

**h e g**

Haute école de gestion  
Genève

# **Calliopê.ch**

## Rapport intermédiaire

Projet dirigé par  
**Stéphanie Pouchot, Professeure HES en information documentaire**

Assistée de  
**Rafael Peregrina et Aurélie Vieux**

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

**Filière information documentaire**

**Janvier 2015**

**Ce projet bénéficie du soutien financier du RCSO ISnet**

## Table des matières

<b>Liste des figures</b> .....	<b>3</b>
<b>Liste des tableaux</b> .....	<b>4</b>
<b>Introduction : Projet Calliopê.ch, contexte et objectifs</b> .....	<b>5</b>
<b>Partie 1. Enquête quantitative</b> .....	<b>7</b>
1. Aspects méthodologiques et logistiques .....	7
2. Profil des répondants .....	8
2.1 Sexe et âge.....	8
2.2 Niveau de formation et statut.....	9
2.3 Disciplines.....	10
3. Equipement, connectivité et usages .....	10
3.1 Equipement et connectivité.....	10
3.2 Usages.....	12
4. Usages des infrastructures offertes par la bibliothèque .....	14
4.1 Fréquentation des sites physiques de la Bibliothèque de l'UNIGE .....	14
4.2 Répartition des répondants par site physique.....	15
4.3 Utilisation des ressources en ligne et satisfaction .....	19
4.4 Raisons de non-usage des ressources numériques.....	23
5. Bilan : un usager-type bien équipé, mais sélectif dans ses usages .....	23
6. Apports de l'enquête quantitative .....	25
<b>Partie 2. Etude qualitative</b> .....	<b>26</b>
1. Déroulement de l'expérimentation .....	26
2. Méthode d'analyse .....	27
3. Faits saillants .....	27
3.1 Intérêt pour l'expérimentation et le prêt de dispositifs par la bibliothèque .....	28
3.2 Accès à l'offre numérique de la bibliothèque : des usagers souvent perdus .....	28
3.3 Aspects techniques et fonctionnels.....	30
3.4 A propos des dispositifs eux-mêmes .....	32
3.5 Attentes et besoin des participants : de l'organisation des ressources aux besoins en (in)formation.....	33
<b>En conclusion : quantitatif vs. qualitatif, réponses aux hypothèses et suites du projet</b> .....	<b>35</b>
<b>Bibliographie</b> .....	<b>38</b>

## Liste des figures

Figure 1 : Texte de l'appel à participation, rubrique "Actualités" du site de la Bibliothèque de l'Université de Genève .....	7
Figure 2 : Sexe des répondants .....	8
Figure 3 : Âge des répondants .....	8
Figure 4 : Statut des répondants .....	9
Figure 5 : Niveau d'étude des répondants .....	9
Figure 6 : Répartition des répondants par disciplines .....	10
Figure 7 : Taux d'équipement par type de dispositifs .....	11
Figure 8 : Usage principal des dispositifs (en %) .....	12
Figure 9 : Temps consacré à l'utilisation de chaque type de dispositifs (en %) .....	12
Figure 10 : Connectivité et usage des outils du web 2.0 .....	13
Figure 11 : Fréquentation des locaux de la bibliothèque .....	14
Figure 12 : Fréquentation physique et situation actuelle .....	15
Figure 13 : Répartition des répondants par site (en nbr d'individus) .....	15
Figure 14 : Fréquentation des bibliothèques du site Uni Arve .....	16
Figure 15 : Fréquentation des bibliothèques du site Uni Bastions .....	17
Figure 16 : Fréquentation des bibliothèques du site Uni CMU .....	18
Figure 17 : Fréquentation des bibliothèques du site Uni Mail .....	18
Figure 18 : Usage des ressources numériques .....	19
Figure 19 : Fréquence d'utilisation par type de ressource .....	20
Figure 20 : Répartition de l'utilisation des ressources en ligne par faculté .....	21
Figure 21 : Pertinence et accès à l'offre de ressources en ligne .....	22
Figure 22 : Raisons de la non-utilisation des ressources en ligne .....	23
Figure 23 : Répondant-type .....	24
Figure 24 : Moteur de recherche interne pour les ebooks - Site Internet de la Bibliothèque de l'UNIGE .....	29

## Liste des tableaux

Tableau 1 : Tableau croisé situation actuelle et dernier diplôme obtenu (en nbr d'individus) ..	9
Tableau 2 : Croisement situation actuelle et utilisation des ressources numériques (en nbr d'individus) .....	21
Tableau 3 : Caractéristiques des participants par site et au total (occupation, sexe) .....	26
Tableau 4 : Dispositifs testés .....	27

# Introduction : Projet Calliopê.ch, contexte et objectifs

L'offre de ressources sous forme numérique en bibliothèque n'est pas nouvelle. Dès les années 80, les bibliothèques spécialisées et universitaires ont su s'approprier les nouvelles technologies et intégrer dans leurs collections des ressources électroniques, notamment des bases de données et des revues. Depuis lors, elles n'ont cessé d'élargir leurs prestations en proposant d'autres contenus numériques tels qu'ebooks, musique, rapports, thèses ou encore cours en ligne disponibles sous la forme de podcasts vidéo. L'intégration de ces ressources dématérialisées dans les collections a considérablement influencé l'organisation et la gestion des tâches bibliothéconomiques traditionnelles en introduisant des problématiques nouvelles. En effet, pour faire face à la concurrence d'Internet et s'adapter aux pratiques plus nomades des usagers, les bibliothèques ont dû renforcer leurs infrastructures informatiques et acquérir des compétences nouvelles de manière à adapter leurs politiques documentaires, la gestion de leurs budgets ainsi que celle des droits d'accès et d'utilisation de ces documents. Ainsi, l'accessibilité et la visibilité de ces ressources sont devenues des préoccupations majeures, les bibliothèques n'étant plus toujours considérées comme une source privilégiée d'information à l'heure du web.

Dans ce contexte, le projet Calliopê vise à appréhender la réception et l'usage de prêt de dispositifs mobiles de lecture (tablettes et liseuses) en bibliothèque et l'adéquation de ce type de service avec une offre de ressources documentaires numériques.

Cette recherche est le fruit d'un partenariat entre la bibliothèque de l'Ecole nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques (enssib), la mission innovation de l'enssib et ELICO (équipe de recherche de Lyon en sciences de l'information et de la communication). L'objectif de l'expérimentation initiale menée en France en bibliothèque spécialisée était de comprendre comment les usagers (étudiants, personnels des bibliothèques, enseignants-chercheurs) pouvaient percevoir ce type d'offre et se l'approprier et enfin, de savoir s'il existe des dispositifs plus adaptés à la lecture de certains types de contenus. Il s'agissait plus particulièrement d'identifier les avantages et les écueils liés à la mise en place d'une offre numérique globale (contenus et dispositifs de lecture) en bibliothèque spécialisée, du point de vue des usagers eux-mêmes mais aussi de celui du personnel de la bibliothèque<sup>1</sup>. Le but visé était l'élaboration de recommandations concrètes en appui au déploiement d'une offre numérique pertinente en bibliothèque universitaire.

Dans l'objectif d'élargir et de comparer les résultats de cette recherche, un volet suisse a démarré à l'initiative de la Haute école de gestion de Genève en janvier 2014, en partenariat avec la Bibliothèque de l'Université de Genève<sup>2</sup> (UNIGE). À l'instar de la Communauté de travail des bibliothèques suisses de lectures publiques (CLP)<sup>3</sup> ou du Consortium des bibliothèques universitaires suisses (CBU)<sup>4</sup>, la communauté professionnelle helvète s'est organisée en réseaux afin de mutualiser les coûts et de réfléchir de manière concertée<sup>5</sup> à la définition de bonnes pratiques visant à proposer une

---

<sup>1</sup> EPRON, B., MARGÉRARD, A-L., POUCHOT, S., 2012 [en ligne]

EPRON, B. et al., 2014 [en ligne]

<sup>2</sup> UNIGE, 2015 [en ligne]

<sup>3</sup> CLP, 2015 [en ligne]

<sup>4</sup> CBU, 2015 [en ligne]

<sup>5</sup> CLP, 2011 [en ligne]

offre de service plus globale alliant contenus numériques et dispositifs de lecture adaptés. La phase d'expérimentation en Suisse vise à compléter et universaliser les résultats obtenus en France. Dans le cadre de cette étude, les hypothèses de recherche suivantes ont été définies :

- Les nouveaux dispositifs de lecture numérique participent à l'attractivité d'une offre de ressources éditoriales numériques en bibliothèque.
- Il existe une correspondance forte entre types de contenus et types de dispositifs.
- Les avantages d'une offre numérique (contenu, dispositif de lecture, modalités de prêt) priment sur les freins.
- Les usagers équipés en dispositifs mobiles fréquentent moins physiquement les locaux de leur bibliothèque que ceux non-équipés.
- Les personnes qui consultent les ressources en ligne de la bibliothèque le font indifféremment depuis les locaux ou leur domicile.

L'objectif du projet est de proposer des recommandations opérationnelles sous la forme d'un guide de bonnes pratiques à destination des bibliothèques universitaires et spécialisées et des préconisations plus générales pour les établissements de tout type.

Le présent rapport fait suite à la collecte de données menée entre avril et juin 2014 à Genève. Dans un premier temps, nous rendons compte des résultats du volet quantitatif du projet, basé sur une enquête en ligne à destination des usagers de la bibliothèque. Il s'est agi de collecter des informations sur leur niveau d'équipement et leurs habitudes concernant les technologies de l'information et de la communication ainsi qu'en termes de fréquentation et d'utilisation des espaces physiques et virtuels de la Bibliothèque de l'UNIGE. Nous présentons ensuite les résultats du volet qualitatif, qui a consisté en une expérimentation de prêt de dispositifs mobiles de lecture à un groupe de participants volontaires sur deux sites de la Bibliothèque de l'UNIGE. Nous proposons enfin une synthèse des résultats de cette étude et concluons sur les prochaines étapes du projet.

# Partie 1. Enquête quantitative

## 1. Aspects méthodologiques et logistiques

Le questionnaire du volet quantitatif a été élaboré en collaboration avec la Bibliothèque de l'UNIGE : afin d'obtenir des données comparables, il est basé sur celui utilisé en France mais a été adapté en fonction des besoins des sites partenaires genevois (Arve – sciences et CMU – médecine<sup>6</sup>) ainsi que du contexte propre à la Bibliothèque de l'UNIGE. Au total, 22 questions fermées ont été posées<sup>7</sup>, le questionnaire nécessitant environ 10 minutes pour être complété. Modélisé sur le logiciel LimeSurvey, il a été mis en ligne pendant 3 semaines, du 27 mai au 17 juin 2014, les données étant hébergées sur les serveurs de la Haute Ecole de Gestion de Genève.

Différents canaux ont été utilisés pour diffuser le lien et inviter les usagers à participer à l'enquête : actualités sur le site web de la bibliothèque, messages sur Twitter et courriel à la communauté universitaire (étudiants, assistants, maîtres assistants et suppléants, auxiliaires de recherche et d'enseignement, chercheurs et doctorants des sites partenaires concernés, soit 3285 personnes dans les domaines Sciences et Médecine).

### Enquête sur l'usage des dispositifs numériques mobiles

L'environnement numérique dans lequel nous vivons influence vos pratiques et habitudes de travail. Dans ce contexte, la Bibliothèque de l'UNIGE est soucieuse d'ajuster son offre à vos attentes et à vos besoins en matière d'accès et de consultation des ressources numériques.

Aussi, nous nous permettons de vous solliciter pour participer à une enquête en ligne. Disponible jusqu'au 17 juin 2014, moins de 10 minutes sont nécessaires pour répondre à ce questionnaire totalement anonyme :

<http://app.hesge.ch/enquetes/index.php/716745/lang-fr>

Cette enquête est menée par la **Haute Ecole de Gestion de Genève** et les résultats seront rendus publics. Pour toute question, vous pouvez vous adresser à [✉ Rafael Peregrina](mailto:rafael.peregrina@unige.ch).

Merci de votre contribution!

27 mai 2014

*Figure 1 : Texte de l'appel à participation, rubrique "Actualités" du site de la Bibliothèque de l'Université de Genève*

Au final, la participation à cette enquête en ligne a été très faible : le taux de réponses est d'environ 3,5% avec un total de 138 réponses, dont 114 complètes utilisables sur les 3285 personnes visées.

Ces chiffres peuvent s'expliquer notamment par un mauvais agenda : le questionnaire a été mis en ligne au début de la période de révisions pour les étudiants et de préparation des examens pour le corps enseignant. Réalisé sur la base du volontariat, cette enquête n'a donc obtenu qu'un nombre restreint de réponses, qui fournissent tout de même un aperçu de certains usages et certaines pratiques informationnelles à l'UNIGE.

---

<sup>6</sup> La Bibliothèque de l'UNIGE est répartie physiquement sur quatre sites : Uni Arve, Uni Bastions, Uni CMU et Uni Mail.

<sup>7</sup> Copie du questionnaire [en ligne]. Disponible sur : <http://app.hesge.ch/enquetes/index.php/677698/lang-fr> [Consulté le 25.01.2015]

## 2. Profil des répondants

### 2.1 Sexe et âge

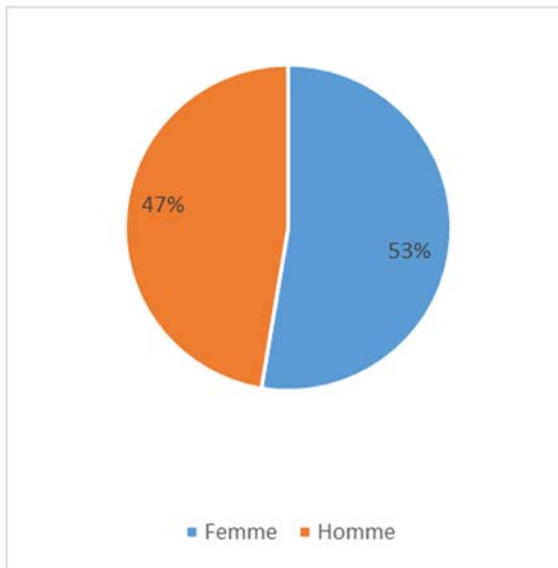


Figure 2 : Sexe des répondants

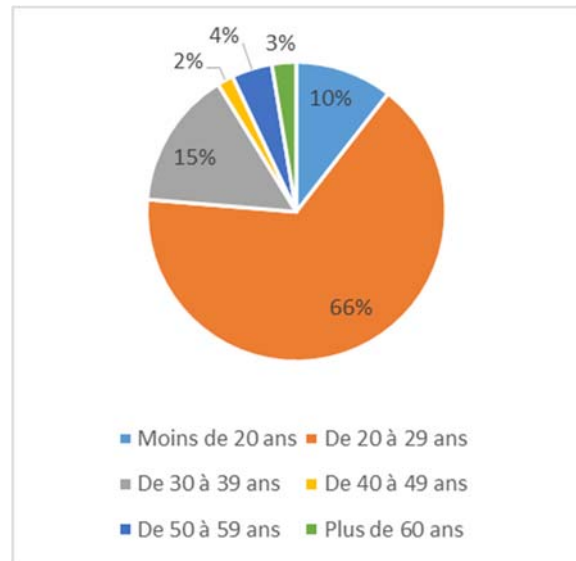


Figure 3 : Âge des répondants

Ont répondu au questionnaire 47% d'hommes et 53% de femmes. Ces chiffres ne correspondent pas à la population estudiantine de l'université<sup>8</sup>, à savoir 60.9% de femmes et 39.1% d'hommes en 2014. Les données disponibles pour l'UNIGE ne nous permettent pas d'évaluer précisément la répartition générale, tous types de membres confondus.

Notre population est relativement jeune puisque plus de la moitié a moins de 30 ans. Toujours selon les statistiques de l'UNIGE pour l'année académique 2013-2014, tous sites confondus, l'âge moyen des étudiants est de 22 ans en bachelor, 27 ans en master et 32 ans en doctorat. Alors que les deux tiers des étudiants de l'UNIGE ont entre 19 et 25 ans<sup>9</sup>, 66% de nos répondants ont entre 20 et 29 ans.

---

<sup>8</sup> UNIGE, 2014 [en ligne] p. 18.

<sup>9</sup> *Ibid.* p. 22



## 2.2 Niveau de formation et statut

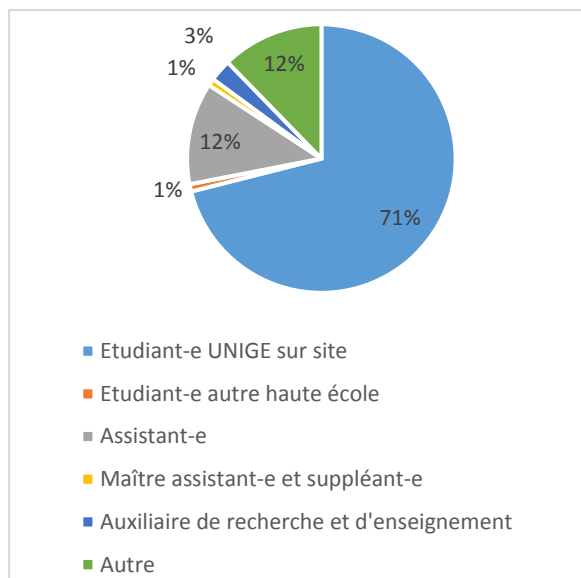


Figure 4 : Statut des répondants

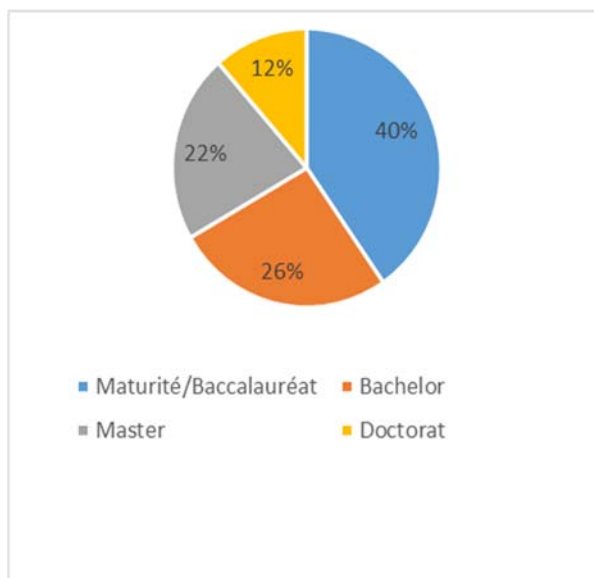


Figure 5 : Niveau d'étude des répondants

Comme l'âge des répondants (cf. 2.1) pouvait le laisser supposer, la majorité d'entre eux sont des étudiants (71.9%). Le dernier diplôme obtenu pour 44 répondants (40.3%) est la maturité/baccalauréat, 29 (soit 26%) ont un bachelor. Aussi, la population la plus représentée dans notre échantillon est composée majoritairement d'étudiants en bachelor et master. Cette répartition correspond à celle de la population universitaire de l'UNIGE<sup>10</sup>, composée de 45% d'étudiants de niveau bachelor, 27% d'étudiants en master et 14% en doctorat.

	Situation actuelle	Dernier diplôme obtenu					Total
		Maturité / Baccalauréat	Bachelor	Master	Doctorat	Autre	
	Etudiant-e UNIGE sur site	44	29	6	2	0	81
	Etudiant-e autre haute école	0	0	1	0	0	1
	Assistant-e	0	0	12	1	1	14
	Maître assistant-e et suppléant-e	0	0	0	1	0	1
	Auxiliaire de recherche et d'enseignement	0	1	0	2	0	3
	Autre <sup>11</sup>	2	0	5	7	0	14
	<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>30</b>	<b>24</b>	<b>13</b>	<b>1</b>	<b>114</b>

Tableau 1 : Tableau croisé situation actuelle et dernier diplôme obtenu (en nbr d'individus)

<sup>10</sup> *Idem*, p. 22

<sup>11</sup> La catégorie « Autre » regroupe différents statuts, notamment retraité, personnel administratif et technique, auditeur libre, professeur, pharmacien interne, ingénieur système. Au total, 14 répondants font partie de cette catégorie.

## 2.3 Disciplines

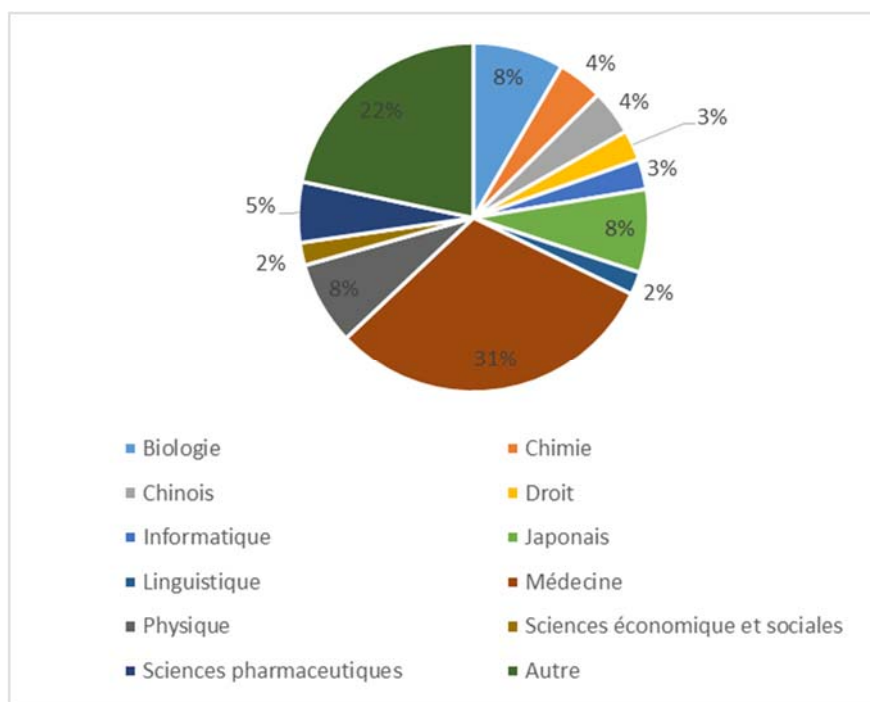


Figure 6 : Répartition des répondants par disciplines

Ce graphique illustre la répartition des répondants selon leur discipline d'étude. La plupart des disciplines sont représentées<sup>12</sup>. Certaines, comme la médecine (31%), plus que d'autres. Ici, cette population est surreprésentée par rapport à la population estudiantine totale de l'UNIGE<sup>13</sup>. Par ailleurs, certaines disciplines n'ont obtenu aucune réponse, par exemple l'allemand, la philosophie, les sciences de l'environnement, la théologie ou encore la traduction et l'interprétation.

## 3. Equipement, connectivité et usages

Une partie de l'enquête portait sur l'équipement informatique et en téléphonie mobile des répondants (niveau et type de matériel, connectivité) ainsi que sur les usages afférents.

### 3.1 Equipement et connectivité

Notre échantillon de répondants est très équipé en ordinateurs portables (95.6% en possèdent un) et téléphones mobiles (94.7%).

Concernant l'ordinateur portable, notre échantillon est particulièrement bien équipé considérant le taux d'équipement des ménages suisses en 2011 qui était de 63.1%<sup>14</sup>.

Les données issues de notre enquête sont tout à fait cohérentes avec le taux d'équipement en téléphonie de la population suisse puisque, selon les chiffres de l'OFS<sup>15</sup> « en 2011, 93% des ménages en Suisse disposent au moins d'un téléphone mobile ». Notons

<sup>12</sup> Certaines disciplines ont été regroupées dans la catégorie « Autre ». Il s'agit de celles dont il n'y avait qu'un ou deux répondants, soit moins de 2% de l'échantillon. À titre d'exemples, on trouve l'anthropologie, le grec moderne, le français ou encore le français langue étrangère.

<sup>13</sup> En 2014, les étudiants en médecine représentaient 12.5% de la population étudiante totale.

<sup>14</sup> OFS, 2015 [en ligne].

<sup>15</sup> *Ibid.*

également que plus des deux tiers des répondants ont un Smartphone muni d'une connexion Internet.

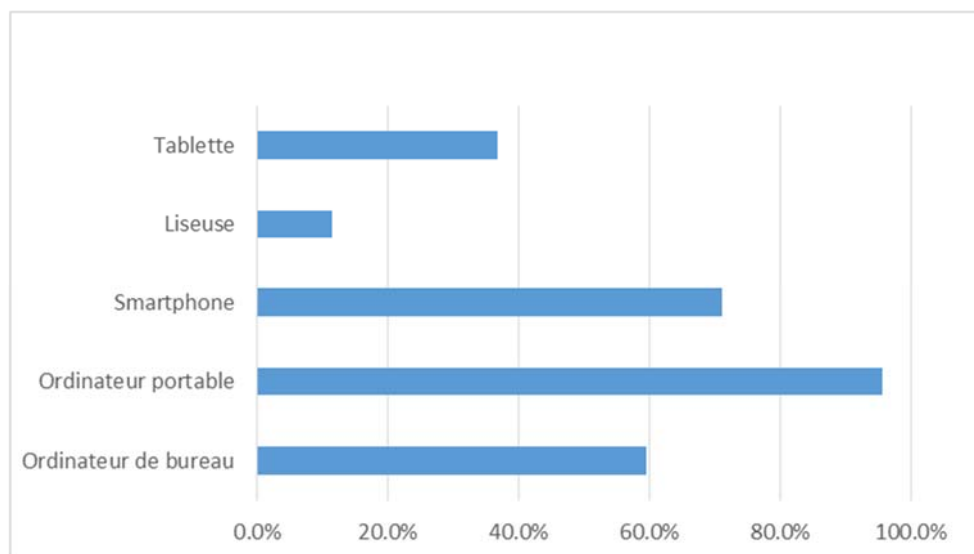


Figure 7 : Taux d'équipement par type de dispositifs

Concernant les tablettes et liseuses, les chiffres sont plus modestes : 36.8% d'entre eux possèdent une tablette et 11.4% une liseuse<sup>16</sup>.

De manière générale, les répondants se connectent très majoritairement à Internet depuis chez eux (95.6%) et depuis les locaux de l'université (92.1%) mais relativement peu depuis un lieu public (38.6%).

Au sujet du mode de connexion à Internet (Wifi, abonnement, VPN...), il est difficile de dégager de réelles tendances. Le taux très élevé d'équipement en ordinateurs portables et Smartphones ainsi que les deux lieux de connexion principaux (domicile et locaux de l'université) nous autorisent toutefois à caractériser les répondants comme étant hyper-connectés. La partie suivante explore quels sont leurs usages.

---

<sup>16</sup> Les statistiques de l'OFS ne fournissent pas de données sur ces deux types de dispositifs. À titre indicatif, en 2014, 18% des français possédaient une tablette numérique, soit presque une personne sur 5 (INFO DSI, 2014 [en ligne]).

## 3.2 Usages

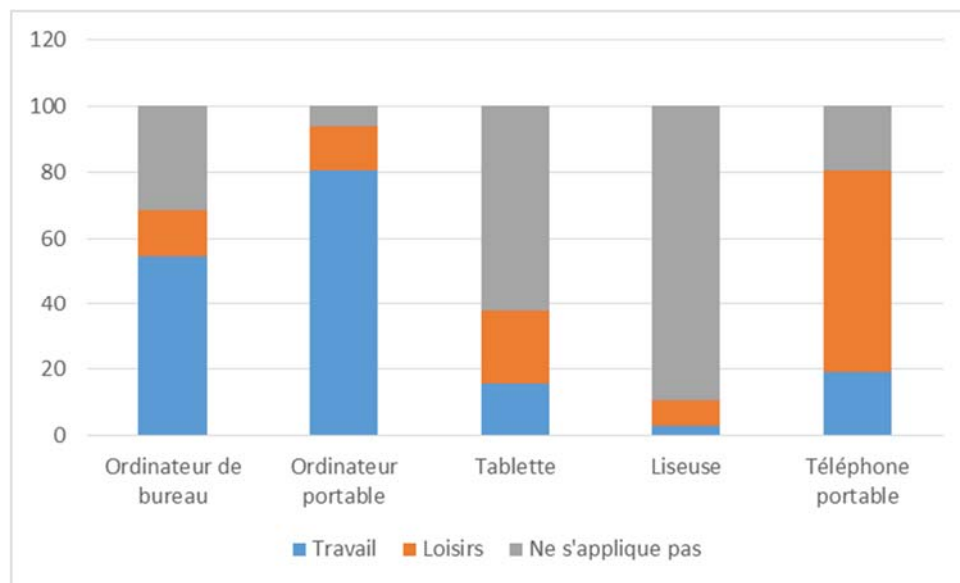


Figure 8 : Usage principal des dispositifs (en %)

D'une manière générale, les répondants utilisent principalement leur ordinateur portable (86%) et leur ordinateur de bureau (79.5%) pour les activités professionnelles, de formation ou le travail universitaire. Comme le montre le graphique ci-dessus, l'utilisation des deux types d'ordinateurs concerne peu les activités de loisir (14%). À l'inverse, le téléphone mobile est principalement utilisé pour les activités de loisir. Ces données confirment l'usage différencié de ces deux types de dispositifs : le téléphone mobile ne fait pas encore partie des dispositifs utilisés à l'université pour travailler, notamment lire. Tablettes et liseuses étant peu représentées, il convient de rester prudent quant à des conclusions sur l'usage principal associé à ces deux types de dispositifs.

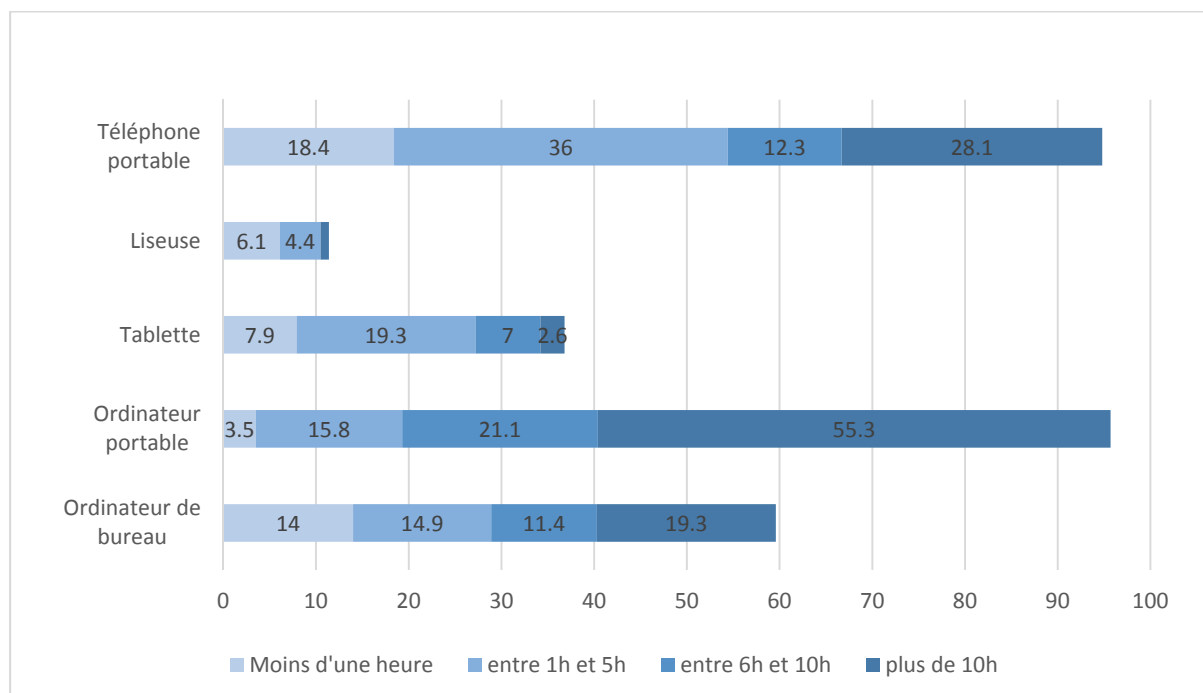


Figure 9 : Temps consacré à l'utilisation de chaque type de dispositifs (en %)

La durée hebdomadaire d'utilisation de chacun des dispositifs est très variée : les répondants passent le plus de temps sur leur ordinateur portable (plus de 10h pour 57.7% et plus de 5h pour 22% d'entre eux) et l'ordinateur de bureau (32% y passent plus de 10h et 19.1% plus de 5h).

Ils passent également beaucoup de temps sur leur téléphone portable puisque plus d'un tiers ont une utilisation hebdomadaire variant entre 1h et 5h. Nous pouvons également relever que près de 30% y passent même plus de 10h.

La durée d'utilisation la plus fréquente concernant les tablettes varie entre 1h et 5h hebdomadaire (environ la moitié des répondants). La liseuse a quant à elle moins de succès puisque sur 13 répondants a en posséder une, plus de la moitié (53.8%) l'utilise moins d'une heure par semaine.

En outre, tous dispositifs confondus, 78% des participants à l'étude ont répondu passer plus de 10h par semaine devant un écran. Ces chiffres rendent compte du fait que l'usage du support numérique fait partie intégrante de leurs pratiques quotidiennes.

Les répondants possédant un Smartphone et/ou une tablette ont majoritairement téléchargé entre 1 et 9 applications sur leurs dispositifs, quel qu'en soit le type. La répartition par type d'applications ne nous permet pas de relier un type d'usage par rapport au dispositif. En effet, 21.5% des personnes possédant un Smartphone ou une tablette ont téléchargé entre 1 et 9 applications dédiées à leur activité professionnelle ou de formation, 22.1% pour leurs besoins personnels d'information et autant 21.1% pour leurs loisirs. On peut en déduire une utilisation "multitâches" des dispositifs mobiles (téléphones et tablettes), même si ces chiffres sont à relativiser pour le téléphone portable notamment, puisque, comme évoqué précédemment, 76% des répondants l'utilisent principalement pour les activités dédiées aux loisirs.

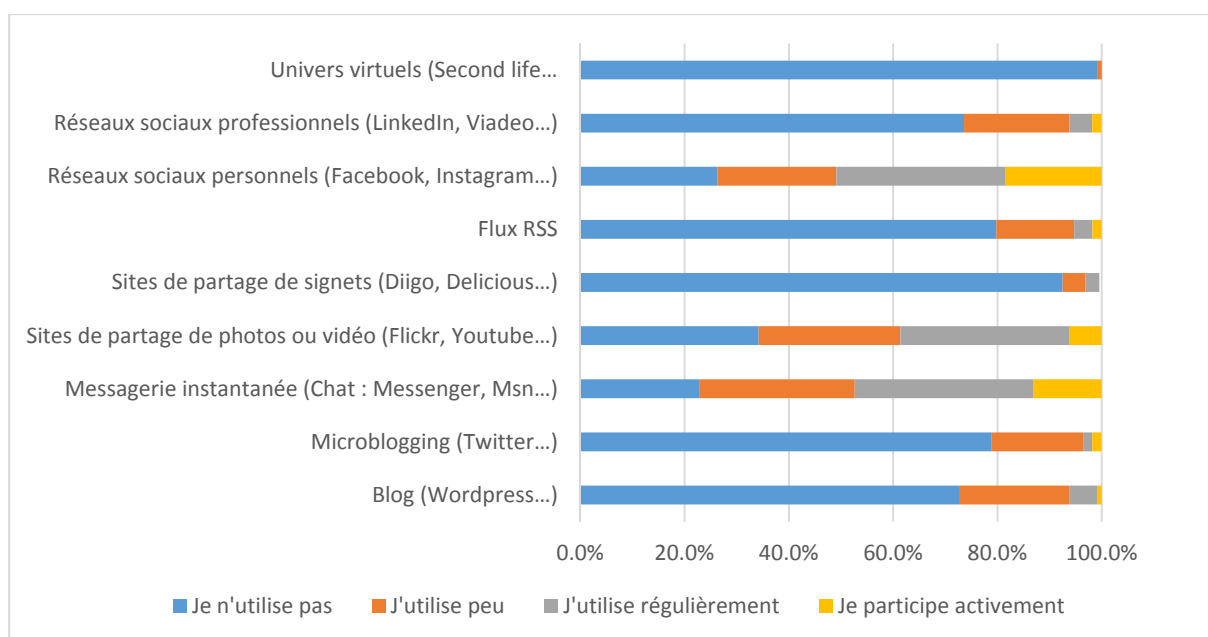


Figure 10 : Connectivité et usage des outils du web 2.0

Bien que très équipés et connectés, les interrogés sont très peu nombreux à déclarer utiliser les outils du web 2.0 et à y participer activement. Les outils les moins utilisés sont les univers virtuels, les outils de microblogging, les réseaux sociaux professionnels et les blogs. De plus, ils connaissent mal certains outils de gestion de l'information numérique comme les sites de partage de signets (plus de la moitié des interrogés affirme ne pas en avoir connaissance) ou les flux RSS (36%).

Parmi les outils qui sont sensiblement plus utilisés, on trouve les logiciels de messagerie instantanée (34.2% les « utilisent régulièrement » et 13.2% y « participent activement »), les sites de partage de photos et de vidéos (32% les « utilisent régulièrement ») et les réseaux sociaux personnels, avec un taux d'utilisation légèrement supérieur : 32.5% les « utilisent régulièrement » et 18.4% y « participent activement ».

## 4. Usages des infrastructures offertes par la bibliothèque

Une partie de l'enquête s'intéressait à connaître la répartition des interrogés selon leurs disciplines de rattachement et leur situation actuelle/statut mais aussi par rapport à leurs usages des différents espaces physiques et virtuels offerts par la Bibliothèque de l'UNIGE.

### 4.1 Fréquentation des sites physiques de la Bibliothèque de l'UNIGE

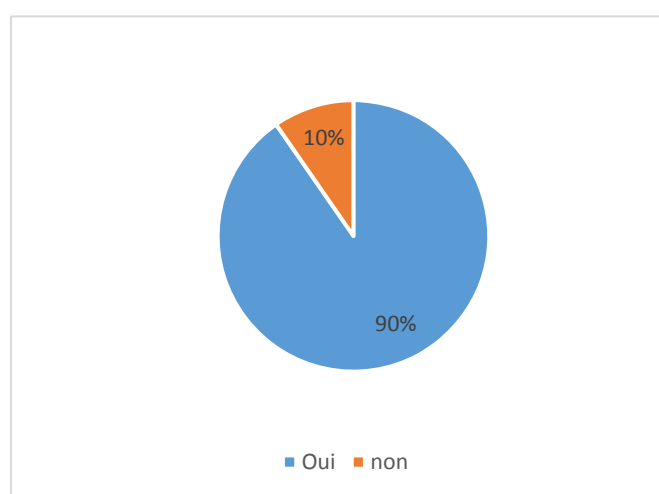


Figure 11 : Fréquentation des locaux de la bibliothèque

Le taux de fréquentation des espaces physiques de la bibliothèque est très élevé chez les répondants puisque plus de 90% déclarent s'y rendre. Toutefois, ce taux varie selon leur niveau d'études/statut : plus de 90% des étudiants en cours de bachelor ou master fréquentent la bibliothèque. Les doctorants sont moins assidus puisque seul un sur cinq déclare se rendre à la bibliothèque. Les autres catégories d'interrogés (enseignants, assistants, auxiliaire de recherche, etc. regroupés dans « Autre ») ne sont pas assez représentés dans notre échantillon pour nous permettre de présenter des résultats pertinents.

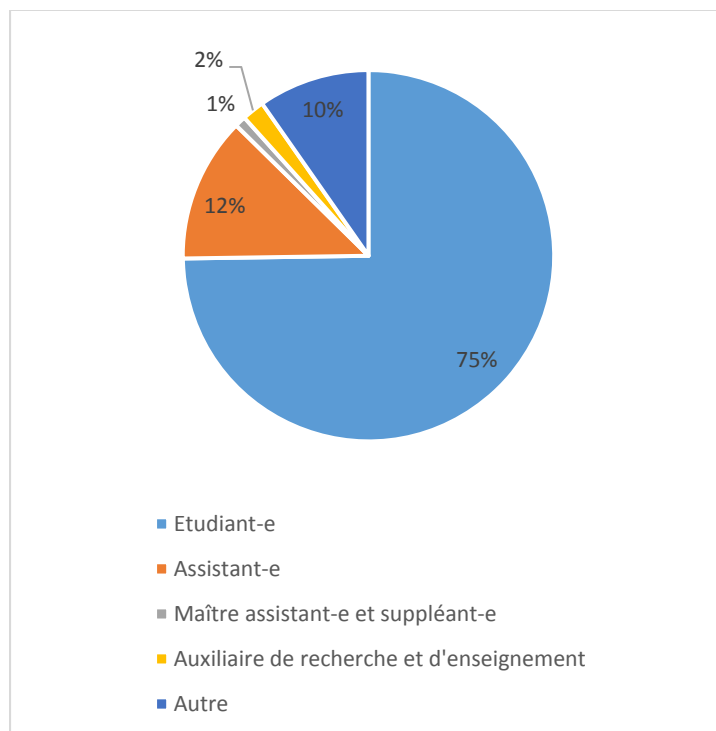


Figure 12 : Fréquentation physique et situation actuelle

Parmi les répondants fréquentant physiquement la bibliothèque, les trois quarts sont étudiants.

En outre, sur les 11 personnes qui ne fréquentent pas physiquement les locaux de la bibliothèque, 8, indépendamment de leur situation actuelle, consultent néanmoins les ressources en ligne. La partie suivante offre un regard plus précis sur la fréquentation des différents sites physiques.

## 4.2 Répartition des répondants par site physique

Dans chacun des sites de l'UNIGE se trouve au moins une bibliothèque. Pour le premier graphique présenté ci-dessous, la visualisation des différentes répartitions est basée sur 151 réponses. En effet, certains répondants fréquentent plusieurs sites physiques.

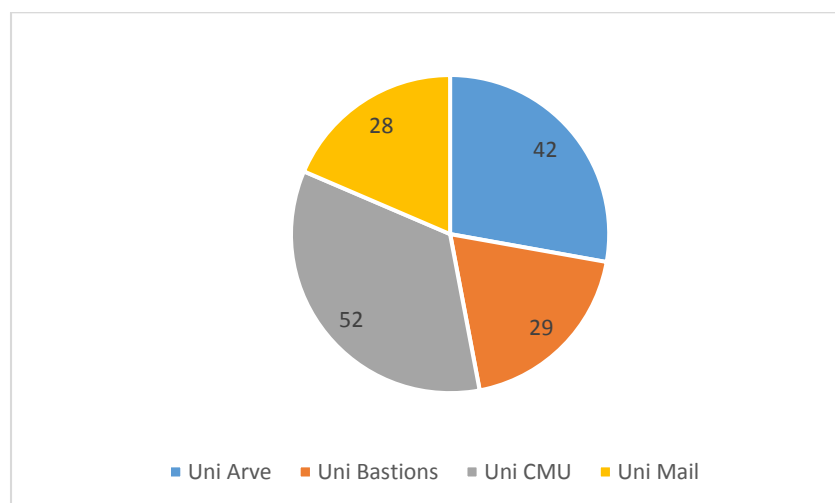


Figure 13 : Répartition des répondants par site (en nbr d'individus)

Nous constatons une bonne répartition des répondants par site physique fréquenté. Au sein de chaque site, on observe néanmoins des nuances, certains publics étant plus représentés que d'autres, dépendamment des disciplines. Les détails de la répartition des répondants pour chaque site sont présentés ci-dessous.

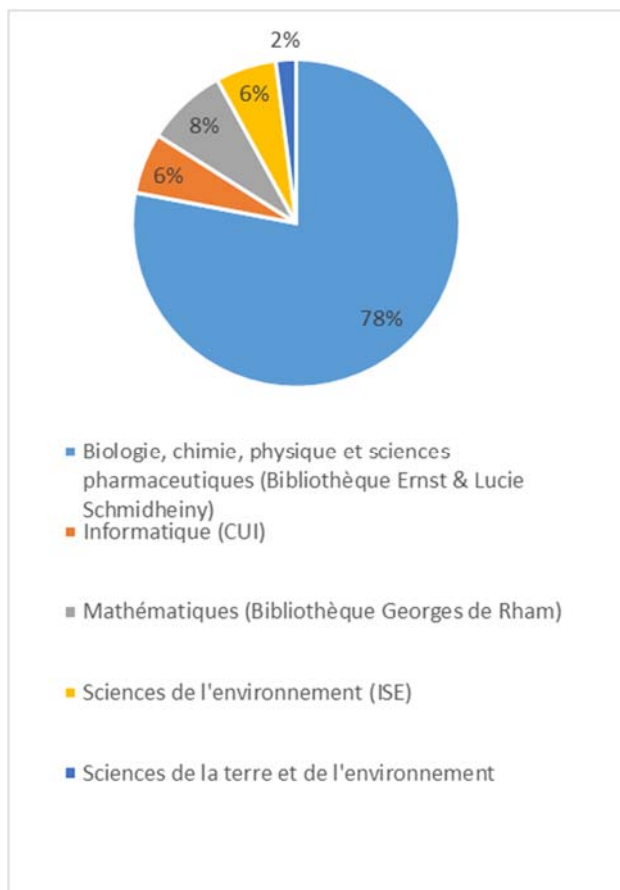


Figure 14 : Fréquentation des bibliothèques du site Uni Arve

Pour Uni Arve, près de 80% des répondants utilisent la bibliothèque Ernst et Lucie Schmidheiny.





Figure 15 : Fréquentation des bibliothèques du site Uni Bastions

À Uni Bastions, c'est le département d'études est-asiatique (japonais, chinois, coréen) spécialisé qui est le plus fréquenté par les répondants (38%), suivi par histoire générale (14%) et par français (13%).

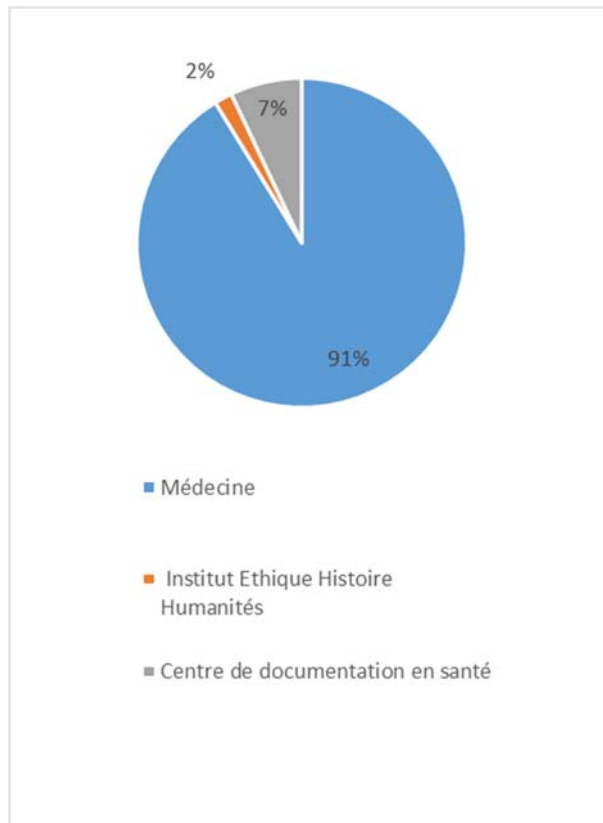


Figure 16 : Fréquentation des bibliothèques du site Uni CMU

Concernant le site Uni CMU, 91% des répondants ont indiqué « médecine » comme bibliothèque fréquentée, faisant de ce site le plus fréquenté de l'enquête (par 44 individus).

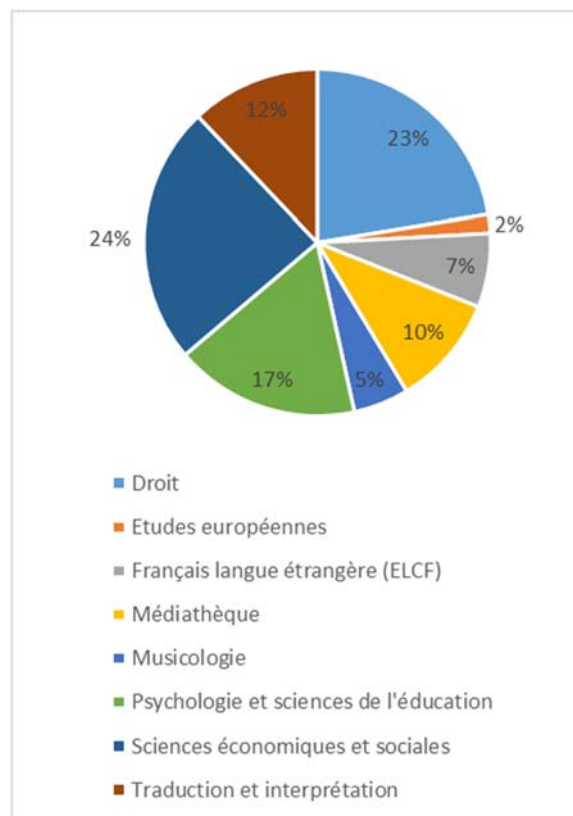


Figure 17 : Fréquentation des bibliothèques du site Uni Mail

Parmi les répondants qui fréquentent le site Uni Mail, les bibliothèques les plus citées sont celles spécialisées en sciences économiques et sociales (24%), en droit (23%), en psychologie et sciences de l'éducation (17%).

Par ailleurs, on peut constater que les répondants ne sont pas des usagers de toutes les bibliothèques de sites. En effet, parmi les 38 proposées, 6 n'ont pas été citées : par exemple, les bibliothèques d'anthropologie ou d'astronomie du site Uni Arve ou la bibliothèque d'espagnol du site Uni Bastions n'ont pas été mentionnées alors que la bibliothèque Ernst et Lucie Schmidheiny a obtenu 39 réponses et la bibliothèque du site Uni CMU, 52. Cela est évidemment lié à l'absence de répondants dans les disciplines couvertes.

Les réponses au questionnaire indiquent que 89.3% des répondants fréquentent physiquement les bibliothèques des disciplines qu'ils étudient ou enseignent. Parmi eux, précisons que certains étudient plusieurs disciplines et fréquentent au moins une des bibliothèques dans un des domaines étudiés. On observe par ailleurs des cas particuliers de répondants comme par exemple celui d'un étudiant de la faculté d'anthropologie qui ne fréquente pas sa bibliothèque mais celle de Japonais et Coréen d'Uni Bastions.

### 4.3 Utilisation des ressources en ligne et satisfaction

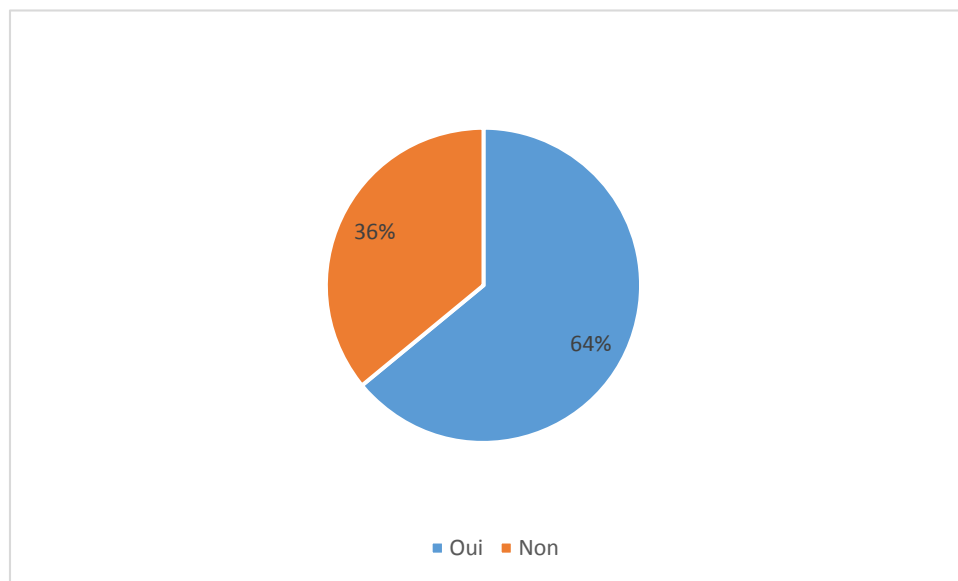


Figure 18 : Usage des ressources numériques

Dans cette partie, nous nous intéressons à l'utilisation des ressources numériques offertes par la Bibliothèque de l'UNIGE, accessibles via son site Internet<sup>17</sup>. Nous détaillons notamment la fréquence d'utilisation en fonction du type de ressources, la satisfaction des usagers par rapport à cette offre et les raisons pour lesquelles ils utilisent effectivement ou non ces ressources. Par ressources en ligne ou ressources numériques, nous entendons les différentes collections et services documentaires disponibles sous forme numérique (périodiques électroniques, ebooks, bases de données documentaires, MOOCS, archives institutionnelles, etc.).

<sup>17</sup> UNIGE, 2015 [en ligne]

De manière générale, on constate une bonne utilisation des ressources numériques puisque les deux tiers des répondants les consultent. Par ailleurs, une grande majorité d'entre eux (86%) juge que l'offre de ressources numériques correspond à ses besoins. Concernant le lieu de connexion, plus de 9 répondants sur 10 qui consultent les ressources en ligne le font depuis les locaux de l'UNIGE (dont la bibliothèque), les deux tiers depuis leur domicile.

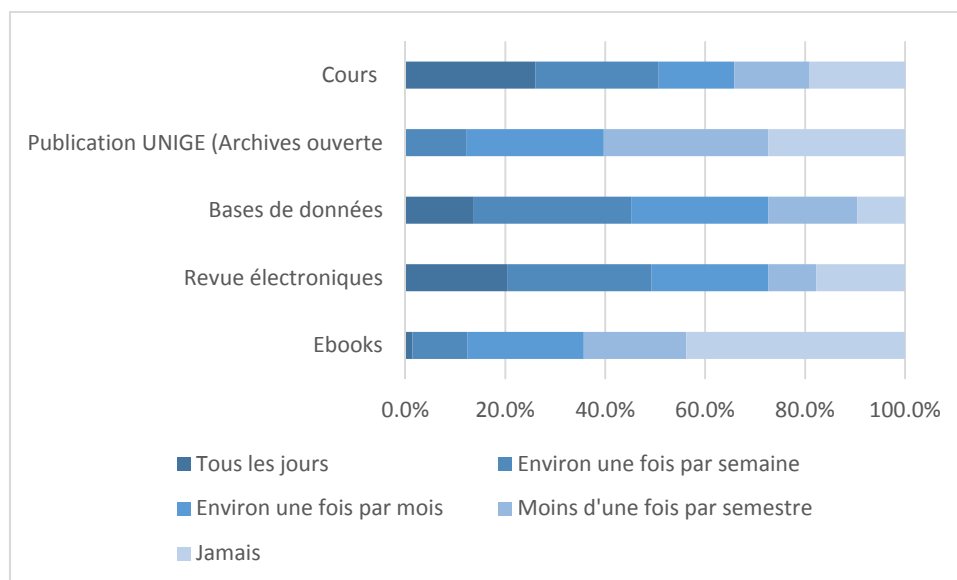


Figure 19 : Fréquence d'utilisation par type de ressource

De manière plus détaillée, nous observons que la fréquence d'utilisation varie selon le type de ressources, bien que globalement la fréquence d'usage des ressources en ligne reste relativement faible. Il apparaît en effet que ce sont les cours en ligne (podcasts sur Mediaserveur / MOOCs) qui sont le plus souvent consultés puisque les deux tiers des répondants les consultent au moins une fois par mois, 26% tous les jours et 24.7% au moins une fois par semaine. Il est logique que ce type de ressources soit le plus souvent mobilisé car les répondants sont principalement étudiants. Ensuite, on trouve les périodiques électroniques avec une utilisation bien distribuée : 20.5% les consultent tous les jours, 28.8% une fois par semaine et 23.3% une fois par mois. Puis, arrivent les bases de données avec 13% de consultation quotidienne et 31.5% d'utilisation hebdomadaire. Les archives ouvertes et les ebooks sont les ressources les moins fréquemment consultées. Pour la première catégorie, 32.9% disent les consulter moins d'une fois par semestre et 27.4% ne le font jamais. Pour ce qui est des ebooks, 43% des répondants ne les consultent jamais. Nous verrons dans la partie qualitative du présent rapport des raisons pouvant expliquer que ce type de documents soit moins consulté.

		Utilisation e-ressources		Total
		Non	Oui	
Situation actuelle	Etudiant-e UNIGE sur site	37	44	81
	Etudiant-e autre haute école	0	1	1
	Assistant-e	1	13	14
	Maître assistant-e et suppléant-e	0	1	1
	Auxiliaire de recherche et d'enseignement	0	3	3
	Autre	3	11	14
Total		41	73	114

Tableau 2 : Croisement situation actuelle et utilisation des ressources numériques (en nbr d'individus)

En croisant le statut/niveau d'étude des participants et l'utilisation des ressources, il ressort que ce sont des étudiants de l'UNIGE (60.2%), qui profitent le plus de ces ressources immatérielles, loin devant les assistants (17.8%) et les enseignants (15%) regroupés dans la catégorie « Autre ».

Ainsi, afin d'expliquer davantage ces chiffres, intéressons-nous à présent à l'utilisation des ressources en ligne en fonction des disciplines regroupées par site physique.

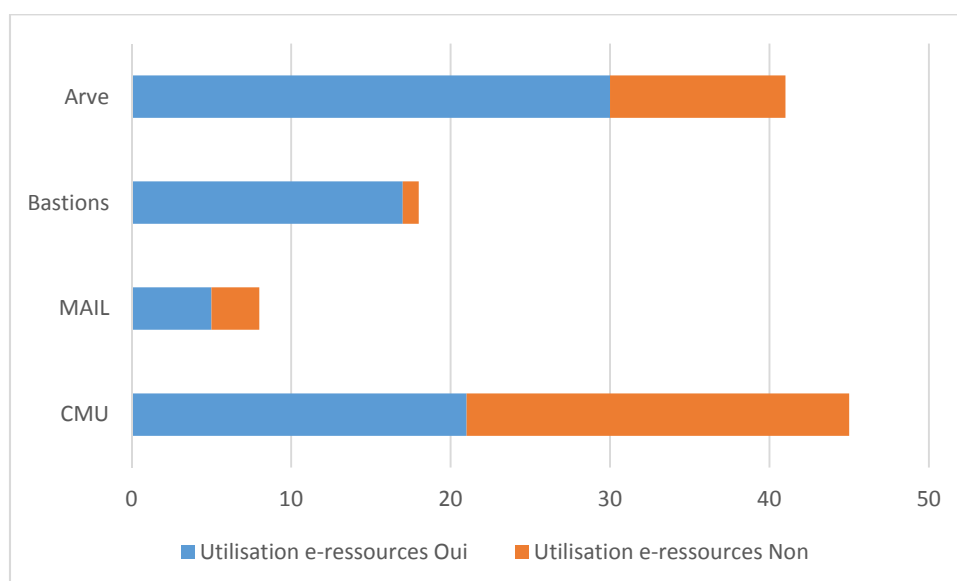


Figure 20 : Répartition de l'utilisation des ressources en ligne par faculté

On constate que l'utilisation des ressources est la plus importante en lettres (Bastions, 94% d'entre eux y ont recours) et dans les sciences (Arve, les 3/4 les consultent). En médecine au contraire, le nombre de répondants qui ne consulte pas les ressources est plus élevé que celui qui les utilise.

Nous pouvons compléter ces chiffres en les reliant à l'offre de formation à l'utilisation des ressources proposées par les bibliothécaires sur les différents sites. En effet, la formation est très développée dans certaines facultés comme c'est le cas en sciences et en

médecine où parfois elle est même intégrée dans certains cursus universitaires. Néanmoins, nous ne pouvons établir ce parallèle pour la faculté de lettres puisque l'offre de formation au moment où l'enquête a été menée n'était pas encore étendue.

De manière plus détaillée, il est important de connaître la réception de cette offre de ressources numériques par les usagers en termes d'accès et de satisfaction.

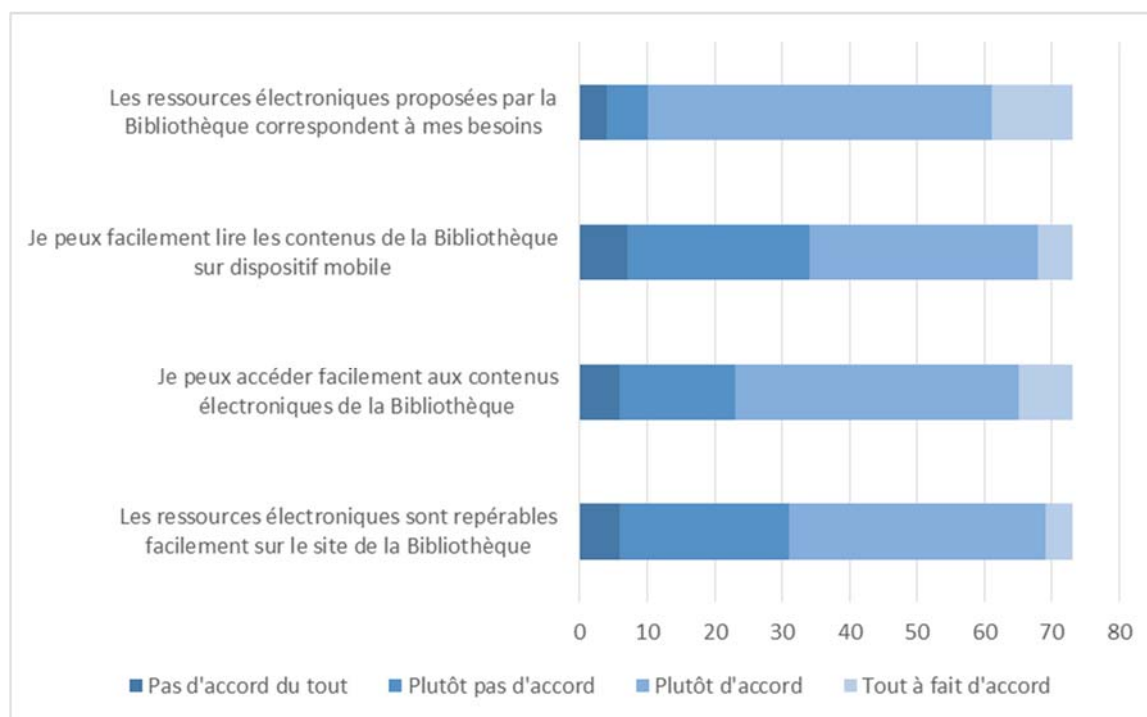


Figure 21 : Pertinence et accès à l'offre de ressources en ligne

En termes d'adéquation entre l'offre de ressources proposées et leurs besoins, les usagers semblent satisfaits puisqu'à l'assertion « les ressources proposées par la bibliothèque correspondent à mes besoins », ils sont près de 70% à répondre « plutôt d'accord », et 16.4% à être « tout à fait d'accord ». De plus, près de 60% des utilisateurs jugent que l'offre est facilement repérable depuis le site Internet de la bibliothèque et 69% déclarent y accéder facilement. Ici, l'offre numérique de la bibliothèque est perçue comme visible, facilement accessible, connue et appréciée des usagers. Toutefois, le volet qualitatif de l'étude présenté plus loin nuancera cette image globalement positive. Intéressons-nous tout d'abord aux raisons pour lesquelles certains répondants n'utilisent pas les ressources numériques de la bibliothèque.

## 4.4 Raisons de non-usage des ressources numériques

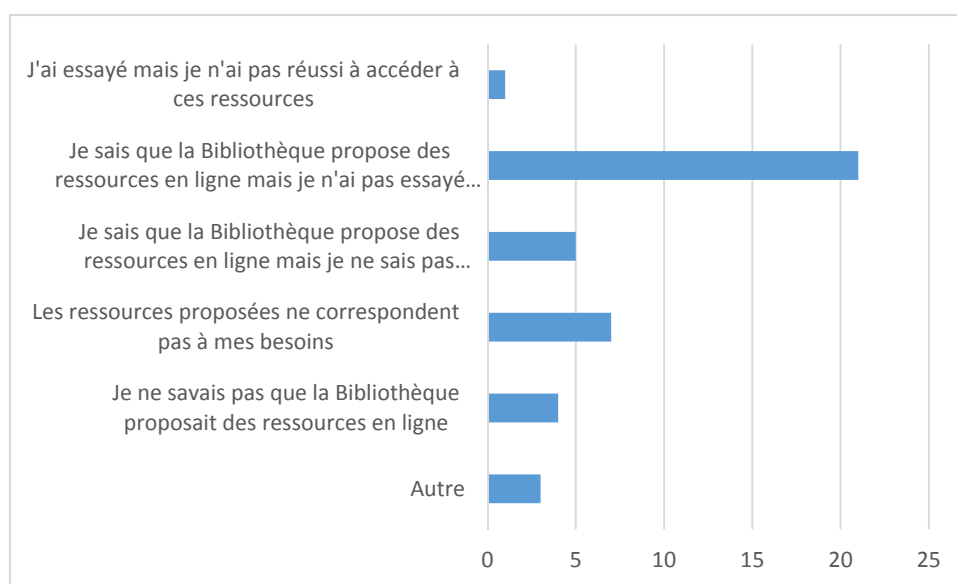


Figure 22 : Raisons de la non-utilisation des ressources en ligne

Comme nous l'avons vu précédemment, un tiers des répondants n'utilisent pas les ressources en ligne de la Bibliothèque de l'UNIGE. Nous ne pouvons dégager de frein majeur à cette utilisation. Il n'y a pas de problème de visibilité ou de manque d'information, la non-utilisation ne s'explique pas non plus par un manque de compétences techniques ou informationnelles des répondants. 51.2% disent « connaître les ressources proposées par la bibliothèque mais n'ont pas essayé d'y accéder ». 17% évoquent également une inadéquation entre l'offre et leurs besoins. On peut toutefois proposer d'expliquer ces deux derniers chiffres en les reliant au type de ressource numérique le plus fréquemment consulté, en l'occurrence les cours en ligne (cf. 4.3), et la fréquentation des sites physiques (cf. 4.1). En effet, ces éléments peuvent traduire un manque d'intérêt de la part des répondants (majoritairement des étudiants) car ils trouvent déjà les informations dont ils ont besoin soit dans les collections physiques disponibles sur place, soit dans les cours en ligne, les enseignants ayant l'habitude de mettre à disposition des étudiants des exemplaires numériques (scans) de documents en lien avec le cours. Dès lors, les étudiants n'ont pas forcément besoin de faire des recherches complémentaires.

## 5. Bilan : un usager-type bien équipé, mais sélectif dans ses usages

Pour résumer les points précédents, les répondants à cette enquête comptent moins d'hommes (47%) que de femmes (53%). Le répondant type a entre 20 et 29 ans (66%). Il ou elle a obtenu en dernier diplôme le baccalauréat/maturité, il ou elle est en cours d'études bachelor (40%) et étudie majoritairement la médecine (38%) sur le site Uni CMU.

Très bien équipé, il ou elle passe plus de 10h devant un écran, tous dispositifs confondus. Il ou elle utilise principalement un ordinateur portable (86%) pour son travail ou ses études et y passe en moyenne plus de 10h hebdomadaires (57%). Il ou elle lui arrive également régulièrement de travailler sur un ordinateur de bureau (79.5%). Il ou elle a très rarement une liseuse (88.6 % n'en possède pas) et possède parfois une tablette (36.8%). Il ou elle est très équipé en termes de téléphones portables (94.7%), la plupart du temps un Smartphone muni d'une connexion Internet (71%). Il ou elle passe entre 1h et 5h par

semaine sur son téléphone portable (37.9%) et, le cas échéant, sur sa tablette. Il ou elle a majoritairement une connexion Internet personnelle. Il ou elle se connecte, depuis son domicile (plus de 95.6%) ou lorsqu'il ou elle se trouve dans les locaux de l'université (92.1%).

Il ou elle utilise son Smartphone essentiellement pour ses loisirs. La tablette sert elle aussi principalement pour ses loisirs et plus marginalement pour le travail (21%). En revanche, l'ordinateur (portable ou de bureau) est uniquement utilisé pour le travail. Sur son dispositif mobile, il ou elle utilise entre 1 à 9 applications dédiées à ses activités professionnelles et autant pour ses activités personnelles. Il ou elle se rend parfois sur les réseaux sociaux personnels mais n'utilise pas les sites de partage de photographies et vidéos. Il ou elle ne connaît pas ou n'utilise pas d'outils professionnels de gestion de l'information tels que les flux RSS, signets, etc.

Il ou elle fréquente physiquement les espaces de la bibliothèque (90.3%) et en utilise également les ressources en ligne (64%). Il ou elle consulte le plus fréquemment les cours en ligne (20.6% tous les jours), les bases de données et les périodiques électroniques au moins une fois par semaine (environ 30%). Il ou elle y accède le plus souvent depuis les locaux de l'université (91%) et juge que de l'offre proposée correspond bien à ses besoins (70%). Les ebooks cependant ne sont pas encore beaucoup utilisés (cela peut s'expliquer principalement par le fait que cette offre est relativement nouvelle<sup>18</sup> à la bibliothèque et visible en tant que telle depuis moins de deux ans).

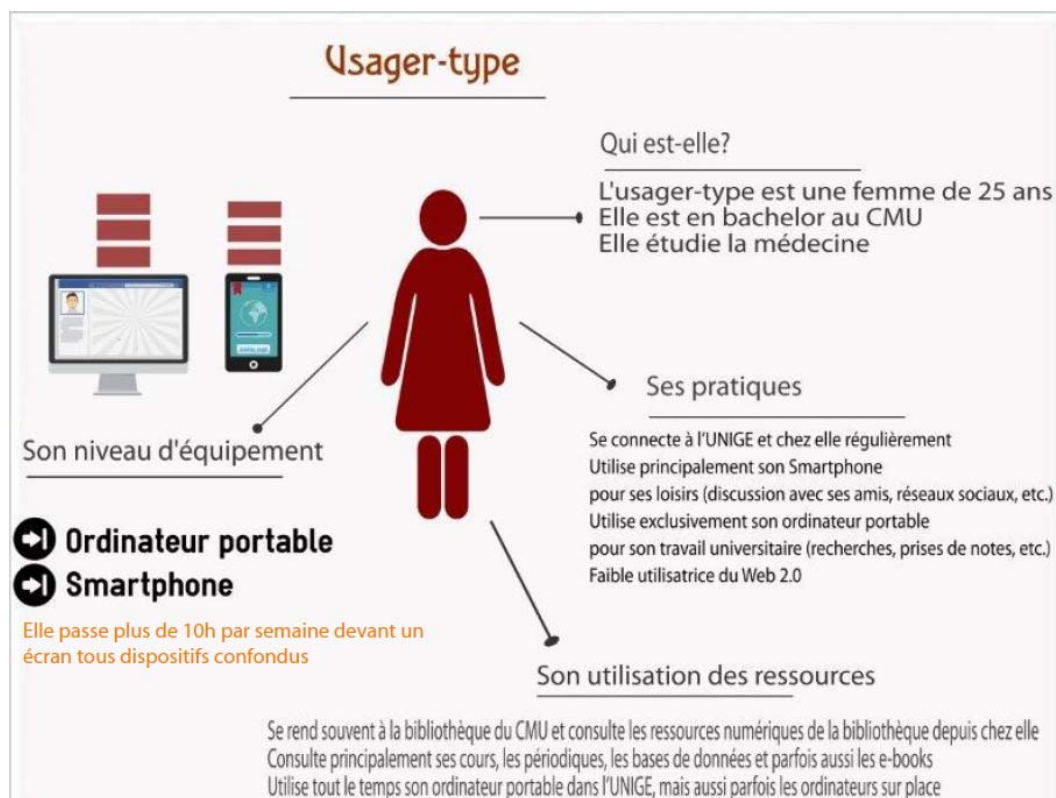


Figure 23 : Répondant-type

<sup>18</sup> À la Bibliothèque de l'UNIGE, l'acquisition d'e-books en tant que tels - pas englobée dans l'acquisition de bases de données - date de décembre 2013.



## 6. Apports de l'enquête quantitative

Bien que cette étude ne fournisse pas de résultats représentatifs de la population globale étudiée (usagers de la Bibliothèque de l'UNIGE) étant donné son faible taux de participation, ils permettent de dresser un profil général des répondants et de contextualiser ceux du volet qualitatif. Ces résultats sont à nuancer par le fait que les répondants de l'étude ont été sollicités par courriel ou via les actualités du site de la bibliothèque : qu'ils aient répondu à une enquête en ligne indique probablement un certain intérêt pour le numérique.

D'abord, on relève que la population interrogée est très équipée en termes de dispositifs mobiles puisque plus de 95% des répondants possèdent un ordinateur portable et 71% un Smartphone. Le lieu de connexion, depuis leur domicile ou dans les locaux de l'université, et le temps passé, plus de 10h devant un écran, montrent que le public est ouvert aux technologies de l'information-communication et a déjà pleinement intégré le numérique dans ses pratiques.

Cependant, cet individu-type est relativement sélectif dans l'usage de ses dispositifs mobiles, il sépare les outils dédiés au travail de ceux dédiés aux loisirs. L'ordinateur portable est largement utilisé pour le travail universitaire (plus de 70%), la recherche sur les plateformes de cours ou plus ponctuellement dans les ressources et services documentaires en ligne de la Bibliothèque de l'UNIGE. Son téléphone portable lui sert davantage aux activités de loisir et il y passe en moyenne entre 1h et 5h chaque semaine. En revanche, très peu possèdent une tablette et pratiquement aucun des individus interrogés n'a de liseuse, ces deux outils de lecture étant encore peu intégrés dans les pratiques de nos répondants. L'expérimentation de prêt de dispositifs mobiles de lecture décrite ci-après nous permet de compléter ces constats avec des éléments de nature plus qualitative.

## Partie 2. Etude qualitative

Deux sites de la Bibliothèque de l'UNIGE ont participé au volet qualitatif de l'expérimentation, Arve et CMU. Les contextes genevois et lyonnais étant sensiblement différents (notamment en termes d'équipement informatique des publics) et la familiarisation avec les outils de lecture numérique ayant augmenté ces dernières années, nous avons dû adapter le protocole utilisé à Lyon. Ainsi, chaque participant a pu tester un ou deux dispositif(s) lors d'une unique phase de deux semaines (au lieu de trois périodes successives de trois semaines).

### 1. Déroulement de l'expérimentation

Sur chacun des deux sites, l'expérimentation a consisté à rencontrer les volontaires à deux reprises : la première fois pour leur prêter un dispositif mobile de lecture numérique (tablette ou liseuse), la seconde pour recueillir leurs perceptions quant à ces dispositifs ainsi qu'à l'offre numérique de la bibliothèque (accès, contenus, organisation). La méthode du focus groups (FG – discussions entre plusieurs participants) nous a permis de colliger les données. Les FG ont eu lieu dans les locaux mis à disposition par les bibliothèques participantes (Arve le 01.04.14, CMU le 17.04.14).

Pour chaque site, les volontaires ont été répartis en deux groupes, les entretiens ayant été menés simultanément par deux chercheurs. Chaque FG a duré environ une heure et a été enregistré puis retranscrit.

	Participants	Hommes	Femmes	Profils
Arve	8	6	2	5 Etudiants 2 professeurs 1 chercheur
CMU	11	6	5	7 étudiants 1 candidat Master 1 interne scientifique 1 ingénieur système 1 ingénieur techno-pédagogique
Total	19	12	7	12 étudiants 2 professeurs 1 chercheur 1 candidat Master 1 interne scientifique 1 ingénieur système 1 ingénieur techno-pédagogique

Tableau 3 : Caractéristiques des participants par site et au total (occupation, sexe)

	Liseuses	Tablettes
Dispositifs	5	8
Modèles	Cybook Odyssey Kobo Aura Kobo Glo Sony Prs-T3 (pink) Sony Prs-T3	2 HTC Flyer 2 iPad, iPad Air iPad Mini Samsung Galaxy Tab 3 Asus Memo Pad

Tableau 4 : Dispositifs testés

L'objectif de cette phase qualitative était de relever les usages et perceptions des participants concernant l'offre numérique proposée par la Bibliothèque de l'UNIGE de manière, notamment, à identifier les usages et non-usages de ces ressources, les facteurs bloquants dans leur utilisation et la satisfaction des publics cibles.

## 2. Méthode d'analyse

Pour ce volet qualitatif, le corpus est composé des retranscriptions des quatre focus groups. Il compte un total de près de 28'300 mots. Pour soutenir le traitement et l'analyse de ces données, le logiciel NVivo a été utilisé.

Dans un premier temps, sur la base du codage effectué sur les données lyonnaises, nous avons établi une grille de mots-clés (nœuds) en lien avec nos objectifs de recherche. Ensuite, les retranscriptions ont été codées avec ces nœuds de manière à établir des connexions et faits saillants. Cette phase du traitement a été réalisée par un même indexeur. Pour vérifier la fiabilité du codage, deux tests de cohérence ont été effectués sur 10% du corpus analysé, les échantillons de textes des tests ayant été choisis aléatoirement. Le premier test, dit « intra-codeur », a permis de vérifier la cohérence et la constance de l'indexeur ayant codé l'ensemble du corpus. Le second test, dit « inter-codeurs », atteste de la validité et de l'objectivité du codage par un second indexeur. Les taux de cohérence obtenus sont respectivement de 89.2% et 91.4%, la fiabilité du codage est donc attestée<sup>19</sup>.

## 3. Faits saillants

Bien que les participants aient des profils variés en termes de statuts et de disciplines, les éléments recueillis lors des quatre focus groups sont relativement similaires et la saturation théorique a été atteinte.

---

<sup>19</sup> MILES, M et HUBERMAN, A. 2003, p.126

### 3.1 Intérêt pour l'expérimentation et le prêt de dispositifs par la bibliothèque

Les participants ont manifesté un vif intérêt pour l'expérience et ont apprécié le fait que la Bibliothèque de l'UNIGE prête des dispositifs et se questionne sur le développement et la mise en valeur de ses ressources numériques.

*« je me suis beaucoup amusé, je ne regrette pas du tout d'avoir fait cette expérience. Je me suis baladé un peu à travers tout ça, pratiquement toutes les fonctions. »*

*« Moi j'encourage en fait les bibliothèques ou l'université à travailler sur ce genre de problèmes-là. »*

Pour plusieurs des participants, cette expérimentation a été l'occasion de **découvrir** des dispositifs jamais manipulés auparavant et dont l'achat pouvait être envisagé à titre personnel. Si l'équipement des étudiants en termes de dispositifs mobiles est communément jugé important, les participants soulignent le fait que le prix des tablettes reste élevé.

*« j'étais content de me faire une opinion »*

*« Au niveau de cette enquête, c'était quand même pour nous une bonne expérience parce que c'est une tablette, c'est quand même quelque chose qui coûte relativement cher pour certains. »*

Finalement, si pour certains, le prêt de dispositifs de lecture numérique par la bibliothèque est innovant, « logique » et « constitue un avantage » pour les usagers, d'autres ont soulevé la question de **l'implication des bibliothèques dans la fourniture de matériel** : cela doit-il faire partie de leurs missions ? Notons que compte tenu de certaines méthodes pédagogiques en œuvre à l'université, la mise à disposition de tablettes par la bibliothèque serait un plus pour **l'égalité des chances** entre les étudiants.

*« Certains professeurs demandent d'utiliser les dispositifs mobiles dans les cours, ce serait plus juste et équitable que tout le monde puisse en avoir, que la bibliothèque en prête. »*

### 3.2 Accès à l'offre numérique de la bibliothèque : des usagers souvent perdus

Concernant l'**accès aux ressources** numériques de la bibliothèque, l'**interface** du site web a été jugée **peu intuitive, complexe**, notamment la segmentation de la recherche par type de ressources (onglets).

*« si je ne cherche pas dans la bonne catégorie, je ne vais pas avoir tous les résultats que je vais vouloir. »*

*« J'ai mis un bon moment à chercher alors que je ne me considère pas comme quelqu'un ayant beaucoup de difficultés. »*

*« Je n'ai pas compris comment sont organisés les ebooks. »*



Figure 24 : Moteur de recherche interne pour les ebooks - Site Internet de la Bibliothèque de l'UNIGE<sup>20</sup>

Les difficultés ont été notamment rencontrées lors des recherches :

- **Accès aux revues non uniforme** : certaines par le titre complet, d'autres par l'acronyme.
- Certaines pages ne sont qu'en **anglais**.
- **Difficulté** à déterminer si un livre donné est **disponible sous forme d'ebook**.
- **Livres de référence** non trouvés en version numérique, de même que certaines **nouveautés**, uniquement disponibles en version imprimée, ou certaines revues auxquelles la bibliothèque n'est pas abonnée.
- Interface de recherche du site web de la bibliothèque **peu compatible avec les dispositifs mobiles**.
- Nécessité de **connaître précisément ce qu'on cherche** (ex. un livre ou un article précis dont on connaît le titre).
- **Interface de réponse peu ergonomique**, notamment pour les articles (nécessité de cliquer sur les liens pour afficher le titre complet).
- **Décalage** entre les besoins exprimés (recherche) et les **réponses** (absence de réponse, réponse inappropriée en termes de filière ou de niveau).

Il est à noter que, même si l'interface d'interrogation du site web de la bibliothèque propose un onglet « **Ebooks** » (cf. figure 24), ces ressources sont **repérées moins facilement que les articles ou les revues**.

*« j'ai cherché directement depuis la tablette pour trouver les ebooks. J'ai pas trouvé de livres en fait. J'ai trouvé que des articles ou des journaux. »*

De plus, le fait que le mode d'accès aux contenus varie selon les éditeurs crée une certaine confusion (exemples cités par les répondants : restrictions sur la consultation des ressources, différents formats proposés ou encore la division par chapitres des ouvrages en format PDF).

<sup>20</sup> UNIGE, 2015 [en ligne]

Concernant l'**affichage des résultats** suite à une recherche, les retours ne sont pas non plus enthousiastes : les usagers sont le plus souvent perdus et peu satisfaits.

*« je trouve que la présentation des résultats elle est un peu... un peu spéciale. On voit pas tout de suite le nom de l'article... on doit sélectionner pour voire ensuite le nom et puis... quand on fait ça 10 fois et qu'on se rend compte que c'est pas le bon... »*

Ces **blocages** et la **perte de temps** engendrée par ces difficultés font que les usagers tentant d'accéder aux ressources sont bien souvent **déçus, frustrés, énervés** voire **mécontents**.

*« écrire huit noms et puis tomber sur rien du tout, c'est un peu frustrant et puis après on se dit, tant pis, j'irai à la bibliothèque, c'est plus simple ! »*

*« J'ai passé du temps à chercher, à regarder puis au final, ça m'a énervé. C'est un peu frustrant parce que je trouve que [...] il y a énormément et on trouve pas. »*

### 3.3 Aspects techniques et fonctionnels

- *La question du VPN*

Les difficultés liées aux aspects techniques de l'expérience ont été un frein important dans l'appropriation des dispositifs et l'accès aux ressources. Les participants n'avaient pas tous le même bagage technique et certains ignoraient l'existence du **VPN** et son fonctionnement.

*« J'ai accédé depuis chez moi, je ne sais pas ce qu'est le VPN, je n'ai pu accéder à rien »*

*« comme je fais beaucoup de consultation des revues de Nature, Science et toutes ces choses-là, j'ai voulu aussi avoir le VPN et ça je n'ai pas réussi à le mettre. Je suis allé ici chez un informaticien de section de biologie qui n'a pas pu le mettre. Je l'ai demandé à une bibliothécaire, elle n'a pas pu le mettre, et finalement je l'ai pas eu. »*

De fait, certains participants n'ont pas compris pourquoi l'**interface** changeait au cours de leurs recherches ni pourquoi un **login** leur était demandé après avoir cliqué sur un lien pour accéder à certains documents (sites des éditeurs).

- *Les formats*

La plupart des participants connaissent et utilisent le **PDF** mais manquent d'informations sur l'**EPUB**. Celui-ci est cependant jugé très pratique pour les liseuses et représente un potentiel intéressant pour les usagers.

*« C'est pas possible de lire un article en PDF sur la liseuse. Alors que s'il y a la version EPUB, tu peux le mettre sur ta liseuse et c'est parfait. Par exemple PDF aussi ça prend un temps monstrueux à tourner une page alors que EPUB c'est instantané. »*

*« avoir les formats EPUB des articles [...] au lieu d'avoir le PDF c'est beaucoup [...] plus simple à lire et ça, du coup c'est vraiment bien. »*

- *Conditions de prêt*

Sur le prêt, certains répondants ont pu constater qu'un ebook, malgré ses caractéristiques numériques, n'était **pas empruntable par deux lecteurs simultanément**.

*« mais j'ai pas pu le lire parce qu'il y avait quelqu'un d'autre qui l'utilisait, ça disait. »  
« La première fois, j'ai pu y accéder après, je l'ai quitté et j'ai voulu retourné dessus, je pouvais plus. Ça mettait que l'ebook était indisponible ou je sais plus quoi et sans raisons, c'était trois secondes après. »*

A défaut de comprendre les raisons de cette impossibilité d'emprunts simultanés, ils la subissent et en sont **décus**, voire **insatisfaits**. Cela ne les incite évidemment pas à recourir aux ebooks.

- *Un attachement au papier et à l'ordinateur*

Souvent, la lecture du livre est jugée comme moins pratique sur un écran de tablette ou liseuse, notamment pour le feuilletage et lorsque le lecteur souhaite passer d'une page à une autre plus éloignée.

*« là-dessus c'est pas pratique si on veut passer de la page 10 à la page 15 vite. »*

Les fonctionnalités des dispositifs, notamment les différences avec les possibilités offertes par une méthode de travail plus traditionnelle, ont également joué un rôle important. La **prise de note** sur ordinateur ou papier reste préférée à l'utilisation de la tablette entre autres car l'écran tactile et l'absence de clavier physique ne permettent pas d'être aussi rapide.

*« Quand j'apprends j'ai besoin de prendre des notes, de surligner. C'est sûrement possible avec une liseuse mais je ne sais pas faire. »*

La **manipulation des textes** (copier/coller, recherche) et la navigation sont elles aussi privilégiées sur ordinateur, plus ergonomique et qui permet un travail multitâches.

*« pour le travail c'est aussi pratique d'avoir deux ou trois fenêtres ouvertes sur l'ordinateur, pouvoir switcher assez rapidement »*

Par ailleurs, comparativement au papier, certains répondants émettent des réserves et soulèvent la question de la **confiance** et de la **fiabilité** : où sont les données, comment être certain de la fiabilité et de la pérennité de l'accès ?

En outre, alors qu'il est **plus simple de passer par un ordinateur** pour accéder aux documents numériques offerts par la bibliothèque, le **réel bénéfice** d'utiliser un **dispositif mobile** pour les consulter est questionné.

*« un article, moi je passe 10 minutes dessus alors le chercher, le charger, le transférer, l'ouvrir, franchement non »*

Il s'agit en quelque sorte d'une question de retour sur investissement et de plus-value de l'utilisation d'un dispositif supplémentaire à l'ordinateur. En effet, l'offre est la même que via un ordinateur mais *« c'est juste plus difficile »*.

Dans les faits, les pratiques conjuguent toutefois **imprimé et numérique**.

*« les articles scientifiques c'est sur papier quand il faut lire de manière approfondie et sur écran quand il faut juste consulter ou trouver une formule, un résultat... »*

Dans tous les cas, l'**utilité d'un dispositif mobile** en plus de l'ordinateur est **remise en question**.

*« tout ce que je peux faire sur la tablette, je peux le faire plus rapidement voire mieux sur le portable ».*

Finalement, comme pour l'étude lyonnaise, les personnes passant du temps devant un écran dans le cadre de leur activité professionnelle ou étudiante préfèrent **revenir au papier** pour une lecture loisir.

*« les romans ou les magazines [...] en fait je les lis sur papier parce que toutes les études je les fais sur ordinateur et des fois j'aime bien changer »*

### **3.4 A propos des dispositifs eux-mêmes**

Selon leur degré de familiarité avec les types de dispositifs testés, les répondants les ont appréhendés et se les sont appropriés de manière plus ou moins critique et à différents degrés d'enthousiasme. Au-delà de l'aspect esthétique de l'objet (la tablette étant « *très belle* », la liseuse plutôt « *obsolète* »), des différences marquées en termes d'usages sont ressorties des conversations.

De manière générale, la **liseuse est jugée plus agréable** que la tablette en termes de **confort de lecture**. Pour lire, « *la liseuse est mieux que la tablette* », « *le principal avantage c'est le fait qu'on puisse lire même s'il y a du soleil ou comme ça, mais plutôt dans les loisirs ou pour lire des bouquins* » et le EPUB est apprécié car « *l'affichage de la taille de la feuille à lire est agréable, il n'y a pas besoin de la redimensionner* ».

Malgré tout, elle ne semble **pas adaptée pour le travail académique** : les PDF s'affichent mal, l'écran n'est pas en couleur, la connexion au Wifi est laborieuse, l'écran est trop petit et peu ou pas compatible avec certains types de contenus (schémas, graphiques).

L'outil est également jugé comme « *peu ergonomique* » et comme un dispositif moins « *autonome* » que la tablette : la connexion à Internet et l'accès direct aux ressources sont difficiles voire impossibles, la **nécessité** alors de **passer par un ordinateur** sur lequel on télécharge les contenus constitue une **étape** et une **contrainte supplémentaires**.

*« J'ai essayé de le brancher la liseuse sur mon ordinateur avec ce petit câble là mais je n'ai pas trouvé comment procéder. »*

*« le temps de téléchargement est long et l'adaptation est longue aussi »*

Quant à la **tablette**, elle ne fait pas non plus l'unanimité, l'interface tactile de saisie étant **peu pratique** pour certains.

*« faut être vachement minutieux pour utiliser les saisies de texte »*

*« trouver le clavier, écrire les chiffres, tout ça faut être vachement dedans, ça se trompe tout le temps, suffit qu'on fasse un tout petit mouvement et ça se tourne tout le temps. »*

En outre, la question des **freins à l'utilisation liés à l'âge** a été évoquée.



*« J'ai commencé c'était très difficile au début parce que c'était une question de doigts, n'est-ce pas, de trouver le bon endroit. J'ai un peu d'arthrite dans les doigts. Je n'ai pas une vue très bonne et j'ai bien sûr la certaine rigidité de quelqu'un qui a 70 ans. Donc tout ça c'était dur [...]. A partir d'un certain temps donc au niveau des touches ça allait beaucoup mieux »*

Si le fait de pouvoir transporter tous ses documents dans une tablette ou une liseuse offre l'avantage de ne pas avoir à porter le **poids** de tous ses livres papier, certaines disciplines s'accommodent mal de l'utilisation de dispositifs mobiles. C'est le cas par exemple en géologie, où les étudiants se rendent régulièrement sur le terrain : le traditionnel carnet de notes papier et les versions imprimées des supports de cours sont moins fragiles qu'une tablette, ne risquent pas d'être à cours de batterie et restent plus pratiques pour dessiner et prendre des notes.

### **3.5 Attentes et besoin des participants : de l'organisation des ressources aux besoins en (in)formation**

En termes d'attentes, pouvoir accéder aux ressources selon des points d'entrée personnalisés a été largement exprimé. Sont ainsi souhaités :

- un **classement thématique**,
- et/ou un **regroupement par discipline**,
- et/ou **par années d'études**,
- et/ou **par unité d'enseignement**.

Dans le même ordre d'idées, les usagers suggèrent des **listes thématiques d'ebooks** téléchargeables facilement dans un dispositif de lecture personnel ou prêté.

*« Il faudrait un classement des documents électroniques par discipline car pour faire une recherche actuellement, il faut connaître le titre précis de ce dont on a besoin. Ce n'est pas utile, peu utilisable »*

Finalement, peu de participants ont pu juger de la qualité et de l'étendue de l'offre numérique de la bibliothèque, particulièrement en ce qui concerne les ebooks. Ils n'ont **pas pu/su faire les recherches** adéquates pour y accéder et se sont rapidement **découragés**.

Le souhait de retrouver **tous les livres** imprimés de la bibliothèque en version numérique est présent, notamment en périodes de **révisions**.

*« Bon souvent, maintenant, évidemment les livres, ceux qui sont sur papier, sont pas encore en ebook. C'est ça le grand problème »*

*« il y a des livres qui sont sans arrêt empruntés à certains moments. Quand on a un contrôle continu, typiquement en biochimie, le livre de biochimie est plus à la bibliothèque. Donc peut-être que pour ce genre de dépannage ce serait plus pratique »*

De manière générale, indépendamment de la bibliothèque, ils s'attendent également à ce qu'à l'avenir, un ebook offre une **plus-value** par rapport à la version papier du même contenu.

*« Moi je pense que actuellement les ebooks, s'ils sont...enfin c'est juste des PDF donc ça vaut pas la peine mais, je pense que ça va probablement évoluer en devenant des livres interactifs et ça, ça serait vraiment bien si on peut interagir avec le livre »*

Le rôle des bibliothèques par rapport à une offre numérique et les services associés offerts est encore assez flou mais des pistes commencent à émerger. Ainsi, le **prêt de dispositifs préchargés** constituerait un service intéressant.

*« les dix ouvrages les plus consultés de la bibliothèque, s'ils sont dedans, ça pourrait être vraiment utile et pratique ».*

Finalement, si les participants se sont montrés plutôt divisés sur la nécessité d'intégrer le prêt de tablettes et de liseuses à l'offre de services de la bibliothèque, leurs **besoins en information et formation** ont été exprimés à de nombreuses reprises. Ces besoins portent autant sur les aspects techniques de l'accès aux ressources (VPN, transfert, formats...) que sur les ressources elles-mêmes et la façon d'y accéder (recherche, conditions de prêt).

*« Le rôle de la bibliothèque est à la fois d'aider à installer les logiciels qui permettent l'accès et la lecture des documents en ligne et les formations à l'utilisation des ressources et de la tablette permettent un gain de temps »*

*« Il faudrait proposer des formations sur les ressources électroniques et les tablettes sur la base du volontariat, qu'on nous explique les fonctionnalités de base »*

*« Du coup, je trouvais que c'était vraiment pas pratique à voir si on pouvait accéder ou pas à la revue. S'il fallait qu'on paye quelque chose parce que justement, c'était la première chose qu'on voyait, que l'accès était payant et puis du coup, c'était un peu énervant parce que dans le catalogue, c'était pas écrit. »*

Au-delà des questions d'interface du site et d'organisation des ressources, il est probable que les facteurs bloquants signalés par les participants (voir parties précédentes) pourraient être éliminés par une communication efficace et des formations adaptées.

## **En conclusion : quantitatif vs. qualitatif, réponses aux hypothèses et suites du projet**

Le volet quantitatif de l'étude a permis de définir un profil-type d'utilisateur de la Bibliothèque de l'UNIGE selon son niveau d'équipement et ses pratiques informationnelles. Le volet qualitatif est allé au-delà et contribue à mieux comprendre les perceptions et attentes des usagers en termes d'offre numérique globale par la bibliothèque.

L'analyse croisée des données issues de ces deux volets permet d'éclaircir certains résultats, notamment les points de décalage. Ceux-ci portent principalement sur trois éléments : l'accès au VPN, le repérage des ressources et la satisfaction des usagers en termes de contenus.

En premier lieu, le volet quantitatif montre des usagers très connectés et qui consultent à 65% les ressources en ligne de la Bibliothèque de l'UNIGE. Ils le font principalement depuis les locaux de l'UNIGE et depuis leur domicile. Or, les focus groups ont montré que, dans les faits, au moins une partie des usagers ne connaissent pas ou peu le VPN, son fonctionnement et son utilité et, de fait, ne peuvent profiter de l'ensemble des ressources à leur disposition.

Par ailleurs, contrairement aux résultats de l'enquête en ligne dans laquelle la localisation et l'accès aux contenus numériques sont faciles pour les interrogés, il est ressorti des focus groups des problèmes de repérage des ressources. Ceux-ci sont notamment liés au manque d'ergonomie de l'interface web du site de la bibliothèque, à l'organisation de l'interface de recherche des ressources par type de documents, aux limites d'accès lors des recherches dans les bases de données documentaires ou de périodiques électroniques. Il apparaît que l'utilisation des ressources numériques n'est de ce fait pas si aisée, notamment lorsque les usagers n'ont pas une idée précise de ce qu'ils cherchent.

Enfin, si l'enquête en ligne indique que l'offre de ressources numériques est jugée comme satisfaisante à 86.2% (69.8% « plutôt d'accord » et 16.4% « tout à fait d'accord »), les échanges en présentiel avec les interviewés révèlent également un décalage sur ce point. En effet, peu de participants ont pu juger de la qualité et de l'étendue de l'offre numérique de la bibliothèque, particulièrement en ce qui concerne les ebooks puisqu'ils n'ont pas pu/su faire les recherches adéquates pour y accéder.

Concernant les hypothèses de recherche émises au départ de cette étude, nous pouvons y apporter les réponses suivantes :

- Les nouveaux dispositifs de lecture numérique participent à l'attractivité d'une offre de ressources éditoriales numériques en bibliothèque.

Malgré un intérêt marqué pour l'expérimentation et le prêt de nouveaux dispositifs numériques qui nous amène à penser que la mise en place de ce service à la bibliothèque participerait à l'attractivité de son offre numérique, nous constatons que leur utilisation est remise en question dans le contexte académique. En effet, dans les faits, les répondants sont déjà très bien équipés en dispositifs mobiles, notamment en ordinateurs portables et en Smartphones. Ils utilisent presque exclusivement un ordinateur pour consulter les ressources numériques de la bibliothèque : ils voient le recours à un dispositif mobile coûteux de type tablette ou liseuse comme inutile ou redondant pour plusieurs raisons.

D'abord, la recherche et la lecture des ressources électroniques sur les interfaces ne sont pas encore adaptées à la consultation sur des écrans plus petits (pas de version mobile du site, affichage des résultats peu ergonomique, problèmes de compatibilité des formats de documents). Ensuite, ces dispositifs ne répondent pas aux attentes et pratiques de travail académique actuelles des répondants qui les utilisent plutôt dans leurs activités de loisir. En effet, la manipulation des textes nécessaires à l'apprentissage (soulignement, prise de note, lecture approfondie, copier/coller, affichage de plusieurs documents en même temps, etc.) est préférée sur des écrans plus grands et/ou sur papier. D'après ces éléments, les dispositifs nomades de lecture numérique ne semblent pas participer à l'attractivité de l'offre numérique proposée par la bibliothèque. Toutefois, des perspectives intéressantes s'offrent à la bibliothèque : en premier lieu, les usagers sont intéressés par le prêt de dispositifs préchargés avec des ouvrages de référence et/ou des ouvrages fréquemment empruntés donc difficilement accessibles en version papier. Le recours à des dispositifs à la bibliothèque pour des sessions de formation ou des ateliers d'information semble également pouvoir contribuer à rendre visible et à valoriser une offre dématérialisée au sein des espaces physiques.

- Il existe une correspondance forte entre types de contenus et types de dispositifs.

Nous avons pu définir une correspondance forte entre certains types de contenus et leur consultation sur un type de dispositif particulier. En effet, les limites techniques et fonctionnelles (problèmes de compatibilité de formats, rafraîchissement long des pages, connexion au Wifi laborieuse, affichage en noir et blanc) font de la liseuse un outil cantonné à la lecture de texte, le plus souvent de loisir. La liseuse ne se prête pas à la lecture de certains documents académiques, notamment pour la consultation de documents contenant des graphiques et photographies en couleurs, des plans géographiques ou des formules mathématiques. La tablette au contraire, se prête davantage à la lecture de documents contenant des éléments non-textuels colorés (graphiques, schémas, vidéos, images, photographies, etc.) mais n'est pas adaptée pour la lecture de texte approfondie principalement pour des raisons de fatigue visuelle.

- Les avantages d'une offre numérique (contenu, dispositif de lecture, modalités de prêt) priment sur les freins.

Pour le moment et dans les conditions dans lesquelles l'offre numérique est délivrée à la Bibliothèque de l'UNIGE, les freins techniques et fonctionnels (incompatibilité des formats de documents sur certains dispositifs de lecture, conditions de prêt restrictives notamment pour les ebooks, etc.) priment encore sur les avantages. Même si le fait de pouvoir accéder depuis l'extérieur aux ressources et de pouvoir les transporter facilement sur dispositifs mobiles sont des avantages reconnus par nos répondants, il en demeure que leur utilisation n'est pas systématique, puisqu'elle est jugée laborieuse et perçue comme une perte de temps. Sur le prêt, certains répondants ont pu constater qu'un ebook, malgré ses caractéristiques numériques, n'était pas empruntable par deux lecteurs simultanément. De plus, les difficultés rencontrées par les usagers dans l'utilisation des interfaces de recherche liées à leur multiplicité de mode de fonctionnement et leur diversité ergonomique (moteur interne, site des éditeurs, etc.) créent un sentiment de frustration. Ces problèmes de repérage et d'accès nous indiquent que ces inconvénients sont perçus par les usagers comme de véritables freins à l'utilisation des ressources numériques. Dès lors, les avantages d'une offre documentaire dématérialisée accessible en tout lieu et à tout moment sont contrebalancés par ces « blocages » techniques, les conditions de prêt ainsi

que par les manques de compétences en culture informationnelle (recherche et utilisation des ressources documentaires numériques). Ainsi, contrairement à l'ordinateur portable qui permet une lecture de tous les types de contenus, les limites techniques intrinsèques à chacun des dispositifs testés, les liseuses et les tablettes notamment, en font des outils de lecture peu adaptés à la polyvalence nécessaire aux pratiques de travail académiques.

- Les usagers équipés en dispositifs mobiles fréquentent moins physiquement les locaux de leur bibliothèque que ceux non-équipés.

Au regard du taux élevé d'équipement en dispositifs mobiles de nos répondants et du taux de fréquentation physique des locaux de la bibliothèque, nous pouvons invalider cette hypothèse. En effet, dans notre cas, bien que les usagers soient très équipés en dispositifs mobiles, ils continuent de fréquenter les espaces physiques de la bibliothèque. À ce titre, nous pouvons inférer que malgré la possibilité de consulter l'offre de la bibliothèque depuis l'extérieur de ses murs, les espaces physiques mis à disposition constituent toujours un service à part entière. Les bibliothèques restent des lieux propices au travail académique.

- Les personnes qui consultent les ressources en ligne de la bibliothèque le font indifféremment depuis les locaux ou leur domicile.

Notre étude nous a permis de répondre partiellement à cette hypothèse en montrant que les deux lieux de connexion principaux étaient pratiquement autant le domicile des répondants (95.6%) que les locaux de l'université (dont la bibliothèque) à 92.1%. Néanmoins, nous n'avons pu établir de manière certaine que les répondants consultaient les ressources depuis ces deux espaces. Malgré tout, nous avons pu circonscrire un profil-type d'utilisateur très connecté, qui surfe majoritairement via le Wifi, mais pas forcément le VPN.

Ainsi, la méthode qualitative permet de compléter ou de nuancer des données chiffrées de l'enquête en ligne. Cette mise en perspective montre justement l'intérêt de mener des approches mixtes de manière à compenser les limites et biais des deux méthodes.

Les suites de cette étude consisteront en l'élaboration de recommandations concrètes en appui au déploiement d'une offre numérique pertinente en bibliothèque universitaire. La prochaine phase de travail sera réalisée en concertation avec les responsables des sites participant, sur la base des résultats exposés dans le présent rapport. Ces préconisations seront également établies grâce à la collaboration de représentants du milieu des bibliothèques publiques<sup>21</sup> de manière à pointer les similarités et les éléments de divergence entre ces types d'institutions et à ce que chacune puisse s'enrichir mutuellement.

---

<sup>21</sup> CLP, 2015 [en ligne]

# Bibliographie

COMMUNAUTÉ DE TRAVAIL DES BIBLIOTHÈQUES SUISSES DE LECTURE PUBLIQUE, 2015. Association Suisse des bibliothèques CLP [en ligne]. [Consulté le 25.01.2015]. Disponible sur : <http://www.sabclp.ch/fr/>

COMMUNAUTÉ DE TRAVAIL DES BIBLIOTHÈQUES SUISSES DE LECTURE PUBLIQUE, 2011. Les ressources numériques en bibliothèque publique : rapport final. CLP [en ligne]. Lausanne : novembre 2011. [Consulté le 25.01.2015]. Disponible sur : [http://www.sabclp.ch/images/file/Rapport%20final%20CLP\\_ressources\\_num%C3%A9riques.pdf](http://www.sabclp.ch/images/file/Rapport%20final%20CLP_ressources_num%C3%A9riques.pdf)

CONSORTIUM DES BIBLIOTHÈQUES UNIVERSITAIRES SUISSES, 2015 [en ligne]. 12 janvier 2015. [Consulté le 25.01.2015]. Disponible sur : [http://lib.consortium.ch/html\\_wrapper.php?src=project&dir=project&activeElement=2&lang=1](http://lib.consortium.ch/html_wrapper.php?src=project&dir=project&activeElement=2&lang=1)

INFO DSI, 2014 [en ligne]. Les nouvelles tendances de la lecture numérique en 2014. *INFO DSI : le magazine en ligne des professionnels de l'informatique* [en ligne]. Mis en ligne le 04.03.2014. [Consulté le 25.02.2015] Disponible sur : <http://www.infodsi.com/articles/146895/nouvelles-tendances-lecture-numerique-2014.html>

EPRON, B., MARGÉRARD, A-L., POUCHOT, S., 2012. Projet Calliopê : usages des dispositifs numériques de lecture en bibliothèque spécialisée. Da Sylva, L. et Laplante, A. 80e du Congrès de l'Acfas. Colloque 633 - Bibliothèques numériques : au carrefour des disciplines et des institutions, Montréal, du 8 au 10 mai 2014 [en ligne]. [Consulté le 25.01.2015]. Disponible sur : <http://www.acfas.ca/evenements/congres/programme/80/600/633/c>

EPRON, B. et al., 2014. Offre numérique en bibliothèque spécialisée : appréhender la perception des usagers via une expérimentation de prêt de dispositifs de lecture nomades, le projet Calliopê, *Les Enjeux de l'Information et de la Communication*, n°15/1, 2014, p. 67 à 81 [en ligne]. 23 novembre 2014. [Consulté le 25.01.2015]. Disponible sur : <http://lesenjeux.u-grenoble3.fr/2014/05-Pouchot-et-al/index.html>

MILES, M., HUBERMAN, A., 2003. Analyse de données qualitatives. 2è Ed. Bruxelles : De Boeck Université. 626 p.

OFFICE FÉDÉRAL DE LA STATISTIQUE, 2015. Société de l'information - Indicateurs généraux Ménages et population - Equipement TIC. Mis à jour le 05.01.2015 [consulté le 02.02.2015] Disponible sur : [http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/themen/16/04/key/approche\\_globale.indicator.30103.301.html?open=308#308](http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/themen/16/04/key/approche_globale.indicator.30103.301.html?open=308#308)

UNIGE, 2014. Statistiques universitaires 2013-2014 [en ligne]. Genève : UNIGE, mars 2014 [Consulté le 25.01.2015]. Disponible sur : [http://www.unige.ch/dadm/stat/files/7414/1700/9654/1.0\\_Brochure\\_2013\\_complete2.pdf](http://www.unige.ch/dadm/stat/files/7414/1700/9654/1.0_Brochure_2013_complete2.pdf)

UNIGE, 2015. Bibliothèque de l'Université de Genève [en ligne]. 19 janvier 2015. [Consulté le 25.01.2015] Disponible sur : <http://www.unige.ch/biblio/>