

Table des matières

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

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

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

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

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