confirmé l'importance de l'architecture intérieure pour favoriser la fréquentation de la bibliothèque.

Finalement, le facteur de non-fréquentation qui a été largement évoqué est celui des horaires trop restreints. L'absence d'ouverture des bibliothèques le soir rend difficile l'accès à ses services pour toute une partie des étudiants qui ont les cours à ce moment-là. Les standards académiques recommandent une ouverture le soir et il

¹ Expression utilisée pour décrire une génération élevée avec les NTIC, outils qu'ils maîtrisent depuis l'enfance.

s'avère que seule l'EHL est en mesure d'y répondre. Le responsable fait spontanément un lien avec la possibilité pour les étudiants de se restaurer au sein de l'école. Ainsi, on voit que l'étendue des horaires est pertinente en présence de services annexes.

5.3 Moyens d'attirer le public

Les responsables évoquent des moyens tels que la formation aux compétences informationnelles ou l'amélioration du confort des locaux pour attirer les utilisateurs. A travers ces exemples, on constate que les besoins de l'utilisateur sont bel et bien au centre des préoccupations des professionnels. A travers les enquêtes de satisfaction et d'utilisateurs ou non-utilisateurs de la bibliothèque, et grâce à l'étude de nouveaux modèles de bibliothèques, les besoins et les moyens pour y répondre pourront être définis.

Tous les responsables s'accordent sur le rôle de prescripteurs des enseignants ; ce sont eux qui doivent amener les élèves à fréquenter la bibliothèque. Seulement, il transparaît un manque de collaboration entre la bibliothèque et les enseignants. Une partie, non-définie, des enseignants sensibilise leurs élèves à l'utilisation des bibliothèques et une autre n'en voit pas l'intérêt. Même si le rôle des enseignants semble pouvoir développer l'utilisation de la bibliothèque, il est difficile d'imaginer que les bibliothécaires puissent mieux collaborer avec eux sans un appui de la direction en ce sens.

Nous avons vu dans les entretiens que les bibliothèques offrent les services attendus d'une bibliothèque académique tout en offrant des collections adaptées aux formations axées sur la pratique et à la recherche appliquée. Certaines bibliothèques se démarquent à travers leur volonté de faciliter l'accès aux ressources, comme c'est le cas pour la bibliothèque de la HE-VS, qui offre toute sa collection en libre-accès. Cet exemple pourrait servir de modèle, puisqu'il a pu être prouvé que le prêt a augmenté de manière significative suite à cette initiative.

On peut déjà affirmer que les suggestions d'améliorations ne manquent pas, ce qui démontre un fort engagement de la part des professionnels à améliorer leurs services en fonction du public, mais ce qui suggère aussi que les 6 bibliothèques pourraient trouver un bénéfice à collaborer pour échanger leurs idées et leurs bonnes pratiques.

5.3.1 Analyses Swot

En général, la première force évoquée est l'équipe de professionnels de la bibliothèque, cela démontre encore une fois que les bibliothécaires sont très engagés à améliorer leur service et à aller vers leur public. L'analyse SWOT démontre aussi que,

malgré les difficultés que peut rencontrer la bibliothèque, la plupart des responsables sont satisfaits des moyens qui leur sont octroyés pour exécuter leurs tâches. Ils sont en général satisfaits de l'autonomie qui leur est laissée par la direction, ce qui témoigne de sa confiance envers eux. Quant aux faiblesses, elles se résument à ce qui a déjà été dit. J'insisterais toutefois sur l'architecture intérieure qui semble souffrir du parti pris des architectes. Ceux-ci ne semblent pas prendre en compte les besoins des utilisateurs qui souhaitent bénéficier d'un endroit silencieux, ni des professionnels lorsque les meubles ne sont pas modulables. L'isolement professionnel qu'évoque la répondante de la HE-Arc, a retenu mon attention, car, en réponse, la responsable de la HEG-GE regrette que sa proposition de réunir les responsables ait échoué. On constate que la collaboration entre bibliothèques semble laborieuse et complexe à mettre en place. La complexité de cette situation des HEG peut s'expliquer par le fonctionnement, l'historique et l'organisation propre à chaque école, qui doit en même temps s'aligner sur un système HES-SO qui les pousse à homogénéiser leurs standards et leurs pratiques. Finalement, pour les bibliothèques, les opportunités qu'offrent une restructuration, la construction de nouveaux bâtiments ou le changement de système de catalogue collectif sont autant de risques d'être mises à distance du public ou d'être oubliées par une partie de leurs usagers.

5.3.2 Point de vue des directrices

Lors des entretiens, spontanément, les directrices expriment leur satisfaction pour l'engagement et les actions qu'entreprennent les bibliothécaires pour offrir des services de qualité ou faire connaître la bibliothèque. Les responsables des bibliothèques, qui parfois ne sont pas entendus sur certaines demandes, se sentent en général soutenus par la direction. Cependant, certains d'entre eux expriment un manque de reconnaissance et les directions semblent éloignées des problématiques à court terme de la bibliothèque. Cela démontre qu'un effort peut être fait sur la collaboration et la communication. C'est la notion d'utilité des bibliothèques au sein des HES qui pourrait être redéfinie et communiquée aux responsables afin de clarifier une situation complexe dans cet environnement en pleine mutation. Il manque ici peut-être l'avis des responsables de filière et de département, pour connaître leurs opinions sur le sujet de cette étude.

6. Recommandations

À la suite de l'analyse des résultats, les recommandations présentées ci-dessous ont pour objectif de suggérer les actions à mettre en place dans l'élaboration d'un plan stratégique de développement des bibliothèques HEG, dans le contexte actuel.

6.1 *Mission des bibliothèques*

Il semble communément admis que les bibliothèques des HEG jouent un rôle majeur et central comme soutien aux études et à la recherche. Suite à l'analyse des données, il résulte qu'entre les bibliothèques des HEG et les directives de Swissuniversities pour la HES-SO, le niveau auquel est formalisée la mission reste flou. Il s'agit donc de :

- Clarifier la mission des bibliothèques au niveau des HEG et la formaliser par un document validé par la direction, en se basant sur le document de la KFH (2009).
- Aligner la mission sur le plan d'intention de la HES-SO, qui, dans le but de favoriser l'employabilité des étudiants : « [...] répond aux attentes croissantes de la société en matière de formation tout au long de la vie en centrant sa mission d'enseignement sur l'apprentissage et en développant des méthodes pédagogiques innovantes » (HES-SO, 2015).
- Transmettre ce document aux personnes concernées par l'usage des bibliothèques, tels que le public, les professionnels de la bibliothèque et les responsables de filières.
- Reprendre le travail de bachelor de C. Bezençon (2009), qui traduit la mission des bibliothèques HES – telle qu'elle a été établie par la CBH et la KFH – en objectifs très détaillés, pour définir les indicateurs permettant d'évaluer la qualité et les performances d'une bibliothèque HES.
- Identifier et définir les standards à atteindre et de les comparer aux standards universitaires, si cela s'avère nécessaire. Dans le cas contraire les adapter aux contextes spécifiques des HEG (exemple : l'extension des horaires d'ouverture).
- Définir les standards à atteindre en fonction des moyens attribués aux bibliothèques HEG ou augmenter les moyens pour atteindre les standards souhaités.
- Contrôler de manière régulière les indicateurs permettant d'atteindre les

standards définis.

- Effectuer des enquêtes d'utilisation et d'usagers répétées tous les 2 ans en moyenne².
- Mettre en place un groupe de travail ou recruter un coordinateur, afin de réunir dans une vision commune les objectifs des HEG et de la HES-SO en matière d'usage de la bibliothèque.

6.2 Fréquentation et usage de la bibliothèque

Il me semble important de noter que dans une étude comme celle-ci, il convient de ne pas s'intéresser seulement à la fréquentation physique de la bibliothèque, mais de prendre en compte également l'utilisation des ressources et des services de la bibliothèque, qui font partie intégrante de sa mission. Dans l'objectif de développement des bibliothèques il paraît nécessaire de :

- Informer clairement les directeurs et directrices des HEG des objectifs du projet de développement des bibliothèques (cahier de bonnes pratiques, augmentation des moyens, etc.).
- Pouvoir mesurer la fréquentation et l'usage des collections et des services de la bibliothèque, il est nécessaire alors, avant tout, de définir des indicateurs précis.
- Mener des enquêtes et des études pour mesurer les indicateurs et observer les évolutions des pratiques des usagers et leur utilisation des ressources des bibliothèques.
- Obtenir des statistiques pour l'utilisation des bases de données pour chaque HEG. Ces résultats permettraient aux professionnels de prendre des dispositions en fonction de leurs observations sur l'évolution de l'utilisation.
- Repenser l'indicateur concernant le nombre de places de travail nécessaires dans les locaux de la bibliothèque. Vérifier que l'augmentation des espaces au sein de la bibliothèque en favoriserait l'usage.

² Une étude comparative des BU du Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche, repère des problématiques qui se retrouvent dans les résultats de ce travail. (2010, p. 3) Les auteurs évoquent des préoccupations face à :

« [...] l'évolution des modes de diffusion de l'information scientifique : équilibre à assurer entre bibliothèques physiques et bibliothèques virtuelles, à la maîtrise des coûts de la documentation électronique, à l'adaptation des services et des personnels à de nouveaux modes d'appropriation des bibliothèques, formation des usagers, etc. ».

- S'inspirer du Rolex Learning Center (RLC) de l'EPFL³. Celui-ci prend en compte plusieurs demandes et besoins formulés par les responsables des bibliothèques HEG. Il faut prendre en compte, néanmoins, que dans ce cas, la plupart des places de travail à disposition ne se trouvent pas dans l'espace de la bibliothèque, qui elle n'occupe qu'une petite place dans cette imposante structure.
- Connaître le public : des enquêtes régulières auprès des usagers et des non-usagers doivent être menées dans le but d'étudier leurs besoins et d'identifier les freins à l'utilisation de la bibliothèque.
- Développer ou faire appel à des compétences sociologiques pour la création et l'analyse des enquêtes de public. Maresca (2006) a indiqué que les enquêtes de fréquentation des bibliothèques ne représentent pas toujours leur public, il est nécessaire d'y prêter attention. Ces compétences permettraient donc de : a) construire des enquêtes fiables, b) les analyser de manière à récolter des informations profitables c) faire avancer le domaine de la recherche en bibliothéconomie et en sociologie des bibliothèques.
- Communiquer les résultats des enquêtes et les confronter à ce travail ainsi qu'à d'autres enquêtes menées dans le même contexte que les HEG.
- Proposer des améliorations des services et définir les moyens nécessaires au développement des bibliothèques en fonction des résultats des enquêtes.
- Augmenter les ressources financières et en personnel pour favoriser le développement des bibliothèques. Les moyens doivent correspondre à la mission à laquelle les bibliothèques doivent répondre.

6.3 Collaboration

Dans le but de développer l'usage des bibliothèques, la collaboration à divers niveaux est possible.

1) Une collaboration **entre les bibliothèques** permettrait :

- Le partage de connaissances, dans une perspective de Knowledge management.
- La création d'un espace de réflexion professionnelle pour mettre à jour les bonnes pratiques (en bénéficiant de l'expertise de chacun).

³ <http://rolexlearningcenter.epfl.ch/>

- La définition des standards minima (pour uniformiser le niveau de qualité des sources et des bibliographies demandées dans les travaux de bachelor et de master par exemple).
- L'élaboration des techniques et des méthodes de travail pour améliorer les services, et un gain de temps en évitant les redondances (lors de la création des guides pour les utilisateurs par exemple).
- De proposer des projets aux objectifs SMART⁴ aux directions et de leur faire part des besoins prioritaires, avec des arguments solides.

Pour rendre possible cette collaboration, il est nécessaire de :

- Prendre en compte la distance séparant les 6 HEG.
- Offrir un espace et du temps pour s'y consacrer.
- Mettre en place des outils tels qu'une plateforme ou un blog d'échange de réflexion professionnelle et d'informations pratiques.

2) Une meilleure collaboration **entre les bibliothèques et les directions** permettrait de :

- Définir ou redéfinir le statut des responsables des bibliothèques. Sont-ils des cadres, des chefs de service ? Ont-ils un statut hybride et, le cas échéant, quelle place ont-ils dans les décisions stratégiques ?
- S'entendre sur la pertinence et la récurrence de leur participation lors des conseils de direction.
- Souligner l'importance du développement des compétences informationnelles chez les étudiants et éviter qu'elles soient évaluées au bon vouloir des enseignants.
- Prendre en compte la fonction transversale de la bibliothèque dans une Haute école. Dans un établissement de formation, la bibliothèque a pour mission le soutien aux études et à la recherche, elle constitue donc un service à part entière, qui détient des solutions à plusieurs niveaux.

3) Le développement de la collaboration **entre la bibliothèque et le corps enseignant** permettrait de :

⁴ Objectif SMART : Spécifiques, Mesurable, Acceptable, Réaliste, Temporellement défini

- Renforcer le rôle de prescripteur des enseignants à l'utilisation de la bibliothèque.
- Prendre en compte le manque de temps évoqué des étudiants et des enseignants comme frein à l'usage de la bibliothèque.
- Prendre en compte les différences entre les filières dans l'utilisation des ressources de la bibliothèque.
- Mener une réflexion de fond sur l'organisation de l'enseignement des HEG, en s'inspirant des résultats de l'étude Laurence Jung (2010), et observer d'autres modèles, comme elle le recommande, axés sur la recherche plutôt que sur la mémorisation des matières étudiées. En lien avec les 2 observations précédentes (manque de temps et différence de culture informationnelle) sur le long-terme cela pourrait favoriser les étudiants à exercer le débat d'idées et à développer la réflexion professionnelle.
- Laisser émerger des idées innovantes, en offrant aux utilisateurs un appui à la formation à travers les nouvelles technologies, en renforçant leurs compétences informationnelles tout au long du cursus et en offrant du temps pour la réflexion.
- Saisir l'opportunité qu'offre aux HEG la mutation profonde de leur environnement à l'heure de la mondialisation, dans une société de l'information qui communique à grande vitesse à l'aide de nouvelles technologies toujours plus pointues et ludiques. Celle de proposer un modèle d'enseignement précurseur et innovateur.

6.4 Moyens de développement de l'usage de la bibliothèque

Les moyens de développement de l'usage de la bibliothèque sont les suivants :

1) Les compétences informationnelles :

- Permettent de développer l'utilisation des services et des ressources de la bibliothèque.
- La formation devrait être dispensées dès la 1^{ère} année de cursus (comme c'est déjà le cas) ;
- La formation devrait être évaluée de manière à s'assurer que l'étudiant ait acquit les bases.
- Doivent être pratiquées durant tout le cursus.

- Il est donc nécessaire de donner les moyens aux bibliothécaires pour offrir cette formation, surtout lorsqu'elle est dispensée sous forme d'atelier ou à la carte.

2) La communication au sein de l'école sur la fonction et les services de la bibliothèque doit être renforcée, il serait pour cela nécessaire de :

- Pouvoir recourir au service de communication de leur école pour accompagner les bibliothèques dans leurs campagnes de mise en valeur et de proximité avec leur public.
- Développer des compétences de type marketing chez les bibliothécaires.
- Soigner les sites web des bibliothèques en leur accordant des moyens pour en faire une ressource annexe au lieu physique de la bibliothèque. Le site Internet de l'Infothèque et de la bibliothèque de la HEIG-VD pourrait servir de modèle.
- Développer des moyens modernes de communication avec le public, tels que des *chats*, pour pouvoir discuter en temps réel avec la bibliothèque.
- Développer la fonction de service de référence de la bibliothèque.
- Renforcer le message transmis aux étudiants que la bibliothèque détient des méthodes et des outils favorisant la réussite de leur formation et que le personnel est à leur disposition pour transmettre ces connaissances.
- Rendre la bibliothèque indispensable à ses utilisateurs et au public-cible, en quelque sorte il s'agit de séduire son public.

Les bibliothécaires devraient s'impliquer très fortement dans la promotion de leur bibliothèque et ne pas hésiter à chaque emprunt à rappeler les services dont peut bénéficier l'utilisateur, surtout lorsqu'il s'agit de nouveaux services ou de projets pilotes (la mutualisation des retours par exemple).

6.4.1 Horaires

L'extension des horaires est une demande des bibliothèques et du public. Ce point semble essentiel si l'objectif est de développer des moyens ou des services pour augmenter la fréquentation. Il est nécessaire alors de rendre accessible le lieu à travers l'horaire d'ouverture. Il s'agirait donc de vérifier dans quelle mesure ce besoin se manifeste et de quelle façon y répondre. Pour cela il est nécessaire de :

- Vérifier la proximité d'autres services favorisant la fréquentation des lieux, comme les transports publics ou les lieux de restauration.
- Evaluer la pertinence d'étendre les horaires si l'école est décentralisée et voit ses

étudiants quitter les lieux dès 18 heures, par exemple.

- Repenser l'éventualité d'engager des étudiants pour ouvrir la bibliothèque le soir. Dans ce cas, il serait toutefois nécessaire de les soutenir dans la tâche de renseignement au public. Ils devraient être sous la supervision d'un professionnel formé afin d'assurer la qualité du service. Leur statut de surveillant doit être clairement identifiable et, éventuellement, ils devraient être engagés seulement pour des tranches horaires précises.

6.5 Autres recommandations

6.5.1 Reconnaissance de la profession

Nous avons vu que certains responsables de bibliothèque souhaiteraient une meilleure visibilité de leur profession au sein des HEG, certains remettent parfois même en question leur raison d'être au vu du manque d'utilisation des ressources. A travers les notions de comportement organisationnel, cette carence comporte un risque de démotivation professionnelle. En conséquence, il est nécessaire :

- De formaliser la mission au sein de chaque HEG.
- Que les directions puissent faire savoir clairement, par un processus plus formel d'évaluation, si elles sont satisfaites du travail accompli et sur quels points.
- Que les responsables de bibliothèque, qui estimeraient ne pas recevoir suffisamment de reconnaissance et en dehors du rapport d'activité, définissent leurs propres critères de réussite et de satisfaction, en se basant sur leur mission et sur les normes en vigueur dans la profession tout en faisant un rapport avec les moyens qui leur sont alloués. Cela permettrait de prouver la qualité ou la faiblesse de leur service et de justifier leurs demandes ou d'obtenir une reconnaissance.
- Que les responsables des bibliothèques renforcent leur attitude proactive pour trouver des moyens de rendre visibles les tâches et les services qui constituent leur pratique, partant du principe que pour être reconnu, il faut avant tout être connus.

6.5.1.1 Démarche proactive

Une attitude proactive est d'autant plus recommandée dans un environnement où l'ère numérique amène de nombreux bouleversements au niveau de ce métier et autant

d'opportunités de renouveler la pratique professionnelle et de dépoussiérer l'image de la bibliothèque. Une démarche proactive consisterait à prendre les devants, en proposant des projets innovants, c'est déjà le cas de la plupart des responsables, cette attitude doit être renforcée et valorisée. La question de la représentation que les usagers se font de la bibliothèque doit être prise au sérieux et les moyens d'agir sur cette représentation devraient être enseignés aux futurs professionnels. C'est déjà le cas à la HEG-GE, durant le cursus Information documentaire, mais un travail autour de cette notion pourrait être renforcé durant toute la formation, permettant aux étudiants de développer leur identité professionnelle et de repenser l'image du métier qu'ils voudront transmettre lors de leurs futurs engagements professionnels.

6.5.2 Nouveaux modèles

Pour attirer les utilisateurs en prenant en compte leur diversité d'approches de la bibliothèque, d'autres moyens peuvent encore être envisagés. La bibliothèque pourrait :

- Elargir son offre d'outils professionnalisant et favoriser la réussite des études en mettant à dispositions des ouvrages offrant des outils et des méthodes d'optimisation et d'organisation des études.
- Offrir des services en lien avec la nouvelle ère de l'information : par exemple, des ateliers de formation aux outils de sauvegarde des documents, de gestion et de protection des données.
- Développer de nouveaux services à destination des professionnels tels que la veille mais aussi à destination des Alumni.
- Etudier et comparer des nouveaux modèles de bibliothèques existants.
- Rechercher des moyens pour imprégner fortement l'utilisateur du message que la bibliothèque est à son service (et non l'inverse). Pour ce faire des notions de marketing ou le soutien du service de communication pourraient être utiles.

6.5.3 Architecture

Durant cette étude de nombreuses remarques ont été faites au niveau de l'architecture de la bibliothèque. Cette dimension n'a pas été étudiée en détail dans ce travail ; néanmoins, certains aspects ne devraient pas être négligés. Parmi les standards de qualité et de performance des bibliothèques, sont prise en compte des mesures architecturales telles que la surface des locaux, le nombre de places de travail en

fonction du nombre d'étudiants, entre autres. Ainsi :

- Lorsqu'une école s'agrandit, il s'agit d'agrandir en même temps sa bibliothèque.
- S'il est impossible de l'agrandir, des moyens doivent être mis en place pour rendre la bibliothèque visible dans tout le campus.
- De manière générale, dans le but de présenter la bibliothèque comme une carte de visite de l'établissement, favoriser l'emplacement de plain-pied, au cœur du campus. Dans la négative une solution est qu'elle soit placée dans un lieu de passage du public. C'est le cas de la bibliothèque de la HE-VS, qui se trouve à l'étage, mais sur le chemin menant à la cafétéria.
- Lorsque la bibliothèque se situe hors des bâtiments où se trouvent les élèves, une antenne-relais favoriserait l'emprunt et le retour des documents dans tous les bâtiments et donnerait accès à quelques services basiques.
- Le modèle des Learning Center peut être une source d'inspiration lors de projets de grande envergure concernant les HEG.
- Des méthodes issues du Design de service peuvent être utilisées lors de nouveaux projets architecturaux ou de réaménagement. Pour le cas de l'Infothèque (HEG-GE), à la suite d'un cours de Design de service (Emmanuel Fragnière), en 2015, les étudiants, en offrant un regard extérieur à la bibliothèque, ont produit des rapports émettant des recommandations et autant de propositions innovantes.

Au niveau de l'architecture intérieure, il est nécessaire de :

- Offrir une signalétique adaptée aux besoins des usagers.
- Mettre à disposition des plans d'orientation pour les utilisateurs, comme c'est le cas à la HE-VS.
- Orienter le bureau d'accueil de manière à ce qu'il ne génère pas de nuisances sonores dans la bibliothèque.
- Fournir un effort pour favoriser l'accès aux personnes à mobilité réduite.
- Augmenter le nombre de WC par rapport à la quantité d'utilisateurs accueillis.

7. Discussion et conclusion

Les entretiens des responsables des bibliothèques ont fourni une riche quantité d'informations ; ils ont fait l'objet d'une analyse qui permettait de vérifier les hypothèses de départ et d'en repérer de nouvelles dans le but de répondre aux questions de recherche. Ces entretiens pourraient faire l'objet de nouvelles analyses afin d'obtenir d'autres types de réponses et de recommandations. Il est nécessaire de garder en tête que les réponses obtenues sont tributaires de l'interlocuteur ; une grande part provenant d'opinion personnelles, les réponses auraient pu être bien différentes selon les protagonistes. Malgré leur intérêt, ces entretiens ne permettent pas d'obtenir de résultats généralisables. Il a toutefois été possible de repérer des facteurs de non-fréquentation communs. Les résultats obtenus suite aux entretiens et à l'observation de l'architecture ont pu confirmer certaines hypothèses comme l'importance du rôle du corps enseignant, de l'emplacement de la bibliothèque et de la formation aux compétences informationnelles dans la fréquentation de ce lieu. L'objectif pour les bibliothèques d'atteindre des standards universitaires met tout le monde d'accord. Cependant, à l'évidence, les moyens ne sont pas les mêmes que pour les universités. Il s'agit alors de trouver une manière d'atteindre ces standards à l'échelle des HEG ou alors d'augmenter les moyens afin de pouvoir les atteindre. Les résultats ont servi pour l'élaboration de recommandations qui pourraient être déclinées en actions à court, moyen et long terme dans un plan stratégique de développement des bibliothèques. Néanmoins, cette étude est avant tout un aperçu de la situation actuelle des bibliothèques HEG. Elle a mis à jour la complexité de la situation des bibliothèques HEG au sein du système HES-SO. Nous avons vu tout au long de cette étude que la mission des bibliothèques n'est pas formalisée au niveau des HEG. Au niveau HES-SO le document de référence n'est pas mentionné par les responsables. Ils définissent leur mission à travers les services que la bibliothèque offre, ou s'appuient sur la mission des bibliothèques académiques. Cette formalisation et la mise au clair du degré d'alignement des HEG à la HES-SO semblent pourtant être des bases requises pour que la bibliothèque puisse atteindre des objectifs définis et évaluer la performance et la qualité de ses services. Les directrices des HEG se sentent les uniques responsables de l'avenir ou de l'amélioration de leur bibliothèque. Le degré auquel les écoles doivent s'aligner, au niveau local, sur la mission définie par la HES-SO n'est pas clair selon elles. Cette situation met évidence la situation de transition des Hautes écoles, qui doivent trouver un équilibre pour répondre aux exigences de la HES-SO. Dans ce contexte, les bibliothèques doivent composer avec un public aux parcours variés, issu

aussi bien du monde pratique qu'académique, tout en faisant face à une mutation du métier et du concept de bibliothèque dû notamment à l'avènement du numérique. Ce travail est donc avant tout un arrêt sur image de la situation actuelle qui permet d'identifier des problématiques générales qu'il serait bénéfique de prendre en compte lors des prises de décisions stratégiques.

À la suite de l'analyse des résultats, il s'avère que la collaboration entre les bibliothèques HEG, tout en prenant en compte les contextes spécifiques de chaque école, serait bénéfique pour plus d'efficience. Ce travail a démontré que les HEG sont organisées de manières diverses ; il paraît donc difficile et peu pertinent de comparer les bibliothèques entre elles, bien qu'il soit recommandé de définir des standards minima.

Les entretiens avec les directrices ne faisaient pas partie du mandat initial. Faute de temps et de disponibilité du chercheur et de certains directeurs, tous n'ont pas pu faire l'objet d'une entrevue. Les points de vue des directrices ont apporté une dimension particulièrement intéressante à ce travail. Nous avons pu voir que les directrices, de par leur approche stratégique et à long terme, perçoivent différemment les problématiques qui touchent les responsables de bibliothèque au quotidien. De plus, nous avons vu aussi que d'autres problématiques devraient être prises en compte par les directions dans la perspective des stratégies futures pour leurs écoles, comme le manque de reconnaissance dont souffrent certains responsables - bien que les directrices soient satisfaites de leur travail – ainsi que la liberté des enseignants de transmettre ou non des moyens de développer les compétences informationnelles.

Le type d'entretien et la méthode « enquête-découverte » choisis, où le responsable, laissé libre la plupart du temps d'interpréter la question à sa manière, a rendu la comparaison des réponses laborieuse. Cependant, les entretiens ont favorisé la possibilité d'obtenir des réponses ouvrant une fenêtre sur la diversité des problématiques qui touchent les bibliothèques HEG. La difficulté d'analyser les résultats des entretiens provient de l'hétérogénéité des situations des écoles, dont les aspects locaux ne sont pas généralisables, mais aussi de la nature des entretiens.

Enfin, nous avons vu que les directrices s'interrogent sur les objectifs de la mise en place d'un plan stratégique de la part de la HES-SO. Elles estiment que le développement de leur bibliothèque est de leur responsabilité, pourtant l'objectif du mandat sur le long terme, permettrait de saisir des opportunités pour le développement des bibliothèques des HEG avec le soutien de la HES-SO. Nous voyons ainsi que la

communication et la collaboration entre la HES-SO et les HEG sont importantes à soigner pour travailler à un objectif commun.

Cette étude a démontré principalement le très grand engagement des responsables dans le service à l'utilisateur. Les équipes ont de nombreuses suggestions d'améliorations qui mériteraient d'être entendues. Dans le contexte actuel, les bibliothèques des 6 HEG gagneraient à collaborer et à continuer à se montrer proactifs, tout en repensant leur pratique à l'aune de la société numérique. Les directeurs, quant à eux, devraient saisir l'opportunité, dans cet environnement en transformation, de repenser le modèle de formation aux compétences informationnelles. Ils devraient également prendre en compte le facteur générationnel, qui peut créer un fossé entre les étudiants et les enseignements dans ce domaine.

Comme le rappelle Barbier (2013), depuis l'époque baroque, une bibliothèque « [...] est le lieu par excellence où circule l'information ». Entretemps, le métier de bibliothécaire s'est professionnalisé et un certain nombre de modèles ont émergé en même temps que de nouvelles problématiques. Les modèles anglo-saxons et des pays nordiques sont présentés comme inspirant pour le développement de l'usage des bibliothèques, en formant précocement les étudiants à effectuer des recherches. Barbier nous explique qu'à l'ère moderne, la raison d'être d'une bibliothèque n'est pas d'offrir un lieu où l'on entrepose des collections, mais d'offrir un lieu de diffusion des connaissances. La professionnalisation a quelque peu enfermé les bibliothécaires dans des rôles « [...] de spécialistes techniques, aux compétences obscures et connues que d'eux », surtout à l'heure de l'ère informatique (Barbier, 2013, p. 197). Nous voyons ici apparaître la question des représentations de la bibliothèque qu'ont ses usagers. Or, le manque de connaissance au sujet de ce métier en empêche la reconnaissance au-delà du cercle d'initiés. Barbier déplore également un manque de connaissance du public de la part des bibliothèques. Ainsi, pour repenser les besoins des utilisateurs il s'agit avant tout de les connaître. Dans ce but les résultats des enquêtes de satisfaction et des enquêtes auprès des non-usagers, qui sont en cours, seront très utiles. C'est peut-être en commençant par cette démarche que les bibliothèques pourront obtenir une plus grande visibilité et défendre leur mission. Pour que la fonction de la bibliothèque soit (re)connue, il faut qu'elle se rende indispensable à ses utilisateurs. Cette responsabilité incombe avant tout aux professionnels, qui pourront y arriver en adoptant une position proactive, mais ils peuvent être aidés par la collaboration avec les autres corps de métiers des écoles. En saisissant l'opportunité qu'offre la nouveauté du système HES-SO, ils pourront mener une réflexion de fond

sur leur profession, en lien avec la mutation que génère l'avènement du numérique et les nouvelles pratiques en recherche d'information des utilisateurs.

Finalement, à la suite de cette étude, on peut constater que les bibliothèques des HEG ne sont pas simplement des lieux essayant, avec de plus petits moyens, de devenir comme leurs grandes sœurs universitaires. Elles représentent, peut-être, les bibliothèques de demain, en train de naître et de trouver leurs marques. Dans ce contexte, dans l'environnement particulièrement complexe de la HES-SO, une homogénéisation des pratiques peut prendre du temps. On ne peut que rester positif lorsque l'on voit l'engagement des responsables des bibliothèques pour faire vivre ce lieu. Leurs nombreuses suggestions et demandes pour améliorer les services en plaçant l'utilisateur au centre des préoccupations le démontrent. Ainsi, les visions des directrices et des responsables de bibliothèques sur les problématiques actuelles sont complémentaires et concernent aussi des questions de gestion d'entreprise et de communication interne.

En conclusion, à l'heure du Big Data, et alors que les HEG tendent à atteindre des standards universitaires, élever les compétences informationnelles des étudiants des Hautes écoles, quelle que soit l'orientation « pratique » de leur formation, ne peut qu'élever la qualité de leur formation. Il devient en effet de plus en plus difficile d'ignorer la mutation des moyens d'accès à l'information à l'ère d'Internet et du « tout numérique », qui impacte le monde professionnel en dehors des seuls domaines de l'information documentaire ou des sciences de l'information. Il paraît évident que toutes les professions sont touchées, d'une manière ou d'une autre, par la problématique de la gestion de l'information. La formation pour développer des compétences dans ce domaine permet aux HEG d'offrir un bagage professionnalisant solide.

L'étude des facteurs de non-fréquentation a certes permis d'imaginer des solutions, mais a servi avant tout à révéler l'opportunité pour les Hautes écoles de gestion de devenir les précurseurs d'un nouveau modèle d'enseignement.

Bibliographie

Etat de l'art

(<https://www.hesge.ch>, 2016). L'équipe de l'Infothèque s'aligne sur le [Code d'éthique BIS pour les bibliothécaires et les professionnels de l'information](#)

BEZENÇON, Christophe, 2009. Evaluation des bibliothèques HES, sélection et définition d'indicateurs de performance et de qualité [en ligne]. Haute école de gestion de Genève. 2009. [Consulté le 20 avril 2016]. Disponible à l'adresse : <http://doc.rero.ch/record/12867>

BISBROUCK, Marie-Françoise, 2009. Paris. L'évolution de l'espace de travail en bibliothèque universitaire. *Documentaliste- Science de l'information*. 2009. Vol. 46, n° 3, pp. 41- 44

HES-SO Haute école spécialisée de Suisse occidentale, [sans date]. *Economie et Services* : Hes-so.ch [en ligne]. 2016. [Consulté le 5 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.hes-so.ch/fr/economie-services-10.html>

HES-SO, 2015. Plan d'intention 2015-2020. *Hes-so.ch* [en ligne] 2015. [Consulté le 20 mai 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.hes-so.ch/data/documents/HES-SO-Plan-dintentions-5368.pdf>

HES-SO, Haute école spécialisée de Suisse occidentale [sans date]. *Qui sommes-nous* : Hes-so.ch [en ligne]. 2016. [Consulté le 5 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.hes-so.ch/fr/sommes-nous-26.html>.

HES-SO Genève, 2015. Stratégie 2025. Hesge.ch [en ligne]. [Consulté le 20 juin 2016]. Disponible à l'adresse : https://www.hesge.ch/geneve/sites/default/files/Documents/HES_SO_Geneve/Strategie_2025/160310_strategie2025.pdf

JUNG, Laurence, 2010. « Je ne travaille jamais en bibliothèque. » Enquête auprès d'étudiants non-fréquentants ou faibles fréquentants. *Ecole nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques (ENSSIB)*. [en ligne]. 2010. [Consulté le 20 avril 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/49500-je-ne-travaille-jamais-en-bibliotheque-enquete-aupres-d-etudiants-non-frequentants-ou-faibles-frequentants.pdf>

KFH, 2009. Document de référence. Bibliothèques des hautes écoles spécialisées : à usage interne des HES. *Swissuniversities.ch* [en ligne]. 2009. [Consulté le 24 juin 2016]. Disponible à l'adresse : https://www.swissuniversities.ch/fileadmin/swissuniversities/Dokumente/FR/FH/Best_practice/Best_Practice_KFH_Document_de_r%C3%A9f%C3%A9rence_-_Biblioth%C3%A8ques_HES.pdf

POISSENOT, Claude, 1993. Les raisons de l'absence. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne]. 1993. [Consulté le 13 mars 2016]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1993-06-0015-002>

POISSENOT, Claude, 2001. Penser le public des bibliothèques sans la lecture ? [en ligne]. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne] 2001. [Consulté le 20 mars 2016]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2001-05-0004-001>

VOSGIN, Pierre, 2010. Les 21 propositions de Jean-Pierre Vosgin pour améliorer la fréquentation des bibliothèques publiques. *Pôles des métiers du livre*. [en ligne]. 1^{er} avril 2010. [Consulté le 24 avril 2016]. Disponible à l'adresse : <http://metiersdulivre-bordeaux.fr/drupal7/?q=node/12>

Méthodologie

ABRIAL Stéphanie et LOUVEL Séverine, 2011. Analyser les entretiens. In : BRECHON Pierre [dir.]. *Enquêtes qualitatives, enquêtes quantitatives*. Grenoble : PUG, pp. 65-81. ISBN 978-2-7061-2293-4

BLANCHET, Alain et GOTMAN, Anne. 2007. *L'enquête et ses méthodes : l'entretien*. 2^e éd. Refondue. Paris : A. Colin. 2007. ISBN: 9782200346058

BRECHON Pierre [directeur], 2011. Enquêtes qualitatives : les principes. In : *Enquêtes qualitatives, enquêtes quantitatives*. Grenoble : PUG. 2011, pp. 17-30

BRECHON Pierre [directeur], 2011. *Enquêtes qualitatives, enquêtes quantitatives*. Grenoble : PUG. 2011. ISBN 978-2-7061-2293-4

FORTIN, Marie-Fabienne. 2010. Fondements et étapes du processus de recherche, 2^e édition: Méthodes quantitatives et qualitatives, Montréal : Chenelière éducation, 2010.

SOULET, Marc-Henry, 2012. Interpréter sous contrainte ou le chercheur face à ses données. *Recherches Qualitatives*, Hors-Série « Les qualités essentielles du chercheur qualitatif ». 2012. Vol. 12, pp. 29–39.

Revue de la littérature

BARBIER, Frédéric, 2013. Histoire des bibliothèques : d'Alexandrie aux bibliothèques virtuelles. Paris : Armand Colin. ISBN 978-2-200-27440-5

BERTRAND, Anne-Marie, 2007. Accueillir les absents. *Enssib.fr* [en ligne] 2017 [Consulté le 13 mars 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/1507-accueillir-les-absents.pdf>

BISBROUCK, Marie-Françoise, 2010. *Bibliothèques d'aujourd'hui : à la conquête de nouveaux espaces*. Paris : Cercle de la Librairie. ISBN: 9782765409823

BOURGEAUX, Laure, 2010. Si loin si proches : enquête sur les usagers distants de la bpi. *Enssib* [en ligne]. 2010 [Consulté le 15 avril 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/48568-si-loin-si-proches-enquete-sur-les-usagers-distants-de-la-bpi.pdf>

BOUVIER-AJAM, Laurent, 2007. Etude sur les usages et les attentes relatifs à l'interface de consultation de la future Bibliothèque numérique Européenne. *Enssib.fr* [en ligne] 207 [Consulté le 22 avril 2016] Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/1179-europeana-etude-sur-les-usages-et-les-attentes-relatifs-a-l-interface-de-consultation-de-la-future-bibliotheque-numerique-europeenne.pdf>

DE MENGIN, Aymard et RANJARD Sophie, Publics et usages de la bibliothèque à la Cité des sciences et de l'industrie. *Bbf.enssib.fr*, [en ligne] 2010 [Consulté le 20 avril 2016] Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-05-0049-009>

EVANS, Christophe, 2005. Quels développements pour la recherche sur les publics ? [en ligne]. 1 janvier 2005. [Consulté le 13 mars 2016]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2005-02-0030-005>

FRANKOFF, Mary et CÉGEP HÉRITAGE, 2013. Habitudes de recherche d'information: perceptions des étudiants et des enseignants du Cégep Heritage College. ISBN 978-1-895552-51-5.

GÉROUDET, Madeleine, GRAVIER, Colette, LEJEUNE, Albane, PLUCHET, Amandine et WALLON, Amandine, 2012. Les bibliothèques se cachent pour mourir. [en ligne]. 1 janvier 2012. [Consulté le 23 novembre 2013]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2012-03-0015-002>

MACQUIN, Agnès, 2010. Rapport d'enquête sur les extensions d'horaires en bu. *Enssib.fr* [en ligne] 2010 [Consulté le 15 avril 2016]. Disponible à l'adresse :

<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/48931-rapport-d-enquete-sur-les-extensions-d-horaires-en-bu-novembre-2010.pdf>

MARESCA, Bruno, 2006. Les enquêtes de fréquentation des bibliothèques publiques. *Enssib.fr* [en ligne]. 1er janvier 2006. [Consulté le 20 avril 2016]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2006-06-0014-003>

MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE, 2010. *Comparaison internationale de bibliothèques universitaires : étude de cas*. [PDF].

THIRION, Paul et POCHET, Bernard, 2008. *Enquête sur les compétences documentaires et informationnelles des étudiants qui accèdent à l'enseignement supérieur en Communauté française de Belgique : Rapport de Synthèse* [en ligne]. Conseil Interuniversitaire de la Communauté française de Belgique/Groupe EduDOC. [Consulté le 20 avril 2016]. Disponible à l'adresse :

<http://orbi.ulg.ac.be/handle/2268/5564>

Annexe 1 : Recommandations pour l'architecture des bibliothèques selon M.-F- Bisbrouck

Les bibliothèques académiques doivent offrir :

- des boxes individuels,
- des salles de travail de groupe (type *box*),
- des salles informatiques,
- des espaces publics agréables et accueillants, avec une bonne lisibilité afin de repérer aisément les collections ou les zones de lecture,
- des espaces d'exposition suffisamment spacieux pour pouvoir identifier clairement leurs fonctions (de service et non d'espace résiduel),
- des salles d'animation permettant notamment l'organisation de conférences.
- des espaces de confort ou conviviaux au sein d'un grand espace de travail comme des petits salons, fauteuils des distributeurs automatiques de boissons,
- un restaurant universitaire à proximité immédiate,
- des vestiaires-consignes,
- la mise à disposition de bornes RFID, d'automates de prêt/retour des documents,
- la part de collection en libre accès la plus grande possible.

L'auteure émet des recommandations pour l'aménagement des espaces :

- augmenter la capacité d'accueil et la diversité des places de consultation ; en particulier offrir, au lieu d'une immense salle de lecture, des places de consultation individualisées,
- réduire le bruit dans les espaces publics, en particulier dans les salles de lecture, dû en général aux partis pris des architectes (atriums, mezzanines, etc.), et au manque de réelles études de l'acoustique des salles,
- réduire les excès de lumière naturelle occasionnant de hautes températures et une forte gêne à l'utilisation d'écrans d'ordinateurs,
- des espaces neufs, à l'ameublement soigné et confortable et cela même si les locaux sont de petite taille,
- une bonne luminosité des espaces de lecture.

Annexe 2 : Grille d'entretiens des responsables des bibliothèques

Nom école : Site Web :	Nom responsable :
Nom bibliothèque : Site Web :	Date entretien : Durée :

Présentation et contexte

Dans le cadre de mon travail de master, Monsieur Bagnoud m'a mandatée dans le but de lui proposer des recommandations pour l'élaboration d'un plan stratégique de développement de l'usage des bibliothèques des HEG. Dans ce but, j'aimerais connaître votre opinion en tant que responsable de bibliothèque sur les facteurs de fréquentation et d'usage de la bibliothèque de cette école.

Pour rendre cet entretien le plus interactif possible, j'aimerais vous demander de m'accorder le droit d'enregistrer l'entretien. Je précise qu'il ne sera pas retranscrit, ni diffusé, il sera détruit une fois mon travail terminé.

Fréquentation et usage

1. Tout d'abord j'aimerais savoir si la fréquentation et l'usage de votre bibliothèque sont satisfaisants pour vous ? Si oui/non pouvez-vous développer ?
2. Comment le vivez-vous en tant que responsable ? Il s'agit de savoir si vous êtes satisfait de la situation ? Si non, quels seraient vos besoins ?
3. Selon vous la fréquentation et l'usage pourraient-ils être développés ? Si oui, comment ? Si non, pouvez-vous développer ?
4. Quelles seraient les moyens, selon vous, d'attirer le public des HEG ?
5. Quels sont les services proposés aux utilisateurs ?

Mission de la bibliothèque

1. Pourriez-vous me décrire la mission de votre bibliothèque ? Est-elle claire pour vous ? (Existe-il un document formel ?)
2. Vous appuyez-vous dessus pour faire vos demandes à la direction ?

Facteurs de non-usage

1. Pensez-vous que le parcours d'études et le niveau de diplôme influence la fréquentation ?
2. Pensez-vous que selon le parcours d'études, en lien avec la question précédente, les étudiants possédant un CFC pourraient-ils développer un sentiment d'illégitimité à fréquenter les bibliothèques ?

3. Pensez-vous que des facteurs socio-culturels ont un lien avec le non-usage ?
4. Quel rôle, selon vous, joue le corps enseignant dans la fréquentation (ou le non-usage) de la bibliothèque ?
5. Quels sont les autres facteurs de non-usage selon vous ? (Proximité, visibilité, architecture, confort, services, personnel disponible, formation, etc.)

Standards

1. Estimez-vous avoir atteint les standards de qualité attendus pour une bibliothèque de haute école ? (Selon quels indicateurs ?)
2. Pensez-vous qu'il existe et que cela a un sens d'offrir des services spécifiques qui feraient que votre bibliothèque se démarque d'une autre ? *(Ou se démarque des bibliothèques universitaires. Par exemple une solide formation à la recherche d'information et à l'utilisation des bases de données, bibliothèque 3^{ème} lieu, « lecture buissonnière »)*

Question anonyme

1. Sachant que cette question sera posée sous couvert d'anonymat. Quelle serait la question/demande principale que vous aimeriez poser à votre direction ?

Dernières remarques

1. Avez-vous d'autres remarques à faire ?

Analyse Swot avec le responsable :

Forces : • ...	Faiblesses : • ...
Opportunités : • ...	Menaces : • ...

Remerciements

Je vous remercie pour le temps que vous m'avez accordé, je me tiens à votre disposition pour d'éventuelles questions ou remarques.

Le mandat sera terminé pour mi-septembre, je peux vous l'envoyer si cela vous intéresse.

Annexe 2 : Grille d'entretiens des directeurs des HEG

Nom école :	Nom directeur :
Nom bibliothèque :	Date entretien : Durée : 30-45 minutes

Présentation et contexte

Dans le cadre de mon travail de master en sciences de l'information, j'ai choisi de répondre au mandat de Monsieur Bagnoud qui a pour but le développement des bibliothèques HEG. Ce travail m'intéresse pour son adéquation avec ma formation car il me permet de développer une vision au niveau stratégique de la gestion des bibliothèques. Dans ce but, j'aimerais connaître votre point de vue sur l'usage de la bibliothèque de cette haute école.

Afin de rendre cet entretien plus interactif, je vous demande de m'accorder le droit d'enregistrer l'entretien. Il ne sera pas retranscrit ni diffusé à l'extérieur, l'enregistrement sera détruit par la suite.

Rôle et fonction de la bibliothèque

1. Dans la stratégie générale de cette école pouvez-vous me dire quelle place à la bibliothèque ?
2. Pour vous est-ce que la bibliothèque a des fonctions différentes au sein de la HEG selon les filières ?
3. Selon vous la bibliothèque a-t-elle les moyens suffisants pour remplir au mieux sa mission en suivant la stratégie de cette Haute école ?
4. La bibliothèque est-elle suffisamment visible, selon vous au sein de l'établissement ?
5. Considérez-vous que la bibliothèque soit suffisamment fréquentée par les étudiants ?

Relation entre direction et bibliothèque

1. Organisez-vous des entretiens individuels avec les responsables des bibliothèques ?
2. Faites-vous venir au conseil de direction, 1 fois par années au moins, la/le responsable de la bibliothèque, pour qu'elle/il présente ce qui s'y fait et éventuellement pour prendre des décisions ?

Relation entre enseignants et bibliothèque

1. D'après vous le corps enseignant utilise-t-il les ressources de la bibliothèque pour l'enseignement ? Si non, pensez-vous qu'il serait utile (pour répondre à un

niveau de qualité suffisant), d'intégrer les ressources de la bibliothèque dans le cursus ?

2. Pour vous, cela aurait-il un sens d'intégrer la formation en recherche d'information dans le cursus en la rendant obligatoire ?
3. Pensez-vous qu'il serait pertinent d'avoir une commission de la bibliothèque (quelques représentants), où seraient présentées ponctuellement les fonctions et les services de la bibliothèque aux personnes intéressées (enseignants, délégués des étudiants, assistants) ?

Autres remarques

Avez-vous d'autres remarques à faire ?

Remerciements

Je vous remercie pour le temps que vous m'avez accordé, je me tiens à votre disposition pour d'éventuelles questions ou remarques.

Le mandat sera terminé à mi-septembre, je peux vous l'envoyer si cela vous intéresse.

Annexe 4 : Grille d'observation de l'architecture

Visibilité de la bibliothèque

- Plein pied : oui / non
- Signalétique en dehors pour y accéder : bon / mauvais
- En rapport au campus :
- Accès :

Luminosité

- Naturelle : oui / non
- Niveau d'éclairage : bon / mauvais

Retours

- Boîtes de retour : oui / non
- Autres moyens :

Emplacement de l'accueil

- Visibilité : oui / non
- Emplacement : bon / mauvais

Toilettes

- Dans la bibliothèque : oui / non
- Accès :
- Si oui, nombre suffisant : oui / non

Exploitation de l'espace

- Superficie de la bibliothèque en rapport à la collection en libre accès :
 bon / mauvais
- Exploitation entre les rangées de livres : oui / non
- Autre :
- Places de travail :
- Box de travail : oui / non
- Circulation

Confort

- Espace détente: oui / non
- Machine à café : oui / non

- Espace silencieux vs parole libre : oui / non
- Nuisances sonores :
- Température (possibilité d'ouvrir les fenêtres, clim, etc.) :
- Autre :

Design

- Couleurs :
- Ambiance générale :
- Signalétique des collections/ thèmes :
- Système de classement :

Services

- Lieu d'animation/ conférence :
- Ordinateurs ; nombre : oui / non
- L'avis du lecteur/bibliothécaire/ coup de cœur : oui / non
- Autres

Annexe 5 : HE-Arc : Compte-rendu de l'entretien avec la représentante de la bibliothèque

Ecole : Haute école de gestion ARC 1 (HEG-Arc), Neuchâtel	Site Web : http://www.he-arc.ch/gestion
Nom : Bibliothèque-médiathèque http://www.he-arc.ch/bibliotheques	Date entretien : 01.06.16 Durée : 1h

Présentation de la bibliothèque

La bibliothèque-médiathèque de l'école HE-Arc1 sert de centre de documentation aux étudiants en gestion et en musique. Ce petit centre de documentation ne dispose que d'une bibliothécaire à la fois à l'accueil. Chacune est spécialisée dans un domaine, lorsqu'elles ne peuvent répondre à une question, elles proposent à l'étudiant de revenir ou de rappeler lorsque la collègue spécialiste est présente.

Contexte de l'entretien

Comme les bibliothécaires travaillent seules au *front office* (qui sert aussi de *backoffice*), le jour de l'entretien, la répondante a dû répondre au téléphone et répondre à ses tâches de restitution et de prêt au début de l'entretien, puis il n'y a plus eu d'interruption durant la majeure partie du temps. La répondante répond aux questions liées à son domaine, à savoir les étudiants en gestion, car elle ne connaît pas les pratiques des autres étudiants.

Fréquentation et usage

Niveau de satisfaction

Pour la répondante, la fréquentation et l'usage sont satisfaisants en rapport au personnel à disposition : « S'il y avait une forte augmentation de fréquentation et même d'emprunts de livres cela ne serait pas possible de répondre à la demande de tous⁵ les étudiants de cette école ». Cependant, elle exprime ne pas être satisfaite sur un point : « Je déplore que, souvent, les étudiant découvrent la bibliothèque seulement lors de leur travail de Bachelor, donc en 3^{ème} année. La répondante est toutefois satisfaite de la fréquentation, elle trouve que cela serait gérable d'avoir un peu plus de monde mais pas beaucoup plus et souligne que les statistiques sont en hausse. En ce qui concerne l'utilisation des ressources électroniques, elle ne sait pas à quel point elles sont utilisées car il n'y a pas d'outils ou de statistiques.

Moyens envisagés pour attirer le public

La répondante pense que la fréquentation pourrait être développée, non seulement par

⁵ Chiffre de 2015 : 816 étudiants, plus les étudiants en formation continue.

une communication « du style marketing », selon ses mots, mais aussi en rendant concrète l'utilité de la bibliothèque par les enseignants. Les étudiants qui fréquentent de manière régulière la bibliothèque sont ceux qui y sont envoyés par les enseignants à travers les travaux demandés, note-t-elle. La répondante explique que la bibliothèque est sous-dimensionnée, que la croissance des étudiants augmente contrairement à l'espace des locaux ou aux postes, bien qu'ils aient obtenu une nouvelle bibliothécaire remplaçant un poste à 20% tenu par un assistant-étudiant. Elle ajoute qu'un moyen de développement serait d'avoir plus de temps destiné pour la formation des étudiants, pour la recherche d'information et la rédaction de la bibliographie. Elle pense aussi à organiser des démos et des événements.

Types de services offerts

La bibliothèque propose une trentaine de places de travail et environ 5 postes informatiques. La répondante m'indique que dans l'école il existe très peu de places de travail sous formes d'espaces clos et que les étudiants trouvent des places de travail dans les couloirs : « La bibliothèque de l'ARC 2 possède un plus grand espace de travail, les étudiants empruntent souvent les documents ici et partent étudier là-bas ».

Les types de services sont le prêt gratuit entre bibliothèques et les cours de formation en 1^{ère} année, actuellement suspendus car il y a trop d'élèves, mais surtout à cause du système qui demande à ce que toute formation soit évaluée : « S'il faut faire des examens et des corrections, la bibliothèque ferme 3 semaines, donc ce n'est pas possible ». La répondante essaie de faire passer le message que la manière d'évaluer cette formation se fait à travers les autres évaluations : « C'est lors d'un travail que l'on verra la qualité des sources, de la recherche d'information et la qualité de la bibliographie ». En 3^{ème} année, les étudiants suivent néanmoins un cours de méthodologie et d'utilisation des outils pendant 1 heure 30, ce cours est évalué. La répondante explique que l'accès aux BD (bases de données) du consortium et deux bases spécifiques accessibles par VNP, selon les retours des étudiants qui lui parviennent, fonctionnent plus ou moins bien. De manière générale, m'explique-t-elle les étudiants ne sont pas toujours contents : « Mais ceux qui veulent les utiliser y arrivent ». Elle me donne un exemple concernant la BD Cairn qui a été présentée aux étudiants et ensuite très utilisée, pour la raison, selon elle, que l'interface est facile d'accès et en français. Pour des bases plus complètes, précise-t-elle, la barrière de l'anglais met la majorité des étudiants mal à l'aise dans l'utilisation. Il y a une photocopieuse en dehors de la bibliothèque, en face de la sortie. La bibliothèque

envoi d'office la liste des nouveautés aux étudiants et aux enseignants. Ces derniers reçoivent les périodiques en ligne à leurs adresses électroniques. Les bibliothécaires effectuent également des recherches dans les bases de données pour eux. Pour les étudiants elle effectue les recherches avec eux pour qu'ils comprennent comment les utiliser.

Concernant les horaires, la répondante trouve que la bibliothèque pourrait être ouverte les soirs jusqu'à 20 heures. Les personnes à temps partiel et en cours d'emplois ont les cours le soir, quand la bibliothèque est fermée. Toutefois, à l'heure actuelle il n'y a pas beaucoup de possibilités d'élargir les horaires étant donné qu'il n'y a qu'une bibliothécaire présente à la fois. Si elle prend sa pause, il n'y a plus personne à l'accueil. Il n'y a pas de boîte de retour mais les étudiants peuvent rendre les ouvrages dans n'importe quelle bibliothèque et au secrétariat.

Mission

La mission de la bibliothèque n'est pas formelle, m'explique la répondante, mais selon ses mots la définition est : « [...] D'être au service des utilisateurs (étudiants et professeurs qui sont aussi souvent chercheurs) pour leur permettre une qualité de recherche et d'étude maximale ». Pour la répondante la mission actuelle ne prend pas en compte l'aspect détente ou la lecture en dehors du domaine (bande dessinée par exemple) ; lectures qui susciteraient la curiosité, note-t-elle. C'est de sa propre initiative que la bibliothèque propose ponctuellement des thématiques de lecture de loisir, sous forme d'exposition d'une vingtaine d'ouvrages. Permettant à cette occasion, selon elle, de créer un contact plus personnel avec les étudiants en présentant des thèmes de loisirs par exemple.

À la question de savoir si elle s'appuie sur la mission pour effectuer des demandes à sa hiérarchie, la répondante répond que depuis les deux années de service effectuées jusqu'ici, elle n'a pas eu de revendications. Elle se sent soutenue par sa direction et ne voit pas ce qui devrait être amélioré. Le fait de ne pas avoir d'espace ne suscite pas l'envie de proposer un coin détente, par exemple. Une demande qu'elle pourrait toutefois avoir, serait que la bibliothèque se trouve à la place de la cafétéria de l'école, plus proche de l'entrée du bâtiment, pour être plus visible et accessible, mais cela ne lui paraît pas raisonnable de faire ce type de demande pour le moment.

Facteurs de non-usage

Influence du parcours axé sur la pratique

Pour la répondante, l'influence du parcours d'études et du niveau de diplôme n'a rien à

voir avec la fréquentation. Elle ne voit pas non plus le lien entre le parcours d'études et le sentiment d'illégitimité que pourraient développer des étudiants au parcours CFC. Elle n'a jamais ressenti ce phénomène, bien que la question n'ait pas été vraiment posée. De manière générale, elle constate que pour les étudiants il est très clair que les bibliothécaires sont à leur service, ainsi ils n'ont aucune honte à demander de l'aide ou à dire qu'ils ne comprennent pas comment utiliser le catalogue ReRo ou qu'il est compliqué pour eux à utiliser. Les bibliothécaires vont d'ailleurs, en général, chercher avec eux les documents dans les rayons.

Facteur socio-culturel

Le lien avec le facteur socio-culturel lui semble plus pertinent. Dans le cas de cette école c'est la provenance régionale qui marque la différence entre les pratiques, selon elle. Selon leur provenance, explique-t-elle, les étudiants, ayant accès à des bibliothèques municipales dans leur région (leur localité) montrent une habitude à fréquenter les bibliothèques : « Par exemple les étudiants de la Chaux-de-fond ont un parcours d'utilisation de la bibliothèque contrairement à Neuchâtel où la bibliothèque jeunesse est payante et les visites de classes moins fréquentes et dans les villages où il n'y a pas de bibliothèque ». Pour elle, c'est donc en amont et dans l'enfance que cette habitude s'ancre. Cependant pour mesurer cet impact, elle note qu'on ne voit pas de signe extérieur clair dans cette école et surtout que les données n'existent pas.

Rôle du corps enseignant

Pour la répondante le rôle des enseignants est très important : « D'ailleurs on voit que ceux qui fréquentent la bibliothèque ont des étudiants qui la fréquentent aussi. C'est pareil avec les bases de données ».

Visibilité

Elle regrette surtout le manque de visibilité de la bibliothèque, mais pense que son rôle ne permet pas d'agir à ce niveau bien que ce point soit très important pour elle. Elle pense qu'il est nécessaire que les étudiants sachent que la bibliothèque existe pour pouvoir leur offrir une bonne qualité d'études.

Autres facteurs

La répondante énumère d'autres causes de non-usage. Selon elle, il existe une grande concurrence avec Wikipédia et Internet qui donnent l'illusion qu'il est possible d'y trouver toutes les informations valables : « J'ai pu constater, lorsque je donne les cours, que les étudiants tombent des nues lorsque je leur donne des exemples

prouvant que l'information n'est pas fiable ». Ce n'est pas le discours dominant, il n'est pas non plus communiqué au sein des cours et les étudiants manquent de bases en recherche d'information, selon ses propos. Un autre facteur qu'elle repère est la déception ressentie par les étudiants lorsque les ouvrages ne sont pas disponibles : « Quand ils demandent un ouvrage et qu'après 2-3 tentatives il n'est pas disponible, ils renoncent et on ne les voit plus ». La bibliothécaire essaie néanmoins de commander suffisamment d'ouvrages lorsqu'ils sont très demandés. Elle précise que les enseignants ne donnent pas de bibliographie, c'est aux bibliothécaires d'aller chercher dans les supports de cours les documents nécessaires mais lorsqu'un ouvrage est très demandé elle les commande en nombre.

Standards

Standards atteints

La répondante pense qu'ils ont atteint les standards universitaires surtout grâce à la personne qui l'a précédée : « Elle a fait énormément pour la bibliothèque, notamment au niveau de la standardisation des procédures et le développement des outils de travail ». C'est à dire qu'à l'heure actuelle il est possible de reprendre les procédures et de les appliquer, la répondante, elle, les tient à jour. Si elle devait être remplacée, ces procédures permettraient de reprendre les tâches, par exemple dans le cas des achats. En outre, elle les trouve très bien organisées et efficaces.

Pertinence de se démarquer des BU

A la question du sens d'offrir des services spécifiques pour que la bibliothèque se démarque d'une autre il ferait plus de sens, pour elle, d'établir une meilleure collaboration avec les enseignants. Le but serait de donner à la bibliothèque le rôle de soutien et d'enrichissement de l'enseignement, pour répondre aux mieux aux besoins des étudiants : « C'est là, surtout, qu'il y 'aurait quelque chose à faire ».

Suggestions personnelles d'amélioration du service

Pour la répondante un moyen de s'améliorer est de garder le contact avec les étudiants qui quittent l'école pour les entreprises en leur offrant des services spécifiques. Elle imagine aussi des ateliers de formation à la recherche d'information : « Ce qui nous freine c'est l'inquiétude de n'avoir aucun participant, mais aussi qu'il y en ait trop ». Bien qu'elle pense qu'il faudrait d'abord faire des sondages pour vérifier la faisabilité, elle énonce l'idée de proposer aux professeurs son intervention durant les cours pour présenter des ouvrages en lien avec la matière enseignée. Suite à ma question pour savoir s'il existe des ouvrages de méthodes de travail comme soutien

aux études, elle répond que la bibliothèque possède uniquement des ouvrages de méthodologie et qu'il existe dans l'école un service de soutien aux études mais qu'elle n'a jamais pensé à collaborer avec eux directement. Concernant le soutien à la recherche d'emplois il existe quelques ouvrages, mais un centre de carrière soutien l'orientation professionnelle.

Analyse Swot avec la répondante :

<p>Forces :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fonds et accès aux documents électroniques - Budget d'acquisition confortable - Personnel professionnel formé - Grande autonomie - Locaux confortables, beaux - PEB gratuit - Navettes entre Jura, Berne et Neuchâtel 	<p>Faiblesses :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Localisation du local - Horaires - Places de travail - Isolement professionnel, peu d'échanges entre professionnels du domaine
<p>Opportunités :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nouvelle école à Delémont 	<p>Menaces :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Moyens financiers en baisse - Retrait de ReRo - Pression des éditeurs des ressources électroniques.

Annexe 6 : EHL : Compte-rendu de l'entretien avec le responsable de la bibliothèque

Nom école : EHL	Site Web : http://www.ehl.edu/fr
Nom bibliothèque : Bibliothèque Site http://www.ehl.edu/fr/bibliotheque	Web : Date entretien : 03.06.16 Durée : 1h

Présentation de l'EHL

L'école hôtelière de Lausanne offre un programme de management hôtelier, sa réputation est mondialement reconnue. C'est par ailleurs la seule école hôtelière de suisse associée à la HES-SO. Le public étudiant est international, durant le cursus ceux-ci effectuent plusieurs stages pratiques pour la formation dans les métiers de l'accueil. Les étudiants se forment également au sein même de l'EHL à travers des activités de services dans les restaurants de l'école. La bibliothèque sert tous les étudiants de l'école ainsi que les professionnels du domaine de l'hôtellerie, un service est à disposition pour les anciens élèves et les employeurs. La bibliothèque offre une collection bilingue français-anglais (ehl.edu, 2016).

Fréquentation et usage

Niveau de satisfaction

La réponse du répondant à la question de savoir s'il est satisfait de la fréquentation de la bibliothèque est : « Oui et non ». Oui, car les élèves s'y rendent volontiers pour y travailler, selon lui. Elle semble relativement bien remplie surtout en période d'examens. Mais cela est peut-être dû, remarque-t-il, au fait que la surface a été réduite de moitié suite à l'agrandissement de l'école. Ainsi, la fréquentation est satisfaisante contrairement à l'utilisation qui pourrait être nettement améliorée : « Même si le maximum est fait pour faire connaître les ressources, ça reste difficile ». La situation actuelle de la bibliothèque au niveau de la fréquentation est bien vécue par le responsable, cependant il note que cela est relatif à la place que l'on donne à la bibliothèque au sein de l'école.

Moyens envisagés pour attirer le public

Pour développer la fréquentation le responsable pense que les conditions pour travailler devraient être améliorées. Il trouve, en effet, que l'accueil et les locaux devraient offrir plus de confort, il parle notamment de l'aération, de l'espace à disposition et de la sécurité (il n'y a qu'une issue de secours, la porte d'entrée) : « Les étudiants aimeraient que ce soit plus grand. Une enquête, envoyée à tous les

étudiants, est en cours pour connaître leur avis ». Puis, selon lui, le moyen de développer la fréquentation et l'usage passe par une meilleure visibilité. Pour cela il serait nécessaire d'utiliser le service communication de l'école comme soutien. Enfin, il aimerait trouver un moyen d'attirer plus d'utilisateurs aux workshops (ateliers pratiques de formation à recherche d'information) et aider les étudiants à comprendre l'utilisation de la bibliothèque.

Types de services offerts

Le répondant explique que la bibliothèque de l'EHL met à disposition des étudiants une collection de documents en lien avec leur formation ; le prêt entre bibliothèques (PEB) est gratuit, car il est compris dans l'écolage ; la bibliothèque est ouverte le soir jusqu'à 21 heures et le week-end. Il relève par rapport à cela que la cafétéria est ouverte pour le repas du soir. La bibliothèque propose aussi des places de travail, bien qu'insuffisantes, selon le répondant. Il cite également les accès aux ressources électroniques (bases de données, ebooks), les workshops et une permanence pour la formation à la recherche dans les bases de données, fonction à laquelle se consacre un professionnel. La bibliothèque possède également une page Facebook qui est bien utilisée, selon lui, contrairement à leur Twitter : « Le but est de transmettre une image de la bibliothèque différente, mais les étudiants voient cela comme une page institutionnelle et s'étonnent des propos légers qui pourraient être diffusés par la bibliothèque ». Une introduction à la recherche d'information est programmée en début de formation, puis selon les enseignants intéressés, les bibliothécaires peuvent intervenir durant le cursus.

Mission

Pour le répondant la mission se résume ainsi : « La mission est l'aide et le soutien aux études et à la recherche. Un appui, un service de support académique ». Celle-ci est claire pour lui et il n'a pas besoin de s'appuyer dessus pour faire des demandes à la direction car il estime que la mission est évidente pour eux.

Facteurs de non-usage

Influence du parcours axé sur la pratique

Concernant la question de l'influence du niveau d'études sur l'usage de la bibliothèque, le répondant pense que cela se justifie complètement, le niveau de diplôme élevé amène l'étudiant à fréquenter la bibliothèque par la force des choses : « Les étudiants, même si cela n'est pas évident pour eux, sont obligés par leurs enseignants à fournir des références académiques dans leur travaux. ». A l'EHL, les étudiants entrent avec

une maturité, ils arrivent du gymnase en majorité, peu d'étudiants arrivent après avoir suivi une maturité professionnelle (parcours CFC). Pour lui l'usage serait plutôt en rapport avec les besoins liés aux études. Par exemple, bien qu'il y ait beaucoup d'aspects pratiques dans la formation suivie à l'EHL, les informations utiles ne se trouvent pas toujours sur internet, explique-t-il, ainsi, c'est la bibliothèque qui offre une collection qui correspond aux besoins des étudiants pour leur formation. La bibliothèque répond également au besoin d'avoir un lieu de travail tranquille, un espace de rencontre et des professionnels que l'étudiant peut consulter pour trouver de la documentation, ajoute-t-il. En rapport au sentiment d'illégitimité que pourraient ressentir certains étudiant il pense que de manière générale quel que soit le niveau d'étude, la bibliothèque fait peur : « Au niveau de l'organisation on ne sait pas comment cela fonctionne, c'est un peu opaque ».

Facteur socio-culturel

Le responsable de la bibliothèque considère que les origines socio-culturelles n'ont pas d'impact sur la fréquentation de la bibliothèque dans cette école. En effet, précise-t-il, les étudiants sont de culture très différente avec des approches d'études variées. Il y a ces deux aspects à considérer pour observer la fréquentation : la culture et l'éducation. Pour le responsable, le concept de bibliothèque et de lecture est à la base de la problématique : les étudiants ne savent pas forcément utiliser la bibliothèque qu'elles que soient leurs origines. Pour le répondant le non-usage s'explique aussi par un facteur générationnel, il considère qu'un « gap » entre la génération des étudiants et des enseignants s'est creusé depuis l'arrivée d'Internet : « C'est dû à l'ère Internet. J'observe bien cela par rapport aux postes que j'ai eu avant ».

Rôle du corps enseignant

Concernant le corps enseignant, le répondant pense qu'il devrait jouer un rôle plus important : « Un certain nombre de professeurs sont sensibilisés et sensibilisent leurs élèves en les envoyant à la bibliothèque. Certains enseignants ne voient pas l'intérêt ou sinon ils n'ont pas le temps ». Il trouve qu'il y a 5-10 ans, il y avait plus de sensibilité de la part du corps enseignant : « Est-ce générationnel ? Cela est aussi sûrement lié à leur charge de travail qui augmente et au manque de temps. Il y a aussi une perte d'intérêt peut-être ».

Visibilité

La visibilité de la bibliothèque est bonne au sein de l'école elle est directement accessible de plain-pied.

Autres facteurs

Pour le répondant la première cause de non-usage est l'âge des étudiants. Ils ont vingt ans en moyenne, et, comme il a été dit, ils ne comprennent pas le concept même de bibliothèque et l'utilisent mal. La méconnaissance de l'utilisation de la bibliothèque touche aussi bien les étudiants, le personnel que les enseignants, selon lui : « Même les gens qui font des études poussées voient la bibliothèque comme un endroit mystérieux, difficile d'accès ». C'est pour lui la représentation que les utilisateurs ont de la bibliothèque qui a une influence majeure sur la fréquentation et l'usage : « Il faut lutter contre cela ». Il constate un manque de personnel, deux postes à 100% ont été supprimés. Il révèle, par ailleurs, que pendant 1 année de transition, la bibliothèque est restée sans responsable. La bibliothèque fonctionnait ainsi avec des travailleurs temporaires, des étudiants, des stagiaires : « Ce n'est pas idéal mais cela aide quand même ». Concernant les formations que la bibliothèque propose, comme nous l'avons vu plus haut, il existe des workshops et des permanences. Cependant, précise-t-il : « Il y en avait plus avant, mais il n'y a plus le temps. Une personne pour 2'000 étudiants. Comme ils sont libres de venir, ces services ne sont pas forcément fréquentés et de manière très irrégulière, cela n'est pas optimum mais on y travaille ».

Standards

Standards atteints

Pour le répondant les standards universitaires sont atteints, ils l'étaient déjà avant sa venue il y a 2 ans : « Oui, ils sont atteints car on y est obligé ». En effet, explique-t-il, la bibliothèque doit s'aligner aux standards demandés par Nebis, par la HES-SO et les standards particuliers liés au caractère international de l'école. En tant que professionnel (du domaine) il tente de maintenir cette qualité et de la développer : « La personne précédente, par contre, était moins sensible à la notion d'accueil et de confort. Moi j'y suis plus sensible. J'ai des propositions pour améliorer l'espace et le confort, rendre le lieu plus agréable ».

Pertinence de se démarquer des BU

A la question de se démarquer, le responsable répond qu'il ne pense pas qu'on puisse complètement se réinventer : « C'est déjà difficile de maintenir la qualité. On pourrait proposer d'autres services mais pas tellement différents des autres bibliothèques ». Il trouve que le modèle de bibliothèque est relativement homogène : « Dû à la réputation de l'école on estime que la bibliothèque est au top. Grâce au budget nous sommes très bien dotés au niveau des livres et des bases de données ».

Suggestions personnelles d'amélioration du service

Un service est mis en place pour les anciens étudiants (Alumni), qu'une direction gère de manière efficace, selon les propos du responsable. Ce service « EBSCO Alumni »⁶ offre entre autres un accès privilégié aux bases de données, c'est une offre actuellement à l'essai. L'idée du responsable est de la développer pour les Alumni qui fréquentent encore la bibliothèque, il aimerait leur faire une offre de service mais aussi en dehors de l'école aux professionnels : « [...] Car les bases de données sont consultées par des professionnels du domaine et par les futurs employeurs. Pour l'instant l'offre est gratuite et ouverte. J'aimerais que cela soit plus formalisé. C'est en projet ».

Analyse Swot avec le responsable :

Forces : <ul style="list-style-type: none">- Equipe professionnelle- Collections- Participation réseaux (Nebis)- Application des standards Qualité- Image de l'institution- Budget confortable	Faiblesses : <ul style="list-style-type: none">- Mise en valeur de la bibliothèque- Visibilité au cours de la formation- Surface- Places de travail- Sécurité des locaux ; et santé au travail (aération)- Confort- site Internet
Opportunités : <ul style="list-style-type: none">- Agrandissement de l'école- Mode de management en développement- Départ à la retraite des professeurs ou des managers- Rapports des enquêtes de satisfaction et rapports d'activité- Développement d'autres services (services numériques sur intranet et internet, applications)	Menace : <ul style="list-style-type: none">- Disparition physique du lieu- Numérisation vu comme LA solution

⁶ <https://www.ebscohost.com/academic/subjects/category/alumni-resources>

Annexe 7 : HEG-GE : Compte-rendu de l'entretien avec la représentante de la bibliothèque

Haute école : HEG-GE	Site web : https://www.hesge.ch/heg/
Nom bibliothèque : Infothèque Site web : https://www.hesge.ch/heg/infotheque/	Date entretien : 28.04.16 et 21.07.16 Durée : 1h30 et 1h

Présentation de l'Infothèque

Le centre documentaire Infothèque de la HEG-Genève est une bibliothèque académique qui offre ses services en priorité aux étudiants et aux enseignants de la Haute école de gestion de Genève (HEG-GE) ainsi qu'aux universitaires genevois. Elle est accessible à toute personne s'intéressant aux domaines d'études de la HEG-GE à savoir l'économie d'entreprise, l'information documentaire et l'informatique de gestion. L'Infothèque est membre du Réseau des bibliothèques de Suisse occidentale (RERO), permettant à ses utilisateurs l'accès aux documents des autres bibliothèques du réseau (<https://www.hesge.ch>, 2016). L'équipe de l'Infothèque s'aligne sur le [Code d'éthique BIS pour les bibliothécaires et les professionnels de l'information](#) (2013).

Mission

La répondante avance dès le début de l'entretien que la mission de la bibliothèque de la HEG-GE n'est pas définie au sein même de l'école. Il est donc difficile de ce fait, selon elle, de trouver un moyen d'appui pour effectuer des demandes, pour être visible et reconnue. L'équipe s'inspire néanmoins des recommandations de la KFH pour sa mission, ces directives devraient toutefois, selon elle, être mise à jour car pour l'instant ne sont pas mentionnées les archives ouvertes dont s'occupe l'Infothèque. Elle prévoit de solliciter sa hiérarchie pour une discussion sur les missions de son service.

Fréquentation et usage

Niveau de satisfaction

Il n'est pas évident pour la responsable de définir si une bibliothèque est suffisamment fréquentée, il s'agit plutôt, pour elle, d'un constat de différences de niveaux de fréquentation variable selon les événements. Elle prend pour exemple le fait que l'Infothèque a été agrandie en 2012 dans le but d'offrir plus de places de travail aux étudiants, notamment des *boxes* qui n'existaient pas avant. Cela a généré une nette augmentation de la fréquentation. Puis, suite à la construction du nouveau bâtiment B et au déplacement des classes dans les autres alentours, il y a eu en quelques mois une baisse de fréquentation de 30% en moyenne. Elle mentionne également le problème des statistiques d'utilisation des ressources en ligne. Pour les fournisseurs, il

n'existe qu'une école, donc les chiffres sont biaisés, on ne peut pas savoir combien il y a de consultations par école. Les statistiques d'utilisation du Consortium⁷ concernent soit toute la HES-SO, soit toutes les HES de Genève.

A la question de savoir comment elle vit la situation au niveau de la fréquentation actuellement, la responsable répond tout d'abord que dans la stratégie du plan de développement de la HES-SO Genève 2015-2025⁸ il n'y a aucune mention des bibliothèques. Selon elle, le fait qu'il n'y ait pas de mission claire induit que la place et le rôle de l'Infothèque ne sont évidents ni pour le corps enseignant ni pour la direction. Ainsi, elle regrette ce manque de visibilité des bibliothèques dans cette stratégie ; surtout à la lumière de ce que l'Infothèque a mis en place depuis 2009 pour la HEG, puis dès 2015 pour le Domaine économie & services : ArODES HES-SO, l'archive ouverte du Domaine économie & services. Cette archive institutionnelle permet une grande visibilité, un archivage pérenne et un accès centralisé aux publications des chercheurs du Domaine, tout en facilitant la récolte des indicateurs. L'archivage des publications de ce Domaine a commencé depuis plus d'un an. L'objectif est d'étendre cela à toute la HES-SO. La bibliothèque a été mandatée par la HES-SO suite à son expérience et a travaillé en collaboration avec le comité RA&D du Domaine et la société TIND technologies qui gère et implémente le logiciel utilisé (Invenio).

Moyens envisagés pour attirer le public

A la question de savoir quels seraient, selon elle, les points à améliorer pour augmenter la fréquentation de l'Infothèque, la responsable mentionne que les espaces de travail devraient être plus grands. Comme moyen d'attirer le public, la bibliothèque veut mettre en avant le projet de formation e-learning en compétences informationnelles, qui sera bientôt accessible. La formation ne sera ni obligatoire ni évaluée. D'autres idées émergent souvent de l'équipe de professionnels du centre documentaire, comme offrir un service de veille ou un *chat* permettant de répondre à des questions en direct. La répondante aimerait que l'Infothèque soit reconnue au sein de l'école comme un service incontournable. Un autre moyen serait d'être visible en dehors des locaux, via des réseaux sociaux par exemple, mais elle souhaite avant

⁷ "Le Consortium conclut des licences pour les bases de données et les périodiques électroniques. Les bibliothèques d'institutions à but non lucratif peuvent y participer." L'Infothèque, comme toutes les bibliothèques HES, est partenaire du Consortium des bibliothèques universitaires suisses. Grâce à ce partenariat, l'Infothèque bénéficie d'accès à plusieurs dizaines de bases de données et des milliers de revues électroniques. Plus d'informations : <https://www.swissuniversities.ch/fr/services/ressources-electroniques-hes/acces-par-type-de-ressource/bases-de-donnees/>

⁸ <https://www.hesge.ch/geneve/hes-so-geneve/cadre-institutionnel/strategie-2025>

tout que les gens (enseignants, chercheurs, mais aussi direction, service de communication etc.) aient le « réflexe Infothèque », c'est-à-dire qu'ils aient conscience de ce que la bibliothèque propose et de ce qu'elle peut leur apporter au quotidien. Elle dit reconnaître que les bibliothécaires ont une part de responsabilité, qu'ils devraient être plus présents et prévoit notamment de créer plus d'espaces de discussion entre l'Infothèque et les professeurs, notamment les responsables de filières. Elle note que cela arrive souvent que les étudiants découvrent les services de formation aux compétences informationnels lors de leur TB (travail de bachelor) et que certains étudiants rendent leur TB sans avoir utilisé l'Infothèque : « Il y a des étudiants qui découvrent à ce moment-là l'aide qu'on peut leur offrir, par exemple pour la rédaction des bibliographies, et ils nous disent que s'ils avaient su, ils seraient venus avant ».

Types de services offerts

Les services de l'Infothèque sont les mêmes que ceux des bibliothèques académiques. Elle possède 3 *box* pour les travaux de groupes – 11 viennent d'être installés au rez-de-chaussée du bâtiment qui n'ont pas de lien avec l'Infothèque—, ainsi que des revues et périodiques papiers et électroniques, une salle pour la photocopieuse avec du matériel de bureau, un scanner, des postes informatiques dédiés à la seule recherche d'information, une grande salle avec une quinzaine de postes informatiques et des tables de travail qui peut faire office de salle de conférence, un espace de détente, une machine à café. L'Infothèque effectue le prêt entre bibliothèques ; dès le 4^{ème} emprunt, le service est facturé. Les bibliothécaires aident à la recherche d'articles mais n'effectuent pas les recherches pour les utilisateurs. L'équipe a créé et mis à disposition des guides pour les utilisateurs, notamment le guide de rédaction des références - repris sur de nombreux sites de bibliothèques francophones - que l'on trouve en version papier dans les locaux et électronique sur leur site internet. L'Infothèque propose encore d'autres services, comme la mise en avant des nouveautés sur leur site internet et des petites expositions sur place, une boîte de retour devant l'entrée et la restitution des documents dans d'autres bibliothèques via la mutualisation. Un service spécifique de la HEG-GE qui a été initié par l'Infothèque est la mise à disposition de *Clickers*⁹ (boîtier de votes), utilisés par les enseignants pour leurs cours. La répondante explique que comme la filière ID est dans cette école, l'Infothèque essaie le plus possible de collaborer avec les étudiants et de servir de laboratoire : « C'est une collaboration donnant-donnant. ».

⁹ Pour voir un exemple : <http://clickers.epfl.ch/>

Facteurs de non-usage

Influence du parcours axé sur la pratique

Pour la répondante le niveau de diplôme impacte l'usage de façon relativement évidente. Cependant, elle n'est pas sûre que le public universitaire s'y retrouve mieux dans une bibliothèque ou consulte plus les ouvrages que les étudiants de la HEG. A la question de savoir si elle pense que peut naître un sentiment d'illégitimité à fréquenter les bibliothèques chez les étudiants au parcours axé sur la pratique, la responsable répond qu'elle se rend bien compte de ce phénomène et il s'agit, selon elle, d'une question récurrente : « Je pense qu'il y a des améliorations à faire à ce niveau ».

Facteur socio-culturel

Concernant la question de l'influence de ce facteur, la responsable répond ne pas pouvoir se prononcer là-dessus. Il n'y a pas d'études sur les usagers de l'Infothèque qui parlent de ce point. Elle constate que la plupart des étudiants entrent avec un CFC à la HEG et que cela peut, peut-être, faire une différence avec des étudiants dotés d'une maturité fédérale.

Rôle du corps enseignant

Elle tente de créer des liens pour mettre en avant les compétences de l'Infothèque, sa visibilité et l'aide qu'elle peut offrir aux étudiants et aux chercheurs. Elle pense que les enseignants ont un rôle important, qu'ils peuvent avoir une influence par leurs exigences durant les cours ou pour valider un travail. Par exemple, en demandant un nombre minimum de sources bibliographiques : « Si on se sentait soutenus par les enseignants dans l'utilisation des sources, cela permettrait d'affirmer et de souligner l'importance d'une bibliothèque dans l'école. »

Autres facteurs

La répondante explique que l'emplacement de la bibliothèque est très important, la chute de fréquentation vécue depuis l'inauguration du bâtiment B donne raison, selon elles, aux études qui affirment qu'une bibliothèque académique doit se trouver sur le chemin des étudiants : « Il y eu un projet de fusion avec la bibliothèque se situant au bâtiment A et appartenant à l'UniGe, mais le projet a été abandonné... ». Si ce projet avait été mené à terme, la bibliothèque se serait trouvée à l'entrée du campus et de plain-pied. Elle trouve aussi que la signalétique pour indiquer la bibliothèque dans le campus doit être améliorée. Enfin, elle remarque que le système de Bologne en raccourcissant les semestres amène de nouvelles problématiques. En rapport aux années précédentes, les semestres étant plus longs, les étudiants étaient moins

surchargés de nombreux travaux de groupes ou personnels. Elle pense que c'est une piste à creuser, même si elle a conscience qu'il y a peu de moyens d'action sur la question du manque de temps. C'est le message que la bibliothèque peut aider les étudiants à trier l'information et effectuer des recherches qui devrait mieux être communiqué, afin de leur faire comprendre que c'est un gain en efficacité pour leurs études. Finalement, les horaires sont un problème, selon ses propos, il est difficile de satisfaire les demandes et un manque de personnel ne permet pas de les prolonger.

Standards

Standards atteints

Concernant la question de savoir si l'Infothèque atteint des standards universitaires, la répondante pense qu'il y a des normes et des missions pour les bibliothèques auxquelles ils doivent répondre, bien que le public soit différent de celui des universités et entretienne certainement un autre rapport à la lecture. La répondante pense que pour savoir si on s'en rapproche, il faut d'abord définir l'importance que l'on donne aux notions tels que l'accueil, l'architecture (beau, moderne,), les espace de travail, les lieux de travaux de groupe, l'accès aux bases de données et aux outils informatiques, le concept de 3ème lieu, la bibliothèque comme lieu de socialisation, les autres services possibles (soutiens, etc.). Et pour finir la fonction de ce centre documentaire dans le parcours de formation. En revanche elle considère que son équipe a très à cœur d'offrir des services de très grande qualité. Elle voit bien tout ce qui pourrait être amélioré, mais les moyens manquent pour y arriver. Ses collègues et elle-même ont beaucoup d'idées, comme elle l'a déjà exprimé (service de veille, des « *chat* » questions/ réponse, etc.). Puis elle précise que pour savoir si les standards universitaires sont atteints, il est nécessaire de s'entendre sur la définition des standards : « Est-ce qu'on parle de standards au niveau de la mission ; c'est à dire d'offrir une collection adaptée aux études des filières concernées ? Car dans ce cas j'espère bien que l'on y arrive tous (les bibliothèques HEG) ». Par contre, ajoute-t-elle, s'il s'agit d'atteindre des standards de bibliothèque académique au niveau des horaires, c'est-à-dire d'ouvrir jusqu'à 20/22 heures, cela n'est pas encore atteint. C'est pourquoi elle dit ne pas pouvoir dire si les standards sont atteints sans indicateurs précis. Ce qu'elle remarque, c'est qu'il est toujours possible de faire mieux, surtout en ce qui concerne leur statut de service de référence. Au sein de l'école la bibliothèque est perçue comme ne servant qu'aux étudiants ou « *nice to have* », mais pas indispensable. Les professeurs ou les chercheurs n'en voient pas l'utilité. Il n'y a pas, selon elle, de service formel pour que ces usagers puissent poser leurs questions :

« Cela pourrait être mieux pensé et mis en place avec des horaires, une politique. J'entends par là un service question/réponse plus conséquent, plus efficace. »

Pertinence de se démarquer des BU

La répondante ne voit pas le sens de se démarquer d'une bibliothèque universitaire, l'Infothèque a déjà le statut de bibliothèque académique. Bien entendu, en rapport à la taille de la HEG- GE, ils ont moins de moyens qu'une université, cependant elle pense qu'ils ont la même mission qu'une bibliothèque de faculté. Elle acquiesce à l'idée proposée d'offrir des services en fonction du type de public de l'école, qui présenterait un parcours plus axé sur la pratique qu'en université. En l'occurrence, selon elle, ce sont les moyens mis en place qui pourraient être en adéquation avec ce genre d'utilisateurs. Elle donne l'exemple d'animations, d'expositions, de conférences, d'invitations à des ateliers, mais pour elle la mission reste la même que les bibliothèques académiques : « L'important c'est de mettre en place des choses qui s'alignent aux objectifs et à la stratégie des HEG ».

Suggestions personnelles d'amélioration du service

En dehors du fait que la signalétique devrait être améliorée elle avance une autre réflexion : « Mettre le public au centre, c'est nouveau, depuis 30 ans seulement dans cette profession : c'est une révolution profonde ». Il faut donc tenir compte de cette mutation du métier. Il existe maintenant une notion de service, donc de point relais, les services se délivrent là où sont les gens, explique-t-elle. Elle préconise donc, pour les étudiants qui entrent à la HEG, une présentation de l'Infothèque et l'accès aux actualités. Il lui semble important de vérifier l'adéquation entre les exigences demandées lors de la formation aux étudiants et les moyens qui leurs sont donnés. Par exemple, ajoute-t-elle, si de nombreux travaux de groupes doivent être réalisés, il faut fournir des espaces, comme les *boxes*, pour que les étudiants puissent se réunir et pouvoir parler et travailler entre eux. Lors du 2^{ème} entretien complémentaire, une nouvelle piste de réflexion a été ouverte compte tenu du fait que la répondante est la répondante des bibliothèques HEG, pour le domaine économie et service dans le cadre du « Groupe des répondants » ¹⁰ (sous la présidence de M. Gorin). A la question de la pertinence d'effectuer une évaluation comparative des bibliothèques HEG, la responsable explique que pour le moment rien n'est fait dans ce but. Cela pourrait

¹⁰ Lien vers le groupe dans l'Intranet HES-SO : <https://intra3.hes-so.ch/CMS/default.asp?ID=3420>

avoir un sens si cela est fait dans le but de tirer vers le haut ceux qui en ont besoin et non pas pour pointer ce qui ne se fait pas dans certaines bibliothèques qui ont très peu de moyens (en personnel notamment). Cela lui paraît difficile de comparer. L'intérêt, selon elle, n'est pas d'avoir un modèle homogène, car c'est illusoire, mais de définir des standards minima pour les bibliothèques des HEG. Peut-être les bibliothèques devraient-elles mieux collaborer entre elles, se questionne-t-elle. Par exemple en ce qui concerne les guides d'aide aux utilisateurs qui sont créés, cela permettrait de ne pas les refaire pour chaque école. Mais, explique-t-elle les équipes des différentes HEG se voient très peu. Elle a lancé une invitation aux responsables des bibliothèques HEG à se réunir une fois par an dans le but de définir ensemble la place qu'ils voudraient prendre dans les différents projets mais les plannings surchargés le permettent difficilement : « Les gens sont débordés et la distance fait que pour se voir, c'est difficile, mais quand on se connaît peu, c'est plus facile de se rencontrer physiquement pour échanger ». La répondante ajoute que son équipe accorde du temps à la réflexion professionnelle en organisant deux à trois fois par an, un « brainstorming », dans une démarche de management participatif : « [Mes collègues] ont plein d'idées, mais nous sommes obligées de les refreiner, car on manque de moyens ». Finalement nous avons évoqués les indicateurs proposés dans le travail de bachelor de Bezençon (2009) permettant l'évaluation des bibliothèques HES par des indicateurs de performance et de qualité. La répondante explique qu'à l'initiative de Michel Gorin (président du Groupe des répondants des bibliothèques de la HES-SO) il y a eu une phase test pour mettre en place les indicateurs proposés, le projet n'a pas été finalisé faute de temps. Elle pense qu'il serait nécessaire d'améliorer les rapports annuels et les indicateurs déjà mis en place et a le projet de le faire petit à petit : « Le travail de Bezençon est admirable mais au niveau de l'applicabilité il y a des choses qui restent au niveau théoriques ».

Analyse Swot avec la responsable :

<p>Forces :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Equipe compétente, enthousiaste, motivée et dynamique - Collection papier et en ligne - Budget d'acquisition - Collaborations avec la filière ID - Lien avec la direction 	<p>Faiblesses :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Quantité de personnel (3,6 postes ETP) - Localisation sur le campus
<p>Opportunités :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Eventuel déménagement de l'Infothèque - SLSP 	<p>Menaces :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Coupes budgétaires - Avenir de RERO - Consortium : Outils et statistiques

Annexe 8 : HEIG-VD : Compte-rendu de l'entretien avec la représentante de la bibliothèque

Nom école : HEIG-VD	Site web : http://www.heig-vd.ch/
Nom : Bibliothèque Site web : http://biblio.heig-vd.ch/	Date entretien : 30.05.16 Durée : 1 h

Présentation de la HEIG-VD

La HEIG-VD reçoit plus de 2'000 étudiants en Bachelor ou Master, répartis selon les domaines Ingénierie et Gestion. L'école possède plus d'une dizaine d'instituts de recherche appliquée et développement (Ra&D). La bibliothèque se trouve dans le bâtiment des Ingénieurs (rte de Cheseaux) pour des raisons historiques, ils sont précurseurs dans la Ra&D par rapport aux économistes. Les étudiants du domaine gestion (HEG) se trouvent dans un autre bâtiment à 3 stations de bus de là, dans le bâtiment St-Roch.

Fréquentation et usage

A la suite de la présentation de mon étude sur la fréquentation, la répondante relève que cela fait peu de sens de ne s'intéresser qu'à la fréquentation physique et non à l'utilisation, donc à la consultation des collections : « Dans le monde du numérique d'aujourd'hui il est important de prendre en compte ce genre d'utilisation ». Plus encore comme dans leur cas où le service de prêt pour le domaine HEG (économie d'entreprise) qui se trouve dans un autre bâtiment (St-Roch) s'effectue via le secrétariat. Ce public fréquente très peu la bibliothèque mais utilise les services, il consulte les documents électroniques et emprunte des documents. Elle précise que le public de la HEG St-Roch dispose de très peu de places de travail dans son bâtiment, la majorité se trouve dans les couloirs. Les étudiants ne peuvent pas utiliser les classes qui sont investies par les cours du soir. Dans le cas de cette bibliothèque, explique la responsable, celle-ci sert un public mixte à savoir la HEG (Haute école de Gestion) et la Haute école d'Ingénierie. De manière générale nous nous intéresserons au public de la HEG durant l'entretien mais nous prendrons en compte dans les réponses tout le public concerné par la bibliothèque, d'autant plus que celle-ci se trouve dans le bâtiment de l'Ingénierie.

Niveau de satisfaction

A la question de sa satisfaction au niveau de la fréquentation la réponse de la responsable est claire : la fréquentation n'est pas satisfaisante. Une explication, selon elle, serait que l'augmentation de la consultation des documents électroniques

influencerait la baisse du prêt. Cependant, étant donné le système de statistique des ressources électroniques et de l'organisation multi-sites des HES et de la HES-SO en particulier, il n'est pas possible de connaître les chiffres exacts pour chaque école. Pour la responsable il n'est pas anormal que le prêt baisse, les chiffres n'existent pas par département. Cependant, il y a bien un projet pour 2015 de récolter les chiffres pour les demandes et consultations des documents de la bibliothèque pour chaque bâtiment (est également concerné le bâtiment Y-Parc, institut de recherche en informatique). En 2014, il s'est avéré qu'il y avait peu de demande de St-Roch. La situation actuelle n'est pas agréable pour la répondante : « C'est frustrant de voir que ce qui est acheté ou mis à disposition n'est pas utilisé par les étudiants ou les collaborateurs (le personnel administratif et les enseignants). C'est dur d'entendre des étudiants qui disent « on ne savait pas que l'on pouvait faire cela, on ne connaissait pas... ». Surtout lorsque l'équipe de la bibliothèque a le sentiment de faire tout son possible pour communiquer sur les services et les ressources. Cela peut être démotivant et elle peut se poser la question de leur raison d'être. Elle peut aussi avoir l'impression qu'ils font de la publicité, mais qu'on ne la voit pas et cela amène encore de la frustration.

Moyens envisagés pour attirer le public

Les moyens utilisés pour attirer le public, seraient, selon la répondante, d'améliorer la communication et les locaux. Ceux-ci ont été réaménagés en faisant appel à une architecte d'intérieur. Ainsi, une salle silencieuse de travail a été créée, mais elle n'est pas bien fréquentée, remarque la responsable. L'équipe pense à moduler ce lieu, par exemple en séparant un peu les tables les unes des autres par des parois légères pour créer des espaces différents et individuels dans cette vaste salle. En sus de ce qui précède, le moyen d'attirer les publics serait d'étendre les horaires. Mais la direction n'autorise pas à engager des étudiants pour assister les bibliothécaires, pour pouvoir ouvrir plus tard. Pourtant les étudiants aimeraient que la bibliothèque soit ouverte jusqu'à minuit, comme le Rolex Learning Center¹¹ de Lausanne. Elle remarque toutefois qu'en ce qui concerne sa bibliothèque, il y n'a plus de bus qui dessert l'école aux alentours de 20 heures, et que la cafétéria est fermée. Sans ces services, la bibliothèque de l'EPFL ne serait peut-être pas fréquentée aussi tard remarque-t-elle.

Types de services offerts

Les services proposés sont ceux d'une bibliothèque académique tels que le prêt,

¹¹ <http://rolexlearningcenter.epfl.ch/presentation>

15'000 documents sur place, entre les bibliothèques du réseau Nebis (demande directe depuis le réseau) et en passant par la bibliothèque (accès à Rero et aux autres réseaux). Selon la politique de la bibliothèque, l'emprunt et la commande d'articles pour les études est gratuit même s'il faut faire venir le document par le biais de Rero. Bien que cela demande plus de travail, la répondante constate que cela permet à la bibliothèque de trouver les ressources que les gens ne trouveraient pas autrement, ils s'y retrouvent ainsi. L'école a mis à disposition un coursier qui apporte les livres au secrétariat des 2 autres bâtiments, St-Roch et Y-Parc (chiffres du trafic existant). Bien que 50 places de travail soient à disposition il en faudrait 160. Une photocopieuse est disponible dans la bibliothèque : « ...qui elle a toujours du papier, celles du couloir sont régulièrement vides ». La bibliothèque propose une revue de presse, affichée à la bibliothèque, dans le hall de l'école, à la cafétéria de St-Roch, et est envoyée par e-mail. Il y sort presque quotidiennement des articles sur l'école.

Mission

Pour la répondante la mission est claire, elle se trouve sur leur site internet. La preuve que l'équipe de professionnels s'appuie dessus est l'élaboration d'un plan stratégique en 2009 qui, même s'il n'a pas été formellement validé par la direction, a bien été lu et pris en considération. Suite à la volonté de suppression d'un poste à 60% cela a permis de garder un poste à 40%.

Facteurs de non-usage

Influence du parcours axé sur la pratique

L'hypothèse concernant le parcours des étudiants HEG étonne la responsable, elle ne fait pas le même constat, il lui semble qu'une majorité des étudiants a une maturité fédérale en rapport aux CFC (Certificat Fédéral de Capacité). Elle pense qu'il serait intéressant d'obtenir des chiffres. Elle observe néanmoins que les étudiants en gestion ont une culture de l'information écrite plus développée que les ingénieurs. Quant aux informaticiens, qui sont plutôt issus d'un parcours CFC en revanche, ceux-ci fréquentent très peu la bibliothèque car ils n'utilisent en général qu'Internet. Ainsi, elle pense que les étudiants HEG devraient fréquenter en théorie beaucoup la bibliothèque pour ces raisons et compenser ainsi la distance qui les sépare de ce lieu.

Facteur socio-culturel

A la question de l'influence du facteur socio-culturel elle pense à la représentation de la bibliothèque chez l'utilisateur : « Par exemple à l'Université la bibliothèque est assimilée au lieu d'études, elle est située à côté de services tels que la cafétéria, elle

est grande, gigantesque en comparaison ». Dans cette Haute école il n'y a pas cette vision, la bibliothèque n'est pas assimilée à un lieu pour travailler. La responsable pense que la fréquentation d'une bibliothèque est liée à une culture : « Certains publics, en provenance d'Afrique, par exemple, ne savent pas utiliser une bibliothèque. Certains pensent qu'on peut acheter les ouvrages » ou à une habitude ancrée dans l'enfance, elle pense que cette habitude restera inscrite malgré le parcours axé pratique de l'étudiant CFC. D'ailleurs, note-elle, l'EPSIC (Ecole professionnelle de Lausanne) possède aussi une bibliothèque. Si les enfants ne fréquentent pas ces lieux avec leurs familles ils pourront toujours ancrer cette habitude durant l'école, en tous les cas, cet ancrage se joue avant d'arriver à la Haute école. Elle note que le canton de Vaud est en train de mettre en place un renforcement de l'utilisation des bibliothèques scolaires, il faudrait alors suivre l'évolution dans les prochaines années pour constater l'impact sur la fréquentation. La répondante se demande sur quelle base est émise cette hypothèse sur quels chiffres ou études. Ces théories sont valables pour les bibliothèques de lecture publique ou universitaires, selon elle. Elle pense donc que les statistiques de l'OFS pourraient être utiles pour trouver ces informations concernant le milieu socio-culturel des élèves des diverses écoles, mais qu'il faudrait croiser ces chiffres avec les chiffres de consultation des bibliothèques.

Rôle du corps enseignant

Le rôle du corps enseignant, d'après elle, est très important pour l'usage des bibliothèques, ils n'en ont pas conscience. Certains enseignants incitent les étudiants durant leurs cours à aller chercher des ressources à la bibliothèque (selon des listes de bibliographies notamment). Durant le TB (travail de bachelor) les étudiants sont fortement encouragés par leurs directeurs à fréquenter la bibliothèque, et lorsqu'ils suivent les cours de méthodologie, l'usage de la bibliothèque augmente nettement : « Pendant 2 semaines il y a beaucoup de monde ». Les enseignants ne sont pas non-plus forcément au courant de ce que possède la bibliothèque, mais elle constate que lorsqu'ils découvrent certaines ressources électroniques ou papier, ils incitent par la suite les étudiants à y faire recours. En outre, en dehors du fait que les enseignants manquent de temps, il y a aussi un manque de communication avec eux, remarque-t-elle.

Autres facteurs

Concernant le public HEG le non-usage serait dû au fait que le bâtiment se trouve à trois stations de bus. La répondante constate qu'il y a un manque de connaissance de

l'utilité de la bibliothèque, la fréquentation augmente lors de la phase du TB : « Les remarques courantes des étudiants sont que s'ils avaient connu les services et les documents se trouvant à la bibliothèque ils seraient venus avant ». D'autres raisons de non-usage évoquées sont le manque de places de travail, le pourcentage requis n'est pas atteint comme nous l'avons déjà mentionné et il manque des *boxes* de travail, l'étendue des horaires comme nous l'avons vu est aussi à améliorer. Concernant l'accès à la bibliothèque du public qu'elle nomme *long-terme*, (les collaborateurs, les enseignants et le personnel administratif) elle pense que leur faible usage s'explique par le manque de temps et la surcharge de travail. Une formation leur est proposée, et malgré l'intérêt qui lui est portée, au vu des nombreuses inscriptions de départ, la fréquentation baisse petit à petit au cours de celle-ci. Quant aux étudiants, jusqu'à aujourd'hui ils bénéficiaient de 1h30 de cours durant la 1^{ère} année, puis cela se faisait sur base volontaire lors du TB. Cela induit qu'ils ne sont plus en lien pendant 2 ou 3 ans avec la bibliothèque, et pour les étudiants en emploi pendant encore 1 an de plus. Elle ajoute que les étudiants en cours du soir et en emploi n'ont pas le temps de passer physiquement à la bibliothèque. Ils ont une pause entre 18 heures et 18 heures 30, ce qui a justifié de rallonger l'horaire d'ouverture jusqu'à cette heure-là, cependant ouvrir plus tard n'a pas de sens puisqu'après les cours les gens rentrent pour manger, note-t-elle. Une enquête, dans le cadre d'un TB, est en cours, des réponses sur les raisons de non-usages sont attendues de ce travail.

Standards

Standards atteints

La répondante ne peut pas dire s'ils atteignent les standards universitaires puisque ceux-ci n'existent pas en ce qui les concerne. Bien que ce soit difficile d'avoir des chiffres, c'est la consultation qui pourrait être un indicateur de qualité, ajoute-t-elle.

Suggestions personnelles d'amélioration du service

Pour la responsable une solution serait d'avoir une permanence dans les bâtiments éloignés de la bibliothèque, c'est à dire une personne sur place pendant quelques heures quotidiennement, qui puisse répondre aux questions des utilisateurs ou des potentiels-utilisateurs. L'école a vécu un changement au niveau administratif, la bibliothèque dépend du centre de formation de base et au-dessus il y a les services administratifs, dont ne fait pas partie la bibliothèque. La responsable du centre de formation de base avait demandé une proposition « idéale ». Sont ressorties 3 solutions : un déménagement, une scission (une partie de la bibliothèque sur chaque

lieu) ou une permanence. La permanence n'a pas été prise en compte, car il y aurait eu besoin de plus de ressource en personnel, il est difficile d'organiser un tel poste tout en s'assurant que le service soit utilisé, explique la responsable. Une solution serait d'engager des étudiants pour étendre les services et les horaires, mais la direction n'adhère pas à cette proposition. Il y a des projets pour construire des lieux d'études en dehors de la bibliothèque, cependant, selon les échos des étudiants, la responsable pense qu'ils souhaitent avoir du personnel à disposition pour leurs travaux et ne pas être tous seuls dans une salle. La répondante a l'idée de mettre en place une application qui guiderait l'utilisateur, sur son téléphone, à localiser un livre dans la bibliothèque. Ce qui répondrait au besoin des personnes n'ayant pas fréquenté les bibliothèques auparavant : « Ainsi, depuis le catalogue [les étudiants] peuvent repérer où se trouve physiquement le livre en le visualisant sur leur Smartphone et pouvoir alors le trouver dans les rayons. Cette idée coûte cher et c'est pour cela que pour l'instant elle ne peut être mise en place ». La responsable explique qu'ils désirent développer des réseaux sociaux mais qu'ils n'ont ni le temps ni les compétences. De plus, à travers *Bibliomedia* il y a le projet d'obtenir des collections tournantes de romans et autres lectures récréatives, afin d'attirer les lecteurs dans la bibliothèque sans devoir acheter des fonds. La bibliothèque propose également des étagères à l'extérieur pour effectuer du troc de livres (également à St-Roch). Les nouvelles collections, les livres de méthodologie au début des TB, ou ce qui concerne la recherche d'emploi sont ponctuellement mis en exposition à l'entrée de la bibliothèque. La responsable aimerait améliorer la communication de la bibliothèque. Pour cela les bibliothécaires ont besoins d'outils et de compétences pour faire de la promotion et de la valorisation, cela dépassant le domaine de la bibliothéconomie, selon elle. Il existe un service de communication, nouveau dans l'école, mais les besoins internes passent après la communication autour de l'image de l'école vers l'extérieur. Cependant, remarque-t-elle, à l'interne la bibliothèque est le seul service qui aurait besoin de se faire connaître car contrairement aux RH (Ressources Humaines) ou au service financier, les fonctions de la bibliothèque ne sont pas aussi bien connues que ces deux services. La bibliothèque quant à elle offre des services spécifiques qui ont besoin d'être mis en valeur pour être visibles : « On a plein de choses mais on ne les connaît pas ». Ce besoin n'est pas entendu par la direction ou difficilement, selon ses propos. La responsable espère voir l'usage augmenter grâce au nouveau plan de formation à la recherche d'information qui sera mis en place dans une année, comprenant 7 heures par cursus, réparties entre la première et la dernière année : « Cela permettra

d'éviter que les étudiants n'oublient ce que la bibliothèque peut leur apporter ». L'extension des horaires est une proposition d'amélioration, à la condition que le service de restauration soit ouvert en conséquent, ainsi que les horaires de bus reliant l'école à la gare et qui ne circulent pas après 20 heures pour le moment. Actuellement, une enquête est faite pour un TB, sur les raisons de non-usage. Les non-usagers sont encouragés par mail à répondre au questionnaire, il y a un fort taux de réponse, comme pour chaque enquête, précise-t-elle et les réponses de ce travail permettront de faire de nouvelles suggestions d'améliorations des services.

Analyse Swot avec la responsable :

<p>Forces :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Personnel accueillant et disponible - Qualité des services (prise en charge des frais) 	<p>Faiblesses :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre de places de travail - Eloignement de son public
<p>Opportunités :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Réponse apportée par le TB - Nouvelle génération d'enseignants 	<p>Menaces :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Internet

Annexe 9 : HE-VS : Compte-rendu de l'entretien avec la représentante de la bibliothèque

Haute école : HES-Valais (HE-VS)	Site web : http://www.hevs.ch/fr/mini-sites/mediatheques/mediatheque-sociale-gestion-tourisme/
Nom : Médiathèque Sociale, Gestion & Tourisme	Date entretien : 06.06.16 Durée : 1h 15

Présentation de la médiathèque

La médiathèque de la HE-VS sert les filières tourisme, économie d'entreprise (public HEG) et informatique de gestion. Elle accueille et offre ses services également à tous les publics intéressés extérieurs à l'école. La filière Tourisme est trilingue (français, anglais et allemand). Les étudiants en gestion se trouvent dans le même bâtiment que la bibliothèque.

Fréquentation et usage

Niveau de satisfaction

Pour répondre à la question de savoir si le niveau de fréquentation est satisfaisant pour la répondante, la réponse varie si l'on parle de fréquentation ou d'utilisation de la bibliothèque. Dans le premier cas la réponse est positive : « Si on parle de fréquentation physique, la bibliothèque est bien fréquentée. On voit qu'en période d'examen elle est pleine ». En revanche dans le cas de l'utilisation et la consultation elle n'est pas satisfaite. Elle note que les étudiants en formation continue n'empruntent pas de documents et ne viennent pas à la bibliothèque après les cours. La responsable voit une différence d'usage entre les filières. La filière informatique n'utilise pour ainsi dire pas les ressources, la filière économie moyennement. Les plus grands utilisateurs sont les étudiants du domaine travail social et tourisme. Par contre il n'est pas possible de juger les consultations numériques de cette façon, puisqu'il n'y a pas de chiffres disponibles. Elle note que les étudiants trouvent plus facilement les articles qu'auparavant, il y a donc moins de frais pour les commandes d'articles mais plus d'utilisation de revues électronique et des bases de données. Elle pense, par ailleurs, que les chercheurs ne sont pas assez touchés et aimerait y remédier. Ils se trouvent dans un autre bâtiment, c'est un service interne qui leur envoie les documents et les articles : « Il n'y a que 2-3 profs bibliophiles et ceux qui viennent à la bibliothèque sont ceux qui envoient leurs étudiants ». La responsable regrette de constater que certains ouvrages ne sont pas utilisés notamment lorsqu'elle doit racheter la nouvelle édition d'un ouvrage utile aux cours et qu'elle constate par la suite qu'il n'y a aucun emprunt.

Moyens envisagés pour attirer le public

Un moyen de développement envisagé passerait par la tentative de toucher un public plus large, celui des établissements du secondaire ou les requérants d'asiles qui pourraient être intéressés par les périodiques : « En touchant un autre public on pourrait développer le bouche-à-oreille qui pourrait amener des futurs étudiants ». La responsable explique qu'il y a une volonté très forte de l'équipe de la bibliothèque de facilitation d'accès à l'information et de diffusion mais elle n'est pas sûre de l'impact. Elle aimerait par exemple améliorer la communication sur leur site internet : « [...] Avec des news et des images qui parlent beaucoup plus, avec des résumés ». Pour augmenter l'usage, la responsable pense qu'il faudrait que les enseignants envoient plus souvent leurs étudiants dans ces lieux : « Par exemple les TS effectuent des séminaires, les documents sont bloqués en séminaire donc les étudiants sont obligés de se rendre à la bibliothèque ». Concernant la formation à la recherche d'information, la répondante note que même si les étudiants suivent des cours, ils ne savent pas comment faire leur recherche d'information ensuite et cela se ressent au moment du travail de bachelor. Il faudrait pouvoir pratiquer tout au long de la formation, car au moment du Travail de Bachelor (TB) ils ont tout oublié. Cependant des cours plus axés sur les bases de données sont à nouveau donnés aux étudiants en 3^{ème} année suite à un accord passé avec les professeurs. Elle aimerait bien que ce soit un cursus obligatoire, mais trouve que étudiants et enseignants ont déjà une grande charge de travail. L'équipe analyse les statistiques pour trouver des solutions. Par exemple, aujourd'hui les périodiques sont prêtés alors qu'ils étaient en consultation sur place, il y a alors eu une augmentation de la consultation. Il y a également une tentative d'offre de lecture publique avec des romans dans toutes les langues ainsi que des ebooks. Concernant des projets ou des envies de développement ou d'amélioration de l'espace, la répondante m'informe qu'ils sont piégés par le fait que la bibliothèque a été construite sur la base du projet d'un architecte cantonal et que les meubles sont fixés et ne peuvent pas être déplacés : « On ne peut pas changer l'architecture intérieure pour moduler les espaces. J'aimerais quelque chose de plus ludique mais on ne peut rien bouger ». La répondante aimerait également créer et offrir un espace détente avec une machine à café par exemple. Pour cela elle a du faire une demande pour poser un vitrage qui isolerait la bibliothèque du bruit de l'accueil et de l'espace détente où il y aurait eu la machine à café, cela n'a pas encore été accepté. L'architecture fixe, non-modulable pose le plus de problème puisque cela réduit la liberté de manœuvre pour améliorer les lieux. De plus, remarque la responsable : « S'il y a une demande ou une

proposition il faut passer par tout un « processus » de validation ». Elle modère néanmoins son propos en soulignant que son équipe est toutefois assez libre dans ses initiatives car la direction lui fait confiance. Pour ce qui est d'étendre les horaires elle pense qu'il faudrait plus de personnel : « On ne veut pas non plus engager des étudiants car il faudrait les payer et je ne suis pas sûre que ce soit une vraie demande, nous n'avons pas vraiment de retours à ce niveau. De plus il y a d'autres lieux de travail quand la bibliothèque est fermée ».

Types de services offerts

Depuis les 10 dernières années, beaucoup a été fait pour faciliter l'accès à l'information. Désormais c'est l'entier de la collection qui est en prêt, il n'y a plus d'ouvrages à consulter uniquement sur place. Pour les nouveaux collaborateurs, professeurs ou assistants, elle envoie un mail pour se faire connaître à l'interne et proposer des visites. La médiathèque offre également des formations à la carte sans rendez-vous, un poste à 50% est consacré à la formation des usagers. Les horaires d'ouverture semblent être suffisants et répondent aux besoins du public, d'après la responsable. Le prêt entre bibliothèques (PEB) est gratuit et la bibliothèque envoie s'il le faut les documents à la maison. La bibliothèque offre l'accès à toutes les bases de données du consortium ainsi que quelques-unes spécifiques à l'école. Il existe une forte demande de la part des étudiants pour des *box* de travail mais il n'y en a pas à disposition. De la propre initiative de l'équipe de la bibliothèque un de leur bureau est prêté pour les travaux de groupes ; il est tout le temps réservé : « Il existe des places de travail dans les salles de cours et celle d'informatique, mais pour les travaux de groupes ce n'est pas pratique ». Les locaux offrent 33 places de travail, ce qui est suffisant selon les propos de la responsable. La bibliothèque propose des liseuses que l'on peut emprunter, la formation à la carte et l'enregistrement de vidéos ou l'achat sur demande, elle met également en exposition des nouveautés ou des ouvrages selon des thématiques. Sur place on trouve une photocopieuse, qui suffit, selon la responsable, au besoin des étudiants qui ont accès à d'autres machines à l'étage. Concernant les articles, les bibliothécaires effectuent les recherches pour les professeurs et les chercheurs.

Facteurs de non-usage

Influence du parcours axé sur la pratique

Pour les facteurs liés au parcours d'études elle pense que cela se joue plutôt au niveau des domaines d'études, des filières, comme il a été expliqué concernant l'usage de la bibliothèque : « Le travail social a plus d'angles de vues sur un même thème, ils

doivent regarder ce qui se fait donc fureter un peu plus. Par exemple, l'immigration... Ce qui n'est pas le cas du domaine de l'informatique où il n'y aura qu'un ou deux documents sur un sujet, par exemple. D'ailleurs Sion et Sierre sont experts dans les domaines des SAP (System Application Product). On ne commande plus d'ouvrages pour eux. L'informatique a un point de vue un peu unique et surtout l'étudiant va trouver les réponses à ses questions sur Internet ». Elle constate que les étudiants et les professeurs anglophones ont une culture de la bibliothèque et s'en servent beaucoup plus que les autres. Elle pense qu'il y a une différence entre les étudiants qui ont une maturité fédérale et professionnelle. Ces derniers ayant une formation plus axée sur la pratique et moins sur la théorie. Selon elle, les étudiants universitaires consulteraient plus. Elle ne voit pas vraiment de lien entre le parcours d'études axé sur la pratique et le sentiment d'illégitimité que pourrait éprouver l'étudiant à fréquenter une bibliothèque. Cela dépendrait plutôt, selon ses propos, de la personnalité de l'utilisateur, peut-être d'une forme de timidité. Dans sa bibliothèque elle trouve que l'équipe est très compréhensive quand un étudiant ne sait pas comment effectuer des recherches, et même s'il a déjà suivi un cours, de l'aide lui est apporté.

Facteur socio-culturel

Quant à l'influence des origines socio-culturelles, elle pense qu'il y a un lien, l'habitude s'ancrant dans l'enfance : « Oui, si on parle des parents ou de l'école...Donc, si les étudiants ont été sensibilisés à la lecture plus jeune. Par exemple actuellement les enfants en primaire bénéficient d'une heure de bibliothèque par semaine, pour s'y rendre et consulter ou emprunter, c'est une façon de créer l'habitude. Cependant dans le secondaire la fréquentation baisse ».

Autres facteurs

Tout d'abord, selon la répondante, il y a un problème de visibilité de la bibliothèque au niveau de la signalétique. Un visiteur externe ne peut pas s'y rendre sans demander son chemin. Elle remarque également que lorsque l'on recherche leur bibliothèque sur le moteur *Google*, la redirection amène à la Médiathèque de la ville de Sierre. Il y a peut-être un problème d'indexation, il manque le terme « HES », pense-t-elle.

Mission

Pour la responsable de la médiathèque la mission première est d'offrir un service de documentation et un fond documentaire de qualité aux étudiants, enseignants, chercheurs et collaborateurs ; il s'agit d'être à la pointe de l'information, selon ses propos. L'équipe de la bibliothèque s'appuie sur la mission pour faire des demandes,

bien que celle-ci ne soit pas rédigée ni formalisée :

« Oui on s'appuie dessus. Quand j'ai repris le poste il y a 10 ans, l'utilité de la bibliothèque a été remise en question, au point d'imaginer la supprimer et d'offrir une centaine de francs aux étudiant pour acheter les ouvrages. On a pu argumenter sur l'offre de service qui n'est pas remplaçable, notamment la formation des étudiants. C'est une plus-value et pas seulement un lieu de fourniture de documents. C'est la notion de service qui est importante ».

Standards

Standards atteints

Les standards d'une bibliothèque universitaire sont atteints selon la responsable du centre de documentation, l'indicateur est le prêt qui est en augmentation.

Pertinence de se démarquer des BU

A la question du sens de se démarquer des autres bibliothèques HEG ou des bibliothèques universitaires elle y voit un sens si cela peut amener plus de lecteurs. Elle trouve toute fois qu'ils se démarquent déjà par rapport au fond qui est adapté à un cursus plus axé sur la pratique par rapport aux universités, et ajoute que les étudiants utilisent beaucoup les anciens travaux de bachelor. Dans le contexte de cette école, elle n' imagine pas d'autres services. En réalité, d'après elle, la concurrence vient de la bibliothèque publique. La responsable pense que l'idée que j'amène d'offrir, par exemple, une solide formation pour les bases de données serait positive pour se démarquer, mais cela demande une vraie collaboration des enseignants et, dans ce cas, cela signifie que les bibliothécaires doivent insister, voire faire du « forcing ».

Suggestions personnelles d'amélioration du service

La responsable se fait du souci par rapport à un nouveau bâtiment qui va se construire à 500 mètres de l'actuel bâtiment et où la filière travail social aura les cours, elle aimerait qu'il y ait de la communication sur la bibliothèque dans ce bâtiment car elle craint que les travailleurs sociaux ne s'y rendent plus : « Peut-être qu'ils ne vont plus venir, en tout cas pas à la pause de 10 heures, puisqu'ils devront se déplacer. Peut-être faudra-t-il réadapter les horaires en fonction, les prolonger plus le soir ». Quant à la question du taux de personnel, elle explique qu'il y a longtemps ils ouvraient le soir mais se sont rendus compte que les gens venaient uniquement pour y travailler et non pas pour consulter les documents, cela n'aurait donc pas de sens d'engager quelqu'un pour cette période. Pour l'instant ils ne peuvent pas engager d'étudiants car ils n'ont pas l'accord de la direction. Cependant, remarque-t-elle, si les élèves venaient étudier

le soir ils consulteraient peut-être les documents. La formation est aussi un aspect qui pourrait être amélioré, selon elle, il y a 3 ans ils ont ouvert un poste (90% de plus) pour les formations en recherche d'information, en bases de données et la gestion des ebooks pour toutes les médiathèques de la HE-VS. Cependant pour s'améliorer, la responsable considère qu'il y aurait besoin de plus de financement et de personnel.

Analyse Swot avec la responsable :

<p>Forces :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Service PEB gratuit - Offre de documents - Disponibilité pour la formation - Services à la carte - Salle pour travaux de groupe - Facilitation d'accès à l'information 	<p>Faiblesses :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rigidité architecturale - Accès, signalétique - Nuisances sonores de l'accueil - Horaires
<p>Opportunités :</p> <ul style="list-style-type: none"> - ARODES (collaboration) - Formation continue pour les collaborateurs (bases de données) 	<p>Menaces :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nouveau bâtiment

Annexe 10 : HEG-FR : Compte-rendu de l'entretien avec le représentant de la bibliothèque de l'Université de Fribourg

Haute école : HEG-FR	Site Web : http://www.heg-fr.ch/
Nom : Bibliothèque Pérolles 2 (BP2) Site web : http://www.unifr.ch/bp2/fr/	Date entretien : 8.06.16

Présentation et précision

La situation de la HEG de Fribourg est particulière car la haute école ne possède pas de bibliothèque. Les bâtiments de la HEG se trouvant à proximité, il existe une convention avec la bibliothèque universitaire Pérolles 2. Elle est rattachée à la Faculté des sciences économiques et sociales (SES). La bibliothèque sert également les domaines de l'informatique et du sport.

Fréquentation et usage

Niveau de satisfaction

Le répondant est satisfait de la fréquentation de la bibliothèque. Il se base sur les statistiques des entrées, des consultations sur place et par internet. Le nombre d'entrées est satisfaisant et justifie l'existence des locaux, bien que ce chiffre prenne en compte les étudiants qui utilisent les places de travail sans forcément consulter les documents. Il ne pense pas que l'on peut augmenter la fréquentation, sauf en couvrant un autre domaine d'études. Si cela devait se faire, ils ont actuellement l'espace pour recevoir de nouvelles collections, mais autrement, il ne voit pas comment augmenter l'espace et la fréquentation.

Moyens envisagés pour attirer le public

Le responsable pense qu'il y a des choses à faire pour attirer plus de public de la HEG. En effet, ce public est particulier puisque l'école se trouve de l'autre côté de la rue, et que, selon lui, les étudiants n'ont pas le réflexe de passer à la bibliothèque. Il note aussi que les besoins au niveau de la documentation ne sont pas les mêmes. Ces étudiants n'empruntent pas beaucoup selon les statistiques. Un moyen de les attirer serait une formation d'introduction à la recherche d'information, notamment pour les étudiants germanophones. Pour l'instant, il assure seul la formation pour les francophones. Il est important à ses yeux de pouvoir présenter la bibliothèque à tous les étudiants de la HEG-FR pour leur passer le message qu'elle est à leur disposition et qu'elle n'est pas uniquement destinée aux universitaires, « qu'ils ont le droit de venir ». Les formations sont pour l'instant relativement informelles et se font à l'initiative

des professeurs. Ainsi, parfois des étudiants en début de cursus et parfois des étudiants en Master visitent et reçoivent cette formation d'introduction pour la première fois. Pour le responsable, un autre facteur qui peut augmenter la fréquentation est par exemple la visite effectuée par les gymnasiens pour préparer leur travail de maturité. La fréquentation d'une bibliothèque se prépare donc en amont. Néanmoins, selon lui l'usage dépend aussi des filières : « Un étudiant en sport et un étudiant en médias n'auront pas les mêmes besoins en documentation. Le domaine des médias est très dynamique, ils se sentent très à l'aise et font des demandes ».

Types de services offerts

Les services offerts sont les mêmes que dans les autres bibliothèques universitaires. Cependant, la bibliothèque n'a pas un rôle de médiathèque, car c'est la bibliothèque cantonale universitaire (BCU) centrale qui occupe cette fonction. Les collections sont uniquement académiques, il n'y a pas de lecture de loisirs. Toutefois, si une demande est faite pour une inscription, ce service est possible. Il note que la bibliothèque est ouverte au public, cela est inscrit dans la loi. Le site web informe mais permet aussi la commande d'articles pour les professeurs et les chercheurs. Bien que cette offre ne leur soit pas directement adressée, explique le répondant, les étudiants peuvent aussi recourir à ce service. Si les étudiants ne trouvent pas les articles à Fribourg, la bibliothèque peut les commander. L'accueil fait office de service multi-usage et comme les étudiants savent que la bibliothèque fournit les articles, c'est aussi une entrée pour les former à la recherche d'information, en les aidants à trouver l'article dans les bases de données.

Les formations en compétence documentaire peuvent être à la carte ou faire suite à une demande d'un enseignant. Ces formations se font sur la base volontaire ou pas, cela dépend des filières. Par exemple, les étudiants en médias et communication doivent suivre la formation de manière obligatoire. Ils ont réussi à faire de même pour les étudiants en économie, ce qui n'est pas le cas, pour l'instant, pour les domaines du sport, des sciences sociales et de l'informatique. Cette formation se fait de manière générale en début d'année. Pour les étudiants de la HEG cette formation fait partie d'un cours obligatoire. Le responsable reçoit les étudiants à plein temps mais ne peut toucher les étudiants à temps partiel ni les germanophones. A l'université, les professeurs peuvent demander des formations en dehors des modules.

La bibliothèque met à disposition une douzaine de PC et les bases de données sont accessibles à distance via VPN. Elle possède également une borne de prêt RFID et

une boîte de retour devant l'entrée. Les bibliothèques de Fribourg sont dispatchées dans toute la ville. Il y a des moyens de retour pour chacune d'entre elles cependant les livres doivent être rendus dans la bibliothèque où ils ont été empruntés, car il n'y a pas les moyens de financer une navette : « C'est embêtant, mais c'est comme ça ». La mutualisation des retours entre bibliothèques fonctionne uniquement au niveau romand. En principe, les étudiants trouvent dans la collection de la bibliothèque tout ce qu'il est nécessaire pour suivre leur cursus, ils n'ont pas besoin de sortir du campus. S'ils doivent se déplacer à la BCU centrale, le trajet prend au minimum 15 minutes, ce qui n'est pas pratique pour eux. C'est pour cela que pour le répondant le prêt entre bibliothèques serait un avantage. Un service particulier de la bibliothèque est la mise à disposition, en libre accès et à travers Rerodoc, des travaux de recherches qui n'ont pas été publiés chez un éditeur, les « Working papers ».

Mission

La bibliothèque a une mission qui est rappelée dans un document pour l'instant confidentiel qui attend d'être validé en automne. En résumé, la mission est claire pour lui : « Mettre à disposition la documentation utile à l'enseignement et la recherche » L'aide à la recherche et à la diffusion de l'information en font également partie.

Facteurs de non-usage

Influence du parcours axé sur la pratique

Le parcours d'étude a certainement une influence, mais il n'y a pas de chiffres ni d'enquêtes, d'après le répondant. Les étudiants en master lisent plus que les bachelor dit-il « par pure spéculation ». Il a toutefois l'impression que ces derniers viennent plutôt pour utiliser les places de travail. Le responsable ne peut pas savoir ce qu'il en est pour les étudiants de la HEG, mais il remarque qu'il y a peu d'emprunts de leurs parts, sans savoir si cela provient d'une influence géographique ou si cela est lié à leur formation. Il est difficile pour lui de répondre à cette question, puisqu'il ne connaît pas assez ce public. Cependant, les travaux demandés jouent un rôle dans l'usage que font les étudiants de la bibliothèque, selon ses propos. Le responsable remarque une différence qui se situerait au niveau des filières à cause du type d'études, certaines étant plus pratiques que d'autres. La filière des médias et de la communication consulte beaucoup les documents. En revanche, les étudiants en sport découvrent souvent la bibliothèque en fin d'études. Par leur type de formation ils vont étudier un ou deux manuels et travailler autour de la pratique en faisant des expériences par exemple, ajoute-t-il.

Facteur socio-culturel

A la question de savoir si le répondant pense que le facteur socio-culturel influence la fréquentation, il répond par l'affirmative, en se basant sur son propre parcours académique : « Ayant étudié la sociologie, j'ai été formé à dire oui à cette question ». Mais dans les faits, il avoue ne pas savoir, car il n'y a pas de statistiques pour pouvoir affirmer cela dans le cas de sa bibliothèque.

Rôle du corps enseignant

Le répondant dit qu'il lui paraît évident que le rôle des professeurs est central dans la fréquentation de la bibliothèque, en fonction de la construction même des cours. En effet, lorsque pour la réalisation des séminaires les enseignants fournissent des photocopiés, les étudiants auront moins de raison de venir chercher la documentation à la bibliothèque. La question principale, pour lui, concerne la manière d'amener les enseignants à prendre en compte la formation à la recherche d'information dans leurs cours. Certains verront cela comme une contrainte qui leur vole des heures de cours, d'autres, au contraire, l'apprécieront. Tout le monde n'est pas d'accord pour que cette formation devienne obligatoire et soit évaluée, cela dépend des domaines, précise-t-il. Ainsi la filière des médias a largement contribué à la construction de cette formation et a demandé à ce qu'elle soit obligatoire. En début de cursus, certains professeurs vont amener les étudiants à la bibliothèque, ou en tout cas la présenter comme un outil d'études, quand d'autres n'y verront pas d'intérêt.

Visibilité

Pour le responsable, la visibilité de la bibliothèque, bien qu'elle ne soit pas bonne, voire inexistante, n'est pas un facteur qui empêche les étudiants de s'y rendre. Cela peut avoir une influence sur les visiteurs extérieurs, qui ne sont pas si nombreux, remarque-t-il. Le service du bâtiment pense que les étudiants savent qu'il y a une bibliothèque et que s'ils la cherchent, ils la trouveront. La bibliothèque a malgré tout mis en place à l'entrée de la bibliothèque une lampe pour signifier que le lieu est ouvert et pour la rendre plus accueillante. Il remarque un autre détail : « On a le panneau « Bienvenue à la bibliothèque » à côté des interdictions ». Le site web est bien nourri, il y a un vrai souci de partage des connaissances qui a bien été illustré lors du projet d'acquisition de la borne RFID. Il mentionne également qu'ils ont créé une politique générale d'acquisition en groupe, un canevas que chaque bibliothèque adapte à son cas.

Autres facteurs

Le fait que le bâtiment où se trouve la bibliothèque ne soit pas celui des étudiants HEG

peut certainement être un frein à la fréquentation, pense le répondant. Le fait de ne pas se trouver dans le même bâtiment n'incite pas les étudiants à s'y rendre ne serait-ce que, selon son exemple, pour se reposer dans un fauteuil. Cela dit, si les étudiants de la HEG n'ont pas de places de travail dans leur bâtiment, ils utiliseraient plutôt la bibliothèque de la faculté des sciences. Mais il ne peut pas vraiment le savoir : « Comment différencier les utilisateurs sciences sociales ou HEG qui se trouvent dans la bibliothèque ? ». Le confort de la bibliothèque est qualifié de moyen par le responsable mais ne serait pas un facteur réduisant la fréquentation : « C'est bruyant. Cependant, cela ne semble pas faire fuir les étudiants. Le guichet est ouvert sur les lieux de travail et le matériel résonne beaucoup ».

Standards

Standards atteints

Pour le responsable, les standards pour l'université sont atteints, mais pas encore pour les étudiants de la HEG. Il pense ainsi que, de son côté, il pourrait mettre en place des choses pour améliorer cette situation. Cela fait partie de leurs objectifs pour les prochaines années. Ils sont liés à la HEG par une convention qui est renouvelée tous les 5 ans. Cela induit que ce système n'est pas pérenne et dépend de la vision de la direction de l'école. Il lui arrive de craindre que la documentation électronique soit vue comme la solution qui permettra de se passer d'un centre de documentation.

Pertinence de se démarquer des BU

A la question de la pertinence pour une bibliothèque HEG de se différencier des bibliothèques universitaires, il trouve que, dans l'idéal, cela serait positif que les Hautes écoles tentent d'atteindre les mêmes standards. En ce qui concerne la dimension physique de la bibliothèque, il n'y a pas de raison d'avoir des standards différents, bien que cela puisse être atteint de diverses manières. Par exemple, sa bibliothèque n'a pas suffisamment de places de travail en rapport au nombre d'étudiants, mais si l'on prend en compte les places qui se trouvent au sein du bâtiment, l'objectif est atteint. Il n'y a pas non plus de raison que les horaires soient différents, selon lui. Seulement si, par exemple, la bibliothèque est décentrée et que les étudiants quittent les lieux dès 18 heures, l'horaire pourrait alors être raccourci. Par contre s'il y a des besoins le soir, il est nécessaire d'y répondre. Le répondant ajoute que s'il y a une salle informatique pourvue de nombreux postes dans le bâtiment, il n'y a pas besoin d'en avoir autant dans la bibliothèque. Ici, ils en ont réduit le nombre, mais cela semble toujours correspondre à un besoin, puisqu'ils sont utilisés. Les critères pour atteindre les

standards sont en général la présence et le nombre d'étudiants, les prestations utilisées ou non.

Suggestions personnelles d'amélioration du service

Le répondant regrette que les bureaux et le back-office soient disposés de sorte à ce qu'ils n'ont pas de possibilité d'interagir en lien direct avec le guichet d'accueil. Par exemple, explique-t-il, si les aide-bibliothécaires au guichet ont besoin d'un renseignement, il leur faut se déplacer. Si le back- et le front- office étaient liés, cela permettrait d'entendre les questions et de pouvoir y répondre d'une manière plus directe, sans se déplacer : « C'est un vrai frein et les aide-bibliothécaires du guichet par peur de déranger, ne font sûrement pas suffisamment appel à la personne de permanence au back-office, qui est là aussi pour remplir la mission d'aide et de renseignements ». Il y a beaucoup d'hétérogénéité au niveau des renseignements qui sont fournis à l'accueil. Il y aurait besoin, idéalement, d'au moins 2 ou 3 personnes pour bénéficier de toutes les compétences complémentaires. C'est-à-dire, un bibliothécaire, un aide-bibliothécaire et un bibliothécaire scientifique, selon lui.

Concernant les bases de données, le répondant pense que si les étudiants en maîtrisent une seule, il leur sera ensuite plus facile d'utiliser les autres : « C'est comme les langues, plus on pratique plus cela devient facile ». Pour lui, un problème est que tous les bibliothécaires ne sont pas formés à l'utilisation des bases de données. Il pense que les nouveaux étudiants formés à la HEG auront certainement plus de compétences dans ce domaine. Il pense aussi qu'en passant le message aux étudiants que cela prend du temps de maîtriser ces outils permet de démontrer que les explications qui sont données sont utiles. Il lui paraît clair que les étudiants attendent de pouvoir trouver des informations comme dans Google Scholar. Pour lui, une pratique régulière est essentielle, car il y a « plein de petits trucs » à connaître et qui sont parfois spécifiques à chaque base de données.

Autres remarques

Pour le répondant, une question essentielle à se poser est celle de la définition du public-cible, car elle n'est pas claire pour tout le monde. Il y a une complexité au niveau de l'université, certaines facultés sont scindées dans divers bâtiments et, d'après le budget alloué, certains usagers ne devraient pas utiliser des services spécifiques des bibliothèques d'autres facultés, notamment dans les cas de recherche d'articles : « Il faut faire la transition et leur dire que, la prochaine fois, il faut qu'ils s'adressent à leur bibliothèque, qui elle ne fournit pas les articles, soit dit en passant... ». Un groupe des

responsables de bibliothèques a été créé à l'initiative de ceux-ci, avec deux coordinateurs faisant office de porte-parole. A l'heure actuelle, un système de consensus est en place, mais dans le cas où il est difficile de se mettre d'accord, le projet risque d'être mis de côté. Il relève que lors d'une rencontre entre les cadres, aucun représentant des bibliothèques n'a été invité, car les bibliothèques ne sont pas considérées comme un service central de l'université. Il y a donc des difficultés dans la communication interne. Par contre pour ce qui est de la communication à l'externe, il se dit satisfait.

<p>Force :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Moyens financiers, en personnel et en locaux - Taille de la bibliothèque - Propositions d'achats des enseignants - Autonomie - Coordination par la centrale (BCU) 	<p>Faiblesses :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nuisances sonores due aux matériaux - Bureau d'accueil : mauvais emplacement
<p>Opportunités :</p> <ul style="list-style-type: none"> - SLSP : amélioration du système en ligne, développement d'une plateforme suisse d'échange (par ex. indexation bilingue) - Extension de la BCU centrale : réduction du nombre de bibliothèques, opportunité de formaliser une coordination des bibliothèques. 	<p>Menace :</p> <ul style="list-style-type: none"> - SLSP et Explore : nouveaux outils à maîtriser ; nouveaux outils mis à disposition en phase de développement - Baisse d'utilisation des plateformes par les étudiants, les professeurs et les assistants (Risque de construction de bibliothèques privées dans les bureaux). - Contraintes budgétaires sur l'électronique.

Annexe 11 : Compte-rendu de l'entretien avec la représentante de la HEG-GE

Nom école : HEG - Genève	
Date entretien : 16.06.2016	Durée : 45 minutes

Précision :

L'Infothèque de la HEG de Genève se trouve au 4^{ème} étage du bâtiment F, où se trouvent des bureaux d'enseignants, des salles informatiques et quelques salles de classe, principalement les classes des étudiants se trouvent dans les bâtiments C et dans le nouveau bâtiment B inauguré cette année où se trouvent la cafétéria et la pluparts des bureaux des enseignants.

Place et rôle de la bibliothèque dans l'école

Pour répondre à la question de savoir quelle est la place de l'Infothèque dans la stratégie générale de la HEG-GE, la directrice mentionne tout d'abord qu'au niveau de la localisation, l'Infothèque se trouve, certes, dans le bâtiment F mais elle a été rénovée. Il y a eu alors une augmentation des places de travail et du personnel. Un espace détente avec une machine à café y a été installé. La directrice pense que l'Infothèque pourrait être déplacée pour être plus au centre du campus puisque à l'heure actuelle elle n'est plus sur le lieu où se trouvent la majorité des étudiants. La bibliothèque est aujourd'hui vue comme un lieu de travail, un lieu convivial. Non pas uniquement comme un lieu d'emprunt mais, plutôt, comme un lieu qui permet d'étudier. De plus, un gros développement a été fait au niveau du numérique. Pour la représentante, l'Infothèque est un lieu important pour l'école mais elle est en évolution.

Fonctions différentes de la bibliothèque selon les filières

M. Baribaud pense que certaines filières utilisent moins les ressources qui se trouvent dans les collections. Cela a un sens pour elle que les fonctions soient différentes selon la filière mais il est difficile de se prononcer puisqu'il n'y a pas de chiffres. Le calcul du taux de fréquentation et de consultations par filières n'existe pas.

Adéquation des moyens

La directrice pense que l'Infothèque a les moyens pour assurer sa mission et que ceux-ci suivent le nombre en augmentation des étudiants.

Visibilité

Pour la représentante, la visibilité de l'Infothèque est suffisante. D'ailleurs, l'équipe la met en avant. Elle trouve les bibliothécaires très proactives, à tous les niveaux et remplissant bien leur mission.

Fréquentation et usage

Développement de l'usage des bibliothèques des HEG de la HES-SO : enquête auprès des responsables et analyse des facteurs de non-usage
CARO Solange

Pour ce qui est de la fréquentation, elle constate qu'en effet, il y a eu une baisse de fréquentation qui serait due à l'ouverture du nouveau bâtiment B. Cependant, note-elle, la bibliothèque, dans ses fonctions, est en pleine mutation. Aujourd'hui, selon ses propos, si l'on veut améliorer les bibliothèques on peut trouver des meilleures façons qui soient adaptées à la manière d'étudier. C'est-à-dire qu'à l'heure actuelle les étudiants cherchent moins à consulter les ressources ou un lieu pour trouver l'information qu'un lieu pour étudier. Le rôle de la bibliothèque dans ce contexte est plutôt d'accompagner les utilisateurs dans la recherche d'information. La représentante pense qu'il n'y a pas d'inquiétudes à avoir quant à une éventuelle baisse de fréquentation dans l'avenir.

Collaboration avec les responsables des bibliothèques

Les entretiens individuels avec les responsables s'effectuent avec elle-même lorsque les questions sont d'ordre stratégiques ou avec l'adjointe de direction pour des questions organisationnelles. Ces entretiens se tiennent très régulièrement. La responsable de l'Infothèque est reçue au moins une fois par année au conseil de direction. Durant ces réunions, les bibliothécaires ont l'occasion de présenter leurs tâches et leurs services. De plus, elles rédigent des rapports de gestion qui permettent de rendre compte des événements survenus ou de faire leurs demandes.

Rôle des enseignants

La représentante ne peut pas dire si les enseignants utilisent les ressources de l'Infothèque. Ayant été enseignante par le passé elle n'y a pas fait recours pour son enseignement, explique-t-elle. La directrice pense que la question essentielle est l'accès aux informations nécessaires pour suivre les cours et c'est là le rôle de l'Infothèque. Autrement dit, ce n'est pas forcément aux enseignants d'envoyer les étudiants à l'Infothèque, selon elle.

Formation à la recherche d'information

Cela a un sens, pour la directrice, d'intégrer la formation en recherche d'information dans le cursus en la rendant obligatoire. D'ailleurs, relève-t-elle suite à ma question, à la HEG les cours de recherche d'information sont intégrés dans le cursus sous forme de cours de méthodologie. Puis, ces compétences sont évaluées lors du travail de bachelor. Actuellement, précise la directrice, cette formation est elle aussi en évolution, et se trouve sous la forme de formation en ligne. Ces compétences sont importantes à ses yeux, surtout avec l'évolution actuelle du domaine de la gestion de l'information et l'avènement du numérique. « Avant cela, on ne se posait pas la question de la qualité d'une source ou de sa fiabilité. S'il fallait chercher de l'information pour un cours et que

l'on trouvait un livre, on était déjà content et cela suffisait ». Aujourd'hui la fiabilité des sources doit être enseignée, remarque-t-elle. Cependant, pour ce faire, il ne faut pas que cela demande d'y consacrer trop de temps, il n'est pas possible de prendre beaucoup d'heures d'enseignement pour ces compétences.

Pertinence de la création d'une commission

A la question de la pertinence d'avoir une commission des bibliothèques au niveau HES, la réponse est négative, contrairement à une commission interne à la HEG où seraient présentées ponctuellement les fonctions de la bibliothèque. Si besoin, les professionnels doivent agir de manière autonome c'est à eux de communiquer avec les enseignants il n'est pas nécessaire d'une commission pour cela. Pour la représentante, les personnes concernées font leurs retours à la direction. C'est ensuite à la direction d'en parler au conseil de domaine.

Autres remarques

Comme dernière remarque, la représentante tient à mentionner qu'elle n'a pas été interpellée sur le thème de ce mandat, ou en tous les cas, pas de la bonne manière. Pour elle est n'a pas été informée du bien-fondé de cette démarche et surtout de son but. Elle s'interroge sur la finalité du mandat, s'il s'agit d'accorder un budget pour mettre en place un plan stratégique et si ce plan va réellement être mis en place dans l'avenir. Elle répond à mes questions car c'est un exercice théorique pour moi et qu'elle veut m'aider. Cependant elle ne cautionne pas la mise en place du plan stratégique dans le cadre du domaine.

Annexe 12 : Compte-rendu de l'entretien avec la représentante de la HEIG-VD

Nom école : HEIG-VD	
Date entretien : 23.06.16	Durée entretien : 1 heure

Place et rôle de la bibliothèque dans l'école

Tout d'abord, la représentante précise que la bibliothèque est rattachée à la doyenne du Centre Formation de base et non pas directement à la direction. La bibliothèque a une fonction centrale dans une HEG, dont la « matière première » est gérée et détenue par la bibliothèque : « Les informations y sont détenues et parfois même créées ». La directrice met en avant le fait qu'il y a un paradoxe entre une image passéiste que l'on peut avoir des bibliothèques et leur rôle central pour une Haute Ecole. Cette image est toutefois difficile à dépasser, car aujourd'hui les bibliothèques ressemblent souvent à celles d'antan, alors que la formation a totalement changé pour ce métier. Cependant, les bibliothécaires sortent de leur lieu et se font connaître. Il faudrait le faire encore plus ; il y aurait besoin que la bibliothèque soit partout, même de manière immatérielle ou symbolique.

Fonctions différentes de la bibliothèque selon les filières

A la question de savoir si cela fait sens que la bibliothèque ait des fonctions différentes selon le domaine d'étude, la représentante répond que l'information garde le même rôle pour l'étudiant, le professeur ou le chercheur. Il y a, de fait, des différences selon les filières ; par exemple, les ingénieurs seront intéressés par les normes, car leur travail repose beaucoup là-dessus. Concernant la HEG, il y a un manque historique dans la création de la collection ; car, au temps où la HEG se trouvait à Lausanne, les étudiants se rendaient à la bibliothèque universitaire. La directrice pense que ce réflexe est resté. Ainsi, le domaine économie s'est développé dans la recherche d'information lorsque sont arrivés des professeurs qui ont développé la Ra&D. L'ingénierie, en revanche, a depuis bien plus longtemps cette culture. C'est pourquoi, selon la directrice, le rôle des professeurs est essentiel.

Visibilité

Pour la directrice, il n'y a pas besoin d'être beaucoup plus visible. De plus, la signalétique est en cours de travaux. La bibliothèque est bien située, car elle se trouve dans le bâtiment principal de la Route de Cheseaux, à l'étage de la réception, des secrétariats des départements et des bureaux des doyens. On ne peut toutefois pas la comparer au Rolex Learning Center : « il faut comparer le comparable ».

Au niveau de la visibilité de la bibliothèque au sein de l'école, la directrice trouve que la

responsable de la bibliothèque effectue un travail très important en sortant de sa bibliothèque, notamment lorsqu'elle présente le centre de documentation aux journées d'accueil : « On dit aux étudiants, à ce moment-là, que la bibliothèque est un instrument de travail pour leurs études ». La responsable de la bibliothèque a participé au Conseil de direction, avec les doyens, pour décrire les types d'aides offerts aux étudiants, professeurs, collaborateurs scientifiques et assistants. La directrice désire qu'à l'avenir tous les étudiants soient touchés par cette information, en donnant des formations aux compétences informationnelles à tous.

Adéquation des moyens

Les étudiants du domaine économie ne possèdent pas de bibliothèque spécifique à St-Roch, car il n'y a les moyens ni au niveau de l'espace ni à celui du personnel d'avoir deux bibliothèques. Le fait que la bibliothèque se trouve sur le même lieu d'étude que l'ingénierie est historique (la bibliothèque existait avant la fusion avec la HEG).

Rôle des enseignants

Nous avons vu l'influence des enseignants sur l'historique de la pratique des compétences informationnelles. Pour la directrice, leur rôle est très important, ce sont les prescripteurs : « Sans prescripteurs, il n'y a pas de consommation, donc pas demande, et donc, enfin, pas d'alimentation de la bibliothèque. ». Depuis qu'une nouvelle génération de professeurs est arrivée, plus jeunes et ayant fait de la recherche, celle-ci s'attend à ce qu'ils puissent promouvoir la bibliothèque comme un outil de travail. Les chargés de cours issus de la pratique ne sont que rarement prescripteurs. Il y a des enseignements, cependant, en communication ou en méthodologie, qui sensibilisent les étudiants à la recherche documentaire, à la citation des sources, etc. L'enseignant est aussi un exemple pour ses étudiants, il doit donc soigner la citation des sources de ses présentations Power Point, par exemple.

Pour la représentante, il est évident que certains étudiants lisent beaucoup pour leurs travaux et d'autres moins. Certains, par ailleurs, à travers Internet et Wikipédia vont « consommer » l'information comme dans un « fast-food ». Bien que cela leur facilite la tâche, il est nécessaire de passer le message aux étudiants qu'il y a d'autres manières de trouver des sources et, surtout, de leur expliquer comment évaluer la qualité de l'information qu'ils y trouvent. Il y a donc des efforts considérables à faire dans les HEG. Elle place ses espoirs dans les acteurs de l'enseignement pour qu'ils passent le message.

Elle désire également que, dans l'avenir, tous les étudiants soient touchés par la formation aux compétences informationnelles. Actuellement, c'est dans le domaine

économie que sont dispensées ces formations ; mais, l'objectif est que tout étudiant voulant présenter son travail de bachelor ait acquis ces compétences (y c. plagiat) et qu'elles aient été validées : « Elle doit donc devenir obligatoire. Ce n'est pas possible aujourd'hui qu'un étudiant sortant d'une Haute Ecole ne possède pas ce genre d'outils ».

Concernant le rapport des professeurs à la bibliothèque, la directrice explique que ceux-ci ont le rôle d'enseigner - au-delà des contenus - des méthodes pour développer et utiliser adéquatement ces contenus. C'est pour cette raison que la bibliothèque est avant tout un outil, un élément de méthode. Ce sont donc les professeurs qui peuvent montrer à quelle occasion, dans quelle circonstance, il faut utiliser la bibliothèque et ses outils. Ils ont un rôle d'exemple central. Elle ne peut pas dire comment se comportent les professeurs en tant qu'usagers de la bibliothèque, c'est sa responsable qui détient les chiffres et les réponses sur les comportements des utilisateurs.

Collaboration avec les responsables des bibliothèques

Comme on l'a dit précédemment, c'est avec Mme Larghi, la doyenne, que les réunions se déroulent en concertation avec la responsable de la bibliothèque concernant les besoins de la bibliothèque, l'acquisition et les questions concernant la mise en place des formations obligatoires en recherche d'information. Quant au plagiat, cela se règle avec la responsable « Egalité et intégrité académique. », enseignante en éthique. A elles trois elles tentent de mettre sur une même voie la question de la recherche et du traitement de l'information. La représentante exprime l'idée que l'orientation doit passer par une mobilisation de divers acteurs dans l'institution. Elle pense que le premier pas à faire n'est pas d'augmenter les espaces de rayonnement mais bel et bien d'aller vers les étudiants et d'effectuer des démarches de proximité. Lorsqu'il s'agit d'une demande qui concerne la politique de l'école, ce sont alors des rencontres avec la direction qui sont agendées, par exemple pour les questions d'alignement sur la HES-SO. La responsable de la bibliothèque ne participe pas aux Conseils de direction, car ce dernier est composé des chefs des départements (doyens) et des responsables des centres (soit les missions académiques) elle est en revanche invitée ponctuellement (entre 1 et 3 fois par année selon les cas) comme les chefs de services et divers responsables. Elle est invitée à s'exprimer pour pouvoir sensibiliser les doyens qui vont ensuite faire passer le message dans leur département.

Pertinence de la création d'une commission

La représentante ne voit clairement pas d'intérêt à former une commission. Selon elle, un délégué ne se sentira pas responsable de diffuser l'information : « Ceux qui sont les

meilleurs pour passer un message et se faire connaître sont les membres de la bibliothèque eux-mêmes et en direct ». Il faut diffuser l'information et être visible dans les newsletters, par exemple. Elle reconnaît qu'il faille peut-être améliorer le site web. Il s'agit de discuter avec le service communication de l'école pour favoriser le lien avec le public : « On ne peut pas dire « on n'est pas aimé », etc. Vous êtes des professionnels, maintenant c'est à vous de sortir, vous êtes aussi là pour vous faire connaître ». « La bibliothèque n'est pas tenue à l'impossible » précise-t-elle, et il faut aussi tenir compte du fait que certains enseignants ne voient pas l'utilité de la bibliothèque. C'est pourquoi elle préconise qu'il faille également susciter l'attention des enseignants. Par exemple, elle avait, lorsqu'elle était doyenne, invité la responsable de la bibliothèque à parler dans une conférence des professeurs HEG. C'est pourquoi, selon elle, un délégué n'est pas nécessaire. La bibliothèque doit aller parler où se trouve le public cible. « On n'est jamais aussi convaincant que lorsqu'on a une légitimité et c'est elle [l'équipe de la bibliothèque] qui a cette légitimité. Une commission ne créera pas l'appétit ».

Autres remarques

A la fin de l'entretien, la représentante fait une dernière réflexion. Celle-ci se demande si le fait d'être 5 Hautes Ecoles de gestion plus l'Ecole Hôtelière de Lausanne ne demanderait pas à ce que des choses se développent ensemble. Pour la directrice, il existe une dimension locale très forte : « On connaît nos bibliothèques et on a envie d'aller y bouquiner ». De plus, concernant des prises de positions telles que : « la bibliothèque va disparaître à cause du numérique » la directrice n'est pas d'accord : « Le service et le personnel ne vont pas disparaître même si nous passons à une évolution plus numérique ». En effet, elle observe que les bibliothécaires aident les professeurs en maîtrisant toutes sortes d'informations et de compétences nouvelles dues à l'avènement du numérique.

La directrice se questionne au sujet de l'objectif de ce mandat. Si la question est de développer les bibliothèques au niveau local, cela ne concerne que les écoles elles-mêmes, selon elle. Autrement, elle se questionne sur le but du mandat. Est-ce que l'on cherche à savoir comment se développe le lien entre les enseignants, les assistants et les étudiants par rapport à l'information ? Dans ce cas, se demande-t-elle, quel est le rôle de la HES-SO sur cette question ? En résumé, elle ne comprend pas la question de ce travail : « Quel est le but de ce mandat, qu'est-ce qu'il veut faire ? Un cahier de bonnes pratiques ou autre chose ? ». Elle s'interroge s'il est question d'une tentative d'atteindre un idéal qui serait que les étudiants fréquentent plus la bibliothèque : « Pour ce qui est des universitaires, je serais curieuse de connaître la fréquentation et

l'utilisation, pour sortir d'un certain fantasme. Il ne faut pas comparer le bachelor avec le doctorant de l'université ».

La représentante ajoute alors que les HEG n'ont pas exactement le même public que les universités, puisque certains étudiants arrivent après un apprentissage et une Maturité professionnelle. Selon elle, s'il n'a pas été habitué à lire jeune, l'étudiant ne développera sans doute pas cette habitude à la HEG. Elle remarque qu'aujourd'hui, pour le travail de maturité fédérale, dès 16 ans les gymnasiens sont envoyés visiter les bibliothèques universitaires. D'après elle, ces jeunes ainsi formés ne s'imaginent alors plus produire un travail sans avoir vérifié les sources, alors qu'à la HEG beaucoup d'étudiants n'y ont pas été sensibilisés. Pour la représentante, il serait alors intéressant de prendre une posture qui dise : « nous avons un public différent ». C'est ce qui justifie qu'il n'est pas possible de se présenter à eux, pour les bibliothèques, exactement de la même manière qu'aux universitaires.

Elle remarque aussi qu'en son temps, à l'université, il y avait un goût pour les réflexions et le débat d'idées durant la formation. C'est pourquoi, à ses yeux, l'information, le livre physique ou d'autres sources d'information, est nécessaire au travail scientifique mais aussi au débat d'idées. Cette notion lui semble moins présente dans les HEG aujourd'hui.

Pour comparer les bibliothèques, il faut comparer les milieux socioculturels. De plus, note la directrice, les bibliothèques universitaires sont fréquentées bien souvent pour la qualité (beauté, silence) des lieux et pour y travailler et non pas forcément pour consulter les ouvrages. Elle aimerait savoir s'il est avéré que les universitaires fréquentent et consultent davantage leurs bibliothèques. Elle pense qu'il n'est pas possible de faire la même chose que ces lieux, ne serait-ce qu'au niveau de la taille. Les bibliothèques des HEG doivent répondre à des besoins divers. La bibliothèque va répondre sur mesure à son public qui n'est pas forcément, a priori, « en appétit » ; il faut donc susciter cet appétit. Pour la représentante, il est inéluctable qu'il y ait des différences, cela n'empêchant pas d'atteindre la même finalité, par des voies différentes. La bibliothèque sert au public étudiant à documenter ses études et au niveau professionnel à se documenter pour ses travaux. Ce lieu n'est pas là pour conserver mais bien pour offrir des outils aux étudiants. La question est de savoir comment donner ce goût, non pas de la lecture qui est une liberté individuelle et qui se travaille en amont, mais à celui de l'usage dans un objectif professionnalisant. C'est pourquoi, pour la directrice, il est important de savoir traiter et comprendre

l'information. A ses yeux, si un travail de bachelor est requis en fin de formation, il s'agit bien plus que de la validation des savoirs acquis, c'est également une posture qui est réclamée de la part de l'étudiant : « C'est une posture que l'on demande et celle-ci repose sur une argumentation. Un travail de l'esprit, de l'intelligence, qui sera étayé par les sources que l'on va chercher et sélectionner. Une situation de professionnel. Il ne vous viendrait pas à l'idée de donner des résultats de mesures sans avoir utilisé les outils de métrologie que vous avez dans votre laboratoire, on ne peut pas en faire l'économie. »

Standards universitaires

Au niveau de la finalité, la directrice est d'accord sur l'objectif d'atteindre des standards universitaires, c'est-à-dire de fournir une collection en adéquation avec les études menées. Une bibliothèque comme celle de la HEIG-VD privilégie la relation aux différents usagers plutôt que d'être exclusivement au service de chercheurs aux travaux pointus. Elle trouve qu'au niveau du modèle, de la structure en elle-même des bibliothèques, rien n'a changé alors que dans le monde tout a changé. A l'époque, les bibliothécaires ne quittaient pas leur guichet. Selon ses propos : « Même dans une librairie, il y a une cafétéria, un coin avec des fauteuils. On y rentre sur une base volontaire et tout est fait pour nous séduire ». C'est pourquoi elle pense que les lieux doivent être beaux et plaisants, spacieux, mais pas seulement, répète-elle. Les bibliothécaires doivent sortir, au-delà de leurs locaux, aller à la rencontre de leur public et offrir leurs services, il faut donc pour cela faire alliance avec les responsables dans les écoles. Il y a bien une difficulté, en effet, cela peut prendre deux fois plus de temps aux bibliothécaires ; d'où l'importance de faire alliance le plus rapidement possible avec les professeurs pour qu'ils deviennent prescripteur.

Annexe 13 : Résultats de l'observation de l'architecture

	ECOLES					
	HE-ARC	EHL	HEG-GE	HE-VS	HEIGVD	Uni-FR
Visibilité						
Plain-pied	non	oui	non	non	non	non
Signalétique pour y accéder	mauvais	mauvais	mauvais	mauvais	bon	mauvais
En rapport au campus	non	oui	non	non	non	oui
Luminosité						
Naturelle	oui	non	oui	oui	non	oui
Niveau	bon	bon	bon	bon	bon	bon
Retours						
Boîte retours	non	non	oui	non	oui	oui
Autres moyens	mutualisation et secrétariat	mutualisation	mutualisation	carte pour les enseignants	boîte de retour dans les autres bâtiments	mutualisation
Emplacement accueil						
Visibilité	oui	oui	oui	oui	oui	oui
Emplacement	bon	bon	bon	bon	bon	mauvais
Toilettes						
Dans la bibliothèque	non	non	oui	non	non	oui
Si oui, nombre suffisant	oui	oui	oui		-	non
Exploitation de l'espace						
Superficie de la bibliothèque en rapport à la collection en libre accès	bon	bon	bon	bon	bon	bon
Exploitation entre les rangées de livres	non	non	non	non	non	non
Places de travail suffisantes	non	oui	non	oui	non	non
Box de travail	non	non	oui	non	oui	oui
Circulation	bon	bon	bon	bon	bon	bon

	ECOLES					
	HE-ARC	EHL	HEG-GE	HE-VS	HEIGVD	Uni-FR
Confort						
Espace détente	non	oui	oui	non	non	non
Machine à café	non	non	oui	non	non	non
ce silencieux vs parole	non	oui	oui	non	oui	oui
Nuisance sonore	oui	oui	oui	oui	non	oui
Température (possibilité d'ouvrir les fenêtre, clim, ventilation) :	oui	non	oui	Relativement froid en hiver, sinon relativement bon	non	oui
Design						
Couleurs	clair, moderne, harmonieux	esthétique , mais quelques	claires	projet d'architecte cantonal,	Harmonieux, uni, couleur	uni, un peu sombre,
Ambiance générale	bon	bon	bon	bon	bon	bon
Signalétique des collections/ thèmes :	bon	bon	par filières, thèmes	bon	code couleur: jaune pour la filière HEG (le reste pour ingénierie)	par thème, référence en vert quand la ressource est accessible en ligne
Système de classement	Dewey	Dewey; avec explication sur le compactus.	Dewey	Dewey	Dewey ; pas dans l'ordre, mais selon les thèmes et	différent pour chaque domaine
Services						
Lieu d'animation/ conférence	non	oui	Pas de salle réservée	non	non	non mais auditorio à
Ordinateurs ; nombre	Oui ;3-4	non	oui; 15	oui; 4	oui; 8	oui: 8
L'avis du lecteur/bibliothécaire/ coup de coeur :	non	non	oui	oui	non	non
Autre.	expositions d'ouvrages thématiques	grandes vitrines devant la bibliothèque et dans la bibliothèque;présentation des nouveautés et de la collection. Quelques romans et dvd Guide pour les cotes.	nombreux guides pour les utilisateurs	mise en valeur des collections selon des thématiques, Ruche à livres à l'entrée des bâtiment Troc de livre devant la bibliothèque Prêt de liseuse Nouveautés à l'entrée de la bibliothèque	revue de presse affichée à coté des revues. Panneau 16mètres,pour les revues. Troc de livre à l'entrée.	Nouveautés , Livres en séminaires réunis au même endroit. Grand espace pour les périodiques et revues. Explication sur les rayonnage du système de cotes. Mise en évidence à l'entrée des "Working papers"