

ENQUÊTE DE SATISFACTION
POUR
L'ASSOCIATION GENEVOISE DES
BIBLIOTHÉCAIRES ET PROFESSIONNELS
DIPLOMÉS EN INFORMATION DOCUMENTAIRE
AGBD

RAPPORT

06.06.2011

Travail réalisé par :

Anne-Clémence Bosson, Béatrice Moser, Anaëlle Racordon, Noemi Beuret

Professeur responsable :

Michel Gorin

Mandants :

Pierre Boillat
Président de l'AGBD
Conservatoire et
Jardin botaniques de la Ville de Genève
Bibliothèque
Chemin de l'Impératrice, 1
1292 Chambésy
Tél : 022 418 51 77
pierre.boillat@ville-ge.ch

Marie-Aude Python
Adjointe scientifique
Direction du Département de la
culture de la Ville de Genève
Route de Malagnou, 19
Genève
Tél : 022 418 65 08
Marie-Aude.Python@ville-ge.ch

Table des matières

1.	Introduction.....	1
1.1.	Le mandat	2
1.2.	Enquête préliminaire	3
1.3.	Objectifs du travail.....	4
2.	Recherches documentaires	4
3.	Méthodologie de travail.....	9
3.1.	Démarche suivie	9
3.1.1.	Méthode pour le recueil des données	9
3.2.	Organisation du travail	10
3.3.	Dépouillement et interprétations des résultats	11
4.	Problèmes rencontrés lors de l'enquête.....	12
5.	Analyse	14
6.	Recommandations	51
7.	Conclusion et perspectives.....	54
8.	Annexes	55
8.1.	Réponses aux questions ouvertes	55
8.2.	Enquête préliminaire	67
8.3.	Introduction à l'enquête de satisfaction: lettre du Président de l'AGBD.....	70
8.4.	Version finale du questionnaire de satisfaction	71
8.5.	Hypothèses	81
8.6.	Plan de travail	84
8.6.1.	Calendrier des tâches.....	84
8.6.2.	Analyse des heures	85
9.	Communication avec les mandants	85
10.	Bibliographie	91

1. Introduction

Présentation de l'AGBD

L'association genevoise des bibliothécaires et professionnels diplômés en information documentaire (AGBD) est une association à but non lucratif. Créée en 1972 dans le but de défendre les intérêts professionnels des bibliothécaires, c'est un groupe d'intérêt de l'association Bibliothèque Information Suisse (BIS). Pour devenir membre de l'AGBD, il faut être diplômé en sciences de l'information documentaire (AID, EBG/ESID, ABS/BBS, HES ou CESID), ainsi qu'habiter ou travailler dans le canton de Genève.

En plus de sa mission de base, l'association promeut la coopération entre les bibliothèques de tous types et collabore avec les différentes associations de bibliothécaires régionales et nationales. Elle a également pour objectif d'être attentive à l'évolution du marché du travail et d'informer les autorités, les employeurs et le public des responsabilités des bibliothécaires.

Au début de notre enquête, l'AGBD comptait 302 membres. Son comité est constitué de 5 membres :

- Pierre Boillat, président de l'AGBD
- Marc Le Hénanf, trésorier
- Marie-Aude Python Curtet, secrétaire/archives
- Jean-Philippe Accart, vice-président et relations internationales
- Alexandre Boder, webmaster

Afin de nous renseigner au mieux sur l'association, sur les conseils de Mme Python, nous avons dans un premier temps décidé d'aller visiter le dépôt des bibliothèques universitaires (DBU) où se trouvent les archives de l'AGBD. Nous avons rencontré Mme Anita Matteazzi, ancienne membre du comité, qui nous a fait une petite présentation de ces archives et a répondu à nos questions au sujet de l'association. Nous avons ensuite pris connaissance de ce fonds, en nous concentrant principalement sur les procès-verbaux du comité, la comptabilité et la publicité, les voyages, visites et Midis-AGBD, ainsi que les nombreux Hors-Texte. Constatant qu'une seule visite ne suffisait pas, nous nous sommes rendues une seconde fois au DBU afin surtout de sélectionner les Hors-Texte susceptibles de nous intéresser pour notre enquête.

1.1. Le mandat

Nous réalisons ce mandat pour l'association genevoise des bibliothécaires et professionnels diplômés en information documentaire.

Après 30 ans d'existence, l'AGBD rencontre des difficultés à recruter de nouveaux membres, et constate également un manque d'intérêt pour ses prestations et pour la vie associative. L'AGBD observe une motivation insuffisante de la part de ses membres et souhaite trouver des solutions pour y remédier.

Nous avons été mandatées pour élaborer un questionnaire de satisfaction dans le but de récolter l'avis des membres et de proposer des recommandations pour tenter d'améliorer la situation.

Durant ce travail, nous avons été suivies par les personnes suivantes :

- Monsieur Pierre Boillat, président de l'AGBD
- Madame Marie-Aude Python, secrétaire de l'association
- Monsieur Michel Gorin, responsable pour la HEG de notre travail
- Monsieur Alexandre Boder, webmaster de l'association, consultant pour la partie site Web de notre rapport

Nos objectifs généraux étaient de :

- Mesurer le degré de satisfaction des membres de l'AGBD à l'aide d'un questionnaire
- Identifier les attentes des membres afin d'aider l'AGBD à adapter ses prestations
- Identifier les modes de communication souhaités par les membres
- Proposer des mesures stratégiques visant à promouvoir la participation des membres à la vie associative
- Identifier l'image que reflète l'AGBD auprès des professionnels non affiliés

Ensuite, nos objectifs spécifiques consistaient à :

- Rédiger un questionnaire complet, le plus succinct possible, et obtenir le plus de résultat possible
- Identifier les raisons pour lesquelles l'AGBD a de la peine à recruter de jeunes diplômés et proposer des mesures pour y remédier
- Identifier les moyens de promotion de l'association et proposer des améliorations
- Identifier les activités que l'association propose, leurs points forts et points faibles

1.2. Enquête préliminaire

Ce mandat nous a été proposé pour faire suite à une enquête préliminaire menée par M. Boillat. Intitulée « Enquête Arraiolos », elle a été réalisée auprès de 13 responsables de bibliothèques genevoises¹ entre fin 2008 et début 2009. Le résultat de cette enquête a été publié dans le numéro 89 d'Hors-Texte.

L'idée principale de cette enquête était que les responsables affiliés à l'AGBD, comme certains de leurs collaborateurs, pouvaient transmettre leurs propositions visant à améliorer ou diversifier les activités de l'association.

L'entretien s'était déroulé sous la forme d'une discussion informelle orientée sur 3 axes :

- ***l'image que ces responsables ont de l'AGBD***
- ***leurs attentes vis-à-vis d'une association professionnelle locale telle que la leur***
- ***leur vision de l'avenir de la profession***

À la fin de l'entretien, il leur a été posé la question de savoir s'ils seraient favorables à une fusion de l'AGBD avec BIS².

Leur **image de l'association** se résume aux actions qu'elle a menées pour défendre la profession et lors de la réévaluation des fonctions. De plus, le succès d'Hors-Texte a son importance, étant donné qu'il fait l'unanimité des sondés. Certains d'entre eux estiment que l'AGBD constitue un lieu d'échange, d'autres pensent qu'il faudrait proposer aux membres des prestations concrètes. Enfin, les responsables sont d'avis que leur association devrait travailler à véhiculer une image plus moderne de la profession aux yeux du public.

Concernant **les attentes**, des responsables pensent qu'il faudrait mener des actions concrètes, faire évoluer l'association et créer de nouvelles prestations, en tenant compte des propositions suivantes, parmi d'autres :

- ***proposer de nouveaux services aux membres*** : formation continue avec attestation, voyages d'études en relation avec le travail en SID, conférences, explication des différences entre les niveaux de diplômes professionnels, carnet d'adresses de spécialistes
- ***rendre visible l'association auprès des collectivités***, étant donné que l'association est une représentante du métier. En ce sens, l'AGBD pourrait ainsi œuvrer contre les stéréotypes qui freinent l'évolution de la profession
- ***présenter l'association dans les bibliothèques*** dont les responsables ont donné leur accord, avec l'idée d'inciter les bibliothécaires à s'affilier aux associations professionnelles
- ***envoyer la plaquette de l'AGBD dans les bibliothèques avec les numéros d'Hors-Texte*** sans abonnement au préalable

¹ Des bibliothèques « communales, scolaires, universitaires, d'organisations internationales, de centres de documentation ou de services d'archives ». P. 21, Hors-Texte 89.

² Bibliothèque Information Suisse

- **regrouper l'association avec** l'Association of International Librarians and Information Specialists (AILIS), le Groupe romand de documentation (GRD) et la Communauté de travail des bibliothèques suisses de lecture publique (CLP)
- **devenir une plateforme d'échange pour les bibliothèques** au niveau communal par exemple

L'avenir de la profession est formulé ainsi : *adaptation, gestion de l'information, médiation, réseau et ressources électroniques.*

Enfin, au sujet de la question de **la fusion de BIS avec l'AGBD**, 5 répondants la refusent car ils estiment que l'association perdrait son identité locale, tandis que 8 personnes voudraient que les associations professionnelles se réunissent pour devenir plus fortes.

1.3.Objectifs du travail

Nos mandants souhaitaient obtenir 10% des réponses sur les 302 membres comptabilisés au début du mandat. Nous avons obtenu 82 réponses au total, c'est-à-dire 27% des membres, ce qui est une réussite.

Objectifs généraux :

- Mesurer le degré de satisfaction des membres de l'AGBD à l'aide d'un questionnaire
- Identifier les attentes des membres afin d'aider l'AGBD à adapter ses prestations
- Proposer des mesures stratégiques visant à promouvoir la participation des membres à la vie associative
- Cerner l'image que reflète l'AGBD auprès des professionnels

2. Recherches documentaires

BIBLIOTHEQUE CENTRALE, OBSERVATOIRE DES USAGES. *Synthèse de l'enquête menée auprès du public de la bibliothèque centrale en mars 2008*. Paris : SCD Université Paris Diderot, 2009. 42p.

La « Synthèse de l'enquête menée auprès du public de la bibliothèque centrale en mars 2008 » nous a principalement été utile d'un point de vue méthodologique, afin d'identifier des éléments importants dans un rapport. Nous avons apprécié le chapitre « *Modalités pratiques* » qui décrit de manière concise le contexte, les objectifs et la méthode utilisée. Bien que bref, ce chapitre nous a permis de déceler divers aspects que nous avons décidé de reprendre dans notre propre rapport. Nous pouvons également relever l'intéressante mise en page de l'analyse et l'excellente conclusion qui reprend tous les points importants de leur enquête (l'utilité de l'enquête à court et long terme, quelques conclusions et des recommandations pour le suivi de l'enquête).

Le point négatif de ce travail serait en revanche la mise en page du questionnaire, qui s'avère être plutôt un contre-exemple.

CARDINAUX Aurélie, CHRISTEN Anne, BEZENCON Christophe. *Groupe Romand de la communauté de travail des bibliothèques suisses de lecture publique : enquête de satisfaction rapport final*. 2008. 65p. Projet en Gestion de l'information, Filière information documentaire, Haute école de gestion de Genève

L'enquête de satisfaction du Groupe romand de la communauté de travail des bibliothèques suisses de lecture publique (CLP) réalisée par Aurélie Cardinaux, Anne Christen et Christophe Bezencon, a été pour nous un véritable modèle de base pour la réalisation de notre mandat. Nous nous en sommes fortement inspirées pour la rédaction de notre rapport et la création de notre questionnaire. Selon nous, le point fort de cette enquête était sa lisibilité. En effet, nous avons trouvé que les courtes explications au début de chaque nouveau chapitre/ sous-chapitre, ainsi que les résumés encadrés et grisés à la fin de chaque section facilitent sensiblement le repérage et la lecture rapide des points capitaux. Mais c'est surtout du point de vue méthodologique que ce travail nous a été le plus profitable. Après sa lecture, nous avons par exemple décidé d'introduire une annexe similaire au « *Tri à plat* » permettant un accès à la totalité des résultats et en même temps une vision d'ensemble des résultats bruts.

COLLAUD, Marie-Chantal. *Comment créer et animer une association*. 2e éd. rev. Lausanne : Réalités sociales, 1993. (Collection Travail social).

Le livre de Marie-Chantal Collaud « Comment créer et animer une association » nous a donné quelques pistes pour comprendre l'organisation et le fonctionnement général d'une association. C'est surtout le chapitre 5 « *Faire connaître votre association* » qui nous a concrètement servi lors de la réalisation de notre travail, car il nous a aidées à appréhender le sujet de la publicité au sein de l'AGBD. Ainsi, selon l'auteur, pour dynamiser une association, il faut entretenir les contacts avec les adhérents, informer les membres de l'association lors de rencontres ou par l'envoi de circulaires, de lettres d'information et de bulletins. Cela peut aussi se faire sous la forme de présentations attractives et concises susceptibles d'intéresser les membres. Il s'agit parfois également de sonder les membres sur leurs attentes et les besoins réels.

L'entretien de contacts vers l'extérieur (par l'échange de conseils ou l'organisation de manifestations communes) s'avère tout aussi important pour accroître le dynamisme.

Mais au final, pour pouvoir réaliser toutes ces actions, il est nécessaire, voire crucial d'établir d'abord un plan de communication. Il faut s'en donner les moyens en prévoyant un budget spécial pour la communication.

GANASSALI, Stéphane, *Les enquêtes par questionnaire avec Sphinx : [toutes les étapes de la réalisation d'une enquête par questionnaire, plus de 60 applications avec leurs corrigés, sur le CD-ROM le logiciel Sphinx adapté à la réalisation de tous les exercices]*. Paris : Pearson Education, 2009. 263 p.

Nous n'avons pas eu le temps de lire la totalité de « Les enquêtes par questionnaire avec Sphinx » de Stéphane Ganassli. Néanmoins, il nous a servi à trouver quelques manipulations utiles pour la réalisation du questionnaire et sa mise en ligne.

SINGLY, François de. *L'enquête et ses méthodes : le questionnaire*. 2e éd. Refondue. Paris : Armand Colin, 2008. (Sociologie ; 128)

« L'enquête et ses méthodes : le questionnaire » de François Singly est un livre conçu pour les personnes souhaitant concevoir un questionnaire de sociologie. Même s'il n'était pas adapté à notre domaine, ce volume nous a permis de découvrir concrètement comment construire notre questionnaire et réaliser une analyse des résultats. Nous avons notamment appris l'importance des hypothèses, d'une bonne réflexion précédant la construction de l'enquête et d'un bon compte-rendu des résultats. Nous avons aussi pu prendre connaissance des règles de formulation des questions, comment réaliser des variables croisées et comment élaborer de bons tableaux.

POISSENOT Claude, RANJARD Martine, *Méthodologie 3 : mesurer la satisfaction, connaître les attentes et rénover une offre de services*. In *Usages de bibliothèques : approches sociologique et méthodologique*. Presse de l'ENSSIB, école nationale supérieure des sciences de l'information, 2005. 279-316 (Les cahier de l'ENSSIB)

Le manuel de Sophie Ranjard « Usages des bibliothèques » est une méthodologie pour construire et tirer profit d'une enquête de satisfaction.

Nous nous sommes principalement intéressées au chapitre *Mesurer la satisfaction, connaître les attentes et rénover une offre de services* qui, dans un premier temps, nous précise comment nuancer les questions pour en déduire le niveau de satisfaction des répondants. Dans un deuxième temps, il nous explique comment recueillir les réponses et les interpréter. Ensuite, il nous donne encore des pistes pour constituer un rapport de qualité tout en répondant aux attentes des utilisateurs.

Dans ce chapitre, nous apprenons que la mesure de la satisfaction des usagers doit tenir compte des enjeux suivants :

- L'évaluation du degré d'atteinte des objectifs d'un service
- L'existence d'une communication entre une institution et ses usagers (élément important voir déterminant pour l'enquête)
- L'évolution de l'offre de services
- L'identification de la raison de la baisse de fréquentation d'un service (notamment lors de changements de pratiques)
- La récolte des attentes des usagers
- Le respect de la qualité de service

Nous avons également pu en dégager quelques règles de construction d'un questionnaire de satisfaction. Un tel sondage doit donc comporter:

- Un emploi d'échelles adaptées avec des niveaux de satisfaction : verbales ou chiffrées (par ex. pleinement, moyennement, peu, pas du tout satisfait)
- Une attention particulière au vocabulaire
- Un certain nombre de modalités de réponses et les équilibrer (par ex. 2 positives = 2 négatives)
- Un ordre minutieux des modalités de réponses
- Un regroupement des modalités de réponses permettant une meilleure analyse des niveaux de satisfaction
- Des questions ouvertes orientées sur la communication, le fonctionnement, l'organisation, les services, c'est-à-dire traitant des attentes des usagers
- Une question ouverte sur tous les sujets de l'enquête en fin de questionnaire

Une partie du chapitre précise aussi que la planification du changement passe par le renouvellement des offres de service et le développement de services au moyen de portails personnalisés, permettant aux utilisateurs ne pouvant pas se déplacer d'y avoir accès, ce que nous avons trouvé particulièrement juste et intéressant à relever.

BURGY Etienne : Une enquête de satisfaction à la BPU. In : *la bibliothèque de Genève* : en 2005, 2006, 2007. BGE, Genève. 2005. P 15-28

« Une enquête de satisfaction à la BPU » d'Etienne Burgy est une publication faisant le point sur les résultats d'un sondage mené à la bibliothèque publique et universitaire de Genève. Après les travaux de modifications amenées de 1998 à 2004, la direction de la BGE, anciennement BPU, souhaitaient savoir ce qu'en pensaient les usagers. Le questionnaire s'intéressait entre autres à l'image de la bibliothèque, à la perception de ses services et aux profils des répondants, étudiants ou non. Les questions principales ciblaient les prestations proposées dans les zones publiques du bâtiment. Le but était de découvrir s'ils étaient

satisfaits des collections et des horaires d'ouvertures. L'enquête interrogeait aussi bien les connaissances que les avis personnels des usagers.

Ce document nous a fourni un aperçu de la manière dont se construit une enquête de satisfaction, mais également comment en présenter les résultats.

DUFON, Yves. *ADDNB, Association pour le Développement des Documents Numériques en Bibliothèques. Résultats d'enquête [enquête auprès des adhérents, réalisée par Internet du 06.06.2005 au 19.08.2005]*. DonnezVotreAvis.com. Paris : DonnezVotreAvis.com, août 2005. p. 25

L'enquête de Yves Dufon « ADDNB, Association pour le Développement des Documents Numériques en Bibliothèques. Résultats d'enquête » est principalement intéressante du point de vue de la mise en page. Elle nous a permis de prendre connaissance avec une autre forme de présentation de rapport au niveau du style, de la forme des questions et de la présentation des données. Nous avons pu apprécier les graphiques simples, clairs ainsi que les questions bien orientées et très correctement rédigées.

Cependant, ce travail n'a pas pu nous servir de référence d'un point de vue méthodologique. En effet, il manque une introduction présentant les objectifs de l'enquête, ainsi qu'une présentation de l'association et une conclusion. De plus, les modalités de réponses sont beaucoup trop longues et les commentaires trop brefs.

HELLY Perrine. *LIBQUAL+ à l'UBO : une enquête de satisfaction des usagers en bibliothèques*. 2009. 7p. Note de synthèse à l'attention de M. le directeur de l'IUFM de Bretagne. Université de Bretagne occidentale.

« LibQual+ à l'UBO » est un résumé de 7 pages qui présente une enquête de satisfaction de l'Association of Research Libraries. Il s'agit d'un document très simple se limitant aux points les plus importants : présentation et mise en place de l'enquête, intérêt de l'enquête, coût, campagne de communication, dépouillement et interprétation des résultats et démarche sur le long terme. Toutefois, le questionnaire en lui-même n'est pas inclus. Ce document ne nous a été utile que pour le rapport intermédiaire.

DOS SANTOS Florence, NORELLI Elena, RENOUF. *Application de la démarche qualité à la Bibliothèque municipale de Meyrin : réalisation d'une enquête de satisfaction*. 2008. 100p. Travail de Bachelor réalisé en vue de l'obtention du Bachelor HES. Filière information documentaire. Haute école de gestion de Genève, 2008

Dans l'enquête de la Bibliothèque Municipale de Meyrin « Application de la démarche qualité à la Bibliothèque municipale de Meyrin : réalisation d'une enquête de satisfaction. », nous avons pu relever uniquement quelques éléments ponctuels importants pour la rédaction du rapport, en particulier la partie de l'analyse. Suite à sa lecture partielle, nous avons par exemple trouvé intéressant de rajouter des recommandations dans notre rapport avec des perspectives d'amélioration. Nous en avons également repris quelques idées de mise en page.

DONDAINAZ Patrick, *Enquête de satisfaction sur la communication de l'administration communale de Champéry*. 2007. 112p. Travail de diplôme. Filière économie d'entreprise, Haute école spécialisée du valais, 2007

Le travail de diplôme de Patrick Dondainaz « Enquête de satisfaction sur la communication de l'administration communale de Champéry » identifie les moyens de communication utilisés par les pouvoirs publics, les attentes et besoins des habitants et présente des propositions afin d'améliorer cette communication. Nous avons pu apprécier sa clarté et nous inspirer de sa structure. Après sa lecture nous avons notamment souhaité inclure des chapitres qui s'en inspirent : *Les méthodes pour le recueil des données, Les problèmes rencontrés pour réaliser cette enquête et Recommandations sur la base des constats*.

3. Méthodologie de travail

3.1. Démarche suivie

3.1.1. Méthode pour le recueil des données

Notre travail consistait à évaluer le niveau de satisfaction des membres de l'AGBD à partir d'un questionnaire. Tout au long de ce travail, nous nous sommes référées aux résultats de notre questionnaire qui étaient nos principales sources de données.

Afin de le construire correctement, nous voulions commencer par nous renseigner le plus possible au sujet de l'association. Dans un premier temps, nous avons procédé à des recherches bibliographiques. Hors-Texte nous a été d'une grande aide dans ce début de travail, notamment l'« Enquête Arraiolos » qui a été notre point de départ. Nous nous sommes ensuite informées sur le fonctionnement des associations en général et avons lu de nombreuses enquêtes. Grâce à des discussions avec nos mandants, nous avons pu aussi un peu mieux comprendre le fonctionnement de l'AGBD. Ce fut pour nous une aide précieuse, car ils nous ont fourni de nombreuses pistes. Dans un second temps, nous sommes allées visiter les archives de l'AGBD. Nous nous y sommes rendues par deux fois, ce qui nous a réellement aidées à nous mettre en contexte et à comprendre les missions de l'AGBD. Toutes ces recherches nous ont permis de rédiger plus concrètement le questionnaire.

Pour créer le questionnaire final, nous avons employé Sphinx, logiciel d'enquête permettant aussi le dépouillement des résultats et leur mise en forme. Nos brouillons furent bien sûr préalablement rédigés sur Microsoft Word, Sphinx ne se prêtant pas à ce genre de manipulations. En effet, il est uniquement prévu pour mettre le questionnaire en forme.

Une fois le questionnaire terminé, nous avons à nouveau utilisé Sphinx pour le mettre en ligne, le rendant accessible au moyen d'une URL. Celle-ci était fournie automatiquement par le logiciel. Nous l'avons ensuite envoyé par courriel ou par lettres à tous les membres pour qu'ils puissent répondre à l'enquête. Par la suite, le logiciel Sphinx a comptabilisé pour nous le nombre de personnes ayant répondu et a stocké leurs réponses brutes. Ce procédé nous a permis d'éviter de devoir compter nous-même le nombre de réponses et de faire ainsi des erreurs.

Par ailleurs, M. Boillat nous a transmis une lettre d'introduction de l'enquête destinée aux membres dans laquelle il expliquait le contexte de l'enquête. Cette démarche conférait un caractère plus formel à notre demande, nous permettant sans doute de récolter plus de réponses.

Le questionnaire a été mis à disposition des membres pendant deux semaines après les vacances de Noël, entre le 10 et le 24 janvier 2011. Ce délai nous semblait raisonnable, car nous avons estimé que les membres répondraient pour la plupart relativement rapidement. Mettre le questionnaire en ligne à cette période-là était important, car il fallait impérativement éviter les périodes de Noël ou de février, dates où les gens sont en vacances. De plus, il nous fallait prendre du temps pour effectuer une relance de l'enquête auprès des membres. Cette relance n'a pu être faite que par l'envoi de courriels entre le 24 et le 31 janvier, délai qui nous semblait suffisant pour que les derniers participants puissent répondre à l'enquête.

Une fois les résultats obtenus, nous avons grâce à Sphinx élaboré des réponses sous formes de graphiques et de tableaux permettant une interprétation plus aisée des données. La dernière étape de notre travail, consistant à la rédaction de l'analyse des résultats, s'est ensuite faite sur la base de ces résultats.

3.2.Organisation du travail

Dès le début de notre travail nous avons opté pour une organisation soutenue et la plus structurée possible. Notre horaire nous a permis de nous réunir une matinée par semaine, à savoir les lundis de 8h30 à midi. Ce temps à disposition a été très bénéfique car nous pouvions ainsi être toutes réunies et avancer au mieux dans notre travail. En effet, celui-ci exigeait que nous travaillions toutes ensemble, tout particulièrement lorsqu'il s'agissait de mettre au point le questionnaire. Chacune a donc pu partager ses idées avec les autres et les corrections ont toujours été faites en commun. Toutefois, nous nous sommes vite rendues compte que cette plage horaire ne serait pas suffisante pour mener à bien notre projet. Nous nous sommes donc organisées afin de nous voir également à d'autres moments de la semaine. Ainsi, nous avons aussi travaillé de manière individuelle, surtout lors du 2^{ème}

semestre. Au milieu de ce 2^{ème} semestre, nous avons décidé de nous réunir les mercredis soirs après les cours, en plus du lundi matin, afin d'avancer un maximum dans nos tâches. Enfin, nous profitons de certaines pauses de midi pour nous voir afin de faire le point sur l'avancée du travail.

Tout au long de notre mandat, nous avons pris soin d'attribuer à chacune des tâches spécifiques que nous effectuions en tournus afin que le travail soit bien réparti. Par exemple, pendant quelque temps une personne était chargée de la communication avec les membres et les mandants, puis c'était au tour d'une autre. Nous avons procédé de la même façon concernant le carnet de bord. Mais cette organisation n'était bien sûr pas figée et pouvait changer selon les besoins du moment.

Le dépouillement des résultats ainsi que l'analyse de l'enquête ont été principalement effectués en groupe, mais pour des raisons d'organisation certaines parties ont été rédigées individuellement, puis vérifiées par les autres. En ce qui concerne le rapport final, nous avons décidé de rédiger certaines parties en groupe (introduction, recommandations, conclusion) et de se partager les autres chapitres afin d'être plus efficaces.

Pour l'ensemble du travail, une sorte de répartition s'est faite de manière naturelle en fonction des points forts et points faibles de chacune. Lorsqu'une personne du groupe se sentait par exemple plus à l'aise avec une tâche en particulier, elle se concentrait alors plus dessus. Notre travail a, de la sorte, été plus productif.

En ce qui concerne l'organisation de nos fichiers de travail, nous avons essentiellement utilisé le disque G de l'école, sur lequel nous avons créé un dossier commun. Celui-ci nous a permis d'ajouter au fur et à mesure les nouveaux fichiers créés (au format Word ou PDF), dans des dossiers bien précis. Le seul inconvénient était que la plupart d'entre nous n'avaient pas accès à ce disque chez elles, c'est la raison pour laquelle nous avons également créé un GroupSpace. Cet outil collaboratif permettant un partage et un stockage des documents, pouvait se révéler pratique lorsque nous voulions travailler en dehors de l'école, notamment pendant les vacances. Il nous a une fois ou l'autre permis de communiquer via le forum, qui s'est malheureusement avéré être très lent.

Tout au long de ce projet, nous avons également beaucoup communiqué par email afin de nous tenir respectivement au courant de l'avancée du travail.

3.3. Dépouillement et interprétations des résultats

Sur le logiciel Sphinx, le dépouillement des questionnaires se fait plus ou moins automatiquement. Nous avons simplement dû exporter les résultats qui étaient alors présentés sous forme de graphiques et de tableaux et que nous allions par la suite pouvoir analyser.

Dans un premier temps, nous avons pris connaissance des résultats et des différents tableaux présentés dans Sphinx. Nous avons également pu lire les nombreux commentaires des membres ainsi que les réponses aux questions ouvertes, ce qui nous a permis de nous faire une première idée. En parcourant ces différents résultats, nous nous sommes chacune

de notre côté demandé ce que nous pouvions en tirer et si l'on pouvait déjà remarquer quelques tendances.

Nous nous sommes ensuite interrogées au sujet de la mise en forme et de la pertinence de l'ensemble des résultats. En effet, nous ne savions pas sous quelle forme nos mandants souhaitaient que nous présentions les données récoltées ni si chaque résultat était assez pertinent et intéressant pour être analysé en profondeur. Une rencontre avec Mme Python, notre mandante, nous a permis d'éclaircir ces points.

Une fois l'analyse de chaque chapitre faite, nous avons décidé de croiser les résultats de certaines questions au moyen du système de « tri croisé » proposé par le logiciel Sphinx. Ainsi, nous avons pu déterminer un plus grand nombre de variables à analyser, afin de fournir des conclusions d'enquête plus précises. Toutefois, nous avons dû faire une sélection de ces « tri croisés » car tous n'étaient pas pertinents.

En ce qui concerne les graphiques, nous avons fait le choix de présenter les résultats de l'enquête sous la forme de pourcentage plutôt qu'en nombre de personnes, afin que les lecteurs de l'enquête ne soient pas obligés de réfléchir au nombre de personnes ayant répondu pour chaque variable.

Ayant rencontré des problèmes de lisibilité et de mise en page avec les graphiques du logiciel Sphinx, nous avons décidé de tous les reconstruire avec Excel.

4. Problèmes rencontrés lors de l'enquête

La majorité de nos problèmes ont été causés par le logiciel Sphinx. Il n'est absolument pas intuitif et il n'offre pas une excellente maniabilité. Il « bug » également très facilement. Laure Mellifluo nous a été d'une grande aide pour trouver des solutions, car elle a toujours été en mesure de répondre à nos questions. Le Centre Info de la Haute école de gestion (HEG) nous a également aidées à deux reprises. Mais nous avons aussi eu des difficultés à nous retrouver en groupe au complet lorsque nous devons régler ce genre de problème. Ensuite, Excel nous a compliqué la tâche lors de la refonte de la majorité des graphiques tirés de Sphinx, ceux-ci n'étant pas très clairs ni très élaborés.

Nous avons perdu énormément de temps avec Sphinx lors des diverses manipulations, si petites soient-elles. Il fallait au préalable comprendre comment l'exécuter, ce qui nous prenait du temps, et résoudre les bugs qui se produisaient. Il y en avait constamment et c'était très pénible. De plus, Laure nous avait transmis une marche à suivre afin de nous guider pour les étapes les plus importantes. Malheureusement, elle était incomplète et ne suffisait parfois pas pour terminer la manœuvre. Nous n'avons pas pu trouver de guide d'utilisation de Sphinx expliquant clairement toutes les manipulations du logiciel, que cela soit dans les bibliothèques ou sur Internet. Néanmoins, nous nous sommes aidées d'un ouvrage proposant un mode d'emploi de Sphinx, existant également en ligne. Mais celui-ci était très sommaire.

Les premiers problèmes se sont posés dès que nous avons commencé à entrer les questions sur Sphinx. Nous avons prévu certaines questions avec des choix multiples, mais bien que le logiciel présente cette possibilité, nous avons eu du mal à comprendre la manière de les mettre en place afin que tout apparaisse comme nous l'avions prévu. Il en est de même pour le dépouillement et l'analyse des résultats, vu que sa façon de traiter les choix multiples n'est pas toujours compréhensible.

En élaborant le questionnaire au moyen du logiciel, nous avons dû créer des titres significatifs aux questions car ils étaient les seuls à apparaître lors de l'exportation des données et de leur affichage en tableaux. Même ainsi cela n'a pas suffi. Après l'exportation des tableaux, nous ne savions plus très bien à quelles questions ils se rapportaient, ce qui rendait l'identification difficile.

Une fois le questionnaire achevé, nous avons rencontré beaucoup de difficulté à le mettre en ligne. Des erreurs de manipulation ou de paramétrage de la session nous servant à utiliser Sphinx rendaient la manœuvre impossible. Le Centre Info nous a finalement aidées à résoudre le problème.

Suite à l'envoi des courriers papiers et électroniques comportant l'adresse du site où les membres pouvaient répondre à l'enquête, nous nous sommes aperçues qu'un bug apparaissait à la fin du questionnaire où deux tableaux déjà présents au début se superposaient à la fin. Les enquêtés auraient pu y cocher leurs réponses et ainsi fausser les résultats de l'enquête. Malgré un après-midi entier passé à essayer de résoudre ce problème sans succès, nous avons alors décidé de passer outre en prévenant les répondants.

Durant l'analyse, nous avons créé des tableaux croisés pour mettre certaines variables en relation et obtenir ainsi plus de résultats. Néanmoins, le fait que le logiciel génère des tableaux croisés de manière automatique entraîne certaines difficultés de manipulation. Nous avons eu du mal à trier les tableaux croisés des tableaux simples. La solution n'ayant pas été trouvée, il nous a fallu contourner le problème en transférant les tableaux sur un document Word, ce qui nous a permis d'ajouter des commentaires.

Récemment nous avons également eu la mauvaise surprise de trouver Sphinx bloqué, car nous ne pouvions plus nous connecter à notre session. Le Centre Info a été une fois de plus une aide précieuse pour résoudre ce problème.

Notre principal souci a été de ménager des heures en dehors des plages horaires prévues par l'enseignement, afin que nous puissions travailler ensemble. Plusieurs rendez-vous ont été manqués et nous devons souvent travailler à deux ou trois sur quatre. Sans ce désagrément non négligeable, nous aurions pu travailler de manière plus efficace. Heureusement, nous avons convenu d'un jour fixe pour travailler sur notre mandat et avons donc pu le terminer dans le délai imparti.

D'autres problèmes sont survenus avec Excel du moment où nous avons décidé de recréer les graphiques générés par Sphinx, à cause de leur manque d'ergonomie : police trop petite, mots coupés dans les entrées des tableaux etc. De plus, sur Sphinx, le moindre changement dans les tableaux nous obligeait à retourner sur la session du logiciel, de faire la manipulation, de copier le résultat dans un fichier Word, puis d'envoyer le fichier sur une

adresse mail. Malheureusement, Excel nous a aussi posé quelques soucis. Les chiffres changeaient dès que nous tentions de les transformer en pourcentages. Nous avons alors trouvé le moyen de formater les données afin que le système accepte des pourcentages avec virgule, sans les arrondir par défaut.

5. Analyse

À la clôture de l'enquête nous avons pu comptabiliser 82 membres ayant répondu au questionnaire, ce qui correspond à 27% de réponses sur les 302 personnes affiliées à l'association au moment où nous avons débuté notre travail.

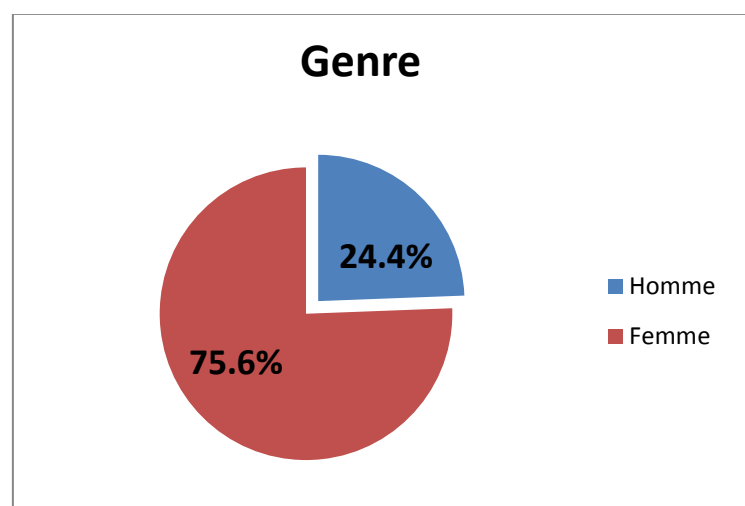
Pour des raisons de concision, nous avons fait le choix d'évoquer au masculin les membres qui ont répondu aux questions de l'enquête.

En ce qui concerne les commentaires et les réponses aux questions ouvertes, nous avons cité et présenté seulement qu'une petite partie des avis, afin d'alléger le rapport et de mettre en avant les commentaires les plus pertinents. La version complète figure dans les annexes. Toutes les citations ont été reproduites sans effectuer de correction au niveau de l'orthographe ou de la syntaxe.

Qui êtes-vous ?

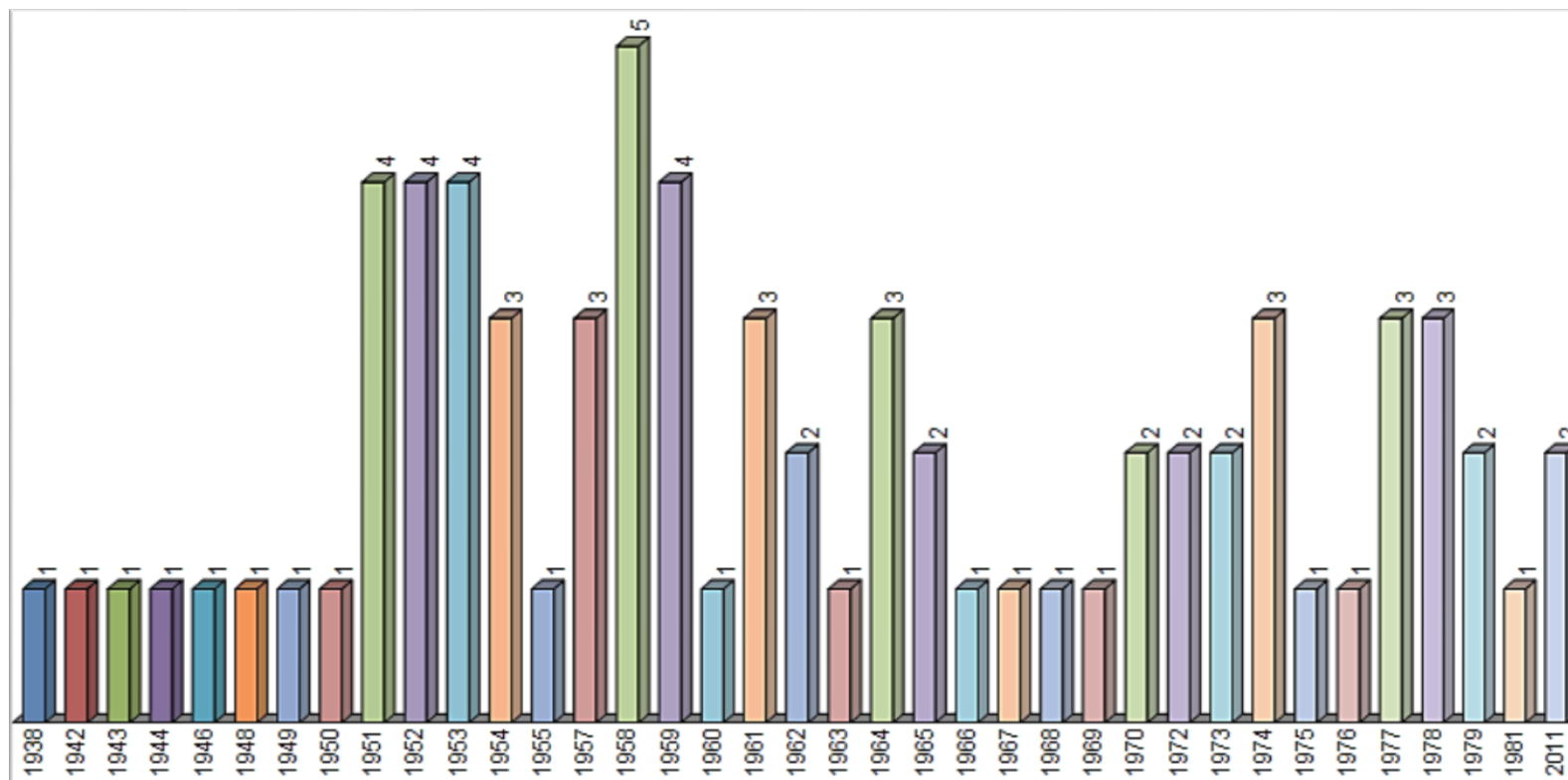
Ce chapitre a pour but de dresser un portrait des membres répondants afin que notre analyse des résultats de l'enquête soit la plus précise possible.

Vous êtes ?



Les résultats que nous avons obtenus nous indiquent que les répondants à l'enquête sont principalement des femmes. Ainsi, notre hypothèse selon laquelle le métier a tendance à comporter un nombre plus important de femmes se trouve confirmé.

En quelle année êtes-vous né(e) ?

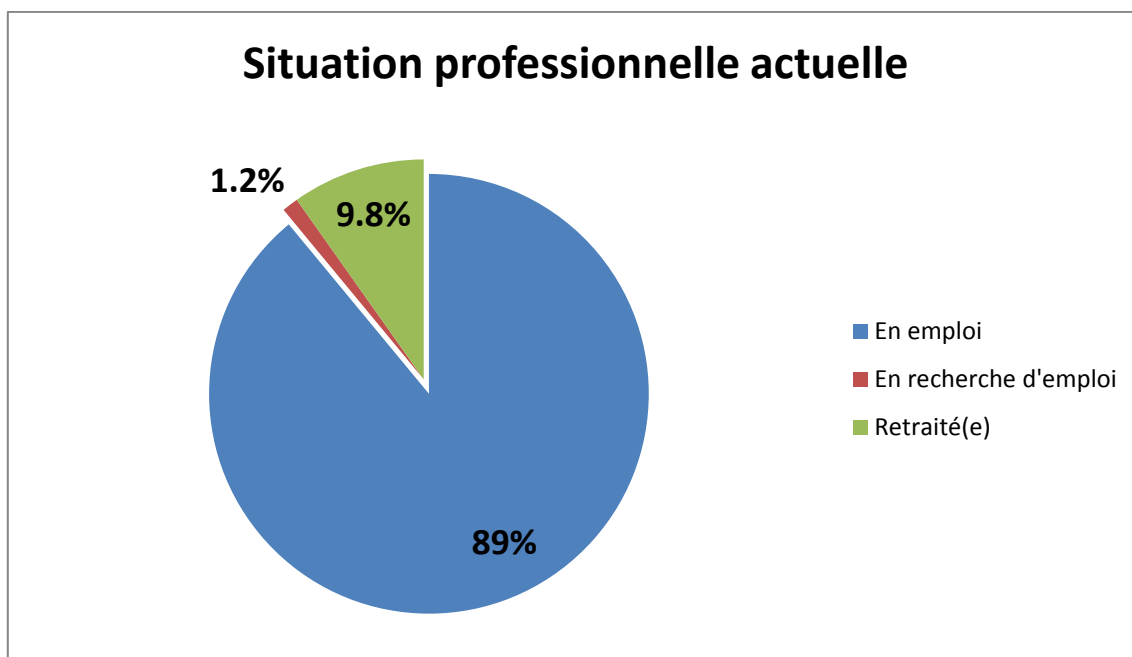


Nb : Les chiffres figurant au-dessus des barres correspondent au nombre de personnes nées aux différentes dates.

Pour cette question, notre hypothèse de départ était que la moyenne des âges se situerait entre 30 et 40 ans.

Nous remarquons que la moyenne d'âge des sondés est de 48 ans. Le membre le plus âgé a 73 ans et le plus jeune a 30 ans. La plus grande fréquence des réponses se situe entre le 1^{er} janvier 1951 et le 31 octobre 1954, mais les personnes ayant le plus répondu sont nées en 1958. Notons que deux personnes ont commis une erreur en affirmant être nées en 2011.

Quelle est votre situation actuelle ?



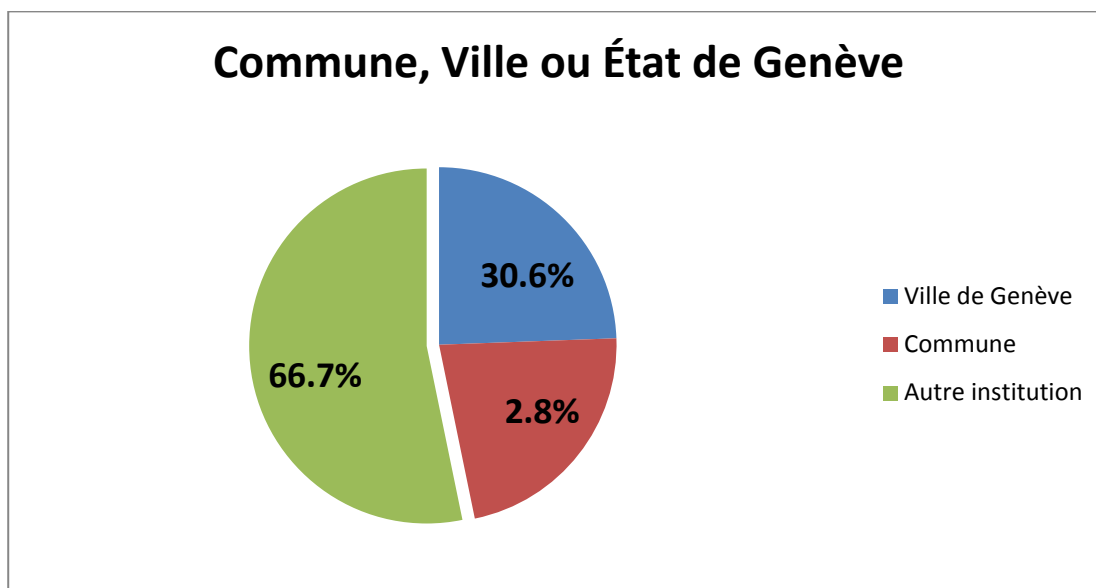
9,8% des sondés sont retraités, les autres travaillent (89%), ou sont en recherche d'emploi (1,2%). Ces retraités et ces sans-emplois sont donc restés fidèles à l'association.

Comme hypothèse, nous avons prévu que les retraités avaient peu d'intérêt à rester dans l'association, étant donné qu'ils ne sont plus dans la vie active.

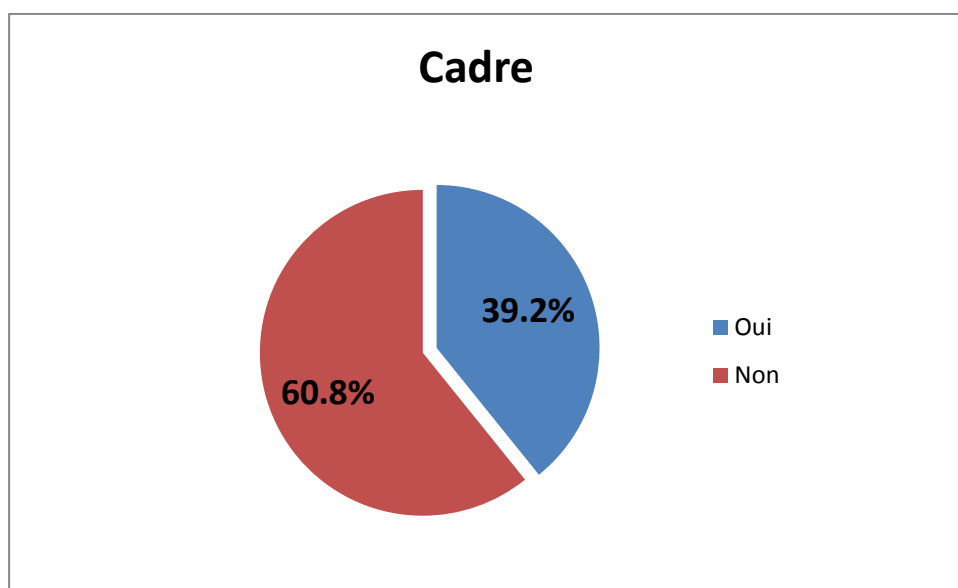
Concernant les personnes en emploi fixe, nous pensons que leur réponse est représentative d'une époque où l'on engageait à une durée indéterminée. Ces personnes sont donc toujours en emploi. Les sondés ne font pas partie de la tendance actuelle, selon laquelle un grand nombre de jeunes embauchés travaillent en temporaire. Ainsi, les membres et les personnes non affiliés de la génération suivante n'auront pas les mêmes attentes. Cette remarque vaut également pour les autres rubriques, comme l'âge et le diplôme.

Si en emploi, fixe ou temporaire ?

100% des sondés ont confirmé la pratique d'une activité fixe. Cette information fait partie du profil des sondés.

Vous travaillez :

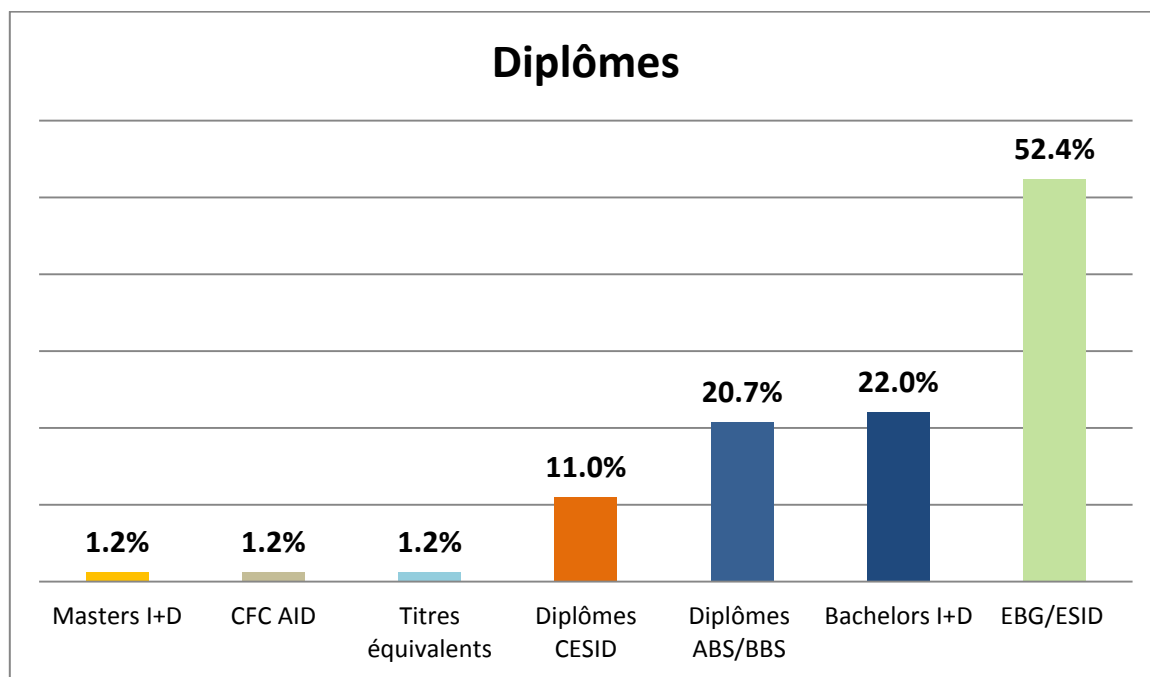
La majorité des répondants (66,7%) travaillent à l'État de Genève, c'est-à-dire notamment dans les Bibliothèques universitaires et scolaires. 30,6% des sondés ont une activité professionnelle à la Ville de Genève, donc dans les Bibliothèques municipales, à la BGE³ et dans les bibliothèques de musées. 2,8% des membres interrogés travaillent dans les bibliothèques communales, comme celles de Meyrin et de Carouge par exemple.

Êtes-vous cadre ?

³ Bibliothèque de Genève

Contrairement à ce qu'on aurait pu croire⁴, les cadres ayant répondu à l'enquête sont minoritaires (39,2%), tandis que les non cadres sont majoritaires (60,8%). Ces derniers sont des gens de « terrain », en contact quotidiennement avec les usagers.

Quel diplôme avez-vous ?



Développement des acronymes :

- Masters I+D : Masters de spécialiste en information documentaire
- CFC AID : Certificats fédéraux de capacité d'assistant en information documentaire
- Diplômes CESID : Diplômes universitaire de formation continue en information documentaire
- Diplômes ABS/BBS : Diplômes de l'Association des bibliothèques et bibliothécaires suisses
- Bachelors I+D : Bachelors de spécialiste en information documentaire
- EBG/ESID : Diplômes délivrés par l'École supérieure d'information documentaire

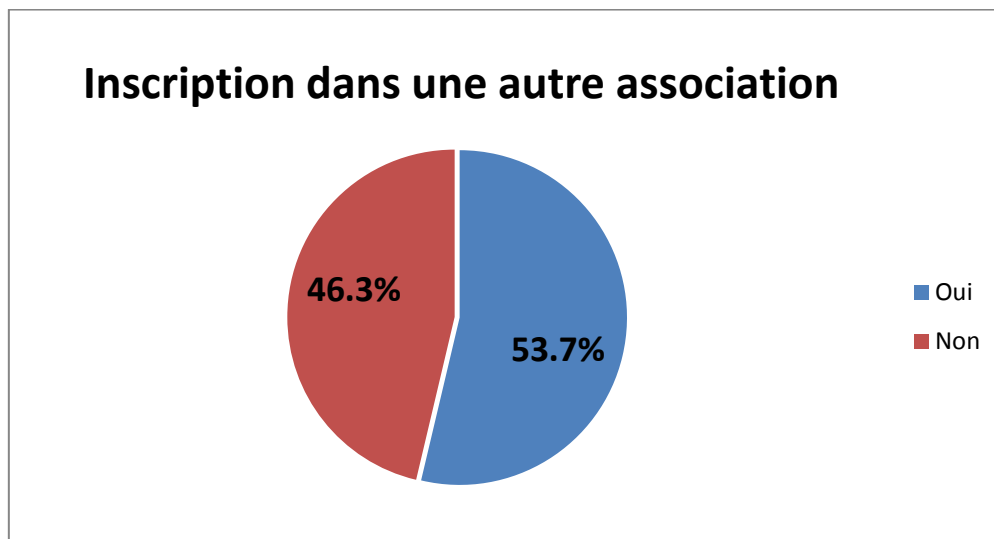
Notre enquête démontre que 52,4% des membres sont diplômés EBG/ESID, dont le nombre est supérieur aux autres diplômes. La formation du Master étant ouverte que depuis 2009, il n'est donc pas étonnant que les résultats pour cette variable ne dépassent pas 1,2%. Il en est de même pour les CFC dont les titulaires sont acceptés dans l'association que depuis quelques années. D'ailleurs, ils bénéficient déjà de leur propre association, d'où leur nombre restreint au sein de l'AGBD.

Notre enquête nous a permis de recenser un nombre élevé de personnes nées dans les années 1950⁵, et de même en conséquence pour les diplômés à l'EGB/ESID. En effet, la HEG n'existait pas encore à cette époque et d'autres diplômes équivalents étaient proposés.

⁴ Voir hypothèse 4

⁵ Voir le graphique « âge des sondés »

Êtes-vous inscrit dans d'autres associations dans le domaine de l'information documentaire ?



Plus de la moitié des répondants (53,7%) est affiliée à une autre association que celle de l'AGBD contrairement à 46,3% des personnes.

93,1% des sondés sont membres de BIS⁶, ce qui n'est pas surprenant en sachant que l'AGBD est un groupe d'influence de BIS. 17,2% sont inscrits dans une autre association, à savoir :

- Association des Archivistes suisses (AAS) : 6,9%
- Groupe romand de Documentation (GRD) : 10,3%

Nous avons constaté qu'aucun des répondants n'a adhéré à l'AAID⁷ et à l'Association of International Librarians and Information Specialists (AILIS).

Autres associations auxquelles les membres sont affiliés:

- Association Internationale Francophone des Bibliothécaires et Documentalistes (AIFBD)
- Association des Bibliothécaires de France (ABF)
- Communauté de travail des bibliothèques suisses de lecture publique (CLP)
- Institut suisse Jeunesse et Médias

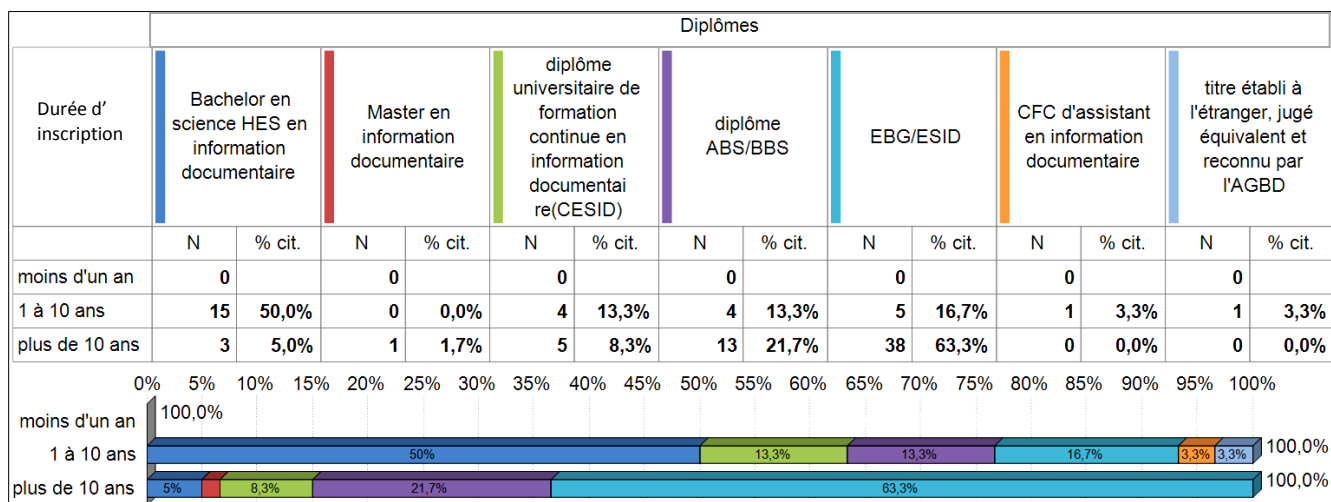
Nous n'avons pas pu ajouter de données, car les réponses proviennent des questions ouvertes. Nous pensons qu'elles sont représentatives du profil type du bibliothécaire, en particulier à cause de la majorité des réponses pour BIS et du nombre restreint de personnes affiliées à l'AAF⁸.

⁶ Bibliothèque Information Suisse

⁷ Association des Agents et des assistants en information documentaire

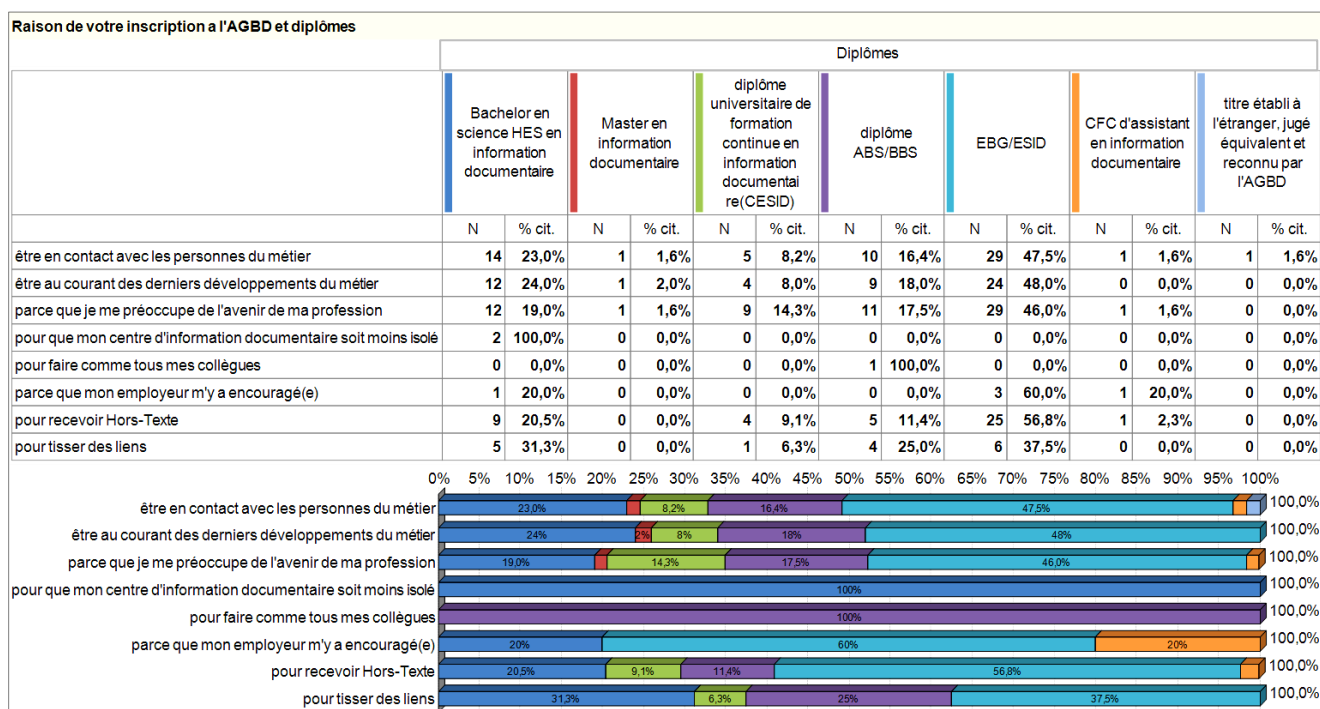
⁸ Association des Archivistes suisses

Variable « durée d'inscription » croisée avec « diplômes »



Nous avons ci-dessous ajouté un tri croisé de la durée d'inscription et des diplômes. Avec ce tableau, il est plus aisé de comprendre le profil des personnes ayant répondu au questionnaire. Nous remarquons ici que les sondés inscrits depuis « 1 à 10 ans » sont les plus nombreux à posséder un Bachelor I+D et que les sondés inscrits depuis « plus de 10 ans » détiennent majoritairement un diplôme EBG/ESID.

Variable « raison d'inscription à l'AGBD » croisée avec « diplômes »



Ce tableau présente le tri croisé entre les raisons de l'inscription et les diplômes. La raison d'inscription qui a remporté le plus de votes est celle de la préoccupation de l'avenir de la

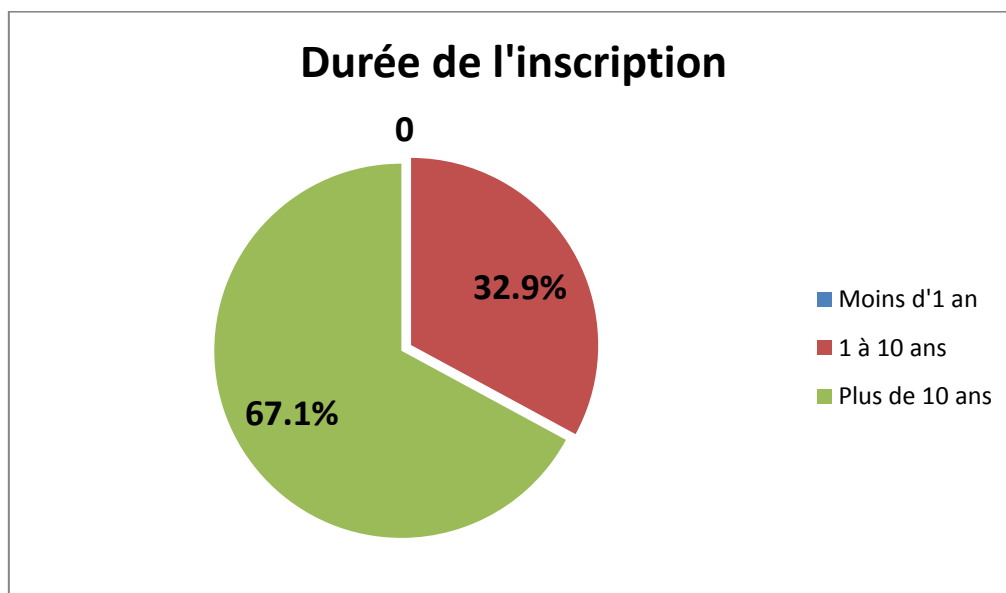
profession, qui est à égalité avec « être en contact avec les personnes du métier ». Les membres détenant un diplôme EBG/ESID sont les plus présents, ce sont donc eux aussi les plus nombreux à avoir coché ces options. Plus intéressant, les titulaires d'un Bachelor sont les deuxièmes plus nombreux à se préoccuper de l'avenir de la profession.

Nous constatons également que 56.6% des personnes s'étant inscrites pour recevoir Hors-Texte détiennent un diplôme EBG/ESID. Ce sont les plus nombreux à avoir porté leur choix sur cette proposition.

Votre relation avec l'AGBD

Ce chapitre vise à comprendre ce qui intéresse les enquêtés à l'AGBD parmi les différentes prestations et dans l'organisation de l'association, et ce qu'ils souhaiteraient voir changer.

Depuis quand êtes-vous devenu membre ?



67,1% des sondés sont affiliés à l'AGBD depuis plus de 10 ans, ce qui démontre une grande fidélité. Cependant, cela signifie également que cette association peine à attirer de nouveaux membres.

Pour quelle(s) raison(s) êtes-vous devenu membre ?

Raisons de l'inscription	
Être en contact avec les personnes du métier	67,1%
Parce que je me préoccupe de l'avenir de ma profession	65,9%
Être au courant des derniers développements du métier	54,9%
Pour recevoir Hors-Texte	47,6%
Pour tisser des liens	18,3%
Parce que mon employeur m'y a encouragé(e)	4,9%
Pour que mon centre d'information documentaire soit moins isolé	2,4%
Pour faire comme tous mes collègues	1,2%

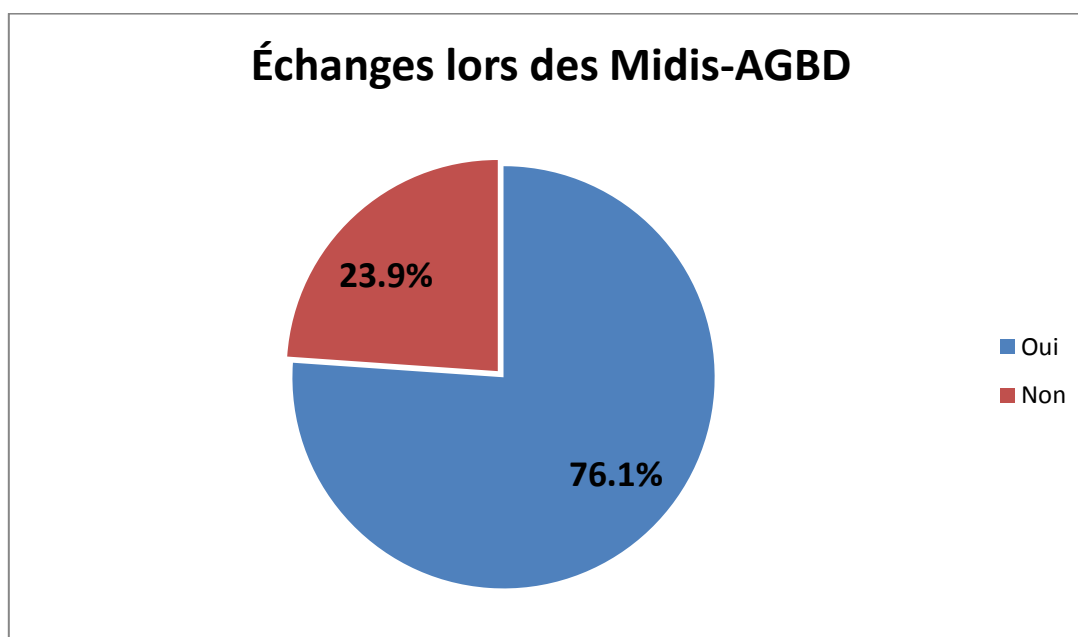
Nous pouvons constater que pour 67,1% des personnes, il est important de rester en contact et d'échanger au sein du métier.

65,9% des membres interrogés sont préoccupés par l'avenir de la profession, ce qui démontre clairement que l'évolution de la profession est au centre des intérêts de cet échantillon de membres. La question est maintenant de savoir ce que l'AGBD compte faire avec cet avis.

54,9% des personnes ayant répondu à l'enquête se sont inscrites notamment pour être au courant des derniers développements du métier. Ceci soutient le fait qu'un des rôles primordiaux de l'AGBD est d'informer.

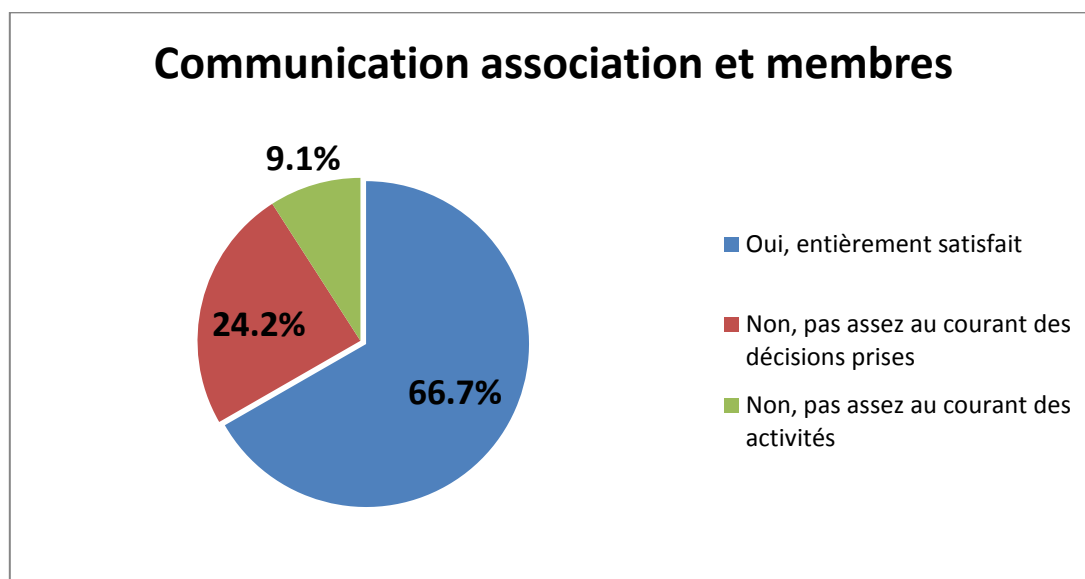
Enfin, 47,6% des personnes souhaitaient ainsi recevoir Hors-Texte. Ce n'est donc pas la principale raison mais cela démontre un vif intérêt pour cette publication.

Trouvez-vous qu'il y a de réels échanges lors des séances des Midis-AGBD ?



76,1% des répondants trouvent en effet qu'il y a des échanges lors de ces rencontres. Cependant, 23,9% trouvent que ce n'est pas le cas, sans doute parce qu'ils estiment se rendre aux conférences pour les écouter et non pour s'y exprimer, comme c'est le cas d'un membre qui pense qu'il n'y a pas de « réels échanges ». Une autre personne indique ne pas s'y rendre à cause du manque d'échange. Cependant, le commentaire suivant est nuancé : « si on les considère comme des conférences, leur objectif est atteint, mais on ne peut pas parler de *réels échanges* ».

La communication entre l'association et les membres est-elle suffisante ?

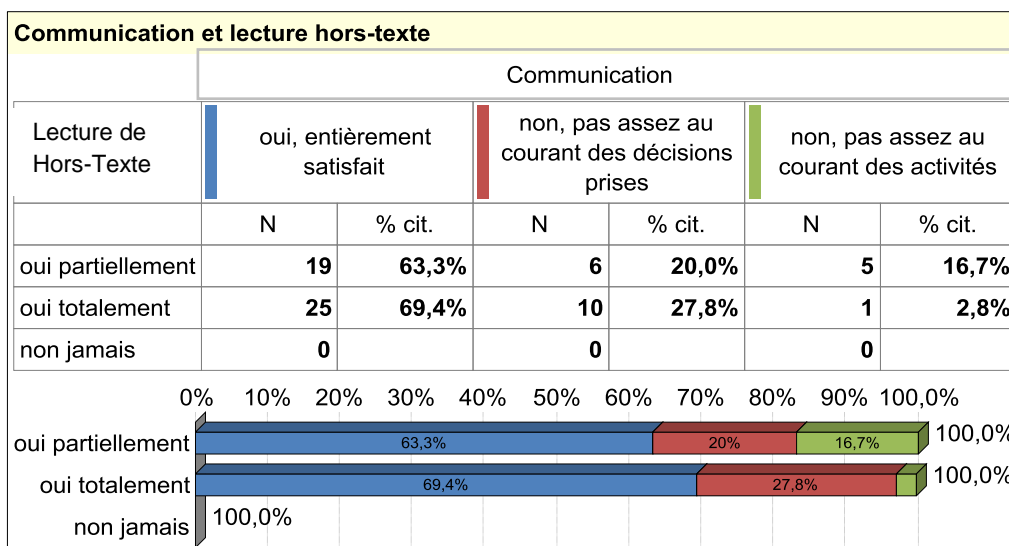


66,7% des enquêtés sont satisfaits de la communication avec l'association, mais 33,33% déclarent ne pas être satisfaits de la façon dont l'AGBD transmet les nouvelles concernant les décisions prises et les activités.

Les problèmes de communication pourraient, entre autres, venir du fait que les procès-verbaux n'étaient pas très visibles sur l'ancien site Web de l'AGBD, ou alors qu'ils n'étaient pas assez mis à jour pour les membres n'ayant pu assister à l'assemblée générale.

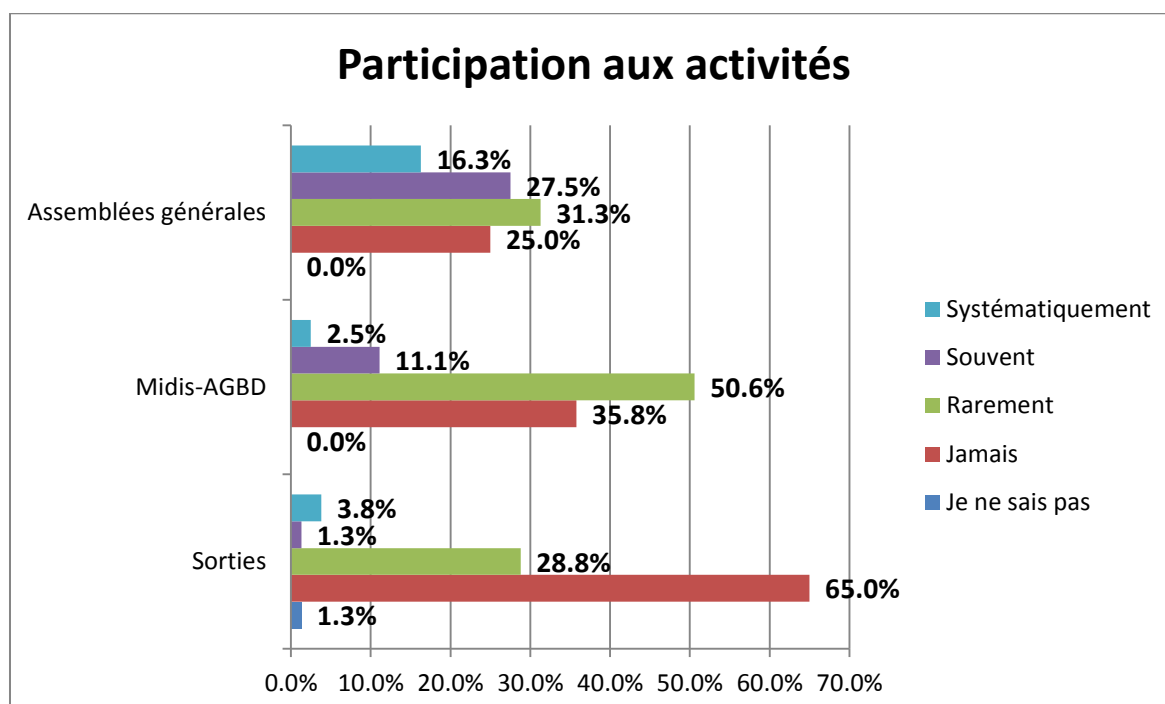
Les personnes ayant affirmé ne pas être assez au courant des décisions prises ne sont probablement pas des lecteurs réguliers d'Hors-Texte, ou alors elles ne l'ont pas pris en compte au moment de leur réponse. Il nous semble important de mentionner que ce périodique constitue une vitrine du métier et il serait étonnant qu'il ne soit pas considéré comme moyen de communication par les membres.

Pour tenter de pallier à ces problèmes de communication vous trouverez nos suggestions dans la section ci-après « Recommandations ».



Le graphique ci-contre est le résultat d'un tri croisé entre les questions « la communication entre l'association et les membres est-elle suffisante ? » et « lisez-vous systématiquement la revue Hors-Texte ? ». Il nous indique si les répondants trouvent qu' Hors-Texte est un moyen de communication avec l'association. Nous pouvons constater que 69,4% des sondés lisant totalement Hors-Texte affirment être entièrement satisfaits de la communication avec l'AGBD, contre 27,8% qui estiment ne pas être assez au courant des décisions prises. En ce qui concerne les membres lisant la revue de manière partielle, 16,7% estiment ne pas être assez au courant des activités. Il y a donc clairement un lien entre le fait de lire Hors-Texte régulièrement et le fait d'être au courant des activités et décisions prises.

Participez-vous régulièrement aux activités de l'association ?



Ce sont les assemblées générales qui attirent le plus de personnes (systématiquement : 16.3% ; souvent : 27.5%), tandis que les sorties rencontrent le moins de succès (jamais : 65%) En ce qui concerne les assemblées générales, ces résultats étaient prévisibles car il s'agit d'un évènement annuel important dans la vie de l'association.

De manière générale, on peut supposer que les personnes participent aux activités qui leur plaisent le plus. Ce qui permet d'expliquer les variations des taux de participation. Les sorties ne semblent pas rencontrer beaucoup de succès (souvent : 1.3%).

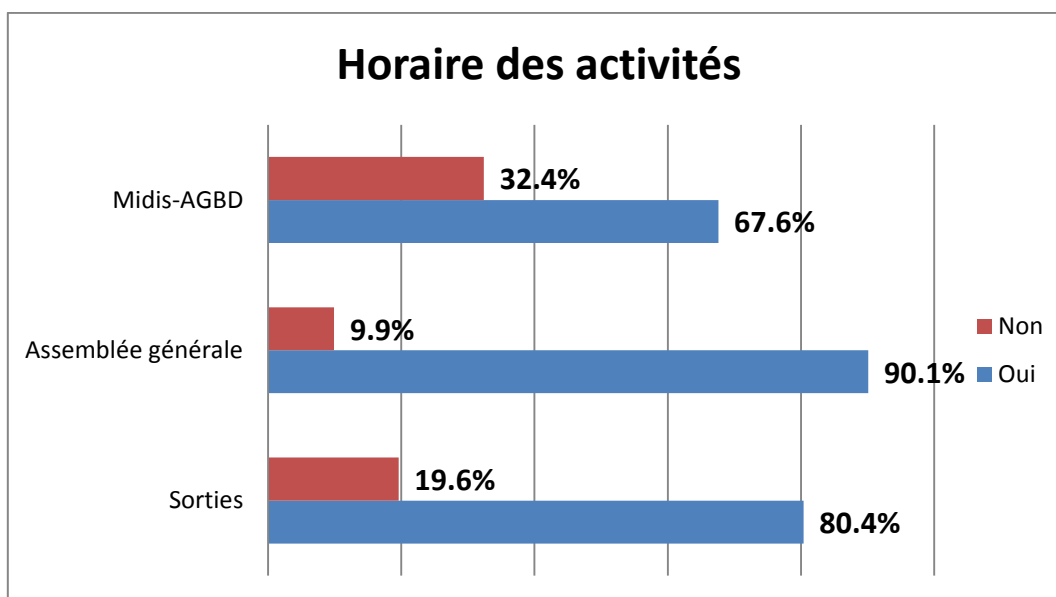
Selon les résultats, nous constatons que les personnes sélectionnent les activités en fonction de leurs intérêts et de leur emploi du temps. Concernant l'assemblée générale, 31,3% des sondés y participent rarement. La participation des Midis-AGBD varie selon les sujets traités. Par exemple, la conférence donnée par Jean-Philippe Accart le 13 décembre 2010 sur les services de référence en ligne à la Bibliothèque de la Cité a fait salle comble. Cela est certainement dû au fait que ce sujet est d'actualité. 11,1% des membres sondés se rendent souvent aux activités. Cependant, seuls 1,3% des répondants participent souvent aux sorties, ce qui prouve leur manque d'intérêt pour cette activité, bien qu'elle représente un lourd investissement pour l'AGBD.

Sinon, pour quelle(s) raison(s) ?

Raisons	%
Je n'ai pas le temps	52,4%
Je ne suis pas intéressé(e)	18,3%
Je ne peux pas me déplacer	11%
Total	100%

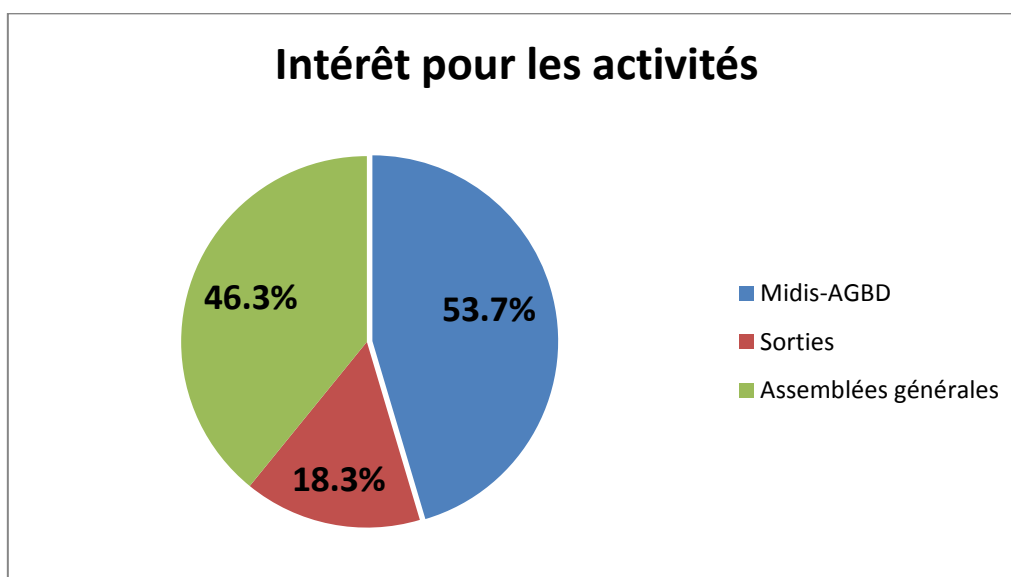
Au vu des résultats, la raison principale de non-participation des membres aux activités est due à un manque de temps. En effet, nous pouvons observer que ces membres n'ont pas forcément de temps disponible en dehors de leurs heures de travail. Il n'est pas toujours facile de consacrer son temps libre à une association lorsque l'on en a pas ou peu.

De plus, il se peut que les 11% des membres répondants ne pouvant se déplacer travaillent en dehors du centre de Genève.

Trouvez-vous que l'horaire de ces activités est adapté ?

Au vu de ces résultats, l'horaire de l'assemblée générale semble convenir aux membres. En revanche, 32,4% des membres répondants ne sont pas satisfaits de l'horaire des Midis-AGBD. Ce pourcentage peu élevé est tout de même à prendre en considération, car il montre une réticence pour le choix de cet horaire.

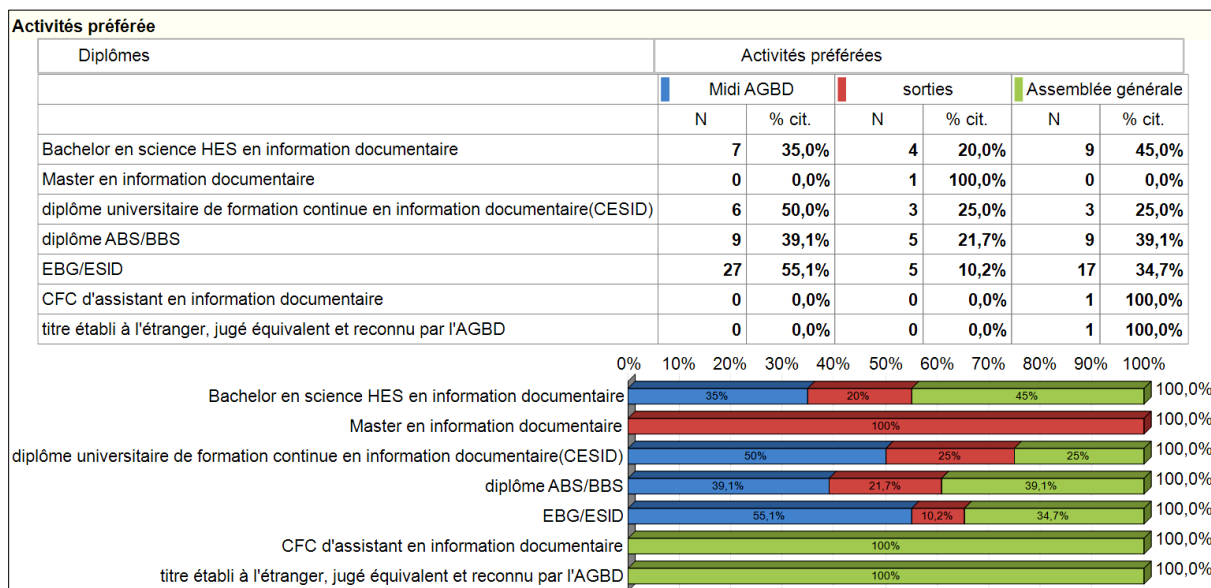
La faible participation aux sorties n'est pas due à l'horaire, étant donné que 80,4% des sondés pensent qu'il est adapté.

Quelles sont les activités qui suscitent le plus votre intérêt ?

Les enquêtés accordent plus d'intérêt aux Midis-AGBD (53,7%), un peu moins aux assemblées générales (46,3%). En ce qui concerne les sorties, seuls 18,3% des sondés s'y intéressent.

Nous remarquons que les personnes interrogées se rendent plus souvent aux assemblées générales, bien qu'elles y portent moins d'intérêt. Paradoxalement, il en est de même pour les Midis-AGBD.

Variable « diplômes » croisée avec « activités préférées »



Nous avons trouvé intéressant de croiser les réponses concernant les diplômes avec celles des activités préférées. Toutefois, il convient de préciser que la question des activités était à choix multiples et que le nombre de diplômes peut varier selon les personnes.

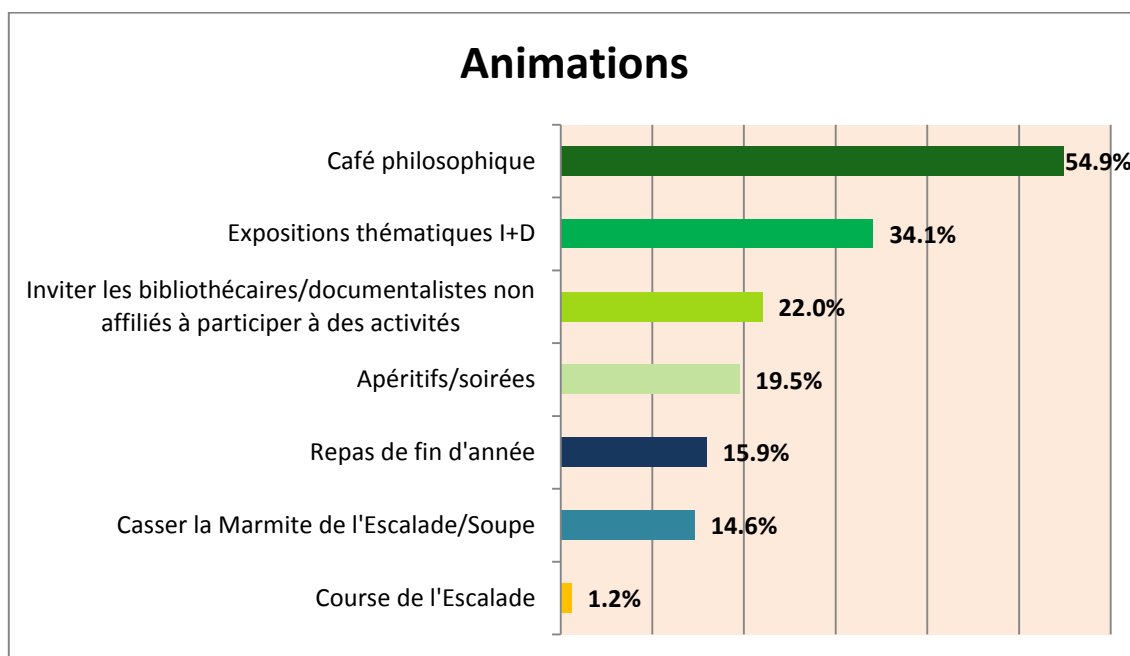
Cette corrélation met en avant le fait qu'il y a un intérêt plus marqué pour les Midis-AGBD ainsi que les assemblées générales de la part des personnes diplômées de l'ESID (École supérieure d'information documentaire). On constate effectivement que 27 membres ayant ce diplôme ont désigné les Midis-AGBD comme étant leur activité favorite ou l'une de leur activité favorite. Pour ce qui est des assemblées générales, nous obtenons un résultat de 17 personnes avec diplôme ESID. Le peu de réponses obtenues de la part de membres détenant un Master, un CFC ou un titre établi à l'étranger jugé équivalent est dû, selon nous, au fait que ce type de parcours est beaucoup plus rare à l'AGBD.

En ce qui concerne les membres détenant un diplôme BBS, on peut noter un total de 9 réponses pour les Midis-AGBD et de 9 réponses pour les assemblées générales. Les personnes titulaires d'un Bachelor semblent avoir une préférence pour les assemblées générales (9 personnes) bien que 7 personnes optent pour les Midis-AGBD.

Une préférence pour les Midis-AGBD et les assemblées générale ainsi qu'un intérêt moindre pour les sorties se dessinent donc à travers ce tableau, mais nous ne pouvons toutefois pas

affirmer que l'intérêt pour les activités dépend du niveau de formation. Sans compter que cette question était à choix multiple et que le nombre de diplômes varie.

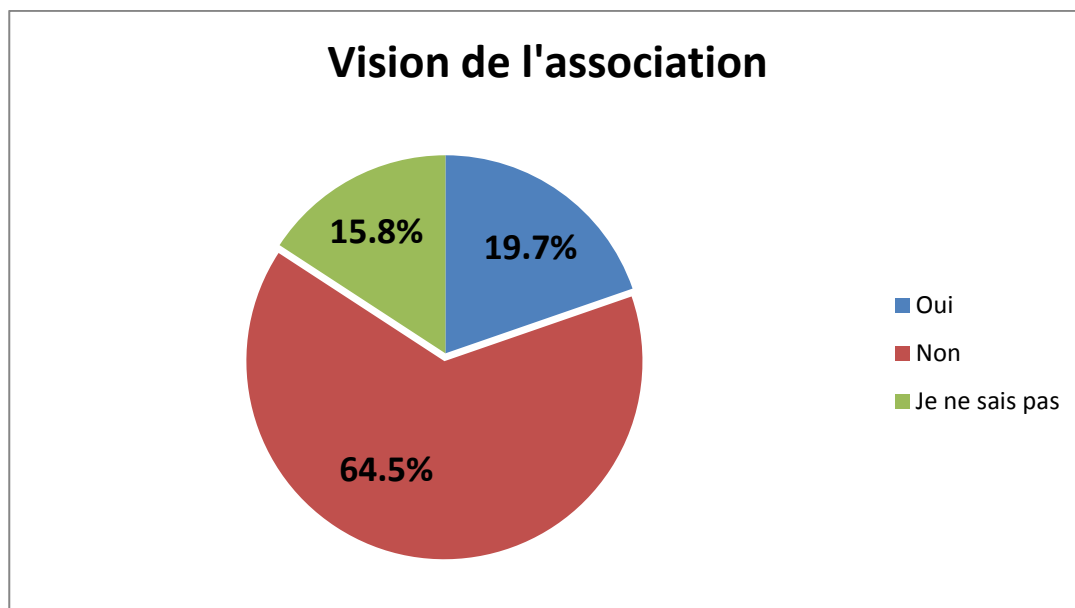
Selon vous, quelles animations l'AGBD devrait-elle proposer en plus de celles déjà existantes ?



Ces résultats démontrent clairement un fort attrait pour la mise en place d'un café philosophique (54,9%). Le succès que cette proposition rencontre prouve de manière évidente qu'il manque un espace de débat et de partage d'idées, permettant de créer des échanges informels. Nous pensons que cette animation offrirait aux membres de nouvelles raisons de se réunir au sein de l'association.

Les activités suivantes : expositions thématiques I+D (34,1%), invitation de personnes non-affiliées à participer aux activités (22%), apéritifs/soirées (19,5%) ont également attiré l'attention des membres.

Les expositions thématiques en lien avec la profession pourraient notamment servir à promouvoir l'association tout en valorisant le métier.

Est-ce que votre vision de l'association a changé depuis votre adhésion ?

Ce graphique nous permet d'observer qu'une grande majorité des sondés (64,5%) ont conservé la même vision de l'association depuis leur adhésion, alors que 19,7% ne la voient plus de la même manière.

Nous en déduisons que les missions de l'AGBD sont bien comprises. Il est possible que les personnes ayant une vision différente de l'association s'y intéressent moins, ou alors qu'ils aient été déçus par celle-ci.

Dans les commentaires des sondés, au sujet des nouvelles actions à entreprendre, une personne a émis le souhait de voir l'AGBD agir comme un syndicat, cependant ce travail ne fait pas partie de ses missions.

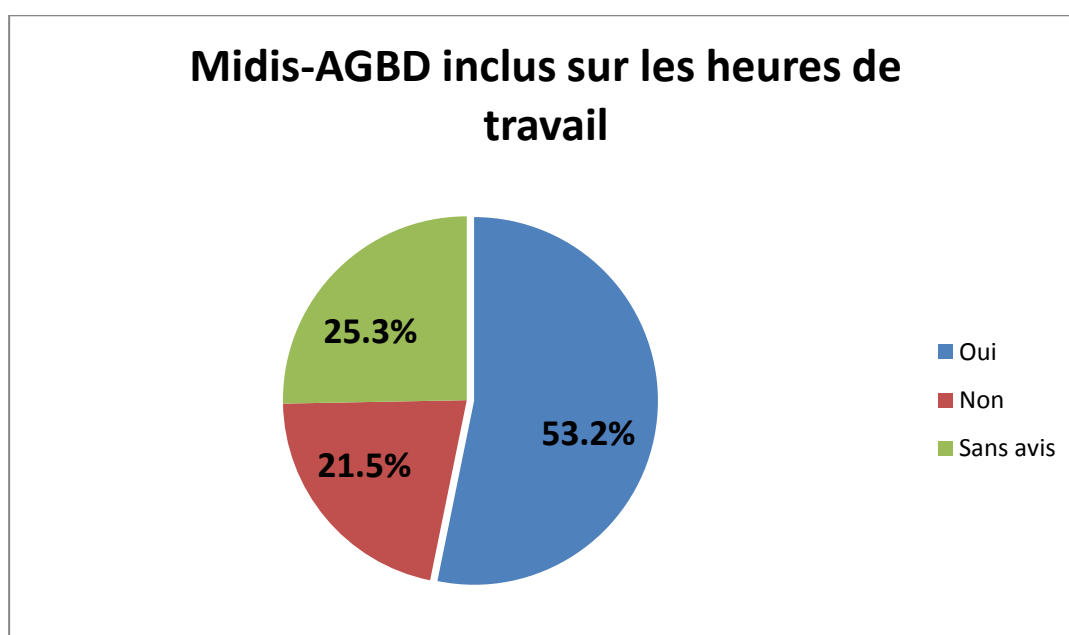
Une personne déçue par le manque d'implication de l'association, envisage de la quitter. Une autre pense qu'« être membres implique une adhésion et une participation - cela implique aussi d'être soucieux de savoir si suffisamment de membres s'impliquent dans son organisation pour qu'elle puisse tourner - une association ne peut tourner que si ses membres s'expriment et participent activement ». Cette dernière souligne donc l'importance fondamentale pour une association d'avoir des membres volontaires qui désirent la faire vivre. Au contraire, des membres passifs auraient tendance à contribuer à son affaiblissement.

En outre, nous nous sommes rendues compte que les missions de l'AGBD ne sont pas connues de tous les membres, à l'image d'une personne qui s'en étonne : « Je n'imaginais pas un spectre aussi large dans les activités et interventions de l'AGBD ». En plus de récolter l'avis de ses membres, l'enquête servira à renseigner l'association sur l'efficacité de sa communication. En effet, une personne s'est plainte du manque d'implication de la part de l'AGBD « malgré le signalement de problèmes importants dans une institution genevoise, touchant de près le métier de bibliothécaire [...] [elle est] donc très déçu[e] par cette association professionnelle et songe à [se] retirer ». Cet exemple semble refléter les

problèmes que peut rencontrer une association en ce qui concerne la communication de ses informations, ceux-ci pouvant être dûs au manque de personnes travaillant au comité et à la surcharge de travail conséquente. En effet, le comité de l'AGBD devrait compter 7 personnes alors qu'il n'y en a que 5 actuellement.

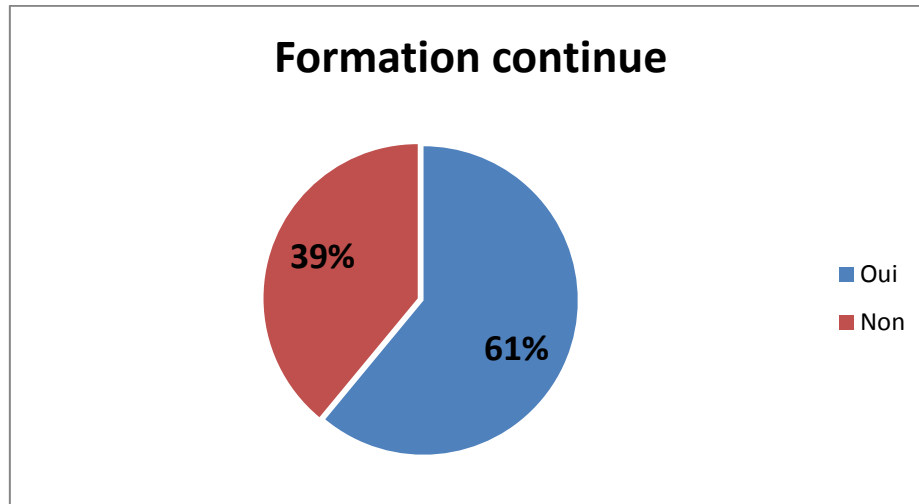
D'un autre côté, un membre a une vision très positive de l'association, car il est d'avis que l'AGBD est « plus dynamique, motivée, s'est professionnalisée ». Un autre trouve « [qu'elle s'est] modernisée ». Ces personnes sont sans doute des membres inscrits depuis plusieurs années et ont ainsi suivi de près l'évolution de l'association.

Si les conférences des Midis-AGBD se déroulaient durant les heures de travail, en accord avec votre employeur, participeriez-vous régulièrement à cette activité proposée ?



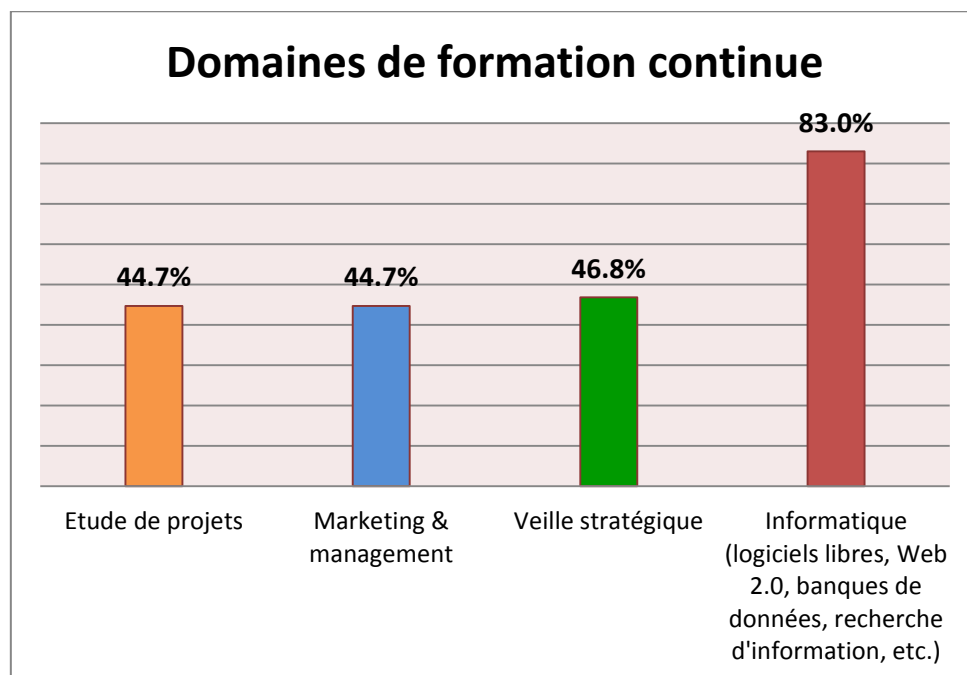
Dans ce graphique, 53,2% des personnes souhaiteraient se rendre aux Midis-AGBD sur leurs heures de travail, alors que 21,5% des personnes sont contre et que 25,3% n'ont pas d'avis sur la question.

Si ces heures étaient prises en compte dans les heures de travail, elles pourraient donc être considérées comme de la formation continue, et ainsi être payées par l'employeur. Par exemple, la Ville de Genève donne droit à 5 jours de formation par an. Cela pourrait être l'occasion pour l'AGBD de valoriser ses activités en collaborant avec la Ville de Genève pour dispenser de la formation continue auprès de ses membres. L'attestation délivrée à la demande lors des Midis-AGBD constitue déjà un pas dans cette direction.

Pensez-vous que l'association devrait dispenser de la formation continue dans les sciences de l'information ?

Globalement, une majorité des personnes (61%) estime que la mise en place d'une formation continue serait la bienvenue. Cependant, 39% des sondés estiment qu'elle est superflue.

Il y a nettement un besoin de mise à niveau des connaissances et une envie de se former aux nouvelles technologies du métier. Mais c'est sans doute aussi une certaine curiosité qui les incite à se tourner vers la formation continue.

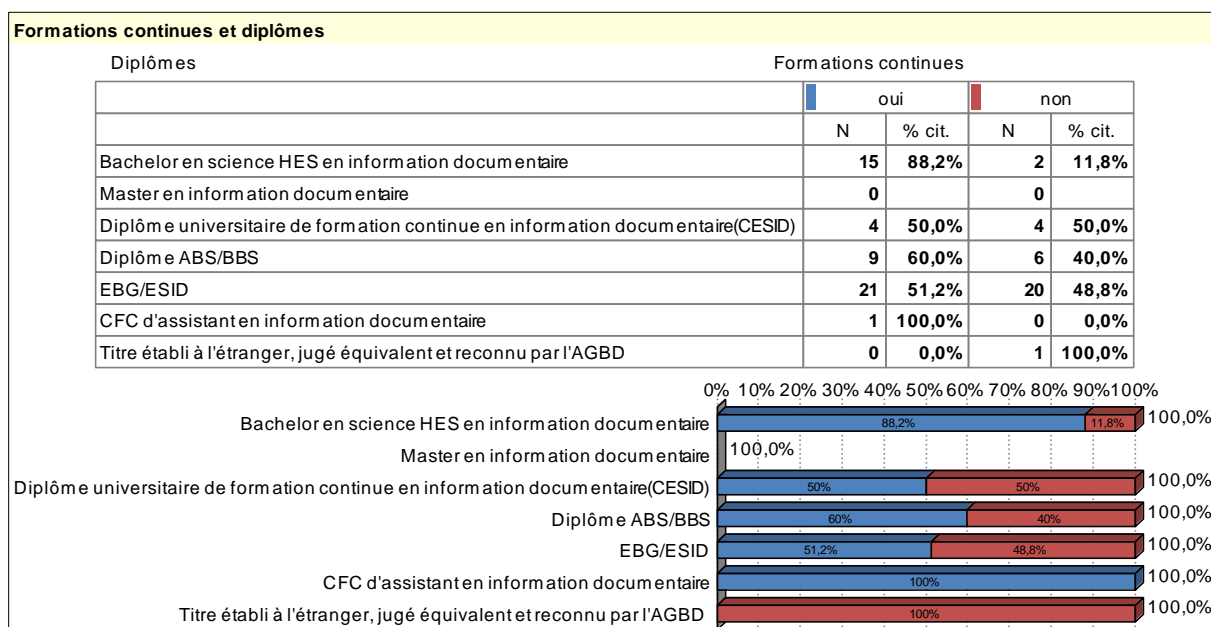
Si oui, dans quels domaines ?

Il est incontestable que les membres veulent que l'association leur dispense des cours d'informatique documentaire (83%). Concernant la veille stratégique (46,8%), l'étude de projets (44,7%) et le marketing & management (44,7%), les chiffres sont très proches et ne marquent pas de préférences entre eux.

Nous remarquons qu'il y a un réel besoin en matière de nouvelles technologies, en sachant que notre profession est en constante évolution. Il est à noter également que la maîtrise des outils professionnels que sont notamment les logiciels libres et le Web 2.0, représentent sans doute des aspects nouveaux pour les 83% des sondés.

En outre, une personne souhaiterait suivre des cours de formation continue « en lien avec la BBS⁹ ». Ce commentaire n'est pas assez précis pour que nous puissions en tirer des conclusions. Mais nous pouvons quand même l'interpréter ainsi : elle voudrait que l'AGBD s'associe avec BBS pour offrir des cours de formation continue à ses membres. Nous avons pu relever d'autres propositions qui sont les suivantes : « culture générale, actualité culturelle, sorties culturelles (théâtre, expositions, visites de bibliothèques...) », des domaines qui, selon nous, ne sont pas faciles à trouver en cours de formation continue. Une autre suggestion concerne « toute spécialisation qui n'est pas proposée par la HEG ». Il se peut que cette personne soit diplômée de la HEG et souhaite donc avoir accès à des cours différents de ceux qu'elle a suivis lors de sa formation. De plus, il faut savoir que la HEG propose déjà de la formation continue, il conviendrait donc d'éviter une certaine redondance en proposant des domaines autres.

Variable « formation continue » croisée avec « diplômes »



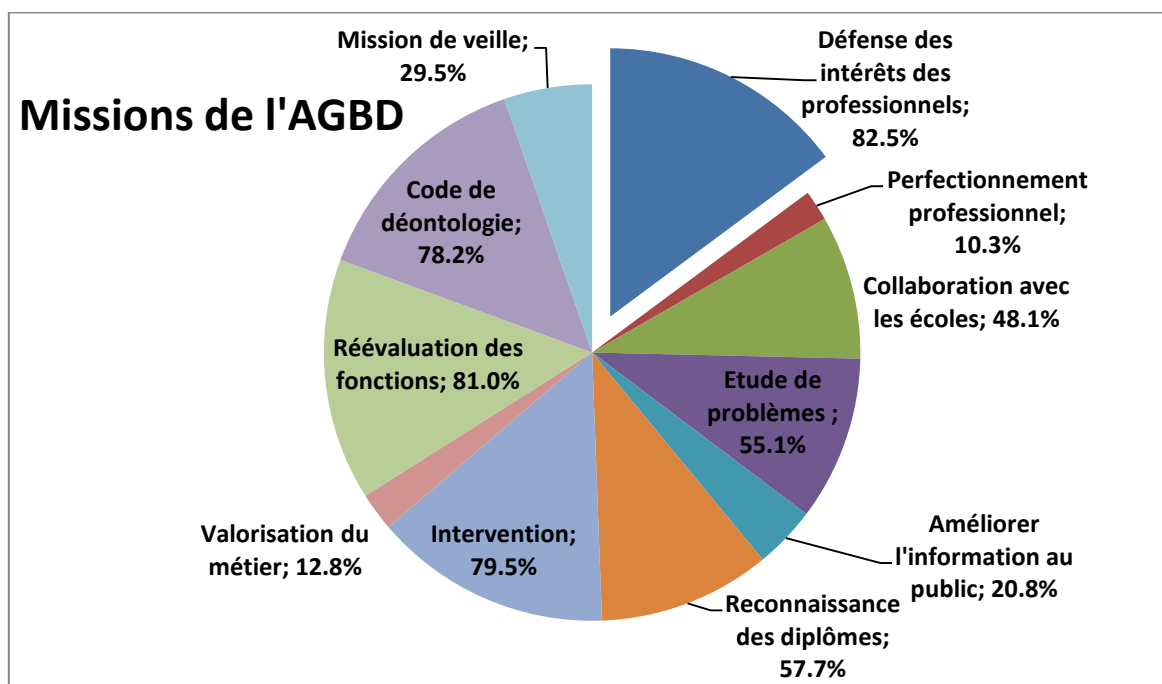
⁹ Diplômes l'Association des bibliothèques et bibliothécaires suisses

Ces résultats démontrent que les personnes les plus enclines à effectuer des cours de formation continue ont un CFC d'AID¹⁰ (100%), un Bachelor (88,2%), ou bien un diplôme BBS (60%) et ESID (51,2%). Ces formations sont courtes dans leur durée, contrairement à la licence universitaire, c'est probablement pour cette raison que les personnes diplômées du CESID (50%) et porteurs d'une licence sont parmi les moins motivées à suivre les cours. Cependant, il y a encore les membres possédant un titre équivalent établi à l'étranger qui refusent à 100% la dispense des cours. Nous pouvons imaginer que ces titres sont équivalents aux licences, ce qui pourrait expliquer ce refus.

Votre image de l'AGBD

Ce chapitre nous aidera à savoir dans quelle mesure les sondés sont satisfaits de leur association et de son image. Nous estimons que ces réponses nous sont essentielles pour la rédaction de nos recommandations quant aux améliorations qui pourraient être entreprises.

Pensez-vous que les différentes missions de l'AGBD soient remplies ?



Si nous énumérons les cinq meilleurs résultats, selon les membres, la mission qui est la plus aboutie est la défense des intérêts des professionnels à 82,5%. Ensuite, vient la réévaluation des fonctions à 81%, l'intervention¹¹ à 79,5% et l'élaboration du code de déontologie à 78,2%.

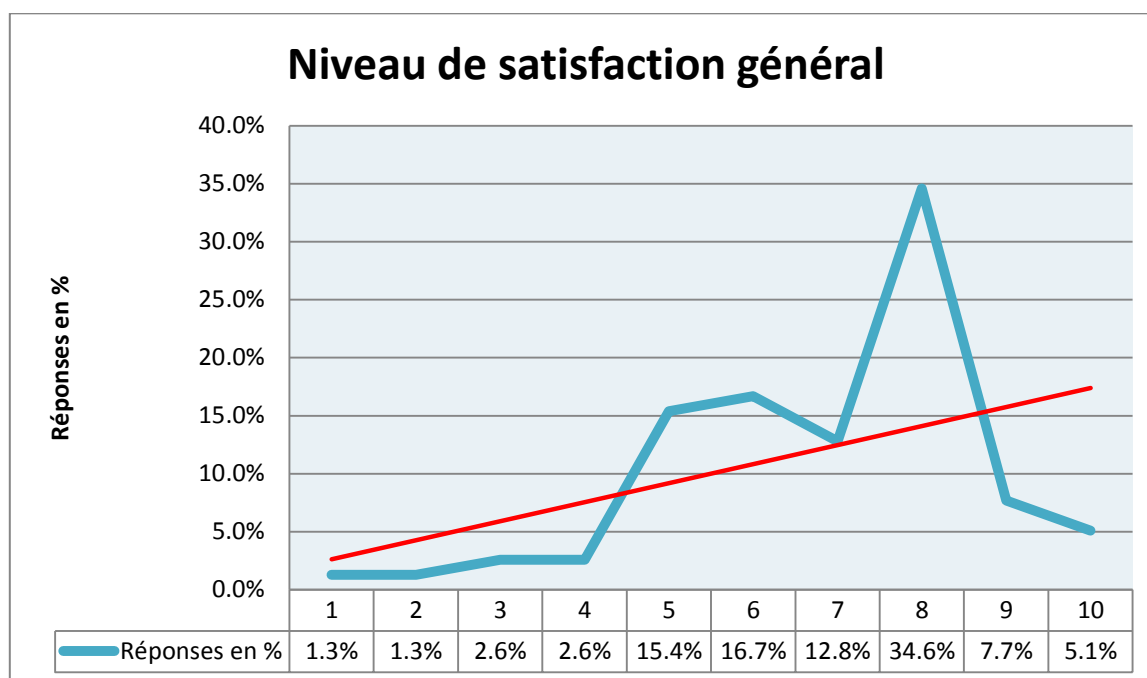
¹⁰ Assistant en Information documentaire.

¹¹ Le président de l'AGBD écrit à l'employeur ayant publié des annonces d'emploi pour embaucher des diplômés I+D pour un travail ne correspondant pas à leur domaine de compétences.

Nous pouvons en conclure que la mission principale de l'association, qui est de défendre les intérêts des professionnels du métier, est remplie. La réévaluation des fonctions et les interventions lors d'annonces d'emplois proposant des tâches ne correspondant pas aux compétences d'un bibliothécaire ou d'un documentaliste, sont donc également des missions que l'association accomplit très bien.

Un membre a fait remarquer qu'il ne s'attendait pas à « un spectre aussi large dans les activités et interventions de l'AGBD. », ce qui prouve que plusieurs membres estiment que l'association remplit de nombreuses missions et qu'elle le fait bien.

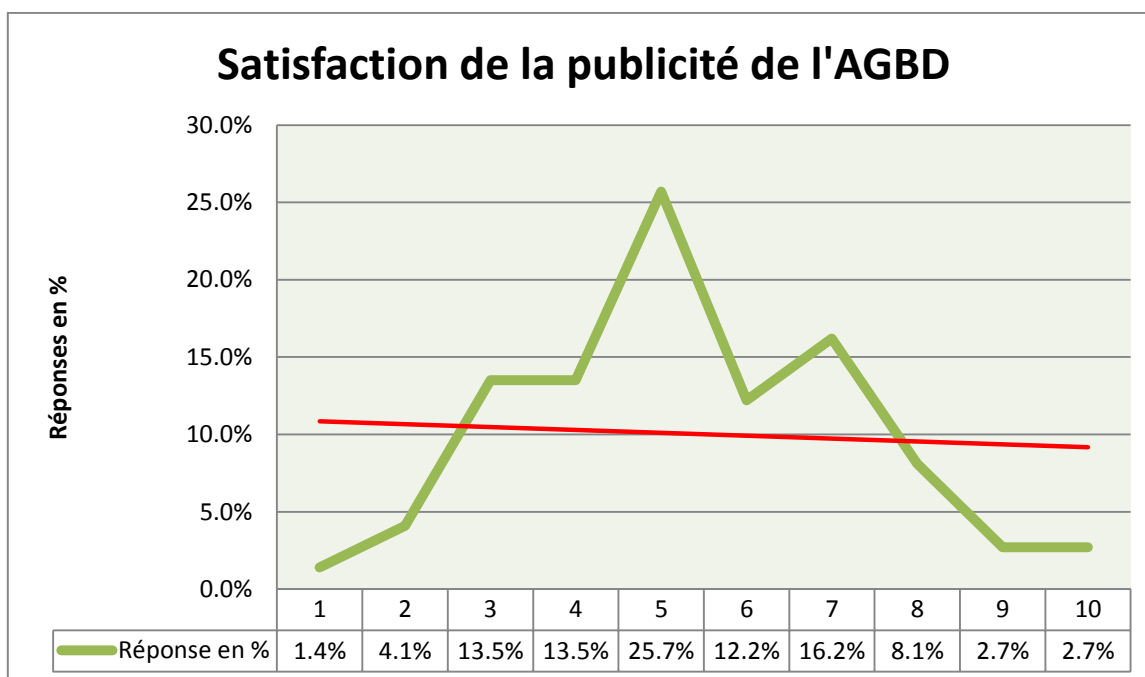
En tant que membre, pouvez-vous évaluer votre niveau de satisfaction générale de l'association ?



Cette échelle de valeurs graduée de 1 à 10 correspond à un minimum et à un maximum d'appréciation. Elle permet d'évaluer la satisfaction des répondants. La droite en rouge représente la tendance générale des réponses.

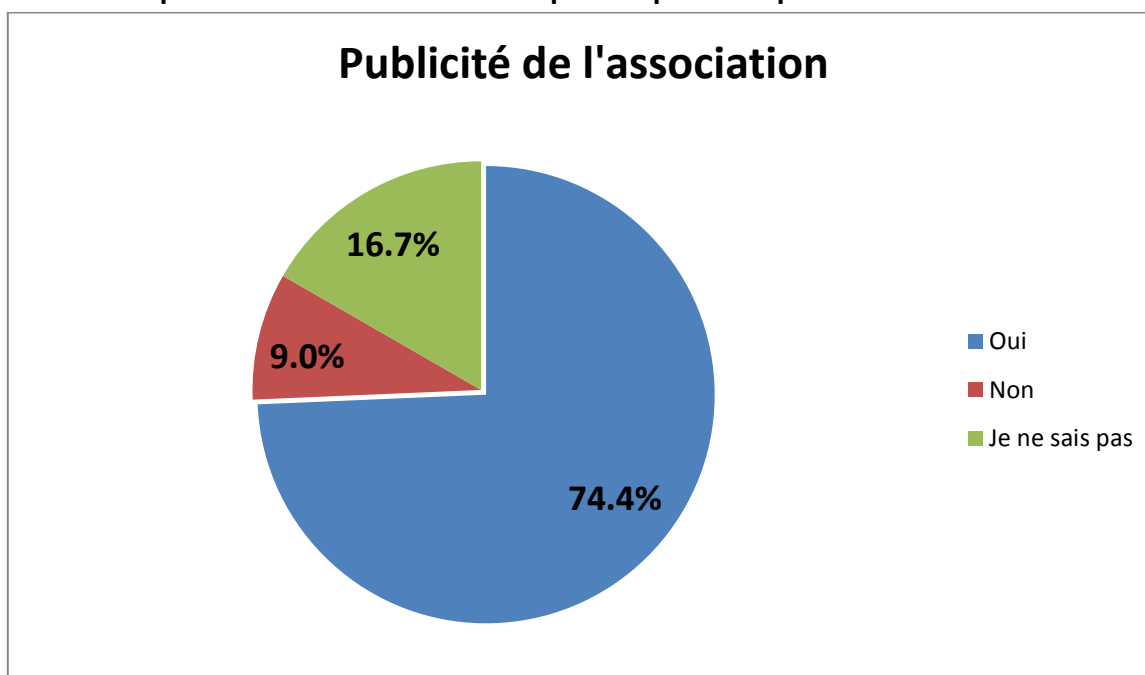
Le chiffre 1 indique « non-satisfait » et le 10 « tout à fait satisfait ». Nous pouvons donc observer que 34.6% des sondés ont coché le 8, 16.7% le 6 et 15.4% le 5, ce qui revient à dire que les sondés sont de manière générale très satisfaits.

Êtes-vous satisfait de la manière dont l'AGBD fait sa publicité ?



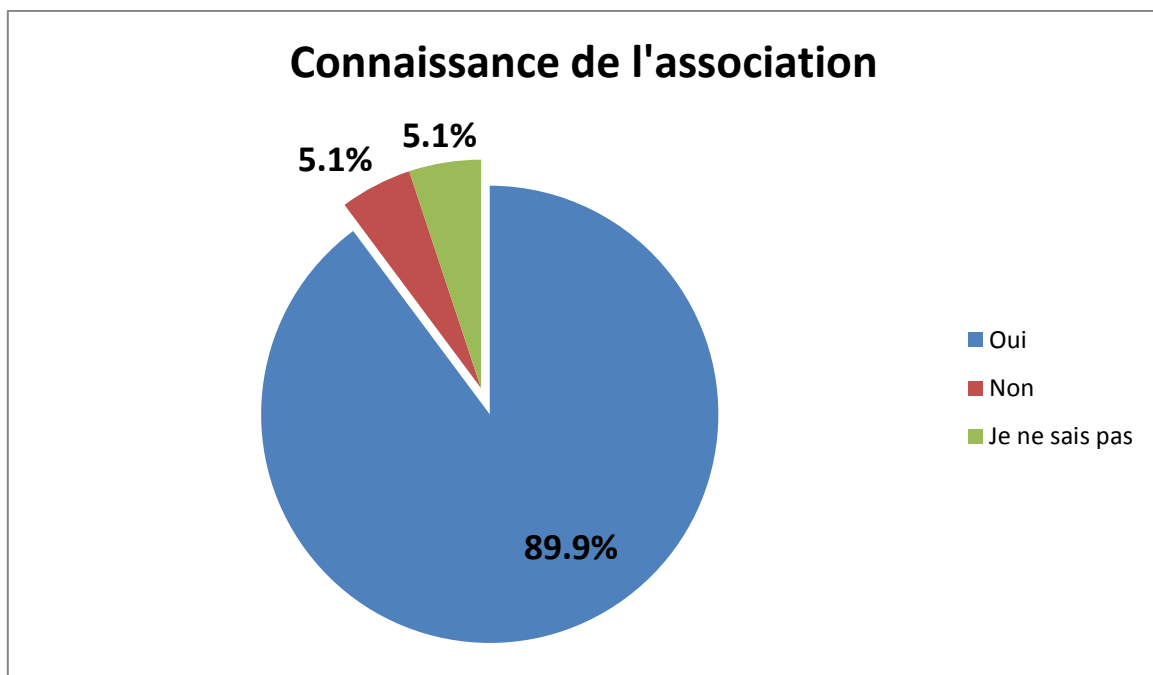
Les avis sont plus nuancés pour cette nouvelle variable. Les points culminants de la courbe se situent sur les niveaux 5 (25.7%) et 7 (16.2%) de l'échelle de satisfaction. Les résultats sont moyens et nous pensons qu'un effort pourrait être fait en matière de publicité et de promotion de l'AGBD. Le nouveau site Internet devrait pouvoir optimiser ce point. De plus, nous avons fait quelques propositions à ce sujet. Celles-ci figurent dans le chapitre « Recommandations ».

Pensez-vous que l'association devrait faire plus de publicité pour se faire connaître ?



Ce nouveau graphique confirme ce qui a été dit plus haut. 74.4% des membres trouvent que l'AGBD devrait faire plus de publicité. 9% trouvent qu'elle en fait assez et 16.7% n'ont pas d'avis. Les sans avis sont les deuxièmes plus nombreux, ce qui laisse supposer qu'ils ne se tiennent pas au courant des moyens dont dispose l'AGBD pour se promouvoir. On peut aussi en déduire que pour des membres déjà inscrits la publicité de l'AGBD passe inaperçu. Mais la meilleure des publicités reste une implication de la part des membres. En pratiquant le bouche-à-oreille, ces derniers pourraient ainsi faire connaître l'association aux jeunes diplômés récemment embauchés ainsi qu'aux étudiants non affiliés. Un membre a fait une réflexion qui nous a interpellées : «être membres implique une adhésion et une participation – cela implique aussi d'être soucieux de savoir si suffisamment de membres s'impliquent dans son organisation pour qu'elle puisse tourner – une association ne peut tourner que si ces membres s'expriment et participent activement.» Cette personne semble vouloir rappeler l'importance de s'impliquer dans son association pour qu'elle perdure, et de la nécessité de s'enquérir auprès des membres moins actifs pour les motiver à participer et ainsi la faire vivre.

Parmi vos collègues, y en a-t-il qui connaissent l'association ?

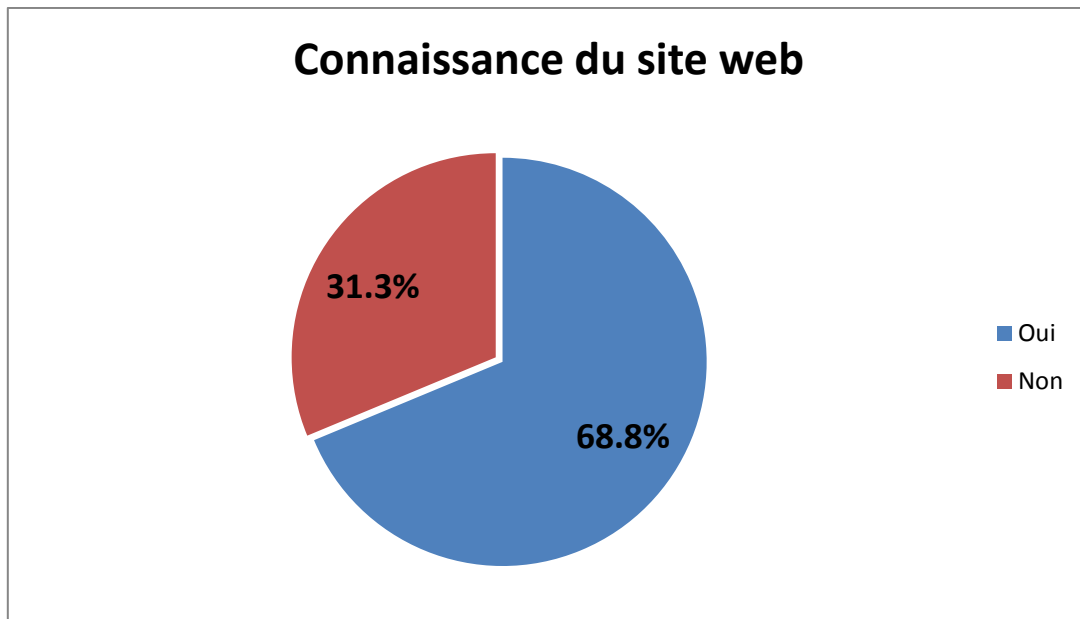


89.9 % des membres interrogés ont des collègues de travail qui connaissent l'association, alors que 5.1 % ont répondu « Je ne sais pas », et 5.1 % n'ont aucun collègues qui connaissent l'AGBD.

Ces faibles résultats aux propositions de réponse « Non » et « Je ne sais pas » indiquent que l'association est connue dans le monde professionnel genevois et qu'elle remplit bien son rôle.

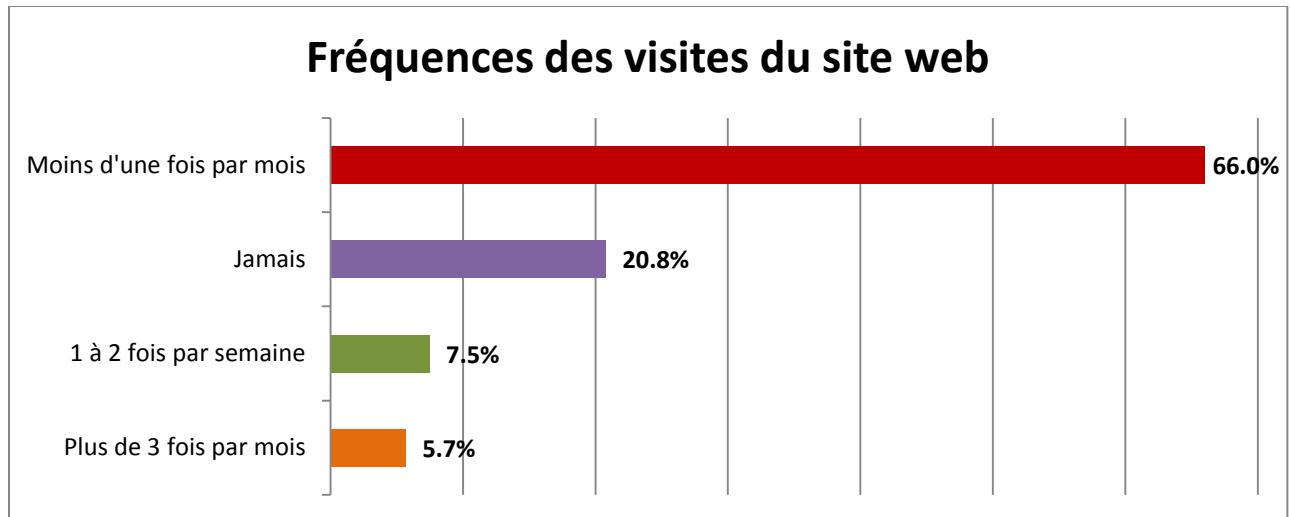
Internet

Dans ce chapitre nous analysons l'avis des membres interrogés au sujet du site Web et de toutes les applications qui pourraient y être ajoutées. Le site Internet étant souvent considéré comme le reflet d'une activité qu'il représente, cette analyse nous sera donc très utile pour rédiger nos recommandations destinées à l'association.

Connaissez-vous le site Web de l'AGBD ?

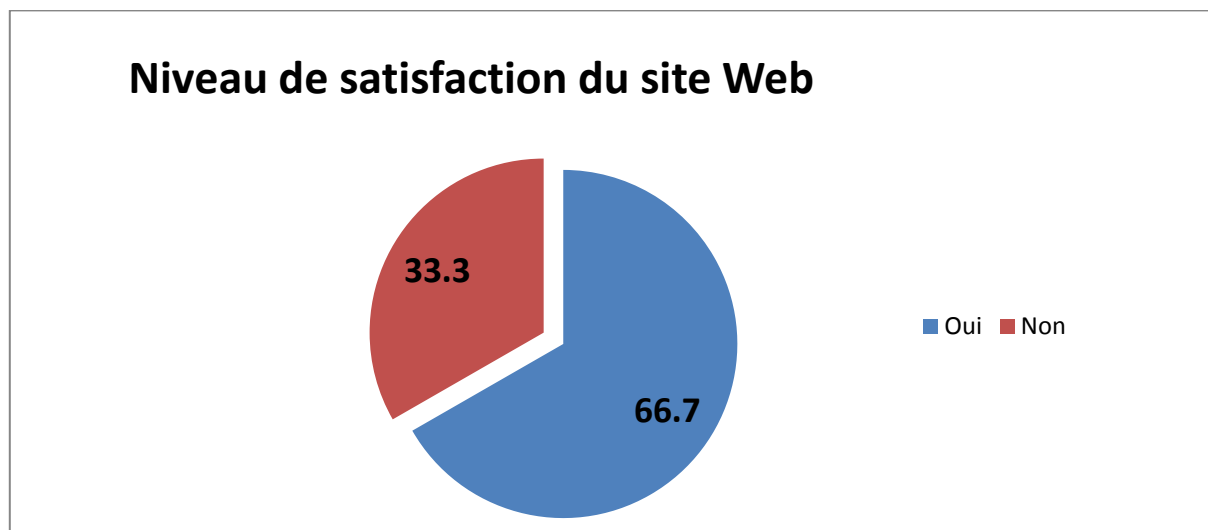
68.8 % des membres connaissent le site Web de l'AGBD contre 31.3% qui ne le connaissent pas. Le pourcentage de gens ne connaissant pas le site est anormalement élevé. Nous estimons que beaucoup d'informations sont justement transmises grâce à ce média. Le connaître est donc important pour les membres qui veulent se tenir au courant.

Si oui, vous vous rendez sur le site :



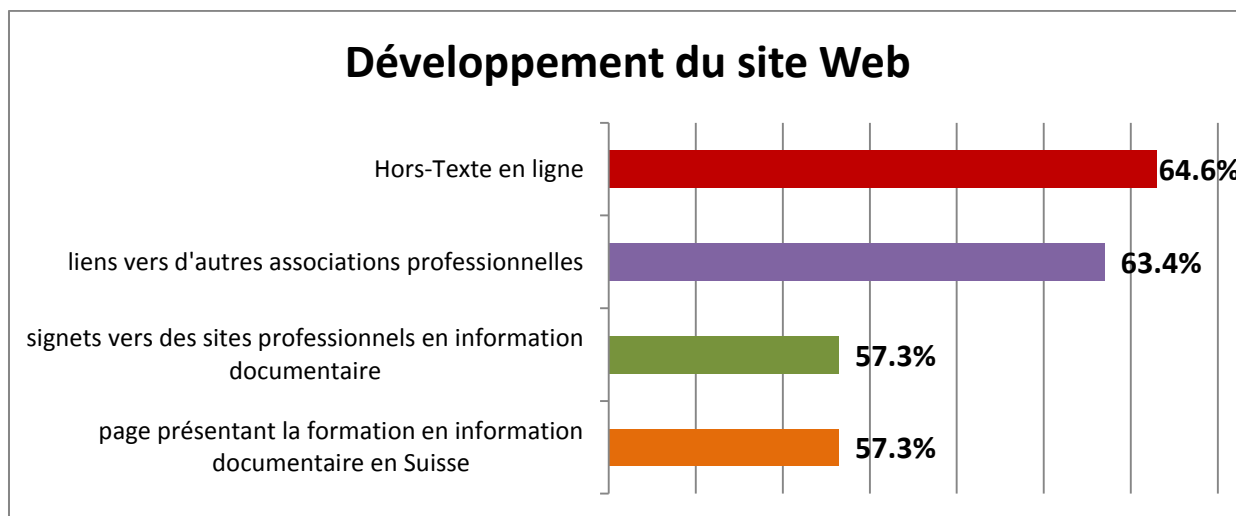
Les personnes qui connaissent le site s'y rendent à des fréquences différentes. Si une grande majorité des personnes sondées (66,0%) s'y rendent moins d'une fois par mois, 20,8% n'y vont par contre jamais (5,7% des personnes s'y rendent 1 à 2 fois par semaine et 7,5% plus de 3 fois par mois). Ceci démontre que le site est connu, mais qu'il ne se renouvelle pas assez pour que les sondés aient envie d'y aller au moins une fois par mois.

Êtes-vous globalement satisfait du site ?

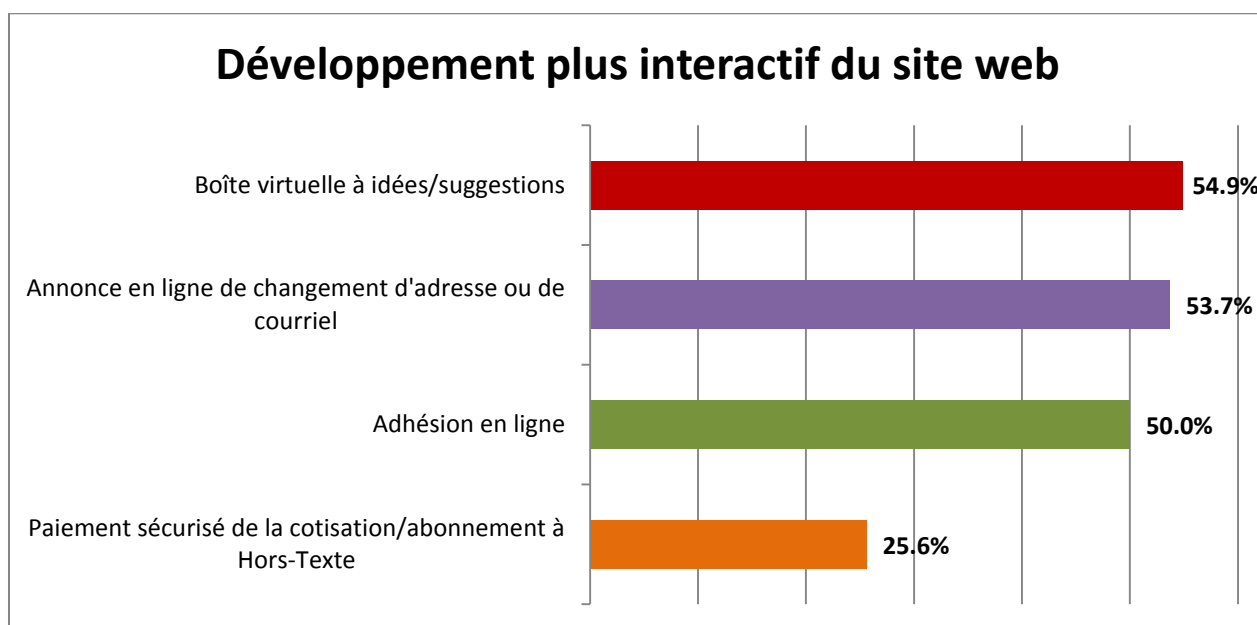


Dans l'ensemble, le site tel qu'il est actuellement convient à une grande majorité des sondés (66,7%). Cependant, il ressort quand même que 33,3% ne le trouve pas satisfaisant. Ce dernier chiffre n'est pas à minimiser et mérite d'être pris en compte.

Le site Web de l'AGBD devrait avoir pour but de devenir une plateforme de mise en réseau d'informations et d'échanges. Pour l'instant, il est en pleine reconstruction.

Jugez-vous utile de développer le contenu du site Web de l'AGBD comme suit :

Ce graphique démontre que même si le site semble convenir à notre échantillon de personnes, les modifications ne sont pas rejetées pour autant. Au contraire, nous pouvons voir qu'elles seraient toutes assez bien accueillies, car à chaque fois, plus de la moitié des sondés approuvent les propositions : 64,6% d'entre eux souhaiteraient avoir Hors-Texte en ligne, 63,4% voudraient des liens vers d'autres associations professionnelles, 57,3% sont pour l'intégration de signets vers d'autres sites professionnels ID et 57,3% accepteraient une page présentant la formation en ID en Suisse.

Attendez-vous un développement plus interactif du site web, tel que :

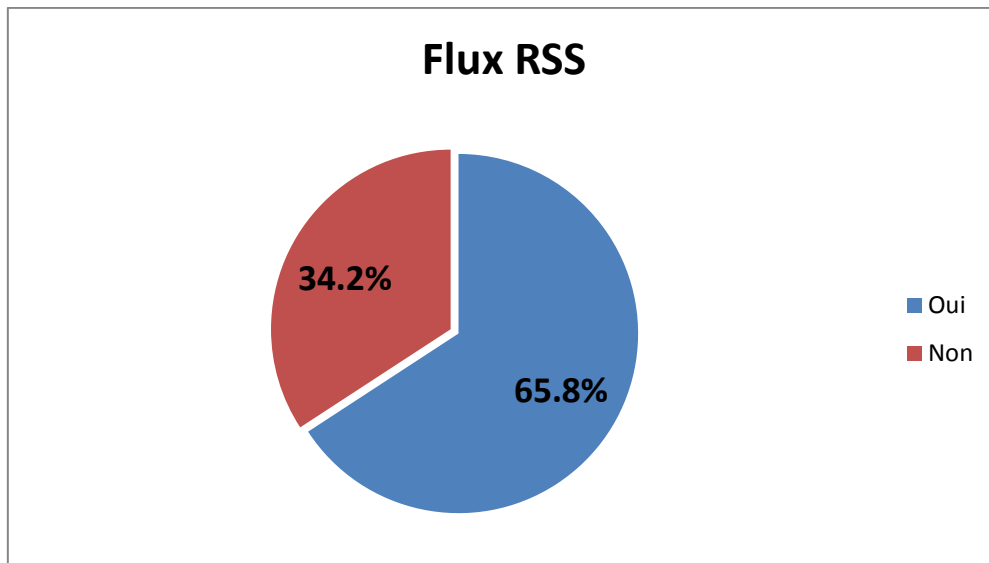
À la question de savoir quels outils interactifs devraient être présents sur le site, trois propositions ont obtenues des taux de réponses très satisfaisants. La boîte virtuelle à

idées/suggestions était l'idée la plus appréciée avec 54,9% de taux de réponses. Ce résultat confirme un besoin de s'exprimer et une volonté de débats de la part des sondés. En deuxième position vient la page pour annoncer des changements en ligne (adresse ou courriel) avec 53,7% et en troisième, la possibilité d'adhérer en ligne avec 50%, ce qui démontre que les membres souhaitent voir figurer des services interactifs auxquels s'ajouterait un espace personnel. Les autres propositions d'ajouts comme le paiement sécurisé de la cotisation et l'abonnement à Hors-Texte n'obtiennent par contre que 25,6% de taux de réponses.

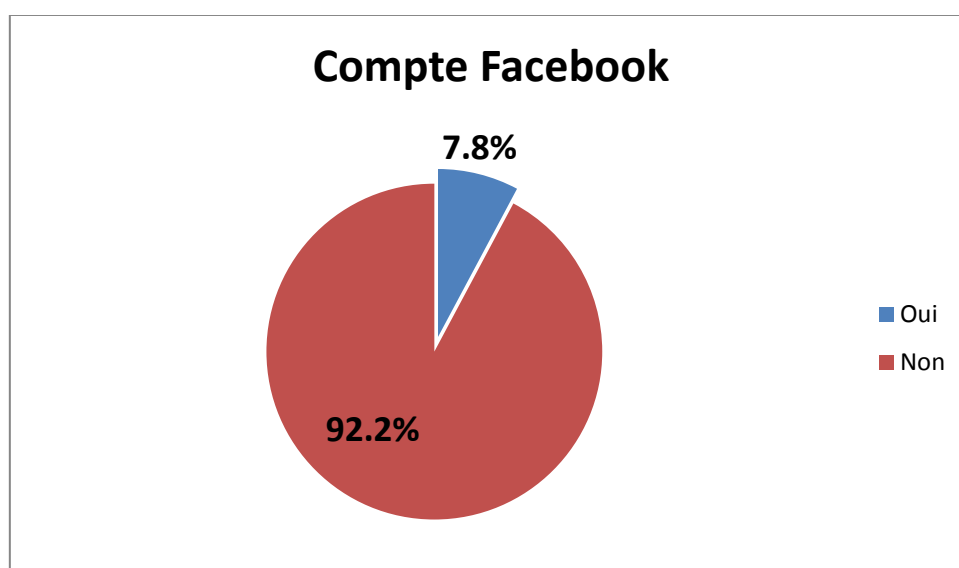
Les propositions suivantes ont été inscrites dans la partie « commentaires » du questionnaire: « En collaboration avec Swisslib, une rubrique sélective sur les offres d'emplois à Genève (région lémanique) », de la « publicité conforme à l'esprit de notre métier » et une « veille métier (développement, changement, TIC, ebook, etc) ». Nous estimons ces propositions comme bonnes, car elles sont la gageure d'une association active, dont l'engagement se verrait dans le site web, et pourrait fournir aux personnes non affiliées des raisons supplémentaires de s'inscrire. Le site web deviendrait un média incontournable pour cette association locale, une plateforme de services pour personnes du métier.

Dans la partie des questions ouvertes, à propos des autres outils et services auxquels les sondés aimeraient avoir accès sur le site Web, un membre nous a répondu qu'il voudrait voir « un site plus riche, sans doubler d'autres sites (HEG, BIS, etc.). Il veut sans doute signifier que l'association devrait devenir une plateforme regroupant des liens, donc un portail, sans répéter les systèmes préexistants. Concernant la question au sujet des services ou des informations que les membres interrogés voudraient que l'association mette à disposition sur le site web, nous avons pu relever parmi les commentaires que certains des sondés suggèrent la possibilité de s'inscrire en ligne, d'envoyer leurs suggestions d'activités en ce qui concerne le choix des sujets, mais aussi qu'un système de dépôt d'articles en ligne soit créé. D'autres souhaitent que le site web présente des liens pointant vers des bulletins de places vacantes, en plus d'un recensement des formations professionnelles en Suisse et à l'étranger.

Ces personnes, ainsi que celles dont nous n'avons pas repris les avis, laissent entendre qu'elles voudraient un site web plus riche en information et ouvert sur l'extérieur par l'intermédiaire de liens hypertextes. Ce profil est celui du portail d'information.

Si l'AGBD alimente un flux RSS, seriez-vous intéressé à vous y abonner?

Nous constatons qu'une grande majorité de 65,8% sont favorables à l'ajout d'un flux RSS sur le site Internet alors que 34,2% ne seraient pas intéressés à s'y abonner. Il y a donc un net intérêt pour la mise en place de ce nouvel outil, qui permettrait aux membres de se tenir facilement au courant des actualités de l'AGBD. Une personne a d'ailleurs émis le souhait de « ne pas alimenter un seul flux, mais plusieurs différents avec des thématiques bien précises (acquisition, Facebook dans les bibliothèques, information literacy, etc) ». Ceci montre que les sondés souhaiteraient être plus informés, mais aussi qu'ils s'attendent plus à ce que l'information vienne à eux.

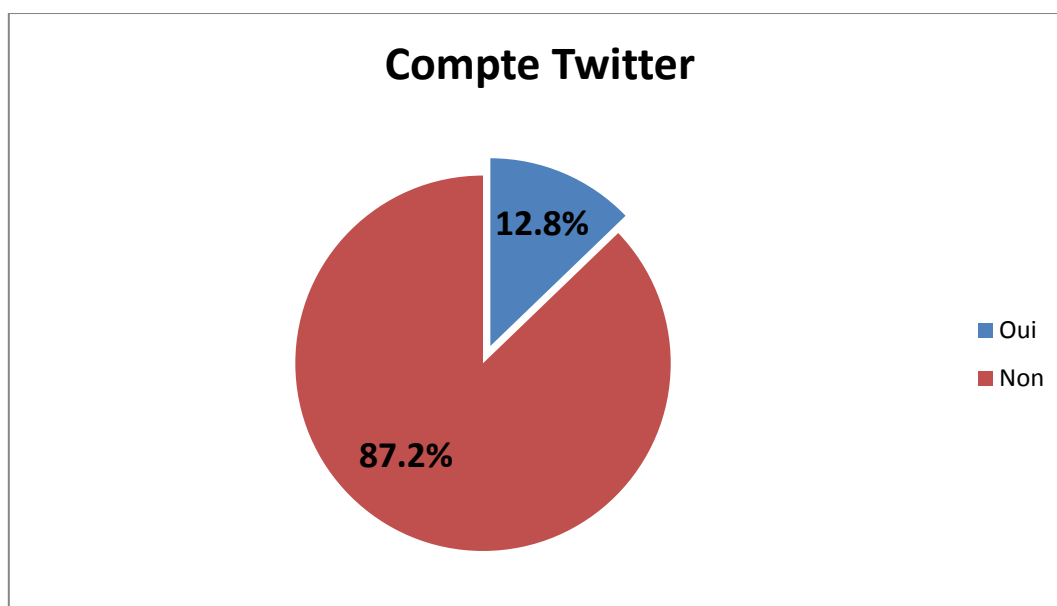
Si l'AGBD ouvre un compte Facebook, seriez-vous intéressé à vous y abonner ?

On voit clairement sur ce graphique que l'ouverture d'un compte Facebook ne semble pas intéresser une grande majorité des membres interrogés (92,2%). Ces résultats étaient assez prévisibles dans la mesure où l'on sait qu'une grande partie des membres de l'AGBD n'appartient pas forcément à la nouvelle génération (génération Y ou Web 2.0). Ainsi nous nous demandons s'ils ont déjà eu l'occasion d'aller sur Facebook. Si tel était le cas, ils comprendraient assurément mieux l'utilité d'un tel outil.

Par ailleurs, de plus en plus d'associations francophones ont tendance à se créer un compte Facebook (ou Twitter) afin d'accroître leur visibilité. Mais il est probable que certaines personnes persistent à considérer ce réseau social comme un outil « distractif » dédié principalement aux jeunes, d'où une certaine réticence.

Dans la partie « commentaires » de l'enquête, une personne souhaiterait que l'AGBD soit « présente sur Facebook [car] c'est une bonne vitrine publicitaire !). Cela permettrait de connaître d'autres bibliothécaires et de prendre contact avec eux plus facilement ».

Si l'AGBD ouvre un compte Twitter, seriez-vous intéressé à vous y abonner ?



De même que pour Facebook, Twitter ne semble pas susciter beaucoup d'intérêt (87,2% de « Non »). Bien qu'il y ait une légère préférence pour Twitter, le résultat est le même car ils refusent ce service.

Cet outil pourrait permettre à l'AGBD de publier de brèves informations au sujet de l'association et de tout ce qui touche au métier, comme des nouvelles concernant les associations nationales telles que BIS et internationales comme l'IFLA. C'est un gain de temps car cela éviterait de devoir mettre à jour le site web de l'AGBD quotidiennement ; mais cela ne signifie pas que le site n'est pas utile en soi, car toutes les informations

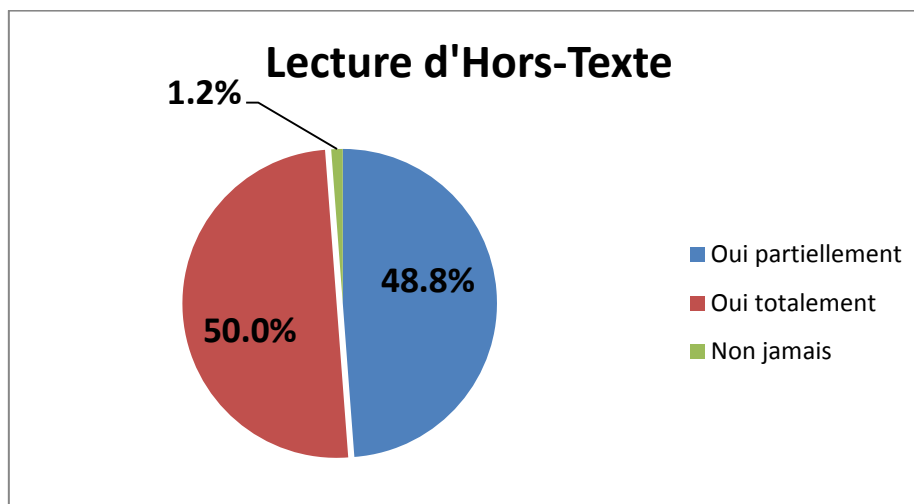
essentielles y figureront. Les tweets¹² permettraient ainsi de compléter de manière brève l'information présentée sur le site web, sans pour autant la répéter.

Nous pensons qu'aussi bien Facebook que Twitter peuvent être intéressants pour l'association. Bien que différents, ces deux outils sont complémentaires : sur Facebook, l'internaute a la possibilité de commenter les messages postés, alors que sur Twitter, on peut uniquement afficher des tweets.

Hors-Texte

Dans ce chapitre figurera notre analyse des réponses aux questions sur la revue de l'AGBD Hors-Texte. Nous pourrions alors nous rendre compte de son importance pour les membres interrogés et établir quelques prévisions au sujet de son avenir au sein de l'association.

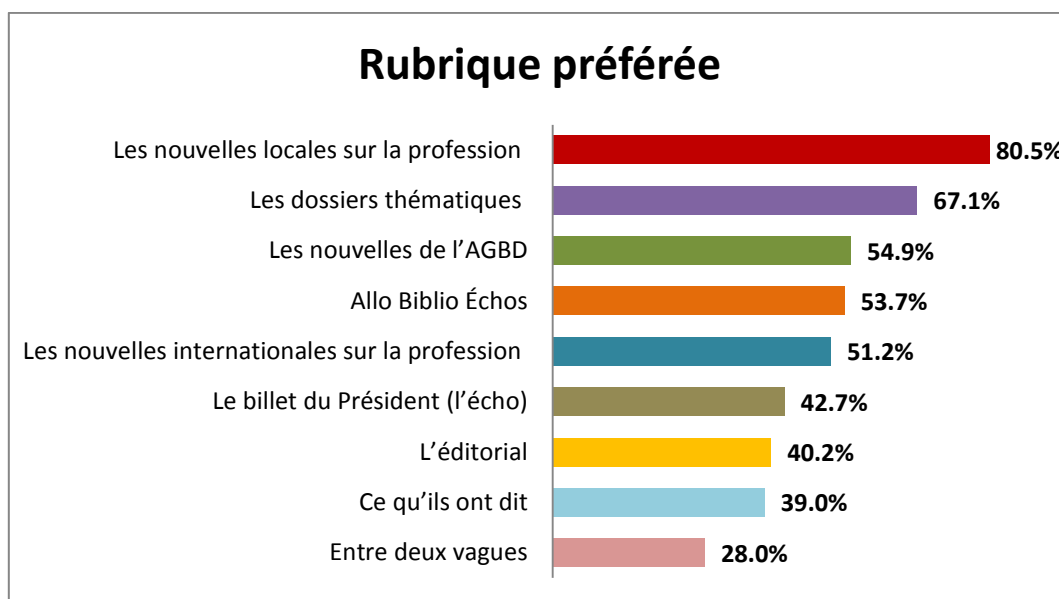
Lisez-vous systématiquement la revue Hors-Texte ?



Les résultats concernant la lecture systématique d'Hors-Texte sont plutôt favorables puisque seulement 1,2% des personnes ont estimé ne jamais lire la revue. Ceux qui au contraire affirment la lire systématiquement le font soit intégralement (50%), soit de manière partielle (48,8%). On peut donc en conclure qu'Hors-Texte est appréciée des membres de l'AGBD, que ceux-ci la lisent de manière assez régulière, et qu'elle a tout à fait sa place dans une association telle que celle-ci. Même si la question du format d'Hors-Texte n'a pas été évoquée dans notre enquête, il faut dire que le fait qu'il soit de petite taille et peu épais a un côté très pratique. D'une part, on peut le prendre partout avec soi et d'autre part, il aura moins tendance à décourager ceux et celles qui auraient peu de temps à consacrer à ce genre de lecture.

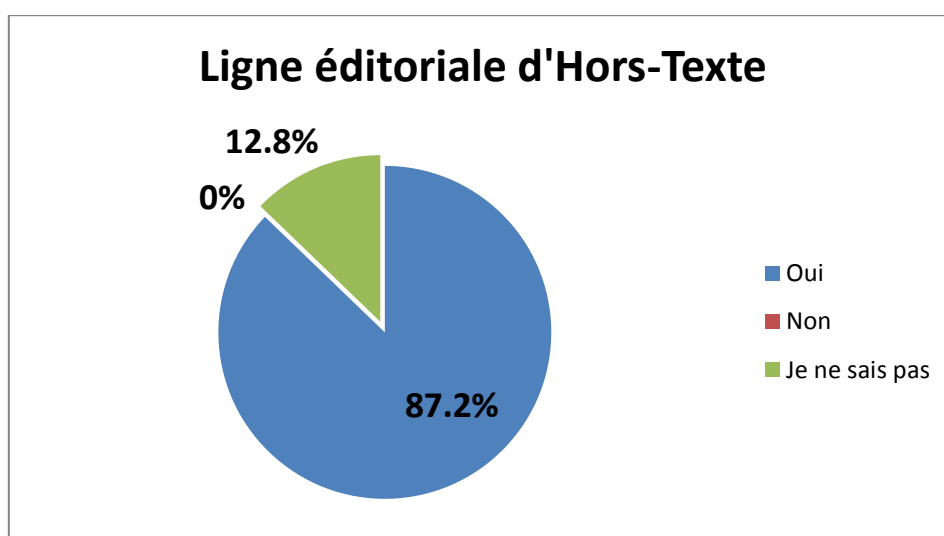
¹² *Tweet* est le terme employé pour désigner les courts messages publiés sur Twitter.

Quelle(s) rubrique(s) vous intéresse(nt) le plus ?



L'AGBD étant une association cantonale, il n'est pas surprenant de constater que ce sont les nouvelles locales sur la profession qui suscitent le plus d'intérêt (80,5%). Les dossiers thématiques semblent aussi particulièrement intéresser les membres (67,1%). En ce qui concerne les nouvelles de l'AGBD, nous avons un résultat de 54,9%. Cela laisse supposer qu'une part assez large des membres se sent concernée par ce qui se passe au sein même de l'association. Il en va de même pour les rubriques « Allo Biblio Échos » et « Les nouvelles internationales sur la profession ». « Le billet du Président », « L'éditorial » ainsi que « Ce qu'ils ont dit » remportent légèrement moins de succès tandis qu'« Entre deux vagues » représente la rubrique qui suscite le moins d'intérêt chez les membres interrogés.

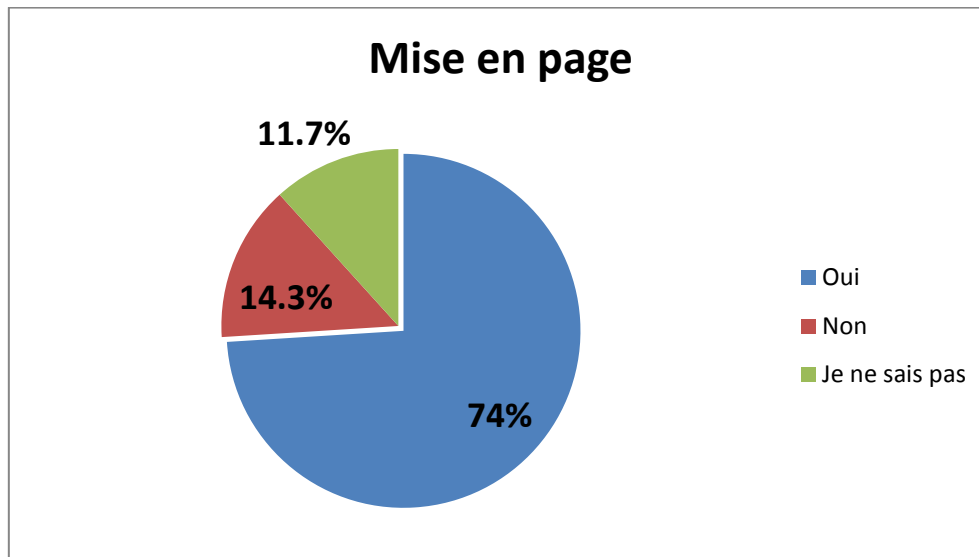
Appréciez-vous la ligne éditoriale d'Hors-Texte ?



Ce graphique montre clairement qu'une grande majorité (87%) des personnes sondées est satisfaite de la ligne éditoriale d'Hors-Texte.

Nous considérons que les membres sans avis (12,8%) n'ont pas voulu se prononcer pour un « Oui » ou un « Non » catégorique, c'est pourquoi ils ont coché la réponse « Je ne sais pas ».

Appréciez-vous sa mise en page ?

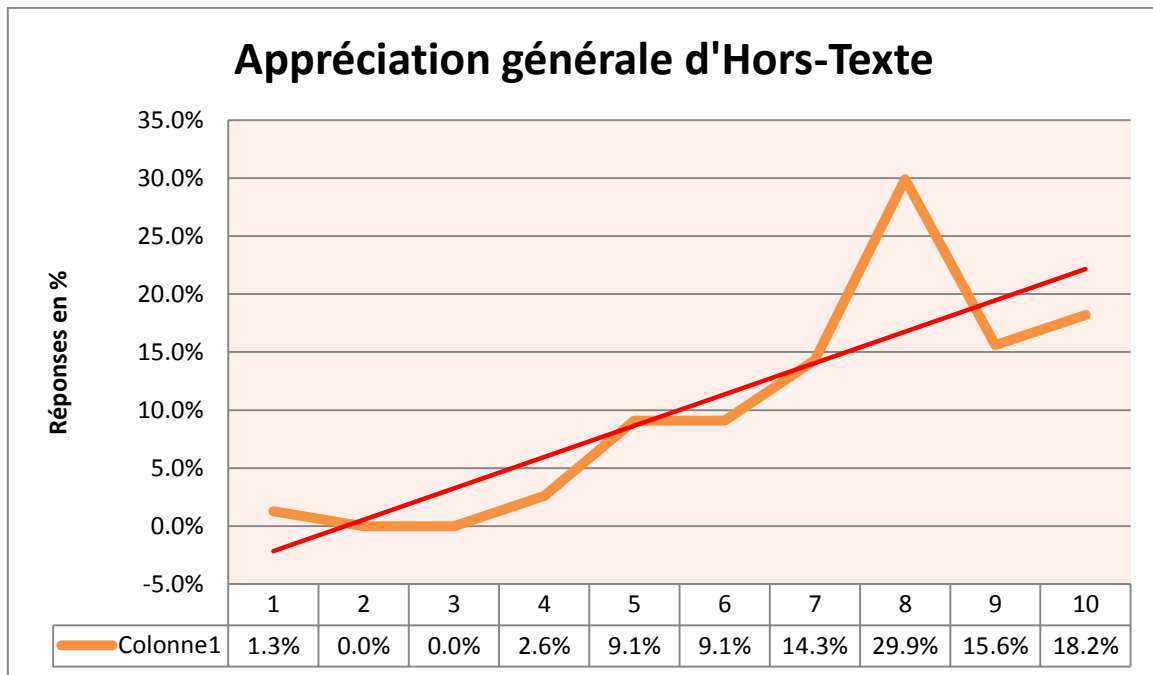


Ce graphique nous permet de constater que 74% des membres ne souhaitent pas voir la mise en page d'Hors-Texte changer contrairement à 11,7% des répondants. Il faut noter que 14,3% des personnes sont sans avis.

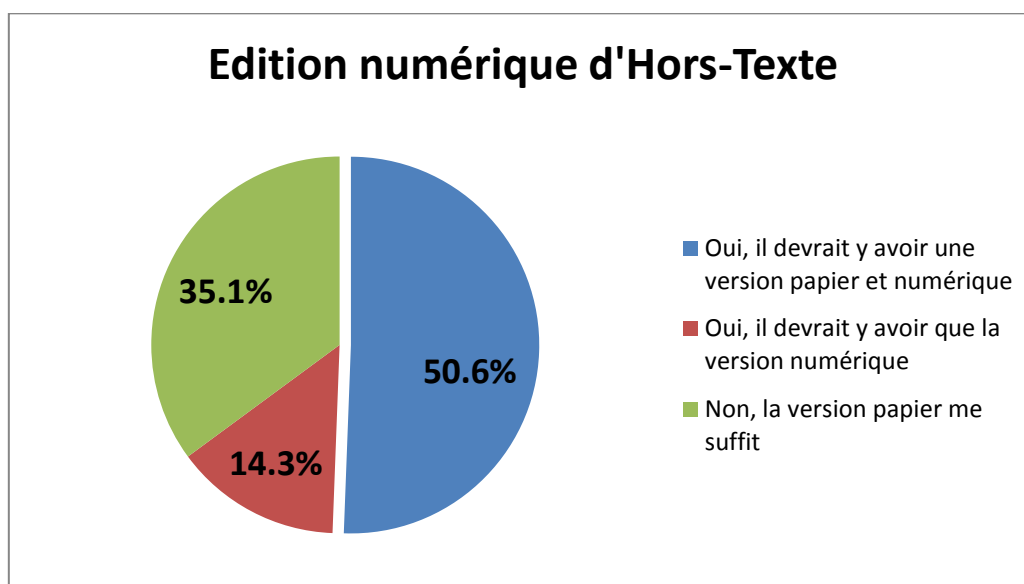
Il est clair que si l'AGBD devait procéder à des changements au sein de l'association, il serait judicieux de ne pas les appliquer au niveau de la revue, étant donné la majorité des membres qui s'estiment satisfaits de sa mise en page. Par ailleurs, depuis l'assemblée générale du 30 mars dernier, Hors-Texte a de nouveaux rédacteurs : ils se chargeront dès lors d'apporter les changements nécessaires au renouvellement attendu de la revue.

Sinon, voudriez-vous que la ligne éditoriale change ?

Cette question était liée à la précédente qui demandait s'il était souhaitable que la ligne éditoriale change. Comme personne n'a répondu non, cette question est restée sans réponse.

De manière générale, appréciez-vous Hors-Texte ?

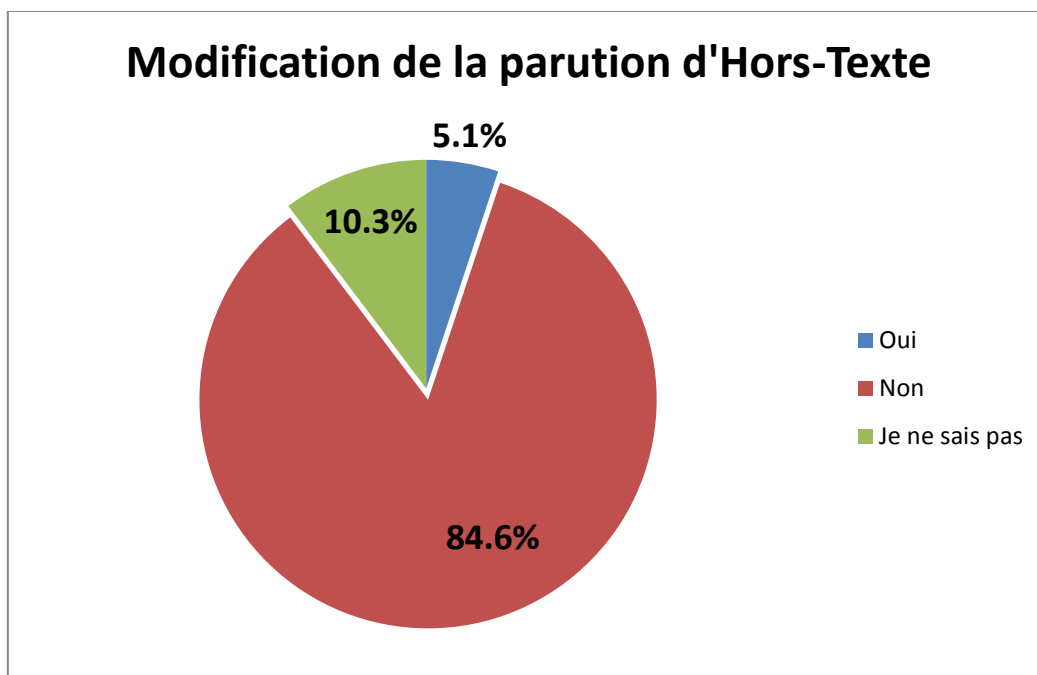
Les résultats confirment que 29.9% des membres se situent sur le niveau 8 de l'échelle de satisfaction, et nous permettent de déduire qu'ils sont très satisfaits d'Hors-Texte. En outre, il est important de mentionner que seuls 1,3% des sondés (niveau 1) n'apprécient pas du tout Hors-Texte, et que 18.2% des membres (niveau 10) apprécient vraiment la revue. Nous pensons que ces résultats, en particulier celui qui concerne le niveau 10, sont encourageants pour l'association qui pourrait donc envisager de conserver sa revue telle qu'elle est actuellement.

Souhaiteriez-vous une édition numérique d'Hors-Texte ?

En réponse à cette question, 50.6% des membres estiment que la revue devrait être publiée à la fois en version papier et numérique, contrairement à 14,3% des sondés qui préféreraient lire Hors-Texte seulement en version numérique, et 35,1% des personnes qui refusent de changer de mode de publication.

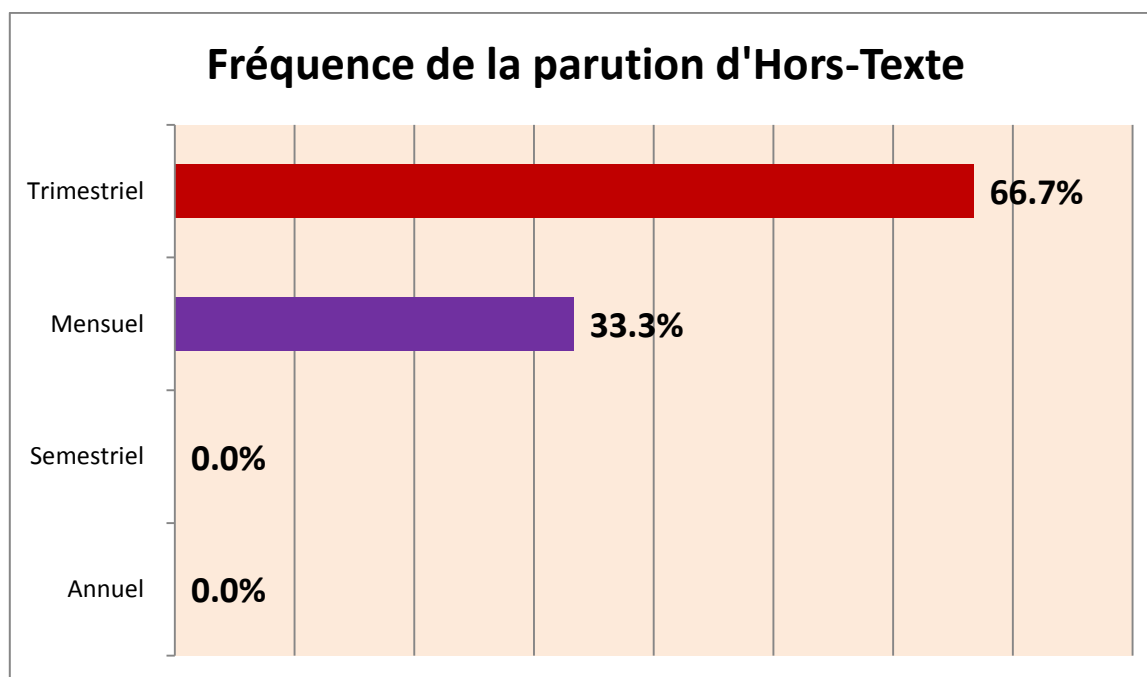
Bien que nous ayons appris au cours de notre formation que le format numérique n'est pas stable et que nous risquons de ne plus pouvoir lire les données au fil des années, ces variables nous permettent de nous rendre compte que des 14,3% des membres souhaitent tout de même voir Hors-Texte publié uniquement en version numérique, ce qui est selon nous dommage. La revue pourrait alors être mal conservée avec les changements de formats et de technologie. À l'inverse, 35,1% des personnes veulent qu'Hors-Texte conserve son mode de publication papier et s'en tienne à ça. À l'instar de 50,6% des enquêtés, nous sommes d'avis qu'une publication mixte est une voie intéressante.

Hors-Texte paraît trois fois par an. Désireriez-vous que le comité d'Hors-Texte modifie sa parution ?



Les variables de ce graphique indiquent une très nette tendance à 84,6% vers le refus d'une modification de la parution d'Hors-Texte. Seuls 5,1% des personnes seraient prêtes à ce changement et 10,3% des membres ne souhaitent pas se prononcer.

La majorité des sondés sont donc satisfaits du rythme de parution de la revue. Notre avis est qu'il ne faudrait pas révolutionner un concept qui fonctionne déjà très bien. Les données nous le prouvent. Les risques d'un changement occasionneraient un surplus de coûts inutiles et des numéros qui ne seraient peut-être plus lus de manière aussi attentive.

Si oui, à quelle fréquence ?

66,7% des membres interrogés aimeraient conserver le mode de parution actuel, c'est-à-dire selon un rythme trimestriel, tandis que les 33,3% voudraient que la revue devienne un mensuel.

Notre commentaire rejoint celui du graphique précédent, car le graphique ci-contre confirme qu'il y a peu de membres qui sollicitent une publication mensuelle d'Hors-Texte. Ainsi, nous pensons qu'une modification de la parution ne reflèterait pas l'avis général des membres interrogés.

Selon vous, quelles sont les nouvelles actions que devrait entreprendre l'association ?

Un membre propose de « modifier sa conception de l'AG (lieu, forme), rétablir le repas annuel pour favoriser les relations entre les membres, les différentes associations professionnelles et surtout, en dehors des dates de fin ou début d'année ou les membres sont déjà sollicités ailleurs et fatigués ». Il y a beaucoup de membres qui sont inscrits depuis plus de 10 ans, et cette suggestion pourrait, selon nous, être un moyen pour l'association d'éviter de conserver des habitudes dans l'organisation de l'assemblée générale (AG) qui, pour certains des membres, pourraient être perçues comme routinières. Un changement serait bienvenu, car la nouveauté suscite toujours beaucoup de curiosité et cela amènerait plus de membres à ces réunions annuelles.

Néanmoins, une personne s'oppose à l'instauration de nouvelles actions et propose de s'occuper plutôt des missions actuelles. Cette proposition vise à ce que l'association concentre ses efforts sur l'existant, peut-être pour éviter de se disperser et perdre en efficacité. Des « actions de lobbying plus actives » seraient efficaces pour atteindre cet

objectif. [...] « [Une] collaboration avec le GRD ou d'autres associations pour proposer des cours de formation continue », « [...] par exemple à l'image ou en collaboration avec le GRD pour faire venir des formations comme celles de l'ADBS en suisse romande », seraient à notre avis des actions qui sont nécessaires au renouvellement de l'association pour qu'elle perdure. Pour ce faire, il faudrait notamment « recruter plus de membres dans les organisations internationales, sous-représentées dans l'association », mais aussi « impliquer plus les jeunes diplômés afin d'avoir du sang neuf surtout en regard des nouvelles technologies et des réseaux sociaux ». D'après nous, il est important de miser sur l'amélioration de l'existant, mais aussi de recruter des jeunes pour qu'ils s'inscrivent et amènent leurs idées au sein de l'association.

Ces personnes semblent être conscientes du manque de nouveaux membres pour prendre les postes au comité de l'association et de la rédaction, et souhaitent donc sensibiliser les membres actuels afin qu'ils fassent de la publicité à l'AGBD par le bouche à oreille. Enfin, la personne qui voudrait que l'association devienne un syndicat, semble n'avoir pas compris qu'une des missions consiste à défendre les intérêts du métier et non pas celle des personnes, et que ce sont dès lors 2 missions bien distinctes.

Réponses aux questions ouvertes :

Dans ce dernier chapitre du questionnaire de satisfaction, nous avons laissé la possibilité aux sondés de s'exprimer sur des questions de perspectives dont nous dressons ici l'analyse. Ils ont également pu nous transmettre leurs commentaires.

À votre avis, quel est l'avenir de la profession ?

Les avis pour cette question sont très partagés. Un groupe de répondants pense que les professionnels du métier seront toujours sollicités, mais qu'ils devront « mener le bon combat et être en prise avec les besoins de la société ». Ils devront être « capables d'évoluer et [être] soutenus dans ce sens ». Un autre groupe est inquiet quant à la dimension humaine de la profession qui, selon eux, est de plus en plus négligée par les institutions qui ne comprennent pas le travail des professionnels dédié au service des usagers. Une inquiétude est également ressentie au sujet de l'évolution de la profession considérée alors comme instable. Selon un autre groupe de personnes, l'informatique, « toujours plus présente dans notre profession, par le biais d'Internet et bientôt des e-books ou autre support électronique de lecture », et les technologies semblent être la direction vers laquelle tendra le métier.

En outre, les réformes ayant cours dans les bibliothèques universitaires genevoises ont été citées à plusieurs reprises par les sondés qui voient un avenir sombre pour la profession.

À votre avis, quel est l'avenir de l'AGBD ?

Nous avons constaté que plusieurs idées se rejoignent, entre autres la défense de la profession et l'importance de s'impliquer dans la vie de l'association qui semble être un point essentiel pour plusieurs membres. Selon une personne, l'avenir de l'AGBD « dépend de l'engagement des membres au sein de son comité pour être le reflet réel de la profession où qu'elle se pratique (LP, scolaire, archives, entreprises, institutions...). L'AGBD sera ce que nous en ferons ». Dans la même idée, un membre souligne que « L'AGBD continuera d'exister tant qu'elle aura de nouveaux membres et que ceux-ci se mobiliseront pour la faire vivre ».

Par ailleurs, nous avons pu observer plusieurs commentaires positifs à propos de l'avenir de l'association. Certains la considèrent comme « indispensable », ayant « un bel avenir », un avenir « rose », et « un grand rôle à jouer ».

En outre, une personne a émis le souhait que l'association devienne « une entité impartiale, officieuse et officielle, totalement indépendant des influences de la HEG, des bibliothèques universitaires, de la BIS, afin que tout puisse être dit, relevé avec (im) pertinence, réfléchi et révolutionné autant que possible ». Une autre voudrait que l'AGBD puisse se défendre des « attaques contre la profession », grâce à une association forte et donc plus nombreuse en membres. Ce qui permettrait alors de faire reconnaître son importance aux yeux du public.

Commentaire(s), remarque(s), suggestion(s) :

Parmi le peu de remarques générales qui a été faite, une personne a suggéré que le comité soit constitué de représentants par type de service d'information documentaire. Cette proposition mérite selon nous d'être étudiée, même si elle paraît pour le moment illusoire en sachant que la relève peine à se faire à l'AGBD. Cette même personne propose qu'un seul sujet de Midi-AGBD soit traité par année et par type de CID, mais également que l'AGBD organise un séminaire annuel de formation continue sur des sujets sensibles tels que les problèmes que rencontrent les bibliothécaires de l'UNIGE en ce moment. Enfin, elle suggère que l'association organise qu'une seule sortie annuelle, ce qui aurait pour effet de motiver les membres à y participer.

Un autre membre affirme qu'une version d'Hors-Texte en ligne « serait un plus ».

Enfin, une personne regrette de ne pas participer davantage à la vie de l'association, par manque de temps.

6. Recommandations

Bilan

Selon nos statistiques, nous avons pu recenser parmi les membres une moyenne d'âge de 48 ans, ainsi qu'une majorité de femmes.

Recommandations

Au travers de l'enquête, nous avons pu constater que les missions ne sont pas remises en question, ce qui est très positif. Ainsi, nous estimons que l'association devrait se concentrer sur la présentation de l'association qui pourrait être améliorée au travers du site internet et d'applications en ligne, et sur le renouvellement des activités proposées. Ces mesures permettraient de mettre en valeur les missions et d'attirer de nouveaux membres. Sur ce point, il se trouve que peu d'étudiants de la HEG habitent et/ou résident à Genève de manière indéterminée. La plupart viennent d'autres cantons sur le sol genevois pour leurs études et repartent chez eux pour chercher un travail pour la majorité d'entre eux. Le nombre potentiel d'étudiants qui sont susceptibles de s'inscrire à l'AGBD est donc très mince. C'est pourquoi les mesures suivantes s'imposent pour que l'association puisse attirer un maximum de nouveaux membres.

Trois mesures urgentes :

- 1. Renouveler les membres :** surtout en ce qui concerne le comité n'étant composé que de cinq membres actuellement, alors qu'il devrait y en avoir sept. Un comité d'association au complet pourrait remplir ses tâches avec plus de facilité et mieux s'occuper des problèmes soulevés par les membres qui ont répondu à l'enquête.
- 2. Transformer le site internet en portail :** selon les résultats de l'enquête, les membres souhaiteraient consulter un site Internet plus interactif, ce qui implique des pages de liens renvoyant vers des liens externes à l'association. En effet, nous sommes convaincues de la meilleure visibilité dont pourrait bénéficier l'association si elle ajoute à son site internet des liens renvoyant vers d'autres sites professionnels. Ceux-ci pourraient alors faire de même en ajoutant l'URL de l'AGBD sur leur propre site. De plus, l'association pourrait alors apparaître dans plus de résultats lors de la recherche de son site sur Google : l'internaute qui taperait AGBD dans la barre de recherche arriverait directement sur plus de résultats pertinents, au lieu de quelques-uns.

- 3. Mettre en place un espace de débat et de discussion :** mises à part les séances de l'assemblée générale qui sont dédiées à la diffusion des nouvelles de l'AGBD, cet espace de débat et de discussion permettrait aux membres de s'exprimer directement à l'association, mais aussi de se rencontrer de manière informelle. Nous en reparlons plus loin dans la rubrique « propositions d'amélioration des prestations ».

Propositions d'amélioration des prestations :

- **Compte Facebook AGBDG :** contiendrait des liens et commentaires rédigés par le comité et les membres, ainsi que les dernières nouvelles de l'association. Un compte Facebook nécessite peu de temps à sa création et à son alimentation en informations interactives
- **Compte Twitter :** présente la même idée que celle du compte Facebook, mais avec une concision et une systématique chronologique. Twitter, outil du Web 2.0, a pour avantage de favoriser un échange rapide des informations. Un membre pourrait donc poser une question à laquelle répondrait un membre du comité. Les questions seraient alors enregistrées et constituerait ainsi un carnet de bord des questions. Cette application a pour avantage d'être simple, gratuite, libre d'accès sans login, et il est plus que probable que son phénomène de mode actuel, comme c'est aussi le cas pour Facebook, pourrait inciter les étudiants et jeunes diplômés à considérer l'AGBD comme une association moderne, attractive et à l'écoute des besoins de ses membres potentiels.
- **Café philosophique :** c'est sur les conseils de M. Boillat que nous avons intégré cette proposition d'activité à notre questionnaire. Cette idée a séduit la majorité des sondés. Nous pensons qu'il faudrait créer un Doodle¹³ pour chaque événement, afin que les membres puissent s'inscrire à la séance, choisir un sujet parmi d'autres présentés, et sélectionner la/les dates qui leur conviendraient le mieux.
- **Édition numérique d'Hors-Texte :** au vu des résultats, nous pensons qu'il serait judicieux de concevoir une édition numérique en plus de la version papier.

¹³ <http://www.doodle.com/>

- **Doodle** : est un système de vote en ligne gratuit qui pourrait servir à l'organisation des sorties, du Café Philosophie et du choix des sujets des Midis-AGBD. En effet, grâce à l'enquête nous pouvons mettre en avant le fait que les membres se rendent aux conférences en fonction des sujets qui les intéressent. Ainsi, le Doodle permettrait d'attirer plus de membres.
- **Newsletter** : elle mettrait au courant les membres sur l'actualité de l'association, en incluant la présentation des sorties, celle du Café philosophique, des photographies de la rédaction d'Hors-texte et du comité de l'association, qui seraient présentés dans une perspective de convivialité.
- **Flux RSS, Netvibes**: les flux pourraient être présentés dans un Netvibes qui serait géré par l'association. De la veille informationnelle y serait effectuée en vue de présenter des liens menant vers des articles sur la profession. Des liens vers d'autres sites d'association pourraient être envisagés.
- **Podcasts** : le site Web de l'AGBD pourrait contenir les podcasts des conférences des Midi-AGBD, puis des vidéos des conférences ou bien des photos et des vidéos de M. Boillat qui ferait la présentation de l'association. Il faudra veiller à ce que le site Web et le Netvibes ne présentent pas des informations similaires.
- **Publicité** : la visibilité de l'association pourrait être améliorée de manière significative par :
 - **interview filmée dont la vidéo figurerait sur le site Web de l'AGBD** : comportant des courtes interviews de membres.
 - **vidéo de présentation de l'association** : élaborée par le président.
 - **revoir la présentation des flyers** : organiser un concours de projets de nouveau logos, pour innover avec la visibilité de l'association, en contactant des écoles spécialisées en design comme la HEAD, l'ECAL, etc. Un petit prix situé entre 100 et 200.- sera décerné à l'auteur des plus beaux flyers. Les nouveaux flyers pourraient s'inspirer de ceux de BIS.
- **Expositions thématiques** : en rapport avec le métier, qui pourraient se tenir dans une bibliothèque genevoise.
- **Boîte à idées/suggestions/remarques** : pourrait être ajoutée au site de l'AGBD sous la forme d'un formulaire dont les commentaires seraient revus par un modérateur (par ex. le webmaster est M. Boder, professeur actuel à la HEG).

- **Service de questions-réponses en ligne** : pourrait être intégré au site de l'AGBD et/ou à la page Facebook (idem que pour le point suivant). Cette application pourrait être utile notamment pour les personnes qui rencontrent des problèmes dans le cadre de leur travail.

7. Conclusion et perspectives

Notre enquête ayant récolté le double de résultats attendus (82) et 27% de taux de réponses, nous pouvons alors considérer que nous avons atteint tous nos objectifs (généraux et spécifiques).

Dans les réponses à l'enquête, une majorité de membres a déclaré être satisfaite de l'AGBD.

Concernant les objectifs généraux et spécifiques définis dans les directives du mandat, il nous semble que nous les ayons atteints, car à l'issue de cette enquête, nous avons pu élaborer des recommandations destinées à améliorer les prestations de l'association, puis identifier les informations suivantes :

Modes de communication souhaités par les membres :

- Hors-Texte
- Portail
- Flux RSS
- Twitter et Facebook : ont suscité le moins d'enthousiasme

Attentes des membres :

- Publication des résultats de l'enquête
- Veille active des sites sur la profession au niveau national et international
- Besoin de contacts avec d'autres professionnels
- Plus d'interaction sur le site web de l'association

Les activités que l'association propose, leurs points forts et points faibles

- Assemblées générales
 - Points forts : mettre au courant les membres des activités de l'association ; les horaires conviennent à tout le monde
 - Points faibles : les séances se terminent plus tard que l'heure annoncée

- Midis-AGBD
 - Points forts : les membres sont intéressés par les conférences, c'est l'activité qui rencontre le plus de succès et suscite le plus l'intérêt
 - Points faibles : selon le lieu de travail des membres : déplacements difficiles, la fréquentation dépend de l'intérêt du sujet
- Sorties
 - Points forts : crée des liens entre les membres
 - Points faibles : Peu fréquentées

Évaluer la réputation de l'AGBD

- L'association est connue par les collègues de la majorité des membres
- Un effort pourrait cependant être fourni pour la publicité et la promotion
- Les missions sont connues et remplies selon les membres.

Nous espérons vivement que notre enquête, ainsi que nos recommandations, pourront aider l'AGBD dans l'exécution de ses projets, de ses missions et dans la gestion de ses membres.

8. Annexes

8.1. Réponses aux questions ouvertes

Nous avons reproduit dans cette partie les commentaires des membres récoltés à partir des réponses aux questions ouvertes de l'enquête, sans correction et modifications.

Êtes-vous inscrit dans d'autres associations suisses dans le domaine de l'information documentaire ?

Si autre, précisez:

- AIFBD, CLP
- Association des bibliothécaires de France (ABF), AIFBD
- CLP
- ISJM, Institut suisse Jeunesse et Médias

Trouvez-vous qu'il y a de réels échanges lors des séances des Midis AGBD?**Commentaire(s):**

- échanges non - présentation oui je n'y suis jamais allée
- Lorsque j'étais active, je n'avais pas la possibilité d'y participer. Maintenant que je suis à la retraite, j'ai d'autres intérêts, mais y participerai peut-être si le sujet m'intéresse.
- Si on les considère comme des conférences, leur objectif est atteint, mais on ne peut pas parler de "réels échanges"

2.11 Vision de l'association

- "Membre du comité Hors-Texte, je réalise la difficulté à gérer, motiver et soutenir les projets de l'Association"
- "Être membres implique une adhésion et une participation - cela implique aussi d'être soucieux de savoir si suffisamment de membres s'impliquent dans son organisation pour qu'elle puisse tourner - une association ne peut tourner que si ses membres s'expriment et participent activement"
- "Je n'imaginai pas un spectre aussi large dans les activités et interventions de l'AGBD"
- "Malgré le signalement de problèmes importants dans une institution genevoise, touchant de près le métier de bibliothécaire, l'AGBD n'a pas pris position. Je suis donc très déçue par cette association professionnelle et songe à me retirer"
- "Au début, j'avais besoin de l'association surtout pour faire partie d'une corporation, aujourd'hui j'ai besoin d'être informée de ce qui se passe dans les autres centres-bibliothèques, leurs innovations, leurs expériences, etc."
- plus dynamique, motivée, s'est professionnalisée
- J'ai été membre du comité pendant six ans.
- "Membre du comité durant 6 ans, j'ai compris l'intérêt d'une association qui peut relayer les besoins des membres."
- "Pour avoir été quelques années au comité j'en connais naturellement mieux les rouages et l'implication personnelle que cela nécessite."

- "En fait, un syndicat est absolument nécessaire, surtout parce que les bibliothécaires ne savent pas bien défendre leur métier, d'ailleurs, ce n'est pas à eux de le faire. De plus, nous allons vers des temps difficiles et les différents diplômés ne sont pas considérés à leur juste valeur. On aura toujours tendance à engager des AID lorsqu'il faudra des cadres. J'en veux pour preuve ce qui se passe à l'Uni en ce moment!"
- L'Agbd s'est modernisée.
- "évolution du métier et des modes de communications. Les formations se sont aussi diversifiées donc l'AGBD doit répondre à plus de questions diverses."

Pensez-vous que l'association devrait dispenser de la formation continue dans les sciences de l'information ?

Si oui, dans quel(s) domaine(s) ?

Autre(s), précisez :

- en lien avec la BBS
- culture générale, actualité culturelle, sorties culturelles (théâtre, expo, biblio...)
- Toute spécialisation qui n'est pas proposée par la HEG

Commentaires

- C'est surtout sur le plan de la formation permanente ou du perfectionnement professionnel que l'AGBD devrait proposer à ses adhérents de nouveaux horizons
- Une amélioration du site Internet avec de la veille active concernant le métier (tel que le fait le Bouillon) serait la bienvenue.
- L'AGBD fait de son mieux avec les ressources humaines qu'elle a, c'est déjà très bien.
- Pour la reconnaissance des diplômes, j'ai mis non, car je pense à l'échelle de la Suisse. En effet, dès qu'on s'éloigne du canton de Genève et surtout lorsqu'on s'approche des cantons alémaniques, notre diplôme est de moins en moins reconnu et de plus en plus, une licence universitaire est exigée.
- Les ponts cités en négatifs pourraient être développés
- Étant à la retraite depuis plusieurs années je ne participe plus aux diverses activités de l'AGBD mais je reste membre par intérêt. Je vous félicite de cette enquête

Attendez-vous un développement plus interactif du site web ?**Autre(s), précisez :**

- inscriptions aux activités et cocher en ligne notre intérêt pour les suggestions (Midi-AGBD, sorties, autres interventions AGBD)
- Il serait intéressant en collaboration avec Swisslib de rajouter une rubrique sélective sur les offres d'emplois à Genève (région lémanique).
- flux RSS
- Quand on parle ""publicité"", il convient de cibler la publicité; c'est-à-dire qu'elle soit conforme à l'esprit de notre métier
- Veille métier (développement, changement, TIC, ebook, etc)

Quel(s) autre(s) outil(s) Internet l'association devrait-elle utiliser pour se rendre visible ?

- Le site manque d'images ! On aimerait voir la tête des gens...
- Site plus riche, sans doubler d'autres sites (HEG, BIS, etc.)
- Hors-Texte sous forme électronique uniquement
- un blog pourrait être aussi intéressant du style de Bloggidoc ou Bibliobsession
- Je n'en vois pas d'autres.
- Plus d'associations (liens, présence pictural...) avec d'autres sites traitant du même sujet, tel que Swiss-Lib, la publication RESSI, le Snaf, d'autres associations professionnelles, lieux de formation professionnel, congrès / événement, etc.
- forum
- Devenir une Association de défense des intérêts de la profession.
- la presse, Léman bleu, les bibliothèques

Quel(s) autre(s) outil(s) Internet l'association devrait-elle utiliser pour se rendre visible ?

- Inscription en ligne aux activités, inscription en ligne de notre intérêt pour les suggestions d'activités (pour le choix des sujets), dépôt en ligne d'articles pour Hors texte
- un répertoire des bibliothèques et SID genevois
- Nouveau du métier, page d'actualité du métier, veille. - Avis de conférences concernant le métier en Suisse et au niveau international
- recenser les formations professionnelles à Genève, en Suisse ou au niveau international - proposer la veille concernant quelques domaines du métier (ex. la copyright concernant les publications électroniques)
- ne pas alimenter un seul flux rss, mais plusieurs et des thématiques bien précises (acquisition, facebook dans les bibliothèques, information literacy, etc)"
- éventuellement un bulletin des places vacantes ou des liens s'y rapportant
- voyages organisés autour de l'histoire d'une bibliothèque
- PVs des assemblées générales
- J'aimerais bien que les archives du Hors-Texte soient disponibles en ligne, au moins pour les membres de l'AGBD.
- Les manquements au respect des diplômes par les employeurs

Selon vous, quelles sont les nouvelles actions que devrait entreprendre l'association ?

- Modifier sa conception de l'AG (lieu, forme), Rétablir le repas annuel pour favoriser les relations entre les membres, les différentes associations professionnelles et surtout, en dehors des dates de fin ou début d'année ou les membres sont déjà sollicités ailleurs et fatigués.
- Défendre la profession
- Une mise à jour un peu plus fréquente
- plutôt que des nouvelles actions, pérenniser/assurer les nombreuses actions actuelles

- Actions de lobbying plus actives
- Conférences, visites
- organisation de conférences, meilleure information aux employeurs sur la formation des BDA
- Toutes celles en lien avec l'évolution de notre profession
- Plus de lobbying. collaboration avec le GRD ou d'autres associations pour proposer des cours de formation continue. Proposer des visites de bibliothèques
- défense des intérêts des bibliothécaires de l'Université de Genève, idem pour ceux de la Ville de Genève
- Proposer de la formation continue, par exemple à l'image ou en collaboration avec le GRD pour faire venir des formations comme celles de l'ADBS en Suisse romande."
- Aucune à mon avis.
- A force d'entendre que notre profession va disparaître il y a un climat dans les institutions très malsain. L'AGBD aurait un rôle à jouer en insufflant un peu d'optimisme et en étant le relais des actions positives.
- Recruter plus de membres dans les organisations internationales, sous-représentées dans l'association.
- Je ne sais pas vraiment mais, en tous cas, rester à l'écoute des professionnels en information documentaire et des besoins et demandes des intéressés à la recherche.
- S'approcher davantage de son public potentiel en étant présent physiquement aux congrès de la BIS, aux portes ouvertes de la HEG et autres événements professionnels, etc. Un soutien, aide et/ou apport de conseils dans l'orientation de sa carrière (recherche d'emploi et formation continue). Le marché du travail n'est pas facile en ce moment (mon poste est fixe seulement depuis ce mois, et je suis passée d'un poste temporaire à un autre pendant des années), l'accès aux formations professionnelles encore davantage (25'000.- pour le MAS en archivistique à Berne n'est pas à la portée de bourse de tout le monde), l'office d'orientation professionnelle n'est que d'une pauvre aide et quand on sort de formation, on est en général plutôt paumé et plein de questions sans réponses. Ca serait l'occasion,

d'établir des liens entre anciens et nouveaux bibliothécaires et peut-être de diminuer certains clivages entre générations (?).

- Mettre en place un site internet plus attractif. Etre présente sur Facebook (c'est une bonne vitrine publicitaire !). Cela permettrait de connaître d'autres bibliothécaires et de prendre contact avec eux plus facilement.
- Impliquer plus les jeunes diplômés afin d'avoir du sang neuf surtout en regard des nouvelles technologies et des réseaux sociaux"
- Encore et toujours la défense de la profession et des bibliothécaires diplômés
- Devenir un syndicat
- Mieux définir sa place par rapport aux autres associations professionnelles (BIS, CLP, GRD...)
- Nouvelle réévaluation de la fonction de bibliothécaire documentaliste archiviste .

À votre avis, quel est l'avenir de la profession ?

- Elle avance avec ou sans nous. Ses intérêts, ses concepts et ses tâches varieront de façon oscillatoire peut-être et en fonction du type de bibliothèque, centre ... etc. mais pas le service qui est toujours tourné vers l'utilisateur. Le reste est une question de consultation honnête et courageuse.
- Malheureusement difficile, mais je pense qu'elle sera toujours là
- Aucun problème, on aura de plus en plus besoin de spécialistes de l'information-documentation, des aiguilleurs du savoir, le hic est de savoir de mener le bon combat et d'être en prise avec les besoins de la société.
- question philosophique ! C'est une profession pleine d'avenir, pour autant que les professionnels soient capables d'évoluer et soient soutenus dans ce sens
- Développement des services aux usagers
- Excellent si elle sait évoluer sans se renier.

- Toutes les professions ayant trait à l'information sont en train de se diluer dans la vaste toile. Chacune perd son profil spécifique.
- La mission reste la même, être un intermédiaire entre l'info/doc et l'utilisateur. Direction claire depuis plusieurs années déjà vers le numérique"
- Avec beaucoup de défis à relever
- "Elle a son avenir devant elle, mais elle l'aura dans le dos chaque fois qu'elle fera demi-tour (Pierre Dac). ;-)"
- C'est un métier en constante mutation et c'est ce qui a permis enfin au GREF d'obtenir la réévaluation de fonction !
- peu réjouissante, les débouchés pour les bibliothécaires HES et autres diplômés précédents, mais sans licence vont se réduire pour la région genevoise. En effet, il semble que réorganisation structurelle des bibliothèques de l'Uni aura pour conséquence une augmentation des exigences pour les postes de spécialistes de disciplines : HES et licence dans la discipline
- L'accompagnement des lecteurs dans l'utilisation optimale et rationnelle des bases de données et ressources du web
- Je pense que la profession se modifie et va encore se modifier en suivant les évolutions technologiques
- la profession me semble en grande mutation mais je crains que l'aspect humain de la profession ne soit trop mis de côté par un grand nombre d'institutions alors qu'il me paraît très important
- Incertain et encore en profonde mutation
- Je suis un peu inquiète car je trouve qu'il y a un grand flou au niveau de la formation : bachelor / master / formation continue diverse / AID etc. et j'ai l'impression qu'il n'y a que peu de coordination entre tout cela, ce qui me paraît mauvais pour la profession. L'AGBD a peut-être un rôle à jouer là-dedans.
- Bon avenir, mais différents du passé, plus moderne, plus orienté vers l'informatique

- La profession est promise à un bel avenir car face à la quantité d'information qui est produite grâce aux nouvelles technologies, il faudra toujours des professionnels pour trier cette information.
- Mitigé ... si tout les acteurs ne se concertent pas plus (HES, associations, employeurs, bibliothécaires)
- Si je le savais, nous pourrions établir un plan quinquennal !
- Période un peu déprimante, mais je crois à l'utilité et la nécessité de notre profession, moyennant adaptation, évolution, changement...
- Inquiétant
- L'informatique, toujours plus présente dans notre profession, par le biais d'Internet et bientôt des e-books ou autre support électronique de lecture. La bibliothèque restera toujours un lieu d'échanges, mais pas forcément physique. L'avenir de l'édition papier à long terme étant incertain, les actuelles bibliothèques devront aussi certainement jouer un rôle plus important de conservation.
- Je ne pense pas que notre profession soit en danger à cause des nouveaux outils informatiques et des nouveaux supports d'information. Il faudra à l'avenir se battre encore plus pour défendre notre profession face à des personnes qui ne comprennent pas notre travail et qui n'ont pas compris que les bibliothécaires et les bibliothèques jouent un rôle très important que ce soit dans les établissements scolaires, aux seins des quartiers ou encore dans les entreprises et les organisations diverses.
- Un grand avenir de plus en plus axé sur la communication et sur l'habilité à communiquer par plusieurs canaux
- Plutôt sombre vu l'attaque des milieux politiques et patronaux contre le statut des bibliothécaires, comme à l'Uni en ce moment !
- Tumultueux. A l'Ecole de former des gens aptes à faire leur place dans ce nouveau monde..."
- Plus de service, moins de technicité.

À votre avis, quel est l'avenir de l'AGBD ?

- Il dépend de l'engagement des membres au sein de son comité pour être le reflet réel de la profession où qu'elle se pratique (LP, scolaire, archives, entreprises, institutions...). L'AGBD sera ce que nous en ferons
- Indispensable, j'espère qu'il survivra
- Si les gens qui font partie du comité sont motivés, l'AGBD continuera à bien fonctionner, peut-être faudrait-il envisager une rémunération pour certaines tâches, le travail bénévole a ses limites...
- indispensable d'avoir des associations proches des gens, donc au niveau régional/local. Donc, un bel avenir !
- Nécessité de veiller aux intérêts de la profession au niveau genevois
- Excellent si elle sait évoluer sans se renier.
- Un engagement fort pour le métier et la défense des intérêts des bibliothécaires, la valorisation du métier également
- Pas évident face à l'explosion des possibilités de discussions offertes sur le Web !
- Quand on voit les problèmes que connaît BIS, on se dit que les associations locales ont encore bien de l'avenir.
- Rose ;) !
- Je ne sais pas
- reste une plate forme d'échange entre professionnels du livre et de l'info documentaire. La défense des intérêts de la profession
- Continuer en restant attentif aux évolutions de la profession
- important pour garder un lien précieux aux professionnels de tous bords. Merci à tous !!!
- ???

- Encore beaucoup de travail pour soutenir la profession et ses membres. En ce moment, il n'est pas simple d'être BDA à Genève. Il y a beaucoup de problèmes dans les diverses institutions : UNIGE, DIP, ville, etc. Le gros travail qui a été effectué pour la réévaluation des fonctions a été apprécié, mais n'a pas suffi malheureusement. J'en profite pour dire MERCI au comité pour ce qui est fait.
- Joue toujours un rôle pour l'image de la profession, la formation, des liens avec les autres associations,
- L'AGBD continuera d'exister tant qu'elle aura de nouveaux membres et que ceux-ci se mobiliseront pour la faire vivre.
- A un grand rôle à jouer !
- Si je le savais, nous pourrions établir un plan quinquennal !
- difficile, mais utile et nécessaire également
- Si une réforme en profondeur de la profession est envisagée, alors oui l'AGBD a un avenir. Mais pas une profession uniquement basée sur le rendement et la commercialisation mais en développant plutôt ce qui se rattache à l'information et aux contacts avec les chercheurs et les lecteurs. Ne pas seulement développer les bibliothèques et centres de documentation pour les responsables de la profession mais aussi penser aux utilisateurs et leur faciliter l'accès à la recherche personnalisée.
- Une présence humaine et un soutien, tout en restant professionnel et surtout, l'AGBD doit rester (ou devenir) une entité impartiale, officieuse et officielle, totalement indépendante des influences de la HEG, des bibliothèques universitaires, de la BIS, afin que tout puisse être dit, relevé avec (im)pertinence, réfléchi et révolutionné autant que possible.
- Je pense que l'avenir de l'AGBD va prendre de plus en plus d'importance étant donné les "attaques" contre la profession. Il faudrait pour être plus fort être plus nombreux, d'où l'importance de faire connaître l'association auprès des professionnels en commençant par cibler les étudiants de la HEG.
- Pilier au niveau genevois en particulier dans la défense de la profession, les développements au niveau local et lien entre les membres de différentes institutions
- Elle garde toute sa raison d'être, elle a du pain sur la planche, qu'elle reste vigilante et combative.

- Je ne pense pas que les gens soient prêts à investir seulement par intérêt professionnel sans un appui fort au point de vue du respect des diplômes. Concernant les diplômes: à mon avis, il y a trop de formations, ou plutôt, tout est accepté et on va vers une grande confusion. Les titres (à part Master et Bachelor), ne sont pas assez explicites. Voilà le futur rôle de l'AGBD, faire changer tout cela.

Commentaire(s), remarque(s), suggestion(s) :

- Avoir un représentant par type de centre d'information documentaire au sein du comité Avoir un sujet de Midi-AGBD par année par type de CID Avoir un séminaire annuel de formation continue sur la profession sur le sujet chaud de l'année à Genève (cette année le bien-être au travail envers et contre tout pour les bibliothécaire de l'UNIGE) Une sortie annuel WE (pour que le sujet puisse vraiment être motivant)
- Je regrette de ne pas participer davantage, mais ayant bien d'autres activités à côté de ma profession, je ne trouve plus de temps pour l'AGBD, Merci en tout cas pour votre activité et votre dévouement. Serge Mercerat
- L'AGBD est une association importante dans laquelle je me suis déjà investie à plusieurs reprises et à des niveaux différents (comité et autres ...)
- Hors-Texte en ligne serait un plus, mais je sais par expérience que c'est une énorme travail, surtout à long terme, lorsque ceux qui savent le faire quittent le Comité !!!
- Votre questionnaire m'a amenée à me poser des questions, à retourner sur le site - sur lequel je ne vais que rarement - et à m'intéresser un peu plus à notre association. J'ai d'ailleurs noté la date de l'AG à laquelle je n'étais plus allée depuis plusieurs années... Merci !
- Le temps demandé pour répondre au questionnaire est d'au moins 20 minutes et non pas 10 minutes !
- Je serais très intéressée à ce qu'un retour soit fait par rapport à cette enquête ! Merci pour votre travail !
- mon adhésion à l'AGBD remonte à ses débuts il était alors indispensable de créer une association pour la défense de la profession. Evidemment aujourd'hui ça va mieux, mais il faut être vigilant n'est-ce pas

8.2. Enquête préliminaire

BOILLAT, Pierre. Opération Arraiolos. Hors-Texte. 2009, n°89, p. 20-22

L'Opération Arraiolos : action de relations publiques auprès de responsables de bibliothèques

Cette initiative vous a été annoncée dans mon billet du Hors-Texte numéro 87 : une action allait être menée auprès de responsables de bibliothèque à Genève. Pourquoi ? Dans le cadre des réévaluations de fonction, l'AGBD a conduit depuis 1999 un travail que l'on peut qualifier de lobbying à destination des administrations cantonales et communales (en fait, le Département de l'instruction publique et la Ville de Genève). Les services des ressources humaines, au moins les personnes travaillant pour les réévaluations de fonction, ont eu largement l'opportunité de se familiariser avec notre sigle. Laissons donc ces fonctionnaires un peu en repos et tournons-nous vers un autre public, celui des responsables de bibliothèque. Ils ont des choses à dire et à nous apprendre. De surcroît, ils peuvent servir de relais auprès de leurs collaborateurs pour faire connaître l'AGBD (donc pour élargir le cercle de nos membres). L'idée n'était pas de lancer une enquête approfondie débouchant sur des analyses précises et complexes. Non, nous souhaitons plutôt recueillir quelques avis et aussi reprendre des propositions originales pour améliorer ou diversifier nos activités. L'opération s'est déroulée entre septembre 2008 et février 2009 sous la forme d'entretiens durant la pause de midi. Treize responsables de bibliothèques communales, scolaires, universitaires, d'organisations internationales, de centres de documentation ou de services d'archives se sont prêtés au jeu :

- François Burgy des Archives de la Ville de Genève
- Louissette Chabloz du Centre de ressources et de documentation pédagogiques
- Jean-Charles Giroud de la Bibliothèque de Genève
- Kristine Clara du Service de la bibliothèque et des archives de l'Union internationale des télécommunications
- Françoise Clément du Service documentation et archives de la Télévision suisse romande
- Renata Ebener du Centre de documentation du collège Rousseau
- Marie Fuselier du Centre d'information et de documentation du Comité international de la Croix-Rouge
- Véronique Goncerut Estèbe de la Bibliothèque d'art et d'archéologie

- Daisy McAdam de la Bibliothèque des sciences économiques et sociales
- Yves Martina de la Bibliothèque municipale de Carouge
- Tamara Morcillo de la Bibliothèque de la faculté de médecine
- Isabelle Ruepp des Bibliothèques municipales de la Ville de Genève
- Jens Vigen du Service de l'information scientifique de l'Organisation européenne pour la recherche nucléaire

Je dois souligner avec plaisir le très bon accueil reçu à chaque sollicitation ; les responsables de bibliothèque se sont tous prêtés de bonne grâce à l'exercice. L'entretien, plutôt une discussion informelle, s'est construit autour de trois axes : d'abord sur l'image que ces responsables ont de l'AGBD, ensuite sur leurs attentes vis-à-vis d'une association professionnelle locale telle que la nôtre et finalement sur leur vision de l'avenir de notre profession. Une question impertinente a clos chaque rencontre : verraient-ils d'un bon œil la fusion de l'AGBD dans BIS (Bibliothèque Information Suisse) ? Je vous présente ci-après les points les plus intéressants qui sont ressortis de ces discussions.

La grande majorité des personnes interrogées connaissent l'AGBD, voire en sont membres. Nous pouvons être soulagés que son existence ne soit pas fondamentalement remise en cause. Au contraire, son utilité au plan local est bien reconnue. La défense de la profession et les récentes réévaluations de fonction ont été les deux actions de l'AGBD les plus citées. Il faut relever aussi le fort capital de sympathie de Hors-Texte ; s'il n'existait pas, il faudrait l'inventer ! Notre association est aussi vue par certains comme un lieu d'échanges. Mais pour d'autres, elle doit être davantage et fournir des prestations concrètes aux membres. La critique sait être sévère quand elle évoque une association qui se cherche, qui manque de visibilité au dehors de la profession ou qui véhicule une image plutôt vieillotte de nos métiers.

Passons maintenant des constats aux propositions. L'hétérogénéité des personnes interrogées et des services d'information documentaire visités conduit forcément à une large dispersion des propositions. Peu de points communs au niveau des idées, mais une constance se fait jour : il faut agir, il faut évoluer, il faut créer. Pour certains, cela passe par des services offerts aux membres : formation continue (avec délivrance d'une attestation de formation continue), conférences, voyages d'études offrant de vraies plus-values pour l'exercice quotidien de son travail, mais encore rôle de carnet d'adresses pour les membres recherchant des spécialistes dans tel ou tel domaine et clarification des rapports entre niveaux de diplômes professionnels. Pour d'autres, l'AGBD doit servir de tremplin à notre profession pour améliorer sa visibilité auprès du grand public : démontrer l'importance des bibliothèques dans notre société, organiser des actions fortes à destination du grand public ; autant de coups d'éclat visant à affaiblir les clichés de notre profession. Des présentations de l'AGBD dans les bibliothèques, dont plusieurs responsables sont prêts à nous ouvrir les portes, pourraient inciter davantage de collègues à rejoindre les associations professionnelles. Dans cette même veine, la

diffusion de Hors-Texte par des envois spontanés dans les bibliothèques, accompagnés de notre plaquette d'adhésion, a aussi été suggérée. Des rapprochements avec l'Association of International Librarians and Information Specialists (AILIS), la Communauté de travail des bibliothèques suisses de lecture publique (CLP) et le Groupe romand de documentation (GRD) ont été plusieurs fois encouragés. Des partages entre bibliothèques seraient souhaités, notamment en bibliothèques communales ; l'AGBD pourrait y tenir le rôle de plateforme d'échanges.

Les requêtes ne manquent donc pas. Il faut voir comment l'AGBD peut puiser çà et là dans ce riche terreau de propositions pour dynamiser ses activités.

Quant à l'avenir de la profession vu par les personnes interrogées, je le résumerai avec cinq mots-clés : adaptation, gestion de l'information, médiation, réseau et ressources électroniques.

Finalement, à la question de savoir si nos interlocuteurs envisageaient une fusion de l'AGBD dans une structure plus large – en l'occurrence BIS -, ils ont été huit à y être sensibles et cinq à la refuser. Les collègues favorables mettaient en avant le renforcement des associations professionnelles en s'unissant ; les détracteurs y voyaient une perte de l'identité locale de l'association. Je l'avoue, cette question répondait à l'un de mes intérêts. Devrais-je passer pour le fossoyeur de l'AGBD, le résultat n'est pas sans me rassurer !

Bien que cette prise de température du terrain n'aille pas bouleverser à court terme le fonctionnement de l'AGBD, je crois cependant que l'exercice a été salutaire et utile. Ces rencontres avec des femmes et des hommes du terrain m'ont permis aussi de rapprocher l'AGBD des réalités des professionnels. J'espère que les personnes interrogées ont été sensibles à l'esprit d'ouverture de notre association et à notre volonté d'aller au devant de leurs réalités. C'est aussi une belle action de promotion de l'AGBD à Genève : une personne interrogée ne connaissait absolument pas l'existence de notre association.


Je terminerai par une invitation. Le champ des idées citées ci-dessus est très ample. Si l'un ou l'autre d'entre vous se sent appelé à développer tel ou tel aspect, il est le bienvenu ... sans forcément devoir faire partie du comité ; nos statuts nous permettent de créer des groupes ad hoc. Avec de bonnes volontés, nous pourrions faire de grandes choses !

Genève, le 21 mai 2009

Pierre Boillat

8.3. Introduction à l'enquête de satisfaction: lettre du Président de l'AGBD

Cette lettre de M. Boillat, président de l'AGBD, a été rédigée en vue de présenter l'enquête de satisfaction aux membres de l'AGBD et de les inviter à y répondre.



Genève, le 3 janvier 2011

*association genevoise des bibliothécaires et professionnels
diplômés en information documentaire
Case postale 3494 - 1211 Genève 3*

Aux membres de l'AGBD

Enquête de satisfaction des membres de l'AGBD : questionnaire en ligne pour les membres

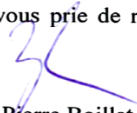
Madame, Monsieur, Chers membres,

En ce début d'année, j'ai le grand plaisir à introduire cet envoi que je n'hésite pas à qualifier d'essentiel. Il contient un lien vers un questionnaire en ligne qui vous permettra d'exprimer votre degré de satisfaction – ou d'insatisfaction le cas échéant – concernant l'AGBD. La volonté pour une association de coller au plus près des attentes de ses membres est pour moi un gage de vivacité et une assurance de pérennité. Je suis heureux que vous ayez la possibilité de vous exprimer.

Lors de notre dernière assemblée générale du 16 février 2010, notre collègue et membre Michel Gorin a proposé au comité de mener une enquête de satisfaction sur l'AGBD. Dans un premier temps, le comité a souhaité se focaliser sur les attentes des membres de l'AGBD, c'est-à-dire vous. Dans ce but, nous avons sollicité un mandat auprès de la Filière information documentaire de la Haute école de gestion de Genève. Cinq étudiantes – Mesdames Noémi Beuret, Anne-Clémence Bosson, Béatrice Moser, Chantal Pink et Anaëlle Racordon – ont accepté avec enthousiasme de mener cette action. Ce mandat a débuté en octobre 2010 et s'achèvera en juin 2011. Le questionnaire marque une étape capitale dans ce projet. Vous comprendrez aisément que pour sonder vos avis, il soit nécessaire de solliciter votre position. Je vous remercie par avance de réserver le meilleur accueil à ce questionnaire en ligne et de consacrer quelques minutes à le remplir. Ainsi l'AGBD pourra encore mieux vous servir !

Je profite de ce message pour vous souhaiter, au nom du comité de l'AGBD, une année 2011 fructueuse et je me réjouis de vous retrouver prochainement dans le cadre des nombreuses activités de l'AGBD.

En vous remerciant de votre précieuse collaboration, je vous prie de recevoir, Madame, Monsieur, Chers membres, mes sincères salutations.


Pierre Boillat
Président de l'AGBD

8.4. Version finale du questionnaire de satisfaction

Nb : les O figurant à côté des propositions de réponse simulent des cases à cocher.

Introduction

Nous avons été mandatées par l'Association genevoise des bibliothécaires et professionnels diplômés en information documentaire (AGBD) pour effectuer une enquête de satisfaction auprès de leurs membres.

L'association s'est fixée pour objectif d'identifier les attentes des membres, afin de pouvoir adapter ses prestations. Notre enquête se concentre sur trois axes : l'image de l'AGBD, les attentes des membres vis-à-vis d'une association professionnelle locale et la vision d'avenir de la profession.

1 Qui êtes-vous ?

1.1 Vous êtes ?

homme

femme

1.2 En quelle année êtes-vous né(e) ?

1.3 Quelle est votre situation actuelle ? (plusieurs réponses possibles)

en emploi

en recherche d'emploi

retraité(e)

en formation continue

étudiant(e)

stagiaire

1.3.1 Si en emploi, fixe ou temporaire ? (souligner la bonne réponse)

1.4 Vous travaillez :

à la Ville de Genève

pour une commune

dans une autre institution ?

1.5 Êtes-vous cadre ?

oui

non

1.6 Quel diplôme avez-vous ?

Bachelor en sciences HES en information documentaire

Master en information documentaire

diplôme universitaire de formation continue en information

documentaire (CESID)

diplômes ABS/BBS

EBG/ESID

CFC d'Assistant en information documentaire

titre établi à l'étranger, jugé équivalent et reconnu par l'association

1.7 Êtes-vous inscrits dans d'autres associations suisses dans le domaine de l'information documentaire?

oui

non

1.8 Si oui, lesquelles?

BIS-Bibliothèque Information Suisse

AAID-Association des Agent(e)s et des Assistant(e)s en Information Documentaire

AAS- Association des archivistes suisses

ALIS Association of International Librarians and Information Specialists

GRD Groupe romand de documentation

autre (préciser) :

2 Votre relation avec l'AGBD

2.1 Depuis quand êtes-vous devenu membre ? (une seule réponse possible)

moins d'un an

1 à 10 ans

plus de 10 ans

2.3 Pour quelle(s) raison(s) êtes-vous devenu membre ? (plusieurs réponses possibles)

être en contact avec les personnes du métier

être au courant des derniers développements du métier

parce que je me préoccupe de l'avenir de ma profession

pour que mon SID soit moins isolé

pour faire comme tous mes collègues

parce que mon employeur m'y a encouragé

pour recevoir Hors-Texte

pour tisser des liens

autre(s), précisez :

2.4 . Trouvez-vous qu'il y a de réels échanges lors des séances des Midis
AGBD ? (une seule réponse possible)

oui

non

Commentaire(s) _____

2.5 La communication entre l'association et les membres est-elle
suffisante ? (une seule réponse possible)

oui, entièrement satisfait

non, pas assez au courant des décisions prises

non, pas assez au courant des activités

autre(s), précisez : _____

2.6 Participez-vous régulièrement aux activités de l'association ? (cocher votre réponse)

	Systematiquement	Souvent	Rarement	Jamais	Je ne sais pas
Midis AGBD					
Sorties					
Assemblée Générale					

2.7 Sinon, pour quelle(s) raison(s) ? (plusieurs réponses possibles)

je n'ai pas le temps

je ne peux pas me déplacer

je ne suis pas intéressé(e)

Commentaire(s) _____

2.8 Trouvez-vous que l'horaire de ces activités est adapté ? (cocher votre réponse)

	Horaire adapté	
	Oui	Non
Midis AGBD		
Sorties		
Assemblée Générale		

2.9 Quelles sont les activités qui suscitent le plus votre intérêt ? (plusieurs réponses possibles)

- Midi-AGBD
- sorties
- Assemblée générale

2.10 Selon vous, quelle animation l'AGBD devrait-elle proposer en plus de celles déjà existantes ? (plusieurs réponses possibles)

- apéritifs/soirées
- casser la Marmite de l'Escalade/Soupe
- course de l'Escalade
- repas de fin d'année
- inviter les bibliothécaires/documentalistes non affiliés à des activités de l'AGBD
- Café philosophique (débat-discussion sur des thématiques I+D dans un café genevois)
- expositions thématiques (en lien avec la profession)

2.11 Est-ce que votre vision de l'association a changé depuis votre adhésion ?

- oui
- non
- je ne sais pas

2.11.1 Si oui pourquoi ?

2.12 Si les conférences des Midis AGBD se déroulaient durant les heures de travail, en accord avec votre employeur, participeriez-vous régulièrement à cette activité proposée ? (une seule réponse possible)

oui

non

sans avis

2.13 Pensez-vous que l'association devrait dispenser de la formation continue dans les sciences de l'information ? (une seule réponse possible)

oui

non

2.14 Si oui, dans quels domaines ? (plusieurs réponses possibles)

informatique (logiciels libres, Web 2.0, banques de données, recherche d'information, etc.)

marketing & management

étude de projet

veille stratégique

autre(s), précisez

3 Votre image de l'AGBD

3.1 Pensez-vous que les différentes missions de l'AGBD soient remplies ?

	Oui	Non	Je ne sais pas
Défense des intérêts professionnels auprès des autorités et employeurs			
Perfectionnement professionnel			
Collaboration avec les écoles, les associations			
Étude de problèmes professionnels			
Améliorer l'information au public			
Reconnaissance des diplômes			
Intervention auprès des employeurs publiant des annonces ne correspondant pas au profil d'un diplômé I+D			
Valorisation du métier par la publication d'articles dans la presse locale			
Réévaluation des fonctions			
Code de déontologie			
Mission de veille			

3.2 Commentaires éventuels :

3.3 En tant que membre, pouvez-vous évaluer votre niveau de satisfaction général de l'association ? (entourer le chiffre correspondant à votre réponse)

Très insatisfait										Très satisfait
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

3.4 Êtes-vous satisfait de la manière dont l'AGBD fait sa publicité ? (entourer le chiffre correspondant à votre réponse)

Très insatisfait										Très satisfait
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

3.5 Pensez-vous que l'association devrait faire plus de publicité pour se faire connaître ? (une réponse possible)

- oui
 non
 je ne sais pas

3.6 Parmi vos collègues, y en a-t-il qui connaissent l'association ? (une seule réponse possible)

- oui
 non
 je ne sais pas

4 Internet

4.1 Connaissez-vous le site web de l'AGBD ?

- Oui
 non

4.2 Si oui, vous vous rendez sur le site :

- moins d'une fois par mois
 1-2 fois par mois
 plus de 3 fois par mois
 jamais

4.3 Êtes-vous globalement satisfait du site ?

oui

non

4.4 Jugez-vous utile de développer le contenu du site web de l'AGBD comme suit :

page présentant la formation en information documentaire en Suisse

liens vers d'autres associations professionnelles

signets vers des sites professionnels en information documentaire (p. ex. Bibliothèque nationale suisse, Guichet du savoir, etc.)

Hors-Texte en ligne

4.4.1 Attendez-vous un développement plus interactif du site web, tel que :

adhésion en ligne

paiement sécurisé de la cotisation/abonnement à Hors-Texte (via PayPal, p. ex.)

annonce en ligne de changement d'adresse ou de courriel

service en ligne de questions/réponses

boîte virtuelle à idées/suggestions

autre (préciser)

4.4.2 Si l'AGBD alimente un flux RSS, seriez-vous intéressé à vous y abonner?

oui

non

4.4.3 Si l'AGBD ouvre un compte Facebook, seriez-vous intéressé à vous y abonner ?

oui

non

4.4.4 Si l'AGBD ouvre un compte Twitter, seriez-vous intéressé à vous y abonner ?

oui

non

4.4.5 Quel(s) autre(s) outil(s)/service(s) Internet attendriez-vous de l'AGBD ?

4.6 Quels services ou informations souhaiteriez-vous avoir à disposition sur le site web de l'AGBD ?

5 Hors-Texte

5.1 Lisez-vous systématiquement la revue Hors-Texte ? (une seule réponse possible)

- oui partiellement
- oui totalement
- non jamais

5.2 Quelle(s) rubrique(s) vous intéresse(nt) le plus ? (plusieurs réponses possibles)

- les nouvelles internationales sur la profession
- les nouvelles locales sur la profession
- les nouvelles de l'AGBD
- les dossiers thématiques
- l'éditorial
- le billet du Président (l'écho)
- Ce qu'ils ont dit
- Entre deux vagues
- Allo Biblio Échos
- autre(s), préciser:

5.3 Appréciez-vous la ligne éditoriale d'Hors-Texte ? (une seule réponse possible)

- oui
- non
- je ne sais pas

5.4 Appréciez-vous sa mise en page ? (une seule réponse possible)

- oui
- non
- je ne sais pas

5.5 Sinon, voudriez-vous que la ligne éditoriale change ? (une seule réponse possible)

oui

non

je ne sais pas

5.6 De manière générale, appréciez-vous Hors-Texte ? (entourer le chiffre correspondant à votre réponse)

Très insatisfait										Très satisfait
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

5.7 Souhaiteriez-vous une édition numérique d'Hors-Texte ? (une seule réponse possible)

oui, il devrait y avoir une version papier et numérique

oui, il devrait y avoir que la version numérique

non, la version papier me suffit

5.8 Hors-Texte paraît trois fois par an. Désireriez-vous que le comité d'Hors-Texte modifie sa parution ? (une seule réponse possible)

oui

non

je ne sais pas

5.8.1 Si oui à quelle fréquence ? (une seule réponse possible)

mensuel

trimestriel

semestriel

annuel

6 Questions ouvertes

6.1 Selon vous, quelles sont les nouvelles actions que devrait entreprendre l'association ?

6.2 À votre avis, quel est l'avenir de la profession ?

6.3 À votre avis, quel est l'avenir de l'AGBD ?

Commentaires, remarques, suggestions :

Nous vous remercions de votre participation.

Merci de nous renvoyer le questionnaire rempli avant le 17 janvier 2011

8.5.Hypothèses

Une fois le questionnaire mis en ligne, nous nous sommes attelées à rédiger des tendances que nous nous attendions à retrouver dans les réponses sondés. Nous avons ainsi établi les hypothèses suivantes :

PROFIL

Hypothèse. 1 : Le métier à tendance à comporter un nombre plus important de femmes que d'hommes, nous nous attendons donc à recevoir plus de réponses de la part des femmes.

Hyp. 2 : La moyenne d'âge des répondants se situera probablement majoritairement entre 30 et 40 ans.

Hyp. 3 : Nos enquêtés seront pour la plupart en emploi fixe. En effet, les retraités seront beaucoup moins susceptibles de participer à l'enquête, étant moins « actifs » et nous tenons de M. Boillat que les étudiants sont en minorité.

Hyp. 4 : Nous nous attendons à ce que beaucoup de répondants soient des cadres. Cela serait positif car les personnes ayant de hautes responsabilités (directeur, responsable de bibliothèque etc.) sont particulièrement impliquées et engagées.

Hyp. 5 : Il y aura sans doute un plus grand nombre de répondants détenant le CESID, l'ancien diplôme devenu par la suite Bachelor of science en Information documentaire. De plus, nous imaginons qu'il y a plus de bibliothécaires AID que de diplômés HES, car de longues études supplémentaires ne sont pas forcément des voies souhaitées par tous.

Hyp. 6 : Nous pensons que la majorité des membres qui auront répondu à l'enquête seront affiliés à d'autres associations. En effet, si ceux-ci portent un intérêt à l'AGBD, il est fort possible qu'ils se soient également intéressés à d'autres associations en lien avec le métier.

RELATION AVEC L'AGBD

Hyp. 7 : Selon nous, les répondants seront en grande partie des membres inscrits depuis « 1 à 10 ans », sachant qu'une grande majorité des membres sont affiliés à l'AGBD depuis plusieurs années.

Hyp. 8 : Nous pensons que la majorité des personnes sont devenues membres, car elles se préoccupent de l'avenir du métier de bibliothécaire. Une autre possibilité serait un vif intérêt pour créer des liens et être en contact avec les gens du milieu.

Hyp. 9 : Nous avons tendance à croire qu'un grand nombre de personnes affirmera ne pas être assez au courant des décisions prises.

Hyp. 10 : Selon nos sources, assez peu de membres se rendent régulièrement aux Midis-AGBD et aux sorties. Les sondés répondront probablement y aller « rarement ». Par contre,

l'assemblée générale, qui a lieu annuellement, rencontre beaucoup plus de succès. Les gens s'y rendront sans doute « souvent ».

Hyp. 11 : L'assemblée générale sera assurément l'activité qui suscitera le plus d'intérêt.

Hyp. 12 : Nous pensons que la raison principale du « désintérêt » pour les activités sera le manque de temps. En effet, il est souvent difficile de concilier vie privée, vie professionnelle et activités annexes en rapport ou non avec le travail. Ainsi, nous supposons également que les personnes trouveront les horaires des Midis-AGBD et des sorties inadaptés.

Hyp. 13 : Selon nous, les animations supplémentaires demandées par les membres seront : les « apéritifs/soirées », le « cassage de la Marmite de l'Escalade », ainsi que le « Café philosophique ». Même si toutes ces activités demandent un investissement en temps, nous pensons qu'elles pourraient intéresser les membres.

Hyp. 14 : Les membres répondront probablement ne pas avoir changé leur vision de l'association depuis leur adhésion.

Hyp. 15 : Il nous semble évident que si les Midis-AGBD étaient compris sur les heures de travail en accord avec l'employeur, cela motiverait grandement les membres à s'y rendre plus régulièrement. Nous imaginons donc voir que les membres approuveront cette idée.

Hyp. 16 : Nous pensons que la proposition des « formations continues » à l'AGBD pourrait rencontrer un vif succès. En sachant que notre métier est en constante évolution, en particulier avec les nouvelles technologies du web 2.0, ce genre de (re)mises à niveau pourrait attirer du monde.

Hyp. 17 : Nous voyons les répondants souhaiter majoritairement des formations dans les deux domaines de l' « informatique » et de l' « étude de projet ».

VOTRE IMAGE DE L'AGBD

Hyp. 18 : Nous imaginons que le niveau de satisfaction général sera plutôt dans la moyenne supérieure.

Hyp. 19 : Pour ce qui est du niveau de satisfaction de la publicité de l'AGBD, nous la voyons plutôt dans la moyenne inférieure.

INTERNET

Hyp. 20 : Nous osons espérer que la majorité des membres répondant à l'enquête ont eu l'occasion une fois ou l'autre d'aller sur le site web de l'association, ne serait-ce que par curiosité.

Hyp. 21 : Nous nous attendons à ce que les membres se rendent « moins d'une fois par mois » sur le site car nous savons que le site rencontre assez peu de succès et qu'il va d'ailleurs faire l'objet d'un « relooking ».

Hyp. 22 : Le peu de succès du site nous laisse croire que les membres seront globalement insatisfaits du site.

Hyp. 23 : Nous pensons que les membres souhaiteront les développements du site suivants : « page présentant la formation en information documentaire en Suisse », « Hors-Texte en ligne », « adhésion en ligne », « service en ligne de questions/réponses », « boîte virtuelle à idées/suggestions ».

Hyp. 24 : À notre avis, les membres ne souhaiteront pas s'abonner à des flux RSS de l'AGBD, car l'inscription aux flux n'est pas encore une pratique bien ancrée comme moyen de communication.

Hyp. 25 : Selon nous, les membres de l'AGBD risquent de ne pas être intéressés par l'option d'un abonnement à un compte Facebook. Cela reste encore pour beaucoup de gens un « gadget » destiné aux jeunes ou ayant une mauvaise image. Les membres de l'AGBD risquent de ne pas trouver cet outil assez « sérieux »/ « professionnel » pour une association.

Hyp. 26 : En ce qui concerne un suivi de l'AGBD via un compte Twitter, on peut s'attendre à encore plus de réticence de la part des membres, car il est moins connu et utilisé.

HORS-TEXTE

Hyp. 27 : Les membres liront Hors-Texte, mais probablement seulement « partiellement ».

Hyp. 28 : Selon nous, les rubriques qui intéresseront le plus seront : « les nouvelles locales sur la profession », « les nouvelles de l'AGBD », « les dossiers thématiques », « le billet du Président (l'écho) »

Hyp. 29 : Nous pensons que les sondés apprécieront la ligne éditoriale d'Hors-Texte.

Hyp. 30 : En ce qui concerne la mise en page d'Hors-Texte par contre, nous ne pensons pas qu'elle sera appréciée des membres. Nous nous attendons en effet à ce qu'une mise en forme plus moderne, des photos de meilleure qualité et plus d'illustrations soient demandés.

Hyp. 31 : De prime abord, nous supposons qu'Hors-Texte dans son intégralité sera moyennement apprécié.

Hyp. 32 : Une édition numérique d'Hors-Texte, en plus de l'édition papier sera probablement fortement attendue par les membres.

Hyp. 33 : À notre avis, les membres ne voudront pas modifier la fréquence de parution d'Hors-Texte.

Nb : les hypothèses figurent en rouge dans le questionnaire. Les O simulent les cases à cocher.

8.6. Plan de travail

8.6.1. Calendrier des tâches

Calendrier des tâches

1er semestre

22.10.2010	Définition du cadre du questionnaire ; compléter l'ébauche de questionnaire à comparer avec celui de la CLP Formation au logiciel Sphinx
26.11.10	Terminer le questionnaire : envoi au comité pour le tester (15 jours)
Du 3.12.10 au 10.12.10 17.12.10	Réalisation du rapport intermédiaire Clôture du questionnaire Rapport intermédiaire
10.01.2011	Envoi du questionnaire
14.01.11	Relance du questionnaire
03.02.11	Clôture de l'enquête

2e semestre

Du 21.02.11 au 20.05.11	Dépouillement et analyse des réponses
30.03.11	Envoi des réponses concernant le site web de l'AGBD à M. Boder
Du 13.05.11 au 13.05.11	Préparation pour la présentation orale des résultats
Du 21.04.11 au 15.05.11	Bilan personnel
16.05.11	Soutenance orale à 10h, prévoir un PowerPoint
31.05.11	Envoi du rapport et de ses annexes (Présentation de l'enquête et recommandations pour la publication, Recommandations pour la diffusion du rapport)
03.06.11	Remise du rapport final et du bilan personnel pour correction
06.06.11	Reprise du rapport et du bilan pour correction au besoin
Fin juin	Remise du rapport et du bilan → dernier délai !

8.6.2. Analyse des heures

Nous avons consacré 66 heures en groupe à la rédaction du rapport le lundi matin puis le mercredi soir. Nous passons ce temps à rédiger l'analyse. Ensuite, chacune a consacré en moyenne 30 heures aux parties individuelles, c'est-à-dire un maximum de 36 h.

9. Communication avec les mandants

De : Marie-Aude.Python@ville-ge.ch

À : Racordon Anaëlle (HES) <anaelle.racordon@etu.hesge.ch>; Bosson Anne-Clémence (HES) <anne-clemence.bosson@etu.hesge.ch>; Pink Chantal (HES) <chantal.pink@etu.hesge.ch>; Beuret Noémi (HES) <noemi.beuret@etu.hesge.ch>; Moser Béatrice (HES) <beatrice.moser@etu.hesge.ch>

Objet : RE : Mandat pour l'AGBD: liste des membres

Date : ven. 29.10.2010 09:42

Bonjour!

Voici, comme convenu, la liste des membres, pour le futur envoi du questionnaire.

Comme je vous l'avais expliqué, nous devons convenir en janvier d'une organisation spécifique pour l'envoi du questionnaire, au vu du fait qu'une grande partie des membres devront être contactés par courrier postal.

Je suis à votre disposition pour tout complément d'information bien entendu en attendant notre rendez-vous du 7 décembre.

N'hésitez pas à me contacter au fur et à mesure de la réalisation de votre questionnaire!

En vous souhaitant bonne suite dans votre travail, je vous transmets mes cordiales salutations!

Marie-Aude Python

De : Marie-Aude.Python@ville-ge.ch

À : Racordon Anaëlle (HES) <anaelle.racordon@etu.hesge.ch>; Bosson Anne-Clémence (HES) <anne-clemence.bosson@etu.hesge.ch>; Pink Chantal (HES) <chantal.pink@etu.hesge.ch>; Beuret Noémi (HES) <noemi.beuret@etu.hesge.ch>; Moser Béatrice (HES) <beatrice.moser@etu.hesge.ch>

Objet : enquête adbs - pour info / questionnaire

Date : ven. 29.10.2010 11:50

Re-bonjour à toutes!

Une enquête métiers 2010 avait été réalisée par l'ADBS il y a quelques temps.

Peut-être que certaines questions pourront vous inspirer dans la réalisation de votre questionnaire pour l'AGBD.

Bien à vous,
Marie-Aude Python

De : Marie-Aude.Python@ville-ge.ch

À : Racordon Anaëlle (HES) <anaelle.racordon@etu.hesge.ch>; Bosson Anne-Clémence (HES) <anne-clemence.bosson@etu.hesge.ch>; Pink Chantal (HES) <chantal.pink@etu.hesge.ch>; Beuret Noémi (HES) <noemi.beuret@etu.hesge.ch>; Moser Béatrice (HES) <beatrice.moser@etu.hesge.ch>

CC : Boder Alexandre (HES) <alexandre.boder@hesge.ch>; Chantal.Gallarotti@ville-ge.ch

Objet : Mandat AGBD : liste des membres

Date : mer. 08.12.2010 08:24

Bonjour à toutes!

Comme convenu, Pierre Boillat et Chantal Gallarotti vont vous envoyer aujourd'hui la liste des membres la + à jour.

Le comité prendra connaissance pour une dernière relecture de votre questionnaire dès votre envoi vendredi matin et vous donnera ses derniers commentaires au plus tard le jeudi 16 décembre au soir afin que vous puissiez y travailler le vendredi 17 au matin.

Merci pour tout, et une très bonne journée à vous!

Marie-Aude Python

De : Pierre.Boillat@ville-ge.ch

À : Racordon Anaëlle (HES) <anaelle.racordon@etu.hesge.ch>; Bosson Anne-Clémence (HES) <anne-clemence.bosson@etu.hesge.ch>; Pink Chantal (HES) <chantal.pink@etu.hesge.ch>; Beuret Noémi (HES) <noemi.beuret@etu.hesge.ch>; Moser Béatrice (HES) beatrice.moser@etu.hesge.ch

CC : Boder Alexandre (HES) <alexandre.boder@hesge.ch>; Python-Curtet Marie-Aude (Ville) <Marie-Aude.Python@ville-ge.ch>; Gorin Michel (HES) michel.gorin@hesge.ch

Objet : RE: AGBD / Mandat enquête de satisfaction : correction questionnaire (2e mouture)

Date : mer. 22.12.2010 17:33

Bonjour,

Un grand merci pour les corrections. Je vous fait suivre mes remarques que j'ai mises en commentaires (elles seront ainsi mieux visibles). Grosso modo, il s'agit de points de détail, sauf pour les questions 4.2 et la 5.2 (j'y vois la possibilité de mieux exploiter le questionnaire sur des points qui me semblent importants).

Je livre comme prévu les étiquettes ce soir.

Je vous souhaite de joyeuses fêtes de fin d'année et je me réjouis de poursuivre cette très bonne collaboration en 2011.

Bien cordialement.

Pierre Boillat
AGBD

De : "Pink Chantal (HES)" <chantal.pink@etu.hesge.ch>

À : <pierre.boillat@ville-ge.ch>

Cc : <Chantal.Gallarotti@unige.ch>

Objet : adresses électroniques des membres de l'AGBD

Date : lun. 03.01.2011 18:23

Cher Monsieur,

Concernant les adresses électroniques qui ne fonctionnaient pas, nous avons pris l'initiative de les vérifier. Nous avons en effet constaté que pour beaucoup d'entre elles, le nom de domaine avait changé (par exemple, lettres.unige.ch devient unige.ch). Dans le document Excel, les adresses figurant en jaunes sont celles que nous avons modifiées, tandis que celles qui sont en rouge n'ont pas été trouvées sur le Web.

Néanmoins, il reste quelques adresses que nous n'avons pas pu modifier, car nous n'étions pas sûres.

Avec nos meilleures salutations

Noemi Beuret
Anne-Clémence Bosson
Béatrice Moser
Chantal Pink
Anaëlle Racordon

De : Pierre.Boillat@ville-ge.ch

À : Pink Chantal (HES) <chantal.pink@etu.hesge.ch>; Moser Béatrice (HES) <beatrice.moser@etu.hesge.ch>; Beuret Noémi (HES) <noemi.beuret@etu.hesge.ch>; Bosson Anne-Clémence (HES) <anne-clemence.bosson@etu.hesge.ch>; Racordon Anaëlle (HES) <anaelle.racordon@etu.hesge.ch>; Chantal.Gallarotti@unige.ch

Objet : AGBD / Mandat enquête de satisfaction : adresses électroniques des membres & étiquettes

Date : lun. 03.01.2011 20:03

Bonsoir,

Je vous adresse mes vœux les meilleurs pour 2011, notamment un plein succès dans vos études. Merci bcp pour cette liste qui m'a été très utile pour la mise à jour du fichier des membres. Je vous retourne mes corrections en pièce jointe. Je vous ai mis en vert clair les nouvelles adresses et en brun les adresses à supprimer (membres retraités sans courriel privé connu, démissionnaires ou décédés). Dans tous les cas, j'ai ajouté un "1" dans la colonne B afin que vous puissiez filtrer les modifications.

Pour les étiquettes, je vous propose de vous les remettre en gare de Cornavin à 18h30 un soir qui vous convient le mieux.

Pour Chantal, tu peux détruire ton fichier des adresses électroniques : je t'enverrai dorénavant une extraction du fichier des membres lors des futurs envois.

Avec mes cordiaux messages. - pbo (AGBD)

De : Bosson Anne-Clémence (HES) anne-clemence.bosson@etu.hesge.ch

À : Boillat Pierre (Ville) pierre.boillat@ville-ge.ch; Python-Curtet Marie-Aude (Ville) marie-aude.python@ville-ge.ch; Gorin Michel (HES) michel.gorin@hesge.ch; Boder Alexandre (HES) alexandre.boder@hesge.ch

Objet : Mise du questionnaire sur sphinx

Date : ven. 07.01.2011 14:43

Chers mandants,

Nous vous informons que nous avons terminé la mise du questionnaire sur sphinx. Il est donc en ligne et opérationnel. Vous pouvez le tester à l'adresse suivante:

<http://www.sphinxonline.net/hegid/enqueteagbd/questionnaire.htm>

Il suffit de cliquer sur « suivant » à chaque fois qu'une page est remplie. Bien sûr, comme il s'agit uniquement d'un test, il ne faudra pas cliquer sur « envoyer » à la fin du questionnaire.

Comme vous pourrez le constater, il y a un petit bug à la fin de l'enquête, que nous tenterons de résoudre en début de semaine avec l'assistante, Laure Melifluo. De plus, il manque les remerciements ainsi que le délai pour remplir le questionnaire, que nous n'avons pas réussi à ajouter.

Ayant été très chargées (divers travaux à rendre etc.) et au vu des diverses corrections à apporter au questionnaire, il nous a malheureusement été impossible d'effectuer son transfert sur Sphinx avant les fêtes. D'autant plus que les nombreux bugs rencontrés avec le logiciel nous ont fait perdre beaucoup de temps. Nous pensions pouvoir régler ces problèmes grâce à l'aide de Laure Melifluo mais elle était en vacances. Heureusement, un informaticien du Centre Info a pu nous aider à résoudre le problème du serveur (il fallait sélectionner le bon).

Nous enverrons lundi les différents courriers aux membres, avec le lien ainsi que le délai de réponse, soit du lundi 10 au lundi 17 janvier 2011.

Nous nous réjouissons d'avoir votre avis et vous souhaitons une excellente journée.

Noemi Beuret

Anne-Clémence Bosson

Béatrice Moser

Chantal Pink

Anaëlle Racordon

À : Pierre.Boillat@ville-ge.ch

De : Bosson Anne-Clémence (HES) anne-clemence.bosson@etu.hesge.ch; Racordon Anaëlle (HES) anaelle.racordon@etu.hesge.ch; Moser Béatrice (HES) beatrice.moser@etu.hesge.ch; Pink Chantal (HES) chantal.pink@etu.hesge.ch; Beuret Noémi (HES) noemi.beuret@etu.hesge.ch

CC : Python-Curtet Marie-Aude (Ville) Marie-Aude.Python@ville-ge.ch

Date : ven. 14.01.2011 11:25

Bonjour,

Je vous dis bravo pour l'énergie mise jusqu'à présent dans ce projet. Le questionnaire est parti et va nous ramener une abondante récolte. Vous avez fait le maximum et je vous en remercie fortement. Place maintenant à vos révisions que je vous souhaite profitables pour vos proches examens. On se retrouve donc à la prochaine étape pour poursuivre ce beau projet tant important pour l'AGBD.

Cordialement.

Pierre Boillat
AGBD

10. Bibliographie

Monographies

ACCART, Jean-Philippe. *Les services de référence. Du présentiel au virtuel*. Paris : 2008, Ed. du Cercle de la librairie. 283p. (Bibliothèques)

BIBLIOTHEQUE CENTRALE, OBSERVATOIRE DES USAGES. *Synthèse de l'enquête menée auprès du public de la bibliothèque centrale en mars 2008*. Paris : SCD Université Paris Diderot, 2009. 42p.

CARDINAUX Aurélie, CHRISTEN Anne, BEZENCON Christophe. *Groupe Romand de la communauté de travail des bibliothèques suisses de lecture publique : enquête de satisfaction rapport final*. 2008. 65p. Projet en Gestion de l'information, Filière information documentaire, Haute école de gestion de Genève

COLLAUD, Marie-Chantal. *Comment créer et animer une association*. 2e éd. rev. Lausanne : Réalités sociales, 1993. 101p. (Collection Travail social).

SINGLY, François de. *L'enquête et ses méthodes : le questionnaire*. 2e éd. Refondue. Paris : Armand Colin, 2008. 127p. (Sociologie ; 128)

Périodiques

BOILLAT, Pierre. Opération Arraiolos. Hors-Texte. 2009, n°89, p. 20-22

POISSENOT Claude, RANJARD Martine, *Méthodologie 3 : mesurer la satisfaction, connaître les attentes et rénover une offre de services*. In *Usages de bibliothèques : approches sociologique et méthodologique*. Presse de l'ENSSIB, école nationale supérieure des sciences de l'information, 2005. 279-316 (Les cahiers de l'ENSSIB)

Enquêtes

BURGY Etienne : Une enquête de satisfaction à la BPU. In : *la bibliothèque de Genève* : en 2005, 2006, 2007. BGE, Genève. 2005. P 15-28

DI PIETRO Christelle, ADBS. *Enquête métier 2010* [en ligne]. 2010 [Enquête réalisée tous les 5 ans.] <http://www.enssib.fr/breves/2010/10/27/enquete-metier-2010-de-l-adbs> (consulté le 19.11.2010)

DUFON, Yves. *ADDNB, Association pour le Développement des Documents Numériques en Bibliothèques. Résultats d'enquête [enquête auprès des adhérents, réalisée par Internet du 06.06.2005 au 19.08.2005]*. DonnezVotreAvis.com. Paris : DonnezVotreAvis.com, août 2005. 25 p.

Enquête de satisfaction : guide méthodologique. 37p. [en ligne]

<http://www.sysfal.be/upload/outils/Enqu%C3%AAt%20satisfaction%20totale.pdf> (consulté le 19.11.2010)

HELLY Perrine. *LIBQUAL+ à l'UBO : une enquête de satisfaction des usagers en bibliothèques*. 2009. 7p. Note de synthèse à l'attention de M. le directeur de l'IUFM de Bretagne. Université de Bretagne occidentale.

Travaux de Bachelor

DOS SANTOS Florence, NORELLI Elena, RENOUF. *Application de la démarche qualité à la Bibliothèque municipale de Meyrin : réalisation d'une enquête de satisfaction*. 2008. 100p. Travail de Bachelor réalisé en vue de l'obtention du Bachelor HES. Filière information documentaire. Haute école de gestion de Genève, 2008

DONDAINAZ Patrick, *Enquête de satisfaction sur la communication de l'administration communale de Champéry*. 2007. 112p. Travail de diplôme. Filière économie d'entreprise, Haute école spécialisé du valais, 2007

Autres travaux

EBSI MONTREAL. *J'évalue le contenu d'une page Web*. [en ligne]
<http://www.ebsi.umontreal.ca/jetrouve/internet/evalpage.htm> (consulté le 30.03.2010)

REZZONICO, A., PASQUIER, K. *Ressources professionnelles : les associations professionnelles*
<http://cyberlearn.hes-so.ch/file.php/251/POLYCOPIES/RepertoireInstitutsProfessionnels.pdf>

REGIE REGIONALE DE LA SANTE ET DES SERVICES SOCIAUX DE MONTREAL-CENTRE. *Grille d'analyse de sites web*. [en ligne]
<http://www.santemontreal.qc.ca/pdf/documentations/pubs/grilleanal-sitesweb.pdf>
(consulté le 23.03.2010)