

# Bibliothèque de l'UNIGE

## Enquête sur les besoins des usagers

### Rapport final – mai 2014

#### Sommaire

<b>1. Introduction .....</b>	<b>2</b>
<b>2. Le sondage.....</b>	<b>2</b>
2.1. Méthodologie du sondage .....	2
2.2. Le déroulement du sondage.....	2
2.3. Evaluation des moyens.....	3
<b>3. Les données statistiques .....</b>	<b>4</b>
3.1. La participation en chiffres .....	4
3.2. Les usagers et la bibliothèque .....	6
<b>4. Les données qualitatives .....</b>	<b>10</b>
4.1. Validité de l'approche qualitative .....	11
4.2. Biais de l'approche qualitative.....	11
<b>5. Les commentaires par site .....</b>	<b>11</b>
<b>5.1. Site Arve .....</b>	<b>12</b>
5.1.1. Infrastructures.....	12
5.1.2. Services .....	12
5.1.3. Accès à l'information .....	13
<b>5.2. Site Bastions .....</b>	<b>13</b>
5.2.1. Infrastructures.....	13
5.2.2. Services .....	14
5.2.3. Accès à l'information .....	15
<b>5.3. Site CMU .....</b>	<b>15</b>
5.3.1. Infrastructures.....	15
5.3.2. Services .....	16
5.3.3. Accès à l'information .....	16
<b>5.4. Site Mail .....</b>	<b>16</b>
5.4.1. Infrastructures.....	16
5.4.2. Services .....	18
5.4.3. Accès à l'information .....	18
<b>6. Conclusion.....</b>	<b>19</b>

## **1. Introduction**

Sur mandat de la Division de l'information scientifique, le groupe « Analyse des besoins » de la Commission tripartite des bibliothèques a mené du 7 octobre au 16 novembre 2013 la première enquête sur les besoins des usagers de la Bibliothèque auprès des membres de la communauté universitaire de Genève. Les résultats obtenus sont exposés dans le présent rapport. Celui-ci comprend quatre parties : une description du sondage, une présentation des données statistiques, une évaluation des résultats obtenus grâce aux données qualitatives (commentaires) et une analyse des commentaires site par site.

## **2. Le sondage**

Le choix de recourir aux services de Libqual, un sondage mis au point par l'ARL (Association of Research Libraries), a été accepté par la Commission tripartite des bibliothèques sur proposition du groupe « Analyse des besoins » lors de la séance du 27 juin 2013. Le sondage Libqual présente en effet plusieurs avantages : coût relativement modique ; facilité d'utilisation ; rapidité de traitement de données aisément convertibles en schémas et tableaux ; possibilité de comparaison avec d'autres établissements, puisque le sondage est utilisé par de nombreuses universités, notamment en Suisse et en France.

### **2.1. La méthodologie**

Le questionnaire a été élaboré en s'inspirant du principe du benchmarking ou référenciation, une méthode d'évaluation des performances fondée sur la comparaison. Ce principe explique la structure rigide du sondage : afin de rendre la comparaison possible, les questions doivent être identiques d'un établissement à l'autre. L'utilisateur est ensuite invité, pour chaque question, à fixer sur une échelle graduée deux niveaux : le niveau maximum souhaité et le niveau minimum acceptable (voir plus bas, p. 7-10). Cette méthode permet une représentation graphique simple du taux de satisfaction des usagers comme le montrent les radars représentés plus bas (voir les graphiques 5a à 5e). Notons que les questions sont à dessein répétitives : la répétition permet en effet de vérifier la validité des réponses.

Cette méthode a suscité chez certains usagers un étonnement dont les commentaires se sont fait l'écho. Elle présente cependant l'avantage de permettre une traduction graphique immédiatement compréhensible du sondage.

### **2.2. Le déroulement du sondage**

Le sondage Libqual sur les besoins des usagers de la Bibliothèque de l'Université de Genève, initialement prévu du 7 au 28 octobre, a été prolongé en cours de route jusqu'au 10 novembre. Il a été ouvert un peu avant le début officiel et prolongé un peu après la date officielle de clôture. C'est ce qui explique que les réponses reçues s'étalent entre le 3 octobre et le 16 novembre 2013. Le questionnaire était proposé sous deux formes, l'une longue et l'autre courte.

En tout, 1303 personnes ont participé à l'enquête en remplissant un questionnaire. Parmi les réponses reçues, 1190 étaient exploitables. On notera que les questionnaires courts ont eu

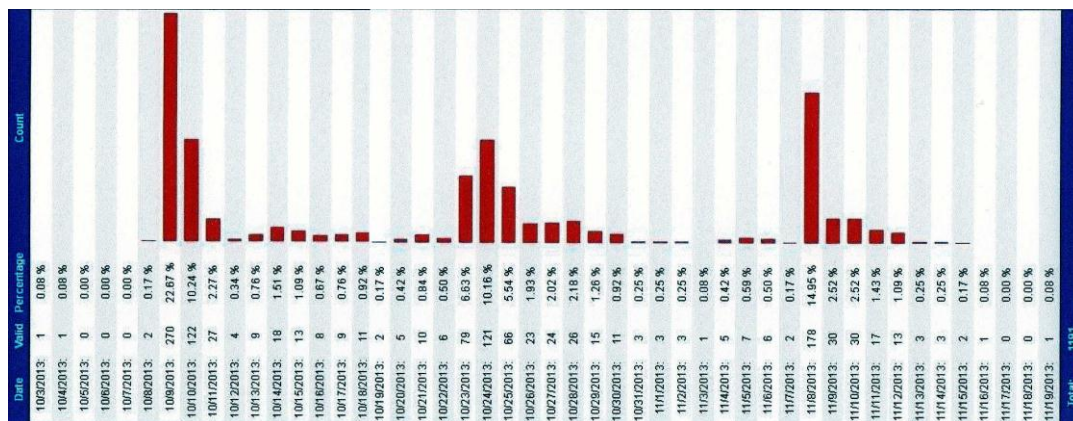
sensiblement plus de succès que les questionnaires longs, puisqu'ils représentent 58,4% (contre 41,6% de longs, soit 694 contre 496), alors que la proportion de questionnaires longs et courts était identique.

### 2.3. Evaluation des moyens

Les moyens mis en œuvre pour inviter les usagers à participer au sondage sont les suivants :

- courriels collectifs
- affiches grand format hors des bibliothèques
- affiches petit format et signets dans les bibliothèques UNIGE
- article sur le journal en ligne de l'UNIGE
- annonces diverses sur les réseaux sociaux

On peut relever l'importance des trois courriels collectifs envoyés le mercredi 9 octobre, le jeudi 24 octobre et le vendredi 8 novembre (graphique 1). Leur impact est aisément identifiable : les réponses obtenues lors de ces trois jours représentent presque la moitié du total, soit 47,6% qui se répartissent respectivement en 22,6%, 10,1% et 14,9%. Le lendemain, le taux de réponses est divisé par deux, à savoir 10,2%, 5,5% et 2,5%. Toutefois, cumulé, cet apport est loin d'être négligeable, car les trois lendemains représentent ensemble un cinquième du total des réponses (18,2%). L'impulsion donnée par le courriel collectif se prolonge en moyenne les quatre jours suivants, mais il faut tenir compte du fait que le taux de réponses peut chuter fortement durant le week-end. Si l'on additionne les taux de réponses obtenus le jour du lancement des courriels collectifs et ceux des quatre jours suivants, cela représente 80% des réponses. L'impact du premier courriel est le plus grand : 36%. Celui des deux courriels de rappel est presque identique : 21% et 22%.



Graphique 1 – les réponses par jour

A noter que la Faculté des sciences a envoyé un courriel de rappel à ses membres le 23 octobre. Ce rappel a permis de récolter environ 70 réponses supplémentaires.

Les grandes affiches semblent n'avoir eu qu'un impact limité, puisque seules 5 personnes ont répondu entre le jeudi 3 et le mardi 8 octobre, c'est-à-dire entre le moment de la pose des grandes affiches et le lancement du premier courriel. Il est plus difficile de se prononcer sur les signets, distribués dès le 7 octobre, et les affiches mises dans les bibliothèques entre le

lundi 14 et le mardi 15 octobre. Il est cependant probable que ces moyens ont contribué à maintenir l'intérêt pour le sondage, une fois lancée la campagne de courriels.

L'impact des autres moyens mis en œuvre pour le sondage, comme les annonces sur le site Internet et les messages sur écrans plasma, demeure également difficile à évaluer.

### 3. Les données statistiques

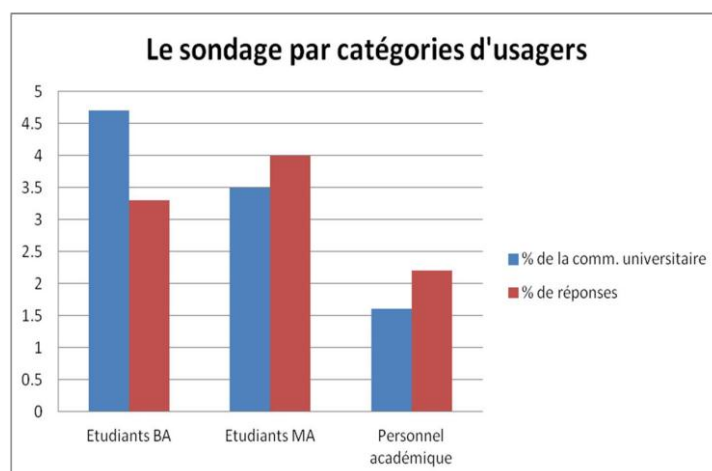
#### 3.1. La participation en chiffres

Sur les 1303 questionnaires reçus, 1190 sont valides. La limite des 1'000 réponses, considérée comme une assurance de la pertinence statistique du sondage, a donc été atteinte et même largement dépassée. 503 personnes ont en outre laissé un commentaire, ce qui représente un peu moins de la moitié des personnes ayant rempli un questionnaire.

Quelques observations permettent d'évaluer la représentativité du sondage :

Le *ratio* entre sexe des personnes ayant répondu au sondage (61,8% de femmes et 38,2% d'hommes) est exactement identique à celui de la population estudiantine de l'UNIGE, à savoir 61,3% de femmes et 38,7% d'hommes. Les deux groupes ne sont pas exactement identiques, car il est impossible à partir des données fournies par l'UNIGE d'évaluer précisément le sexe des enseignants. Il faut aussi tenir compte du personnel de l'UNIGE, non compris ici. Néanmoins, ce chiffre est un indice de la bonne représentativité du sondage.

En ce qui concerne les catégories d'utilisateurs (graphique 2), on constate que les étudiants BA<sup>1</sup> sont sous-représentés : seuls 33,5% d'entre eux ont répondu au sondage, alors qu'ils sont 47,9% de la population de l'UNIGE. A l'inverse, les étudiants MA sont surreprésentés, puisque 40,8% ont répondu, alors qu'ils sont 35,7% de la population de l'UNIGE. Les enseignants sont eux aussi surreprésentés : 21,8% ont répondu, alors qu'ils ne sont que 16,3% de la population de l'UNIGE. Ces chiffres, qui devraient être comparés avec ceux d'autres universités, traduisent sans doute le fait que plus on avance dans son cursus académique et plus on a besoin de la bibliothèque comme outil de travail.



**Graphique 2 – taux de réponses selon les catégories d'utilisateurs**

<sup>1</sup> Dans ce qui suit, les abréviations BA correspondent à Bachelor, MA à Master et PA à Personnel académique.

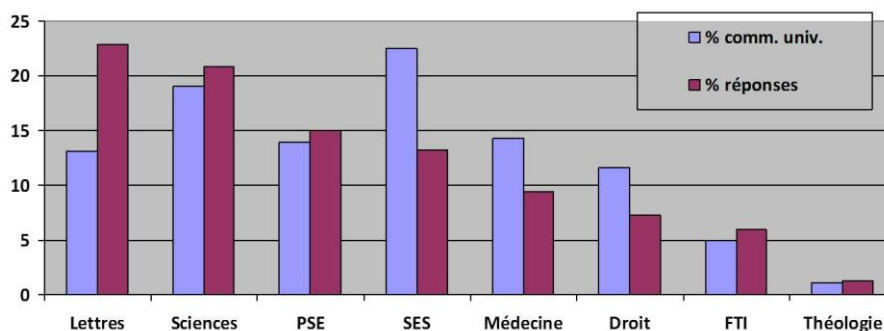
Une autre approche consiste à comparer le pourcentage de réponses par faculté avec les effectifs de ces mêmes facultés au sein de l'UNIGE (tableau I).

Faculté	UNIGE	Enquête	Différence
Lettres	13.1%	22.91 %	9.81%
Sciences	19.1 %	20.81 %	1.71%
Psychologie et Sc. de l'éducation	13.9%	15.00 %	1.1%
Sciences économiques et sociales	22.5%	13.23 %	-9.27%
Médecine	14.3%	9.44 %	-4.86%
Droit	11.6%	7.25 %	-4.35%
Traduction et interprétation	4.0%	5.90 %	1.9%
Théologie	1.1%	1.18 %	0.08%
Personnel des bibliothèques et autres...	-	4.30 %	-

**Tableau I – participation des facultés au sondage**

Il ressort de cette comparaison que les facultés peuvent être classées en trois groupes. Un premier groupe correspond aux facultés dont le poids démographique au sein de l'UNIGE correspond à celui du sondage (moins de 2% d'écart). Il s'agit des facultés de Théologie, des Sciences, de la FTI et de la FAPSE. Le second groupe est constitué par les facultés surreprésentées dans le sondage. Il s'agit ici d'une seule faculté, Lettres, dont le poids dans le sondage est largement supérieur à son poids démographique réel. A l'inverse, les facultés de Droit, Médecine et surtout SES sont sous-représentées (à noter que les données concernant SES ont été récoltées avant le 1<sup>er</sup> janvier 2014, date de la division de SES en une Faculté des sciences de la société et une Faculté d'économie et de management).

La répartition par site recoupe largement celle par faculté (graphique 3). Le site de Mail est celui qui fournit le plus de réponses (44.5%). Cela n'a rien d'étonnant, puisqu'il regroupe Droit, FAPSE, FTI et SES. Il est cependant sous-représenté, puisque ces quatre facultés font ensemble 52% de la population de l'UNIGE. Le site d'Arve est lui aussi légèrement sous-représenté avec 14.55% alors que la Faculté des sciences compte 19.1% des membres de l'UNIGE. Avec 11%, le site du CMU correspond assez bien au poids démographique de la Faculté de médecine (14.3%). A l'inverse, le site des Bastions est surreprésenté (21.57%), ce qui correspond à la surreprésentation de la Faculté des lettres. A noter que la part des autres bibliothèques n'est pas négligeable (8.3%). Il faut toutefois relever que plusieurs commentaires de cette catégorie se réfèrent en réalité à l'un des quatre sites de l'UNIGE.



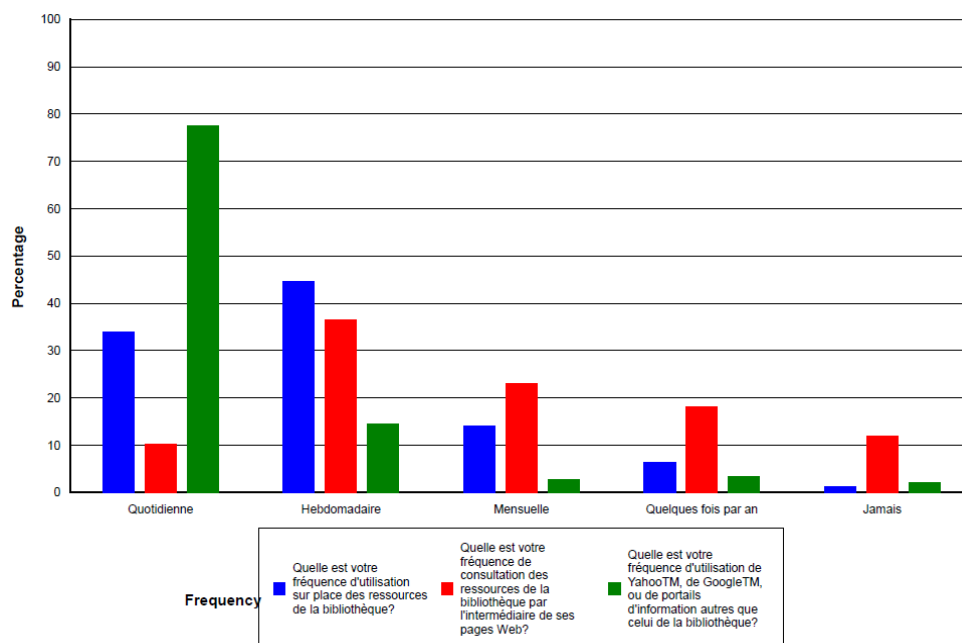
**Graphique 3 – réponses par faculté**

Au terme de cette évaluation, il apparaît que certaines catégories d’usagers, certains sites et certaines facultés sont sur- ou sous-représentés. Ces variations s’expliquent par de multiples facteurs conjoncturels ou structurels qui ne peuvent être analysés ici en détail. Toutefois, les données fournies par le sondage sont assez nombreuses et variées pour être considérées comme représentatives, comme le montre notamment la récurrence des thèmes qui sera présentée dans l’analyse.

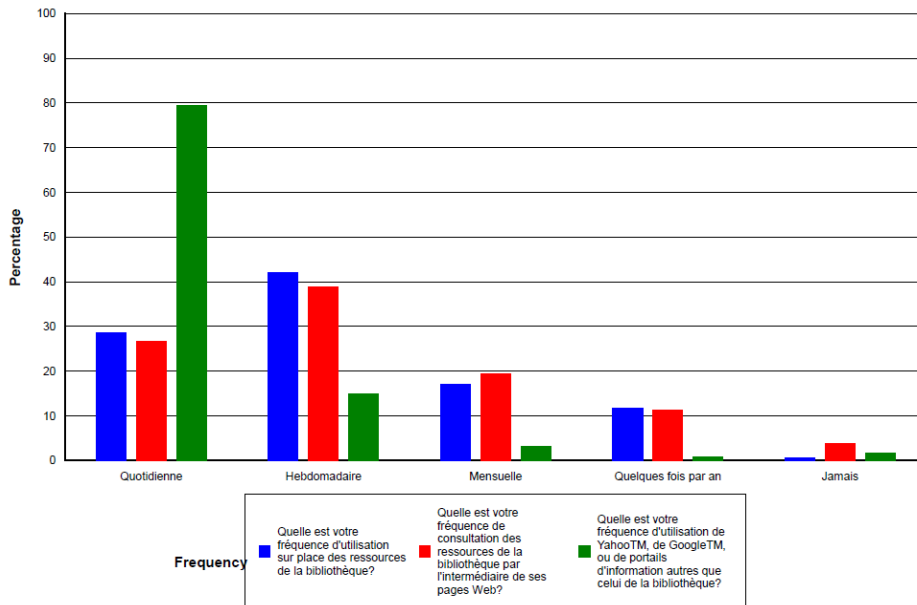
### 3.2. Les usagers et la bibliothèque

Les données fournies par Libqual permettent de se représenter de manière graphique l’usage que font les membres de la communauté universitaire genevoise de la bibliothèque et également leur taux de satisfaction.

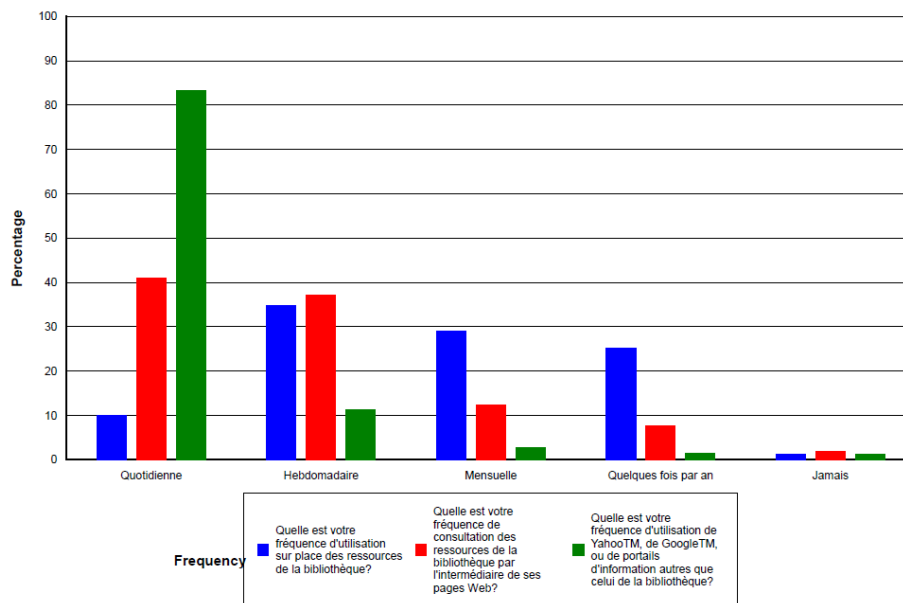
La fréquentation des bibliothèques et l’utilisation des ressources électroniques varient sensiblement selon les trois catégories d’usagers concernées (graphiques 4a-c). Il apparaît que les étudiants BA, MA et le corps enseignant ont très régulièrement recours à l’Internet pour leurs recherches : plus de 90% d’utilisation quotidienne ou hebdomadaire. Toutefois, il existe des différences. Ce sont les membres du corps enseignant qui utilisent le plus l’Internet (82%) suivis par les étudiants MA (79%) et les étudiants BA (77%). De même, les ressources en ligne de la bibliothèque sont plus souvent utilisées par les enseignants (78% d’utilisation quotidienne ou hebdomadaire), suivis par les étudiants MA (64%) et par les étudiants BA (46%). A l’inverse, les étudiants BA sont ceux qui fréquentent le plus régulièrement la bibliothèque (78% y vont une fois par jour ou par semaine), alors que les étudiants MA (70%) et, surtout, les enseignants sont moins présents (45%).



Graphique 4a – Etudiants BA



Graphique 4b – Etudiants MA



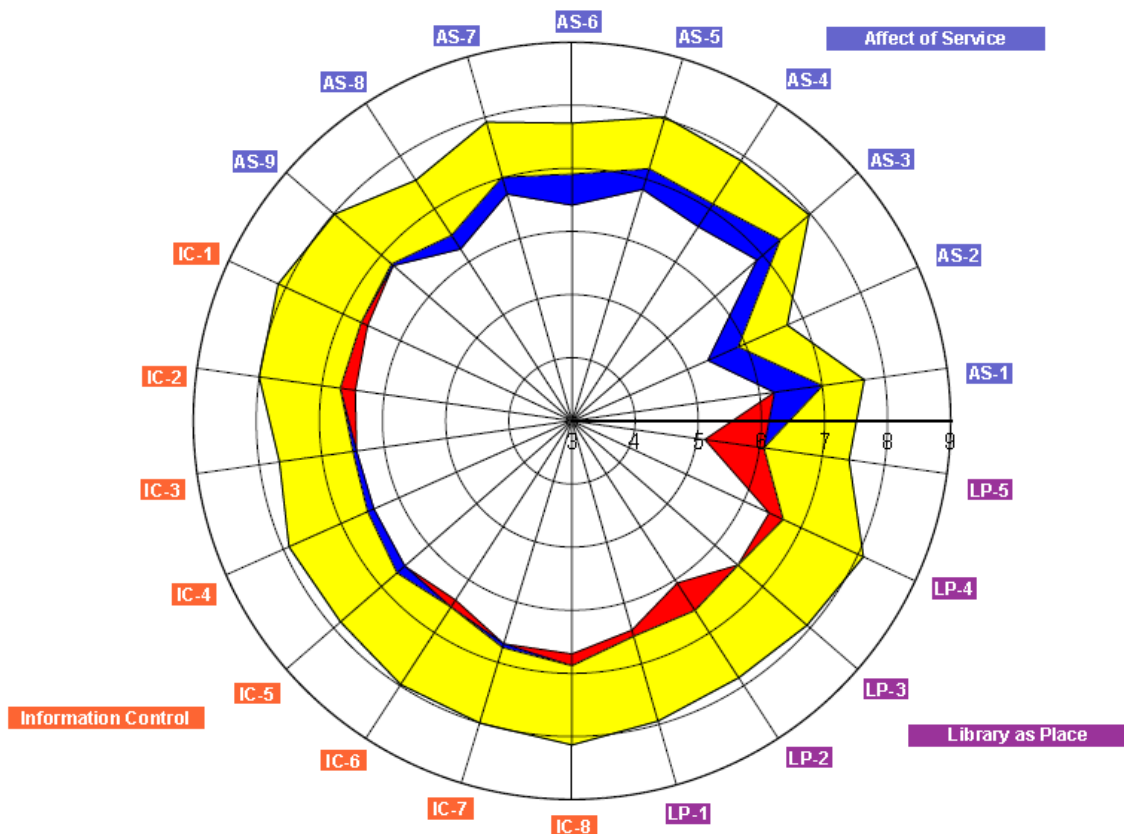
Graphique 4c – Enseignants

### Graphiques 4a-4c – fréquentation des bibliothèques par catégorie

Les radars fournis par Libqual illustrent de manière précise le taux de satisfaction des usagers. Ces graphiques sont en effet fondés sur les trois catégories de questions du sondage, à savoir celles relatives à la bibliothèque comme place (5 questions), celles relatives au ressenti du service (9 questions) et celles relatives au contrôle de l'information (8 questions). Pour chaque question, les usagers ont été invités à fixer trois niveaux sur une échelle de 1 à 9 : minimal (c'est-à-dire le minimum acceptable), souhaité (c'est-à-dire le maximum souhaité) et observé (ce que l'on constate dans les faits). Les niveaux minimal et souhaité permettent de définir une plage de satisfaction qui constitue la référence pour le niveau observé. Ces indications sont rendues en outre par un code couleur : jaune indique l'écart entre les deux

bornes du maximum souhaité ou minimum acceptable ; rouge indique que ce qui est observé se situe sous le minimum acceptable ; bleu veut dire que ce qui est observé se situe au-dessus du minimum acceptable ; enfin, vert (théorique) marquerait que ce qui est observé se situe au-delà de ce qui est considéré comme le maximum souhaité.

Les cinq radars utilisés ici montrent que le standard des attentes est relativement élevé : la plupart du temps, on attend un niveau minimal bien supérieur à 6, tandis que le niveau maximal est presque toujours proche du 8 (graphiques 5a-5e). A titre de comparaison, les attentes exprimées dans un sondage Libqual de l'Université Bordeaux 1 en septembre 2012 étaient inférieures d'un demi-point environ.



**Graphique 5a – appréciation d'ensemble**

### Signification des couleurs

- Niveau observé inférieur aux attentes minimales
- Niveau observé supérieur aux attentes minimales
- Niveau observé inférieur aux attentes maximales
- Niveau observé supérieur aux attentes maximales

### Liste des questions

#### Infrastructures (Library as Place)

LP-1. Des locaux de bibliothèque qui incitent à l'étude.



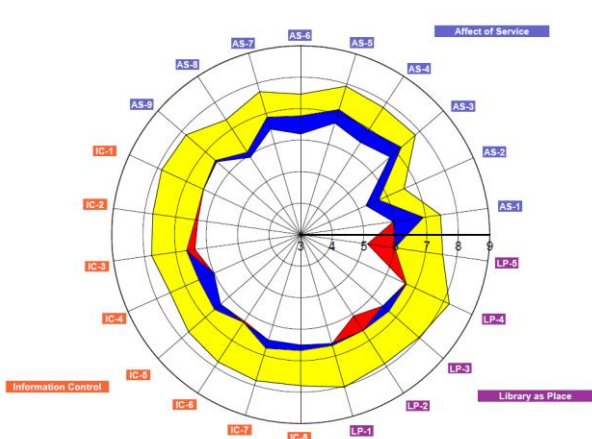
- LP-2. Un espace de travail individuel tranquille.
- LP-3. Des locaux accueillants et confortables.
- LP-4. Un havre pour étudier, faire des recherches ou travailler.
- LP-5. Des espaces communs pour l'étude et le travail en groupe.

### Service (Affect of Service)

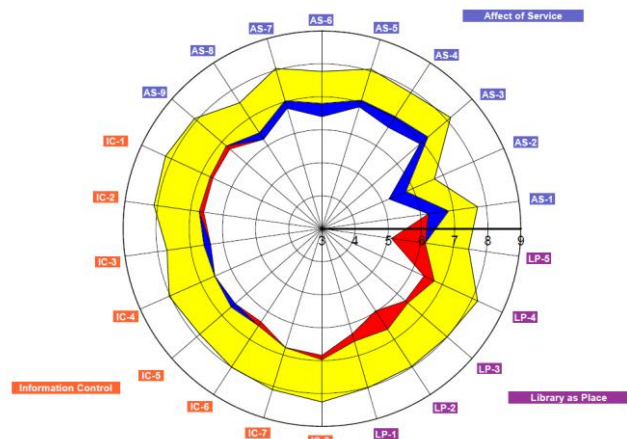
- AS-1. Un personnel qui m'inspire confiance.
- AS-2. Un service personnalisé à chaque usager.
- AS-3. Un personnel toujours courtois.
- AS-4. Un personnel disponible pour répondre aux questions des usagers.
- AS-5. Un personnel compétent capable de répondre aux questions des usagers.
- AS-6. Un personnel attentif aux besoins des usagers.
- AS-7. Des bibliothécaires qui comprennent les besoins des usagers.
- AS-8. Une volonté manifeste des bibliothécaires d'aider les usagers.
- AS-9. Une réponse fiable aux problèmes rencontrés par les usagers dans l'utilisation de la bibliothèque.

### Accès à l'information (Information Control)

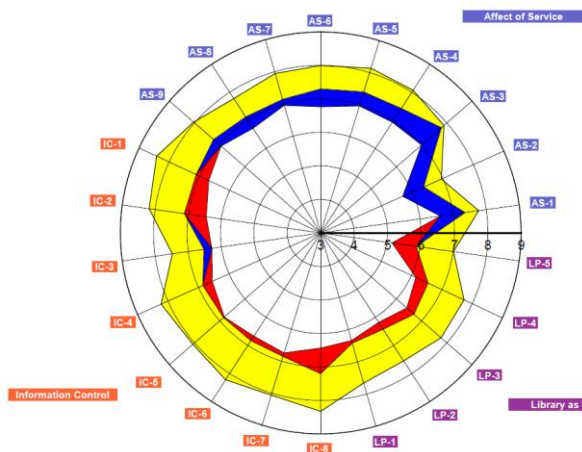
- IC-1. L'accès à des ressources électroniques depuis mon domicile ou mon bureau.
- IC-2. Un site Web qui me permet de repérer ce que je recherche de façon autonome.
- IC-3. Les documents imprimés dont j'ai besoin pour mes travaux.
- IC-4. Les ressources électroniques dont j'ai besoin.
- IC-5. Un équipement moderne qui me permet un accès facile aux informations dont j'ai besoin.
- IC-6. Des outils de repérage conviviaux qui me permettent de trouver par moi-même ce que je cherche.
- IC-7. Une documentation facilement accessible pour une utilisation autonome.
- IC-8. Des revues électroniques ou papier correspondant à mes besoins.



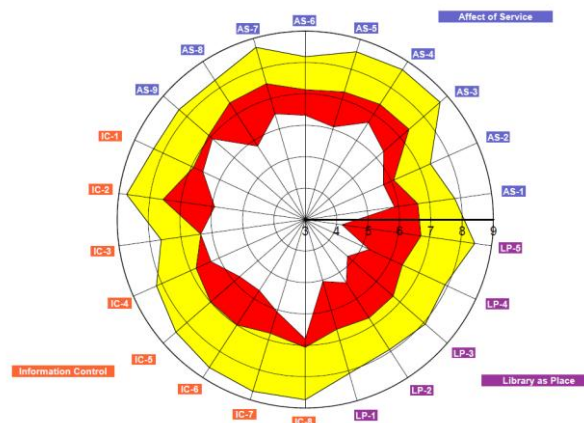
Graphique 5b – étudiants BA



Graphique 5c – étudiants MA



**Graphique 5d – enseignants**



**Graphique 5e – personnel des bibliothèques**

Un simple coup d’œil permet de constater que les usagers sont dans l’ensemble satisfaits des services. L’appréciation de l’accès à l’information est plus nuancée. Mais c’est surtout les infrastructures qui suscitent le mécontentement. Dans le détail, on relèvera que les services sont évalués à peu de choses près de la même manière par les étudiants BA, MA et les enseignants. En revanche, les étudiants BA sont moins critiques que les étudiants MA et les enseignants sur les infrastructures et sur l’accès à l’information. C’est d’ailleurs sur ce dernier volet que les opinions varient le plus selon les catégories. Les étudiants BA sont satisfaits de l’accès à l’information et les étudiants MA assez satisfaits. En revanche, les enseignants sont beaucoup plus critiques sur ce point. Le personnel des bibliothèques se montre quant à lui très critique sur son propre travail. C’est aussi le groupe qui se fixe les standards les plus élevés (niveau maximal situé entre 8 et 9 pour la plupart des questions).

#### 4. Les données qualitatives

42% des personnes ayant répondu au sondage ont laissé des commentaires (503, dont 498 exploitables). Afin d’évaluer leur représentativité, on peut confronter les pourcentages par site de l’ensemble du sondage aux pourcentages par site des seuls commentaires (tableau II). En comparant les deux, on constate que les pourcentages sont très proches. On relèvera seulement que les usagers des sites Arve, CMU et Mail sont légèrement sous-représentés ; les usagers du site des Bastions ainsi que ceux des autres bibliothèques ont laissé un peu plus de commentaires.

Site	Commentaires	Sondage
Arve (y compris Acacias, Battelle, Observatoire...)	13.3%	14.55 %
Bastions	24.8%	21.57 %
CMU	9.1%	11.00 %
Mail	43.1%	44.50 %
Autres bibliothèques (y compris BGE, BAA, IHEID...)	8.7%	8.38 %

**Tableau II – Les réponses par site**

Ces petites différences ne nous paraissent pas significatives. En d’autres termes, on peut considérer que les commentaires sont représentatifs.

#### **4.1. Validité de l'approche qualitative**

La comparaison des commentaires avec certaines données statistiques fournies par Libqual, en particulier les graphiques de fréquence d'utilisation des bibliothèques et des ressources en ligne (graphiques 4a-c), permet aussi de vérifier leur pertinence. Les étudiants BA sont la catégorie qui fréquente le plus la bibliothèque. Il est donc assez logique que ce soient eux qui fassent le plus de remarques sur les infrastructures. A l'inverse, les enseignants sont sensiblement moins présents, mais utilisent beaucoup plus les ressources électroniques de la bibliothèque. Ceci se retrouve dans leurs commentaires, axés sur la question de l'accès aux ressources électroniques. Quant aux étudiants MA, ils se situent entre les deux catégories précédentes, ce que l'on peut observer tant avec les commentaires qu'avec les données de fréquence d'utilisation. Il y a donc cohérence entre ces données, ce qui suggère leur validité.

Malgré la cohérence des résultats, il y a lieu de tenir compte du caractère subjectif de certaines appréciations, notamment dans le cas des services. Cela peut être illustré par la comparaison entre différents commentaires contradictoires. Ainsi, des usagers des Bastions estiment que ce site est meilleur que Mail et que les bibliothécaires y sont plus sympathiques. Or, des usagers de Mail expriment une opinion exactement opposée<sup>2</sup>. On trouve d'autres avis contradictoires au sujet de la BGE et des Bastions<sup>3</sup>.

#### **4.2. Biais de l'approche qualitative**

L'impression qui ressort de la lecture des commentaires est sans doute quelque peu faussée, dans la mesure où les usagers ont avant tout insisté sur les points à corriger. Il convient sans doute de pondérer cette impression. Ainsi, plusieurs commentaires demandent une extension des horaires d'ouverture des bibliothèques. Or, cette insatisfaction n'apparaît que très partiellement dans les données du rapport Libqual, puisque seuls les étudiants BA jugent les horaires insuffisants (écart de -0,03, alors que l'écart d'adéquation est positif pour les étudiants MA et les enseignants, de 0,21 et de 0,04).

Il faut par ailleurs tenir compte du fait que le niveau d'exigence des usagers de la bibliothèque de l'UNIGE semble assez élevé en comparaison internationale. En effet, les graphiques fournis par Bordeaux 1 (enquête de 2012) et Paris-Nanterre (enquête de 2011) montrent que, dans ces deux universités, tant le niveau minimal acceptable que le niveau maximal souhaitable est moins élevé qu'à Genève. Les usagers de la bibliothèque de l'UNIGE ont donc des attentes importantes, ce qui doit inviter à nuancer certains de leurs jugements. Ils s'attendent manifestement à disposer d'un outil de travail optimal, moderne et performant. Cela peut expliquer que le degré de satisfaction soit positif pour les services, nuancé pour l'accès à l'information et négatif pour les infrastructures.

### **5. Analyse des commentaires par site**

Afin de donner la vue d'ensemble la plus complète et la plus précise possible des commentaires, ceux-ci ont été classés par site (Arve, Bastions, CMU et Mail). A l'intérieur de chaque catégorie, les sujets ont été regroupés par thèmes (infrastructures, services et accès à

---

<sup>2</sup> Bastions mieux que Mail : 335, 401, 404. Mail mieux que Bastions : 112, 265, 413.

<sup>3</sup> Bastions mieux que BGE : 91. BGE mieux que Bastions : 16, 383.

l'information) et toujours traités dans le même ordre. Cette approche permet de faire ressortir les points communs mais aussi les grandes différences entre sites et entre utilisateurs. Afin d'assurer la cohérence de l'ensemble, les commentaires des usagers ayant donné comme lieu le plus fréquemment utilisé un autre site (p. ex. BAA, BGE...) n'ont pas été retenus ici. De même, les commentaires des bibliothécaires et du personnel administratif et technique n'ont pas été analysés ici, car ils sont trop peu nombreux<sup>4</sup>.

## 5.1. Site Arve (65 commentaires)

### 5.1.1. Infrastructures

Les infrastructures en général ne suscitent que des commentaires positifs chez les étudiants et les enseignants : le lieu est calme et propice au travail et la bibliothèque est bien aménagée, voire « very good »<sup>5</sup>. Les avis sur Sciences II divergent : pour certains elle est agréable, lumineuse et spacieuse, voire « bijou qui incite à la paix mentale », mais un étudiant MA estime qu'elle est malgré tout moins accueillante que la bibliothèque de physique<sup>6</sup>.

Le manque de places de travail est un problème important pour les étudiants BA (un étudiant sur trois mentionne ce problème) et dans une moindre mesure pour les étudiants MA. En revanche, le manque de places de travail en groupe n'est guère évoqué<sup>7</sup>. Les problèmes logistiques concernent les imprimantes, qui tombent « trop souvent » en panne et ne sont pas assez nombreuses<sup>8</sup>.

La principale nuisance en bibliothèque, surtout pour les étudiants BA, est due au comportement irrespectueux des autres usagers. En effet, ceux-ci réservent des places indûment. En outre, ils parlent fort près des ordinateurs et des guichets. La proximité entre les ordinateurs et la salle de travail est source de bruit<sup>9</sup>. L'unification des horaires qui permet de travailler plus longtemps est saluée. Toutefois, les horaires actuels de la bibliothèque ne donnent pas pleinement satisfaction et devraient être prolongés le soir et le week-end<sup>10</sup>.

### 5.1.2. Services

Une satisfaction d'ensemble est exprimée par les trois catégories d'usagers<sup>11</sup>.

Les avis sur les bibliothécaires ne sont pas unanimes. Tous les enseignants et plusieurs étudiants sont très satisfaits. Les bibliothécaires sont accueillants et souriants, serviables et à l'écoute, compétents et efficaces – ceux de mathématiques sont même « irréprochables ». Ils sont remerciés pour leur excellent travail et on apprécie leur volonté d'améliorer les collections<sup>12</sup>.

---

<sup>4</sup> Pour chaque thème, l'ensemble des réponses a été donné. Le numéro suivant les abréviations BA, MA et PA correspond au numéro de la question.

<sup>5</sup> Bibliothèques : BA 109, 340 – MA 349 – PA 206.

<sup>6</sup> Avis positif sur Sciences II : MA 187 – PA 41, 422. Avis négatif sur Sciences II : MA 222.

<sup>7</sup> Places de travail : BA 113, 124, 136, 247, 302, 324, 340 – MA 245, 252, 254, 273. Espaces pour groupes : BA 136.

<sup>8</sup> Imprimantes : BA 324, 478 – MA 141, 441.

<sup>9</sup> Comportement usagers : BA 71, 139, 228, 375 – MA 395.

<sup>10</sup> Horaires suffisants : 105. Horaires insuffisants : BA 174, 478 – MA 245.

<sup>11</sup> BA 72, 113, 136, 171 – MA 218, 298, 349, 406 – PA 225, 422.

<sup>12</sup> BA 71, 72 – MA 7, 25, 349, 406 – PA 14, 58, 422.

Toutefois, certains estiment que les bibliothécaires ne sont pas toujours assez disponibles et que la qualité des services varie d'une bibliothèque à l'autre. A la réception, des bibliothécaires ne rappellent pas à l'ordre ceux qui parlent fort, voire parlent fort eux-mêmes<sup>13</sup>.

### 5.1.3. Accès à l'information

La qualité et la richesse des collections ne suscitent pas de commentaires parmi les étudiants BA, mais elles sont reconnues par les étudiants MA et les enseignants, en particulier pour la physique et les mathématiques. Il y a néanmoins quelques lacunes dans les ouvrages, p. ex. en biochimie<sup>14</sup>.

L'ergonomie de la bibliothèque pourrait être améliorée. Quelques étudiants BA et MA relèvent en effet que certains livres sont difficiles à trouver<sup>15</sup>.

Le système de rappel des ouvrages par courriel est jugé très pratique, mais le processus d'acquisition des livres est parfois un peu lent<sup>16</sup>.

Les ressources électroniques constituent un sujet important pour les enseignants. Ces derniers estiment insuffisante l'offre en journaux en ligne et en ouvrages numérisés. Ces évaluations sont à mettre en lien avec le fait que le travail en Sciences est surtout réalisé en ligne, la bibliothèque étant là pour les « livres et vieux papiers qu'on ne trouve pas sur le web ». Un professeur estime la notion de catalogue « obsolète » et recommande plutôt un accès simple au document papier ou électronique<sup>17</sup>.

## 5.2. Site Bastions (125 commentaires)

### 5.2.1. Infrastructures

La saleté, la vétusté, voire l'exiguïté des locaux sont source de mécontentement, ce qui explique que les Bastions sont perçus comme peu accueillants et ont pu être qualifiés de « vergogneux ». Toutefois, les jugements varient sensiblement selon les bibliothèques : la salle Naville surtout, mais aussi la bibliothèque d'anglais et d'italien sont critiquées. En revanche, la bibliothèque d'histoire générale, la salle Thibaudet, la nouvelle bibliothèque de chinois et japonais et les locaux de la BGE sont appréciés. Enfin, le projet de fusion des bibliothèques suscite des réactions de rejet chez les étudiants BA et MA. Une étudiante MA craint la création d'espaces « surpeuplés et anxigènes ». Un autre salue la diversité des atmosphères propres à chaque bibliothèque. Au contraire, les enseignants sont unanimes à souhaiter la création d'une grande bibliothèque<sup>18</sup>.

---

<sup>13</sup> Avis nuancés : MA 235, 242. Critiques : BA 139, 227, 228 – MA 236.

<sup>14</sup> Bonnes collections : MA 406 – PA 206, 241. Manque d'ouvrages : MA 47, 253.

<sup>15</sup> Classement peu compréhensible : BA 109, 180 – MA 237.

<sup>16</sup> Rappel : PA 14. Processus d'acquisition : PA 458.

<sup>17</sup> Ressources électroniques insuffisantes : PA 232, 402, 458. Méthode de travail : PA 58, 229, 250. Catalogue obsolète : PA 458.

<sup>18</sup> Propreté : BA 100, 143 – MA 20, 151, 274. Vétusté : BA 143, 185, 287 – MA 279, 353, 497 – PA 259. Autres critiques aux locaux : MA 67 – PA 73, 202, 436. Salle Naville : BA 102, 383 – MA 18, 127. Histoire générale : BA 102. Salle Thibaudet : BA 501 – MA 127. Bibliothèque anglais : MA 260. Bibliothèque italien : PA 16. Bibliothèques langues orientales : MA 364. BGE : BA 287. Projet de fusion : BA 393 – MA 353, 392 – PA 202, 308, 326.

Le nombre de places de travail est globalement suffisant pour les étudiants BA, mais pas pour les étudiants MA et les enseignants à en juger les commentaires sur le sujet. En revanche, la demande d'espaces de travail pour les groupes est assez forte chez tous les étudiants. Mais c'est surtout le problème des heures d'ouverture de la bibliothèque qui suscite des commentaires des étudiants BA, MA et des enseignants. Environ un usager sur quatre aimerait des heures d'ouverture prolongées en soirée (jusqu'à 22 heures) et le week-end. Une ouverture le matin avant 9h00 est aussi demandée, tout comme un élargissement des horaires durant les pauses intersemestrielles. Certains songent à une ouverture 24 heures sur 24. Un seul avis contraire (horaires suffisants) est exprimé<sup>19</sup>.

La fiabilité du matériel électronique suscite un certain mécontentement, surtout chez les étudiants BA : les ordinateurs ne sont pas assez nombreux et tombent trop souvent en panne, un problème relevé par une personne sur quatre ; les imprimantes ne sont pas non plus toujours fiables. Il n'y a pas assez de prises. Enfin, une étudiante se plaint de l'absence de lampes individuelles, du manque de connexion Internet et du peu d'ergonomie des chaises<sup>20</sup>.

Le bruit constitue une nuisance relevée par les étudiants BA, qu'il soit provoqué par les autres usagers, la tuyauterie ou les bibliothécaires. Mais quelques usagers apprécient au contraire le calme des lieux<sup>21</sup>.

Les problèmes de sécurité ne sont abordés que par une étudiante MA qui les juge récurrents et dénonce vols et comportements déplacés<sup>22</sup>.

### 5.2.2. Services

Quelques étudiants BA et MA expriment de manière générale leur satisfaction. La qualité des services et la bonne ambiance sont relevées. On remercie la bibliothèque<sup>23</sup>.

Dans l'ensemble, les services sont jugés satisfaisants par tous les utilisateurs. Une majorité de commentaires sont favorables aux bibliothécaires dont le travail est apprécié : les étudiants les trouvent agréables et souriants, serviables, attentifs et à l'écoute, mais aussi professionnels malgré « des conditions difficiles ». Certains commentaires sont toutefois plus nuancés selon les bibliothèques. Les quelques critiques portent sur le manque de serviabilité ou de qualification, sur la méconnaissance de l'organisation de la bibliothèque ou du matériel, et sur le fait que certains bibliothécaires parlent à voix haute ou fument près de la bibliothèque. Par ailleurs, les changements fréquents de bibliothécaires nuisent au suivi. Enfin, certains enseignants souhaiteraient une meilleure complémentarité entre la BU et la BGE<sup>24</sup>.

---

<sup>19</sup> Places de travail individuelles : BA 100, 129 – MA 20, 121, 274, 275, 345, 399, 490 – PA 259, 388, 417, 450. Espaces pour groupes : BA 8, 287, 290, 346, 426, 503 – MA 34, 195, 274, 307, 345. Horaires à améliorer : BA 27, 115, 165, 166, 255, 290, 487, 495 – MA 20, 23, 91, 114, 216, 301, 399, 490, 494 – PA 147, 148, 172, 288, 308, 450. Horaires satisfaisants : BA 79.

<sup>20</sup> Ordinateurs : BA 52, 90, 166, 255, 294, 313, 330, 344, 427, 457 – MA 331, 380, 497. Imprimantes : BA 89, 90, 407, 426, 427 – MA 331, 380. Photocopieuses : PA 308. Prises : BA 79, 89 – MA 274, 331, 399. Lampes et autres : BA 79.

<sup>21</sup> Trop de bruit : BA 100, 199, 426. Locaux calmes : BA 129, 501.

<sup>22</sup> MA 20.

<sup>23</sup> BA 45, 255, 346, 427 – MA 29, 400, 331, 405, 439, 497.

<sup>24</sup> Commentaires positifs : BA 90, 166, 185, 287, 346 – MA 18, 42, 260, 331, 399, 404, 439, 497 – PA 16 [BGE], 134, 172, 388, 417, 447, 496. Critiques : BA 79, 143, 290, 426 – MA 128, 130, 151, 467 – PA 16, 270, 492. Nuances selon bibliothèque : MA 383. Coordination BU-BGE : PA 155, 270.

### 5.2.3. Accès à l'information

La richesse des collections est saluée dans un cas. Mais les commentaires, en particulier des étudiants MA et des enseignants, portent surtout sur le libre accès. Les étudiants MA sont sensibles à son importance (l'un d'eux demande même une augmentation des moyens financiers), alors que chez les enseignants, les avis divergent : pour la plupart, le libre accès est capital – on rappelle la « spécificité patrimoniale » des bibliothèques en Lettres et on demande le maintien des collections papier ; toutefois, quelques voix relativisent son importance<sup>25</sup>.

Certains aspects pratiques font l'objet de commentaires. L'ordre de classement des ouvrages semble globalement satisfaisant, puisque un seul étudiant BA le juge difficile à comprendre. Des enseignants regrettent que des ouvrages soient parfois mal rangés. Le déplacement des collections suscite le mécontentement, en particulier par les étudiants MA. Relevons par ailleurs que le principe d'une bibliothèque de consultation telle que la salle Naville n'est pas compris<sup>26</sup>.

Un autre aspect pratique, mais qui n'est guère abordé que par les étudiants MA, est celui du prêt. Les étudiants relèvent plusieurs points à améliorer : uniformisation du système de prêt entre les bibliothèques ; possibilité de rendre un livre dans une autre bibliothèque que celle où il a été emprunté ; réduction des délais de livraison des ouvrages<sup>27</sup>.

L'accès aux ressources électroniques est insuffisant et devrait être amélioré. La question préoccupe surtout les enseignants et, dans une moindre mesure, les étudiants MA. Certaines demandes spécifiques concernent la numérisation d'articles et un meilleur accès aux bases de données électroniques en chinois. Le catalogue RERO fait l'objet de jugements contrastés, voire contradictoires (facile ou difficile d'utilisation selon le point de vue). D'aucuns lui reprochent son manque d'efficacité et souhaiteraient qu'il puisse donner le contenu des ouvrages. Une demande porte sur l'adaptation de RERO aux alphabets non latins<sup>28</sup>.

## 5.3. Site CMU (46 commentaires)

### 5.3.1. Infrastructures

Les infrastructures et la bibliothèque sont jugées excellentes par un étudiant BA et un enseignant, mais il y a des critiques de la part d'étudiants MA pour qui les locaux sont vétustes et manquent d'espace. Par ailleurs, les places de travail et les toilettes sont sales, en particulier le week-end<sup>29</sup>.

Environ un étudiant BA et MA sur trois relève le manque de places de travail individuelles, ce qui est l'indice d'une situation tendue, surtout en période d'examens. Par ailleurs, les travaux hors de la bibliothèque suscitent l'exaspération. Le matériel informatique est jugé

---

<sup>25</sup> Libre accès : BA 481 – MA 216, 396, 494. Libre accès important : PA 145, 259, 388, 436, 499. Libre accès peu important : PA 417, 434. Collections : MA 130. Moyens financiers : MA 415.

<sup>26</sup> Rangements : PA 270, 420. Déplacement des collections : BA 154, 294 – MA 91, 323, 366, 399, 443 – PA 412. Bibliothèque de consultation : BA 102, 487 – MA 29.

<sup>27</sup> Prêt : BA 332 – MA 1, 20, 130, 216, 274, 494.

<sup>28</sup> Ressources électroniques : BA 52, 89 – MA 216, 275, 328, 364, 439 – PA 148, 270, 326, 351, 437, 444, 496. Catalogue RERO : BA 294, 343 – MA 42, 67, 494 – PA 326, 351, 374.

<sup>29</sup> Infrastructures : BA 125 – PA 310. Saleté : MA 207, 215.

différemment. Certains relèvent que les imprimantes tombent « quotidiennement » en panne, alors que d'autres jugent que les impressions sont en ordre. Un étudiant MA souhaiterait plus de prises. Les horaires d'ouverture de la bibliothèque devraient être améliorés, en particulier le week-end. Le comportement des autres usagers est une source de nuisances, notamment du fait des réservations de place indues et du bruit. Des étudiants MA relèvent également la présence de trop nombreuses personnes étrangères à la faculté<sup>30</sup>.

### 5.3.2. Services

Quelques étudiants MA et près de la moitié des enseignants font part de leur satisfaction générale et remercient notamment pour les nombreux services. Il n'y a qu'un avis contraire<sup>31</sup>. A une ou deux exceptions près, les bibliothécaires sont considérés comme gentils, serviables et très compétents ; les moniteurs aident pour l'informatique. Les critiques, formulées essentiellement par les étudiants BA, portent sur l'ordre. En effet, certains attendent des bibliothécaires qu'ils répriment les abus comme les réservations de place indues<sup>32</sup>.

### 5.3.3. Accès à l'information

Ce point n'a fait l'objet d'aucun commentaire de la part des étudiants BA. Les ressources sont considérées comme bonnes par les étudiants MA. Il faudrait toutefois faciliter l'emprunt des livres récents que les étudiants ne peuvent acheter. Par ailleurs, les livres devraient être rangés par les bibliothécaires et non par les usagers, afin d'éviter qu'ils ne se perdent<sup>33</sup>.

L'accès aux revues électroniques est la principale préoccupation des enseignants. Ces derniers le jugent insuffisant, alors que, au contraire, pour un étudiant MA le nombre de revues en ligne en biologie-médecine est excellent. Le site UNIGE n'est pas assez riche selon un doctorant qui explique trouver les articles en ligne dont il a besoin sur Pubmed ou Google. En revanche, l'accès par commande aux journaux non disponibles par abonnement est très bon<sup>34</sup>.

## 5.4. Site Mail (218 commentaires)

### 5.4.1. Infrastructures

De manière générale, la qualité des infrastructures est relevée. Les locaux sont accueillants, confortables, agréables, modernes, favorables à l'étude, voire magnifiques et « chouettes ». L'aménagement de la bibliothèque de Droit est excellent. On regrette toutefois l'absence d'atmosphère propre à la bibliothèque et d'espaces calmes<sup>35</sup>. Les chaises font l'objet de plusieurs critiques : même si leur remplacement est salué, elles grincent et sont inconfortables ou défectueuses<sup>36</sup>.

---

<sup>30</sup> Places de travail : BA 5, 56, 352, 480 – MA 158, 170, 215, 403 – PA 64. Bruit : BA 352 – MA 207, 209 – PA 64. Travaux : BA 17, 31, 125. Imprimantes : BA 125, 449 – MA 176 – PA 471. Horaires : BA 97, 352 – MA 403, 489. Comportement des usagers : BA 69, 293 – MA 94, 207. Prises : MA 297.

<sup>31</sup> Satisfaction : MA 94, 176, 266 – PA 291, 310, 336, 361, 471, 486. Insatisfaction : BA 11.

<sup>32</sup> Commentaires positifs : MA 158. Critiques : BA 69, 125, 293 – PA 38, 483.

<sup>33</sup> Ressources : MA 94. Emprunt : MA 176. Rangement : MA 440.

<sup>34</sup> Revues : MA 161, 176 – PA 38, 483. Commandes : PA 83.

<sup>35</sup> Avis positifs : BA 157, 296, 299, 333, 347, 419, 466 – MA 49, 150, 168, 196, 376. Critiques : BA 126 – MA 211, 306. Espaces tranquilles : MA 63. Espaces à aménager : PA 329.

<sup>36</sup> Chaises : BA 53, 60, 111, 116, 144, 347, 432 – MA 30, 168, 306.



Par ailleurs, la propreté laisse à désirer. Le nettoyage des tables et des ordinateurs est demandé. Mais le grief principal porte sur les toilettes, en particulier le dimanche pour les femmes. Leur état est dénoncé en des termes parfois vifs (« franchement dégueulasses et repoussantes »). On relève le manque de papier, de savon et d'essuie-mains. Le fait que les toilettes soient éloignées de la bibliothèque est également critiqué<sup>37</sup>.

Le manque de places de travail individuelles est un problème relevé tant par les étudiants BA que MA qui sont respectivement 1 sur 4 et 1 sur 10 à l'évoquer (un seul avis contraire). En revanche, le manque d'espace de travail pour groupes est beaucoup moins préoccupant, même si ces espaces sont appréciés. Une seule exception est le problème spécifique des étudiants en musicologie qui ne disposent plus d'un espace insonorisé pour leurs travaux. Nombreux sont ceux, en particulier parmi les étudiants BA, qui se plaignent de la climatisation défaillante (trop chaud en été, trop froid en hiver). Par ailleurs, la lumière trop vive peut irriter, mais la question est mineure et les avis divergent<sup>38</sup>.

Le manque de fiabilité du matériel informatique fait partie des problèmes récurrents. Les imprimantes et les photocopieuses tombent en panne ou sont lentes, tout comme les ordinateurs dont les claviers devraient être silencieux. Les lampes et les bornes ne fonctionnent pas toujours correctement. En revanche, la question des prises semble réglée : leur ajout est globalement apprécié, même si certains en voudraient plus ; par ailleurs, quelques-unes sont en panne<sup>39</sup>.

Malgré quelques avis contraires, la bibliothèque est dans l'ensemble trop bruyante, même s'il y a des exceptions comme la FAPSE. Le bruit peut s'expliquer par l'absence de cloisonnement entre les différents espaces, par des visites et par les tests de haut-parleurs. Un enseignant demande l'interdiction de la cour intérieure jouxtant Mail. Toutefois, c'est avant tout le comportement des autres usagers qui nuit au travail en bibliothèque. S'ajoutent au bruit d'autres incivilités comme la réservation indue de places de travail, la consommation d'aliments dans la bibliothèque ou le mauvais rangement de livres. Enfin, la présence d'« adolescents » fait craindre pour ses valeurs<sup>40</sup>.

Pour de nombreux étudiants BA et MA, les horaires d'ouverture des bibliothèques sont insuffisants, en particulier en période d'examens. Il faudrait une prolongation le soir, le week-end, pendant les vacances et en période d'examens, voire une ouverture 24 heures sur 24. Les avis contraires sont très minoritaires<sup>41</sup>.

---

<sup>37</sup> Ordinateurs et tables : BA 188 – MA 106, 163, 387, 500. Toilettes : BA 116, 144, 197, 292, 314, 347, 377, 401, 429 – MA 278, 387, 445, 472, 475, 485.

<sup>38</sup> Places individuelles : BA 82, 103, 104, 112, 186, 193, 197, 285, 299, 358, 373, 430, 438, 448, 464, 476 – MA 24, 93, 149, 178, 196, 239, 278, 306, 309, 389, 390, 416. Places individuelles suffisantes : BA 144. Espaces pour groupes : BA 60, 116, 432, 448 – MA 152, 168, 390, 453, 485. Température : BA 4, 95, 135, 144, 192, 214, 268, 277, 303, 314, 379, 473 – MA 26, 54, 117 – PA 57. Lumière : BA 146, 281, 432. Musicologie : MA 337, 356.

<sup>39</sup> Ordinateurs : BA 103, 347, 377, 379 – MA 26, 81, 149, 258, 413, 416, 465. Photocopieuses et imprimantes : BA 4, 103, 116, 379, 401, 414, 421 – MA 149, 306, 413, 418, 479, 502 – PA 179. Prises : BA 4, 82, 95, 144, 268, 347, 470 – MA 390, mais à nuancer avec MA 87. Bornes : MA 6. Lumières : MA 306, 479.

<sup>40</sup> Bruit : BA 35, 82, 85, 285, 341, 379, 419 – MA 26, 48, 50, 81, 178, 394, 463 – PA 201. Lieux calmes : BA 46, 347, 365. Comportement des usagers : BA 82, 85, 104, 299, 379, 419, 442, 446 – MA 30, 48, 93, 182, 410, 416, 465. Vol : MA 445.

<sup>41</sup> Horaires insuffisants : BA 40, 53, 76, 116, 144, 160, 192, 277, 338, 470 – MA 21, 24, 32, 50, 54, 61, 88, 173, 198, 318, 350, 453, 456, 463. Horaires suffisants : BA 296, 347 – MA 164 (heures « géniales »).

## 5.4.2. Services

Plusieurs étudiants BA et MA ainsi que des enseignants ont fait part de leur satisfaction générale sur la bibliothèque et ses services<sup>42</sup>.

Dans l'ensemble, les bibliothécaires sont appréciés. Plusieurs étudiants BA et MA ainsi que tous les enseignants sont sensibles à leur disponibilité, leurs compétences, leur gentillesse, leur serviabilité et leur amabilité. La qualité de leur travail est soulignée, p. ex. à la médiathèque. Il arrive toutefois que les impressions varient selon les bibliothécaires. Des critiques sont formulées, en particulier par les étudiants MA. Quelques bibliothécaires ne sont ni assez serviables ni assez aimables et manquent de réactivité. Par ailleurs, certains parlent à voix haute dans la bibliothèque. D'autres critiquent le manque de communication entre service technique et bibliothécaires lors des pannes, ainsi que la lenteur des réparations. Des étudiants MA attendent des bibliothécaires qu'ils répriment les abus et fassent régner le silence. Le travail des moniteurs en informatique est jugé plutôt sévèrement ; de plus, ces derniers n'ont pas le droit de toucher un ordinateur privé<sup>43</sup>.

## 5.4.3. Accès à l'information

Même si l'offre en livres a pu être qualifiée d'« incroyable », certains manques sont relevés comme celui de revues sur la psychologie de la santé ou des ouvrages papier en droit humanitaire. Les enseignants notent le très haut niveau des ouvrages imprimés ainsi que le caractère exceptionnel du fonds de ressources. Le maintien des quotidiens et revues disponibles en salle des journaux est demandé. Les critiques portent sur le fait que les revues sont reliées avec retard et parfois mal rangées et que les cotes ne sont pas toujours faciles à trouver. Un système de prêt entre les bibliothèques de Genève devrait être mis en place<sup>44</sup>.

Le libre accès ne donne pas pleinement satisfaction. Plusieurs étudiants BA et MA notent qu'il n'est pas toujours facile de trouver les ouvrages que l'on cherche. Les mauvais rangements provoquent la perte des livres. En Droit, certains ouvrages de référence obsolètes devraient être remplacés. L'accès aux « mémoires archivés » est insuffisant et la disparition des journaux et revues côté ETI est regrettée. En revanche, le fait d'exposer les nouveaux livres est apprécié<sup>45</sup>.

Le prêt concerne beaucoup plus les étudiants MA que BA. Le principal reproche porte sur l'absence de système unifié qui contraint à rendre les ouvrages à l'endroit même où ils ont été empruntés. Le prix du prêt inter est jugé trop élevé. Parmi les autres points, moins importants, signalons la demande d'un système de rappel automatique pour les prêts semestriels, la possibilité d'emprunter plus de livres et la prolongation de la durée du prêt en BFD<sup>46</sup>.

<sup>42</sup> Satisfaction générale : BA 60, 82, 126, 157, 189, 193, 214, 268, 314, 341, 421, 438, 442 – MA 2, 15, 39, 87, 107, 182, 196, 211, 217, 256, 265, 309, 372, 386, 389, 413 [Mail seulement], 416, 453, 454, 468 – PA 286, 329, 362, 452.

<sup>43</sup> Commentaires positifs : BA 46, 53, 191, 213, 430 – MA 15, 49, 81, 142, 149, 159, 164, 173, 205, 280, 334, 371, 376, 413, 488 – PA 19, 179, 284, 452, 482. Avis nuancés : BA 428. Critiques : BA 188, 319, 379 – MA 12, 30, 39, 123, 137, 182, 200, 283, 300, 372, 381, 387, 465, 479, 485. Moniteurs : BA 76, 193.

<sup>44</sup> Avis positifs : PA 19, 482. Maintien des quotidiens : PA 201. Critiques : PA 179, 459. Prêt entre bibliothèques : PA 62, 257.

<sup>45</sup> Libres accès positif : MA 152. Classement : BA 10, 118, 181, 191, 428 – MA 12, 149, 283, 369, 409. Classement pratique : MA 181. Rangement : BA 320 – MA 142, 409. Ouvrages manquants, perdus ou obsolètes : MA 22, 289, 376, 390. Nouveaux livres : BA 365. Mémoires : MA 33. Journaux : MA 200.

<sup>46</sup> Absence système unifié : BA 333 – MA 49, 65, 387, 455, 498. Prix du prêt inter : MA 22, 26, 65, 178. Divers : MA 19, 468, 263, 269.

Les avis sur les ressources électroniques et bases de données sont contrastés : elles sont jugées positivement, voire « à la pointe » par quelques étudiants BA et un enseignant. Toutefois, des étudiants MA estiment que l'offre en publications électroniques (documents, revues...) devrait être améliorée, un avis partagé par les enseignants. Le catalogue RERO fait l'objet de quelques critiques. Par ailleurs, la formation aux outils de recherche a pu être jugée insuffisante. Enfin, un enseignant regrette que sa suggestion d'abonnement à une revue électronique soit restée sans réponse<sup>47</sup>.

## 6. Conclusion

Le rapport suggère de grandes différences dans les relations entretenues par les usagers avec la bibliothèque. Cela tient sans doute tant aux méthodes de travail et aux traditions propres aux différentes facultés de l'UNIGE dont dépendaient précédemment les bibliothèques, qu'à des circonstances particulières. Ainsi, en Médecine et en Sciences, la bibliothèque est un lieu de travail important pour les étudiants, mais la part du support électronique dans la recherche d'information est prépondérante. A l'inverse, en Lettres, la bibliothèque est non seulement un lieu de travail, mais elle demeure aussi un outil de recherche fondamental, dans certains départements du moins. Même si le support électronique y joue un rôle croissant, il est loin d'avoir supplanté l'usage du papier. Les facultés de Droit, SES, Théologie et FTI se situent entre ces deux pôles, avec d'importantes nuances.

Autre différence, cette fois-ci selon les catégories. Les étudiants BA souhaitent avant tout une bibliothèque conviviale qui offre de bonnes conditions pour l'étude. En revanche, l'utilisation des outils de recherche d'information est une préoccupation secondaire. A l'inverse, les enseignants mettent l'accent sur les moyens de rendre plus performants les outils de recherche, en particulier en ligne.

Le rapport permet de situer un certain nombre de problèmes concrets, qu'ils soient généraux (horaires, prêt, accès aux revues électroniques) ou sectoriels (propreté, bruit). Malgré les contraintes financières présentes, il reste à espérer que, en lien avec l'élaboration du plan stratégique de la Bibliothèque de l'Université de Genève 2014-2017, il contribue à mieux cerner les besoins des usagers, afin de rendre plus performante la gestion de l'information scientifique.

Division de l'Information Scientifique

Commission tripartite des bibliothèques  
Groupe « Analyse des besoins » / CSH

---

<sup>47</sup> Avis positifs : BA 157, 181 – PA 19, 327. Critiques : BA 118 – MA 12, 289, 455, 462, 474 – PA 62, 190, 204, 286, 368. Formation : MA 280. Demande sans réponse : PA 286.