

Formation initiale des bibliothécaires d'Etat

PPP / octobre 2008

**Une offre de services adaptée  
aux comportements des étudiants ?  
Evaluation et propositions dans le  
cadre du SCD de Reims Champagne-  
Ardenne**

**Dossier d'aide à la décision**

**Gaëleonn Gouret**

Sous la direction de Marie-France Peyrelong

Enseignant-chercheur – ENSSIB



## **Remerciements**

*Je tiens à remercier plus particulièrement*

*Marie-France Peyrelong, pour sa disponibilité et la pertinence de ses conseils*

*Lucile Pellerin de la Vergne, pour son accompagnement tout au long de l'année, même après son départ du SCD*

*Christophe Evans et Françoise Gaudet, pour leur accueil à la Bpi et leurs conseils méthodologiques*

*Julien Logre et Nicolas Alarcon, pour le partage de leur expérience*

*mes collègues rémois, pour leur accueil et leur soutien*

*sans oublier l'ensemble de mes collègues de la Fibe R, pour leur optimisme à toute épreuve et l'année passée à leurs côtés...*

**Résumé :**

*Souhaitant se positionner comme un élément moteur dans la réussite des étudiants, le SCD de l'Université de Reims Champagne-Ardenne est aujourd'hui amené à s'interroger sur la pertinence de son offre de services.*

*Deux ans après l'ouverture de la bibliothèque Robert de Sorbon, il est nécessaire d'établir un bilan des pratiques pour comprendre les comportements et l'évolution des usages. L'évaluation de leur adéquation à l'offre existante permettra d'envisager des améliorations pour mieux adapter les services aux besoins.*

**Descripteurs :**

*Bibliothèques -- Évaluation -- France -- Reims (Marne)*

*Bibliothèques -- Services aux utilisateurs -- France -- Reims (Marne)*

*Bibliothèques -- Publics -- France -- Reims (Marne)*

*Bibliothèques -- Enquêtes -- France -- Reims (Marne)*

*Bibliothèques universitaires -- France -- Reims (Marne)*

**Abstract :**

*As it has to contribute to the student's success, the library of the University of Reims Champagne-Ardenne has decided to evaluate its services.*

*Two years after the new library Robert de Sorbon had been built, it's necessary to take stock of the practices in order to evaluate if it matches the supply or if this one must be improved.*

**Keywords :**

*Libraries -- Evaluation -- France -- Reims (Marne)*

*Public services (Libraries) -- France -- Reims (Marne)*

*Library use studies -- France -- Reims (Marne)*

*Library surveys -- France -- Reims (Marne)*

*Academic libraries -- France -- Reims (Marne)*

## *Droits d'auteurs*



Cette création est mise à disposition selon le Contrat :  
Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 2.0 France  
disponible en ligne <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/fr/> ou par courrier  
postal à Creative Commons, 171 Second Street, Suite 300, San Francisco, California  
94105, USA.



# Table des matières

|   |           |
|---|-----------|
| <b>INTRODUCTION .....</b>   | <b>9</b>  |
| <b>POURQUOI ÉTUDIER LES USAGES À LA BU DE REIMS ?.....</b>                    | <b>11</b> |
| 1. LE SERVICE COMMUN DE LA DOCUMENTATION DE L'URCA .....                      | 11        |
| 1.1. <i>Une université de proximité</i> .....                                 | 11        |
| 1.1.1. Pluridisciplinaire et multisite.....                                   | 11        |
| 1.1.2. Des campus à rénover.....  | 11        |
| 1.1.3. Recrutement local : une majorité de premiers cycles.....               | 13        |
| 1.2. <i>Le SCD, partenaire et moteur des évolutions</i> .....                 | 14        |
| 1.3. <i>La réflexion menée en 2007</i> .....                                  | 15        |
| 1.3.1. Le contexte national .....   | 15        |
| 1.3.2. La situation au SCD de l'URCA .....                                    | 16        |
| 2. MA MISSION .....   | 16        |
| 2.1. <i>L' « enquête » du SCD : le questionnaire</i> .....                    | 17        |
| 2.2. <i>Ma mission : étudier les pratiques des étudiants</i> .....            | 18        |
| 2.2.1. Le point de départ de ma réflexion .....                               | 18        |
| 2.2.2. Encore une enquête en BU ?.....  | 18        |
| 2.2.3. Les étudiants et la bibliothèque .....                                 | 19        |
| <b>DISPOSITIF D'INVESTIGATION .....</b>                                       | <b>21</b> |
| 1. ANALYSE DE L'EXISTANT ET HYPOTHÈSES DE TRAVAIL .....                       | 21        |
| 1.1. <i>La section Droit/Lettres : la bibliothèque Robert de Sorbon</i> ..... | 21        |
| 1.2. <i>Utilisation des services documentaires</i> .....                      | 22        |
| 1.3. <i>Conditions d'accueil des usagers</i> .....                            | 26        |
| 2. CHOIX ET CONTRAINTES MÉTHODOLOGIQUES .....                                 | 27        |
| 3. DES CHIFFRES : ENQUÊTE PAR QUESTIONNAIRE .....                             | 28        |
| 3.1. <i>Objectifs</i> .....   | 28        |
| 3.2. <i>Méthodologie</i> .....  | 28        |
| 3.3. <i>Limites</i> .....   | 28        |
| 4. LOGIQUES D'USAGES : ENTRETIENS INDIVIDUELS .....                           | 29        |
| 4.1. <i>Objectifs</i> .....   | 29        |
| 4.2. <i>Méthodologie</i> .....  | 30        |
| 4.3. <i>Limites</i> .....   | 31        |
| 5. USAGERS EN ACTION.....   | 31        |
| 5.1. <i>Observation dans les espaces publics</i> .....                        | 31        |
| 5.1.1. Objectifs.....   | 31        |
| 5.1.2. Méthodologie .....   | 31        |
| 5.1.3. Limites .....  | 32        |
| 5.2. <i>Bureaux de renseignements</i> .....                                   | 32        |
| 5.2.1. Objectifs.....   | 32        |
| 5.2.2. Méthodologie .....   | 32        |
| 5.2.3. Intérêts et limites .....  | 32        |
| <b>LES ÉTUDIANTS FACE À L'OFFRE DE SERVICES.....</b>                          | <b>33</b> |
| 1. BILAN DES USAGES DEUX ANS APRES L'OUVERTURE .....                          | 33        |
| 1.1. <i>La venue à la bibliothèque</i> .....                                  | 33        |
| 1.2. <i>Connaissance et utilisation des services</i> .....                    | 35        |
| 1.3. <i>Satisfaction</i> .....  | 37        |

|   |            |
|---|------------|
| 1.3.1. Des services de qualité .....  | 37         |
| 1.3.2. Les améliorations souhaitées .....   | 39         |
| 2. LES COMPORTEMENTS ÉTUDIANTS À LA BU : LOGIQUES D'USAGES .....                                | 41         |
| 2.1. <i>Du lieu de passage au lieu de séjour</i> .....  | 41         |
| 2.1.1. Approvisionnement documentaire .....   | 41         |
| 2.1.2. Cadre de travail .....   | 41         |
| 2.1.3. Sociabilité .....  | 42         |
| 2.2. <i>Appropriations de l'espace</i> .....  | 43         |
| 2.3. <i>Des usages avant tout documentaires</i> .....   | 44         |
| 2.3.1. Du loisir, oui, mais pas à la BU .....   | 44         |
| 2.3.2. Une conception de la BU qui conditionne les usages .....                                 | 45         |
| <b>ADAPTER L'OFFRE</b> .....  | <b>47</b>  |
| 1. EXPLOITER LES ENQUÊTES DE PUBLICS : TROIS SITUATIONS EXTÉRIEURES À L'APPUI .....             | 47         |
| 3.1. <i>Paris 8 : l'enquête comme aide à la décision</i> .....                                  | 47         |
| 3.2. <i>Jussieu : le passage d'une politique de l'offre à une politique de la demande</i> ..... | 48         |
| 3.3. <i>Angers : LibQual+ et l'engagement sur des actions concrètes</i> .....                   | 49         |
| 2. ADAPTER L'OFFRE À REIMS : PROPOSITIONS .....   | 50         |
| <i>AXE 1 : Requalifier le lieu</i> .....  | 51         |
| Scénario A : Favoriser les usages documentaires.....  | 51         |
| Scénario B : Développer les sociabilités et les usages de loisir.....                           | 52         |
| <i>AXE 2 : Accompagner l'utilisateur</i> .....  | 54         |
| Scénario C : Encourager l'autonomie .....   | 54         |
| Scénario D : A la rencontre de l'utilisateur .....  | 55         |
| <b>CONCLUSION</b> .....   | <b>57</b>  |
| <b>BIBLIOGRAPHIE</b> .....  | <b>59</b>  |
| <b>TABLE DES ANNEXES</b> .....  | <b>65</b>  |
| <b>INDEX</b> .....  | <b>117</b> |

# Introduction

---

La réflexion sur l'offre de services et son adéquation avec les besoins des usagers est actuellement très présente dans les bibliothèques et les débats professionnels. Le dernier congrès de l'Association des Directeurs des Bibliothèques Universitaires, qui s'est tenu à Pau du 18 au 20 septembre 2008, en est une bonne illustration : consacré aux services aux publics, il a tenté d'apporter un éclairage sur la façon de concevoir une politique de services aujourd'hui. Plusieurs interventions se sont ainsi attachées à réinterroger le lien qui existe entre l'offre et la demande, entre les services, les usages et les besoins.

C'est aussi la réflexion que mène actuellement le Service Commun de la Documentation de l'Université de Reims Champagne-Ardenne, qui cherche à développer les services aux publics, et à mieux comprendre ses usagers pour mieux satisfaire leurs attentes.

Cette réflexion procède d'abord d'une incitation du Ministère, qui impose aux universités dont font partie les SCD de nouveaux modes de gestion et d'évaluation de leurs actions. Mais la nécessité d'une telle réflexion est aussi un élément interne au SCD de l'URCA : aspirant à être un partenaire efficace dans la réussite des étudiants, le SCD doit d'abord s'interroger sur la pertinence de son offre et de son adéquation avec les attentes des usagers. Le dernier congrès de l'Association des Bibliothécaires de France, qui s'est déroulé à Reims au mois de juin, a d'ailleurs été l'occasion pour le SCD de prolonger la réflexion sur les usages menée en interne.

Le travail que j'ai mené cette année s'inscrit donc dans un projet du SCD.

Deux ans après l'ouverture de la bibliothèque Robert de Sorbon, il est temps de dresser un bilan des usages et des attentes des lecteurs. C'est ce qu'a initié le SCD en mettant en place une enquête sur l'utilisation des services et la satisfaction, enquête que j'ai été chargée de prolonger en étudiant plus précisément les usages.

La question qui se pose à moi est de savoir si les comportements des étudiants sont en adéquation avec les objectifs du SCD. C'est dans cette perspective que, grâce à un dispositif d'enquêtes approprié, j'ai cherché à dépasser les simples volumes d'utilisation pour m'approcher des comportements et comprendre les motivations, en dégagant en quelque sorte des logiques d'usage.

Il s'agit alors de formuler des propositions pour améliorer l'offre de services de la bibliothèque Robert de Sorbon et mieux l'adapter aux attentes de ses usagers.



# Pourquoi étudier les usages à la BU de Reims ?

## 1. LE SERVICE COMMUN DE LA DOCUMENTATION DE L'URCA

### 1.1. Une université de proximité

#### 1.1.1. Pluridisciplinaire et multisite

L'Université de Reims Champagne-Ardenne est la seule université pluridisciplinaire en région Champagne-Ardenne. Elle est implantée dans quatre villes :

- Reims : les UFR Droit et Sciences Politiques, Sciences Economiques Sociales et de Gestion, Lettres et Sciences Humaines, Sciences Exactes et Naturelles, STAPS, Médecine, Pharmacie et Odontologie, un IUT (Reims-Châlons-Charleville), une Ecole Supérieure d'Ingénieurs en Emballage et Conditionnement (ESIEC) et un Institut de Préparation à l'Administration Générale (IPAG) ;
- Troyes : un autre IUT et antenne universitaire délocalisée, le Centre universitaire troyen, qui assure les enseignements des UFR Droit et Sciences Politiques et Sciences Economiques, Sciences Economiques Sociales et de Gestion, Lettres et Sciences Humaines ;
- Charleville-Mézières : un Institut de Formation Technique Supérieure (IFTS), un département de l'IUT de Reims-Châlons-Charleville et un IUFM ;
- Châlons-en-Champagne : un département de l'IUT de Reims-Châlons-Charleville.

Le caractère pluridisciplinaire et multisite de l'URCA en fait une université de proximité, qui s'adresse en priorité aux étudiants de la région : on observe que trois étudiants sur quatre sont originaires de Champagne-Ardenne. Cette caractéristique constitue une faiblesse et entraîne des difficultés logistiques et d'entretien<sup>1</sup>.

Le principal site d'études est Reims : alors que seuls 40 % des étudiants sont originaires de la Marne, plus de 80 % des effectifs de l'URCA se retrouvent à Reims.

#### 1.1.2. Des campus à rénover

Les campus universitaires rémois datent des années 1960 : 1963 pour le campus du Moulin de la Housse, 1970 pour le site Croix-Rouge. Cette ancienneté des campus a deux incidences sur les conditions d'études aujourd'hui.

---

<sup>1</sup> Voir AERES. *Rapport d'évaluation de l'Université de Reims Champagne-Ardenne* [en ligne]. Paris : AERES, janvier 2008. [consulté le 26 mai 2008]. Disponible sur Internet : <http://www.aeres-evaluation.fr/IMG/pdf/AERES-S1-Reims-2.pdf>

Tout d'abord, dans le contexte de 1968, ils ont été placés à la périphérie de la ville, éloignés les uns des autres pour éviter tout regroupement excessif d'étudiants : le campus Croix-Rouge, au sud-ouest, sur lequel se trouvent les lettres, sciences humaines, le droit, l'économie et, à proximité du CHU<sup>2</sup>, la santé (médecine, pharmacie, odontologie), et le campus du Moulin de la Housse, au sud-est, qui regroupe les sciences et les STAPS.

Cette localisation amène aujourd'hui un relatif isolement des campus par rapport au centre ville, et au sein de périphéries assez mal desservies en soirée par les transports en commun.

Ensuite, le parc immobilier de l'université, non entretenu, est aujourd'hui largement vétuste et nécessite une réhabilitation pour donner aux étudiants de bonnes conditions d'études<sup>3</sup>.

- Sur le campus du Moulin de la Housse, le parc immobilier dans son ensemble est à rénover. Le bâtiment qui abrite la bibliothèque a déjà fait l'objet d'avis défavorables de la Commission de Sécurité. Le projet d'extension et de réhabilitation prévu dans le volet documentaire du contrat quadriennal 2004-2007 n'a pas pu être réalisé : seuls ont eu lieu des travaux de mise en sécurité en 2005 pour maintenir la BU ouverte.

La réhabilitation de la BU Sciences est aujourd'hui incertaine à cause de contraintes budgétaires, sans cesse repoussée, et ce malgré l'état actuel du bâtiment qui rend pourtant des travaux indispensables.

- Le campus Croix-Rouge, qui regroupe un peu plus de 50 % des effectifs des trois campus rémois, est en revanche en cours de reconstruction.

L'ancien bâtiment de la bibliothèque Droit/Lettres avait reçu des avis défavorables répétés ; une expertise en 1996-1997 a finalement conduit à l'abandon des projets d'extension et au déménagement de 40 % des collections dans des magasins délocalisés. La situation ne pouvait pas perdurer ainsi : dans le cadre du contrat de plan Etat-Région 2000-2006 a été décidée la construction de la bibliothèque Robert de Sorbon. Le déménagement des collections a été effectué au printemps 2006, dans un bâtiment de 9000 m<sup>2</sup> construit en Haute Qualité Environnementale, dans un objectif de confort pour les usagers et une logique de développement durable. Ce déménagement s'est accompagné d'une réorganisation complète du fonctionnement de l'établissement, avec notamment la fusion des deux anciennes sections, la mise en pôles thématiques et la recotation de l'ensemble du fonds en Dewey.

Cette construction a été la première étape vers la réhabilitation générale du campus.

D'autres travaux ont été effectués récemment : en avril 2008, l'UFR de lettres et sciences humaines a emménagé dans un nouveau bâtiment pour retrouver des conditions de travail et d'études plus satisfaisantes.

---

<sup>2</sup> Centre hospitalier universitaire.

<sup>3</sup> Pour un état des lieux de l'avancement des travaux fin septembre 2008, voir : URCA. *Opérations ou missions conduites par le Service Technique Immobilier de l'URCA et les Services Logistiques de Campus* [en ligne]. Reims : URCA, [septembre 2008]. [consulté le 26 septembre 2008]. Disponible sur Internet :

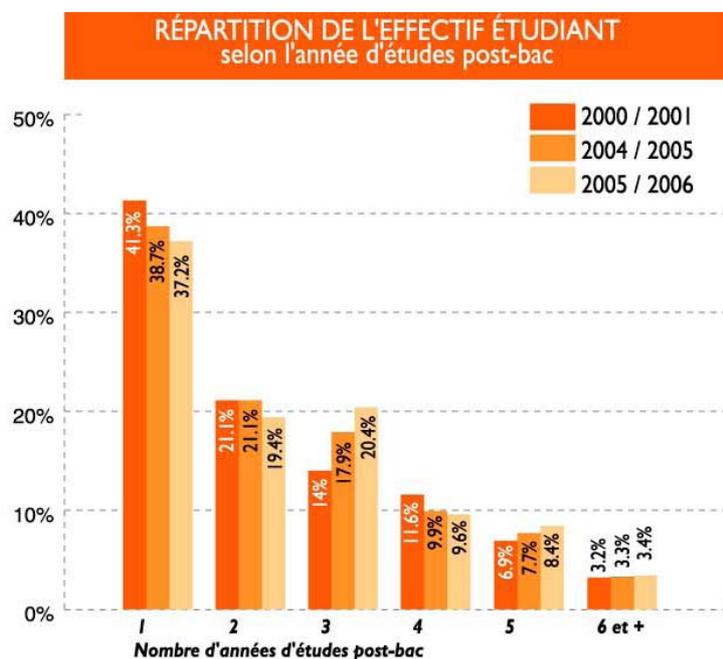
[http://www.univ-reims.fr/gallery\\_files/site/1/1287/1297/1782/1801/2978/10988.pdf](http://www.univ-reims.fr/gallery_files/site/1/1287/1297/1782/1801/2978/10988.pdf)

- Dans le cadre du Plan Campus national, l'Université a présenté un projet visant à regrouper les enseignements sciences et SHS sur le campus Croix-Rouge ; mais le projet n'a pas été retenu. La décision finale sur la faisabilité de ce regroupement doit être rendue en juin 2009, après étude des financements possibles.

### 1.1.3. Recrutement local : une majorité de premiers cycles

L'URCA accueille aujourd'hui environ 21 000 étudiants.

Les effectifs les plus importants se trouvent en premier cycle : en 2005-2006<sup>4</sup>, les étudiants de licence (L1, L2, L3) représentent 77 % des effectifs totaux de l'URCA, ceux de second cycle (M1, M2) 18 %, tandis que le niveau recherche troisième cycle (six années d'études et plus) n'atteint pas 4 %.



Répartition des effectifs et évolution depuis 2000<sup>5</sup>.

Si on compare ces chiffres aux données nationales pour la même année<sup>6</sup>, on observe un fort déséquilibre en faveur du niveau Licence et au détriment du niveau Master.

| Effectifs | Plan national | URCA  |
|-----------|---------------|-------|
| Licence   | 59 %          | 77 %  |
| Master    | 35,5 %        | 18 %  |
| Doctorat  | 5,5 %         | 4 %   |
| Total     | 100 %         | 100 % |

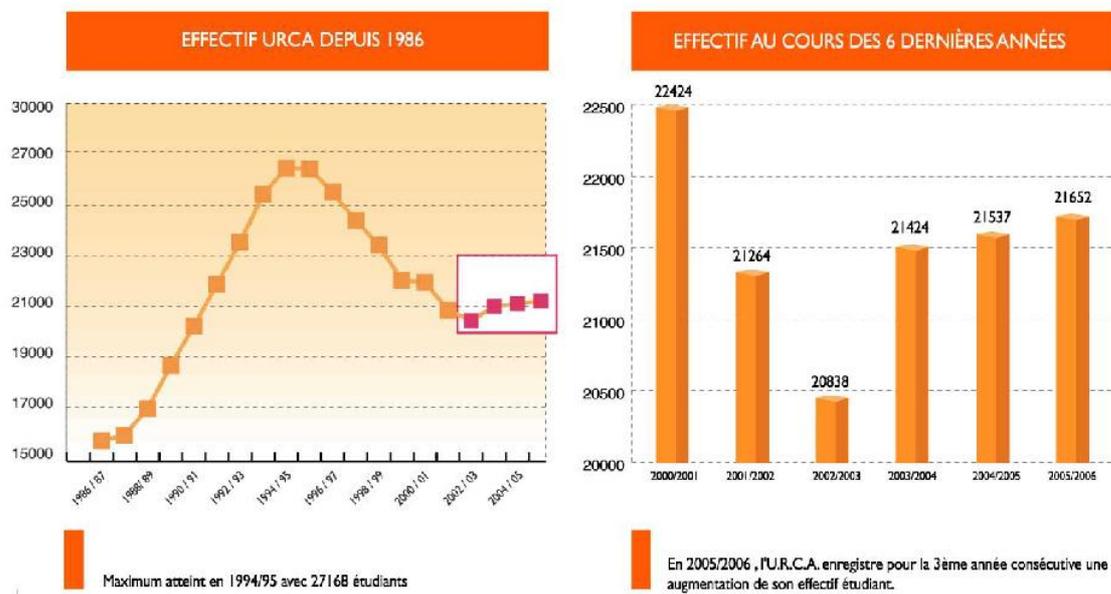
Répartition des effectifs pour l'année universitaire 2005-2006.

<sup>4</sup> Derniers chiffres disponibles.

<sup>5</sup> Source : URCA, Service des Etudes, de la Prospective et de l'Evaluation, Service Communication. *L'URCA en chiffres – Situation à la fin de l'année 2005* [en ligne]. Reims : URCA, [2005-2006], p. 5. [consulté le 10 mai 2008]. Disponible sur Internet : [http://www.univ-reims.fr/gallery\\_files/site/1/2/1529/3535.pdf](http://www.univ-reims.fr/gallery_files/site/1/2/1529/3535.pdf)

<sup>6</sup> Source : Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche. *Les effectifs – Chiffres clés dans l'Enseignement supérieur* [en ligne]. Paris : Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, [2008]. Mis à jour le 5 mars 2008. [consulté le 14 août 2008]. Disponible sur Internet : <http://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/cid20715/les-effectifs-chiffres-cles-dans-enseignement-superieur.html>

Après un maximum de 27 168 étudiants en 1994-1995, les effectifs ont eu tendance à diminuer ; depuis 2003, on observe une stabilisation autour de 21 000 étudiants.



Evolution de l'effectif étudiant depuis vingt ans<sup>7</sup>.

Le difficile maintien des effectifs est à replacer dans le contexte national de déclin démographique et de ralentissement de la croissance économique, qui a affecté le recrutement de l'URCA comme celui de l'ensemble des universités. L'ampleur du phénomène à l'URCA s'explique notamment par les sorties migratoires massives provoquées par la désindustrialisation de la Champagne-Ardenne. Dès lors, l'URCA doit faire face à l'attractivité d'universités proches – comme celles de Paris, de Dijon et de Nancy –, notamment en améliorant les conditions d'études sur les campus de Reims.

## 1.2. Le SCD, partenaire et moteur des évolutions

A l'image de l'URCA, le SCD est pluridisciplinaire et multisite. Il se compose :

- de bibliothèques intégrées : les sections Droit/Lettres (campus Croix-Rouge, Reims), Sciences/STAPS (campus du Moulin de la Housse, Reims), Santé (pôle Santé, Reims), la salle de documentation du Centre universitaire troyen, ainsi que dans un futur proche, la bibliothèque de l'IUFM (intégration au SCD prévue pour 2009) ;
- et de bibliothèques associées (bibliothèques des départements et des laboratoires) dont certaines sont en cours d'intégration.

A l'URCA, comme dans d'autres universités, on assiste à un fort taux d'échec en premier cycle. Or, dans une université où l'effectif de Licence représente plus de 70 % de l'effectif total, et où 25 % des étudiants sont boursiers, le rôle de la BU est sans doute moins de soutenir la recherche que d'aider à la réussite des étudiants : le SCD a donc choisi de se positionner comme un partenaire moteur dans la réussite des étudiants.

<sup>7</sup> Source : URCA, Service des Etudes, de la Prospective et de l'Evaluation, Service Communication. *L'URCA en chiffres – Situation à la fin de l'année 2005* [en ligne]. *Op. cit.*, p. 4.

Ainsi, dans le rapport d'activité 2006-2007 du SCD, la directrice Carine El Bekri-Dinoird réaffirme le rôle de soutien à l'enseignement et à la recherche :

*« La bibliothèque ne doit pas être seulement salle informatique ou lieu de vie sur les campus, elle doit être le lieu où les étudiants ont compris qu'ils devaient travailler, lire, étudier, faire des recherches documentaires de qualité. Elle doit être le lieu que les enseignants-chercheurs prescrivent comme condition essentielle de la réussite étudiante »<sup>8</sup>.*

La construction de la bibliothèque Robert de Sorbon marque une première étape dans cette direction. Offrant des conditions d'accueil modernes et performantes, la BU devient en effet un lieu incontournable, à partir duquel le reste du campus va pouvoir évoluer. L'architecture particulière du bâtiment lui apporte une nouvelle visibilité, nécessaire pour redonner à la BU une place centrale au sein de l'université.

Le SCD travaille aujourd'hui à développer la formation des usagers, les services aux publics et le renseignement. D'autres actions renforcent son nouveau positionnement au sein de l'université, comme la programmation d'animations culturelles en section Sciences dès 2004, dispositif rapidement étendu aux autres sections, notamment à la section Droit/Lettres où un poste dédié à l'animation culturelle et à l'audiovisuel est créé en septembre 2004. La BU doit désormais occuper une place centrale sur le campus et participer activement à la vie étudiante.

Au terme de l'année universitaire 2007-2008, on peut considérer que la fréquentation des BU est encourageante.

## **1.3. La réflexion menée en 2007**

### **1.3.1. Le contexte national**

Depuis une dizaine d'années, l'Etat s'efforce de favoriser le développement de la documentation à l'Université. Ainsi, dès 1998, un rapport du Sénat sur les bibliothèques universitaires rappelle qu'elles constituent

*« un élément de l'amélioration de la réussite des étudiants, les corrélations étant claires entre la pratique documentaire et la réussite, d'une part, entre la poursuite d'études et l'usage plus intensif des bibliothèques, d'autre part »<sup>9</sup>.*

L'importance du SCD au sein de l'université et du cursus étudiant est aujourd'hui réaffirmée. Le Ministère travaille actuellement à favoriser l'extension des horaires d'ouverture, avec à court terme un objectif de 65h d'ouverture hebdomadaire, contre 57

---

<sup>8</sup> Carine EL BEKRI-DINOIRD. *Rapport d'activité 2006-2007* [en ligne]. Reims : SCD de l'URCA, [2007], p. 1. [consulté le 16 août 2008]. Disponible sur Internet :

[http://sedurca.univ-reims.fr/exl-html/vues/commun/charte/fichier\\_scd\\_html/presentation\\_scd/rapport\\_activite.pdf](http://sedurca.univ-reims.fr/exl-html/vues/commun/charte/fichier_scd_html/presentation_scd/rapport_activite.pdf)

<sup>9</sup> Jean-Philippe LACHENAUD. Bibliothèques universitaires : le temps des mutations [en ligne]. *Rapport d'information du Sénat. Annexe au procès-verbal de la séance du 12 novembre 1998, 1998-1999*, 59. [consulté le 20 juin 2008]. Disponible sur Internet : [http://www.senat.fr/rap/r98-059/r98-059\\_mono.html](http://www.senat.fr/rap/r98-059/r98-059_mono.html)

en moyenne actuellement. Il s'agit notamment d'ouvrir davantage pendant les vacances, le samedi et en soirée<sup>10</sup>.

La réaffirmation de l'importance des SCD s'accompagne de modifications significatives de leur gestion. Ainsi, la mise en application de la LOLF<sup>11</sup> leur impose désormais, comme à tous les organismes publics, de s'engager sur des objectifs de performance, de produire des indicateurs capables de mesurer des résultats chiffrés, et de rendre des comptes sur ces résultats. Et avec l'instauration de la LRU<sup>12</sup>, le SCD doit désormais faire preuve de sa capacité à être partie prenante de la vie étudiante et de l'excellence de l'université.

Il importe donc pour les établissements publics de se doter de moyens pertinents d'évaluation de leur activité : dans ce contexte, les SCD sont nécessairement amenés à s'interroger sur la pertinence de leur offre de services.

### **1.3.2. La situation au SCD de l'URCA**

C'est en 2007, avec l'ouverture de la bibliothèque Robert de Sorbon et la réaffirmation de la place centrale que doit occuper la documentation au sein de l'Université, que s'est initiée au SCD de l'URCA une réflexion sur l'offre de services.

L'ouverture de la bibliothèque et les changements qui l'ont accompagnée rendaient alors nécessaire de comprendre l'évolution des usages des publics : une fois les actions prioritaires menées à bien (mise à niveau immobilière et adoption du plan de développement des collections), il paraissait logique de s'intéresser au service public en y intégrant une dimension statistique, afin de sortir de l'intuition.

En septembre 2007, un groupe de travail a été constitué, pour répondre à la très forte demande de l'Université, étudiants comme Présidence, concernant l'ouverture en soirée des BU. Cette réflexion sur l'extension des horaires d'ouverture s'est étendue à l'offre de services en général, pour aboutir en décembre 2007 à la décision de mener une enquête auprès des usagers afin d'évaluer leur connaissance des services et leur satisfaction.

La réalisation de cette enquête était par ailleurs un moyen de disposer d'indicateurs, notamment dans le cadre de la préparation du volet documentaire du contrat quadriennal 2008-2011.

## **2. MA MISSION**

Afin d'évaluer au mieux la pertinence de son offre de services, le SCD a ainsi décidé de mener une enquête quantitative auprès des usagers pour mieux cerner leurs pratiques et leur attentes. J'ai participé à l'exploitation de cette enquête, en la complétant par un volet qualitatif.

---

<sup>10</sup> Georges PERRIN. *Améliorer l'accueil dans les bibliothèques : propositions pour une extension des horaires d'ouverture* [en ligne]. IGB, avril 2008. [consulté le 17 août 2008]. Disponible sur Internet :

[http://media.education.gouv.fr/file/Rapports/26/9/ameliorer\\_1\\_accueil\\_dans\\_les\\_bibliotheques\\_rapport\\_2008-001\\_26269.pdf](http://media.education.gouv.fr/file/Rapports/26/9/ameliorer_1_accueil_dans_les_bibliotheques_rapport_2008-001_26269.pdf)

<sup>11</sup> Loi organique relative aux lois de finances, promulguée le 1<sup>er</sup> août 2001 et en application depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2006.

<sup>12</sup> Loi relative aux libertés et responsabilités des universités, promulguée le 10 août 2007.

## 2.1. L' « enquête » du SCD : le questionnaire

L'enquête quantitative avait pour objectifs :

- d'évaluer le degré de connaissance des services offerts par la BU ;
- de mesurer l'utilisation et la satisfaction des lecteurs sur les services proposés ;
- de déterminer quels nouveaux services seraient les plus utilisés dans le cadre des ouvertures en soirée.

En tant que telle, cette enquête est une étape importante du contrat quadriennal 2008-2011, qui prévoit dans son volet documentaire l'extension des horaires d'ouverture et la pérennisation des ouvertures en soirée.

De façon complémentaire, ce questionnaire avait aussi une valeur pédagogique : communiquer sur le SCD et sur les services existants. En effet, comme l'explique Jean-Claude Annezer dans un article du *Bulletin des bibliothèques de France* :

*« Même si la visibilité statutaire des SCD semble aujourd'hui bien clarifiée, leur image reste encore plutôt brouillée aux yeux des usagers, enseignants, chercheurs et surtout étudiants : ils semblent en faire un piètre usage, sans doute par méconnaissance des règles élémentaires de consultation mais aussi parce qu'ils supposent qu'elles sont incapables de répondre à leurs besoins et à leurs attentes, malgré le développement des formations à la méthodologie documentaire »<sup>13</sup>.*

Donner la parole aux usagers est une façon de les impliquer dans l'évolution de l'établissement, de faire en sorte qu'ils ne soient pas seulement « clients », mais aussi acteurs et « producteurs » des services.

Le questionnaire a été élaboré entre décembre 2007 et avril 2008. La réalisation de mon stage extérieur au service Etudes et Recherches de la Bpi m'a donné l'occasion de travailler sur une autre enquête et de discuter de la méthodologie du questionnaire avec le sociologue Christophe Evans : j'ai ainsi pu m'associer à distance à la préparation du questionnaire du SCD de l'URCA, notamment sur certains aspects méthodologiques.

Dans le cadre de ma formation initiale de bibliothécaire, la direction du SCD m'a alors proposé d'approfondir cette enquête sur la connaissance des services et la satisfaction, pour améliorer l'offre du SCD et mieux l'adapter aux besoins des usagers. C'est dans cet objectif que je présenterai, suite à cette investigation, des propositions sous forme de scénarios.

---

<sup>13</sup> Jean-Claude ANNEZER. BU, rien de nouveau ? Si, la Cour des comptes s'en mêle. *BBF* [en ligne]. 2006, t. 51, n°4. [consulté le 20 juillet 2008]. Disponible sur Internet : <http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/frontoffice/2006/04/document.xsp?id=bbf-2006-04-0053-000/2006/04/fam-debat/debat&nDoc=8&idObjet=bbf-2006-04-0052-000&statutMaitre=non&statutFils=non&tri=>

## 2.2. Ma mission : étudier les pratiques des étudiants

### 2.2.1. Le point de départ de ma réflexion

En m'appuyant sur le contexte de l'URCA, les priorités du prochain contrat quadriennal et les interrogations qui ont présidé à la réalisation du questionnaire, j'ai décidé de m'intéresser plus particulièrement au public étudiant – majoritaire au sein des effectifs – et à ses usages dans la bibliothèque. Prolongeant le questionnement sur l'utilisation des services et la satisfaction, je me suis interrogée sur l'adéquation entre l'offre et les pratiques en matière de documentation : quelles sont, aujourd'hui, les pratiques des étudiants rémois à la bibliothèque universitaire ? Les services proposés servent-ils la documentation et aident-ils les étudiants à réussir leurs études ?

Il s'agissait pour moi de savoir si les comportements des étudiants étaient en accord avec les prestations et les objectifs du SCD, afin de formuler des propositions pour améliorer l'offre de services actuelle.

Les outils statistiques sont insuffisants et inadaptés pour répondre à certaines questions de fond concernant les pratiques et les comportements :

*« ces données chiffrées sont en quelque sorte passives et hors contexte. Elles ne nous disent rien, entre autres choses, sur le rapport subjectif de nos usagers à la documentation, aux bibliothèques ou plus largement à la lecture. Elles ne nous disent rien non plus sur leur culture des technologies de l'information. Elles ne nous disent rien finalement sur leurs motivations, leurs attentes et leurs besoins. »<sup>14</sup>*

Pour répondre à ce type d'interrogation, une enquête auprès du public étudiant est indispensable car elle donne du sens aux données statistiques issues du SIGB<sup>15</sup>, qui à elles seules, ne permettent pas de comprendre la variété des motivations et des usages.

### 2.2.2. Encore une enquête en BU ?

Avant d'aller plus loin, il a fallu m'interroger sur la nécessité de mener une enquête supplémentaire au SCD de Reims. Ces dernières années, les enquêtes en bibliothèque se sont en effet multipliées<sup>16</sup> sans que soit nécessairement justifiée l'ampleur des moyens employés. Est-il utile de mener à Reims une enquête déjà menée ailleurs maintes fois ?

La lecture d'un article de Daniel Renoult, paru dans le *Bulletin des bibliothèques de France* en 2006, a rapidement confirmé l'orientation de mon travail : pour que cette étude sur les pratiques étudiantes apporte des éléments neufs, il me fallait aller plus loin que la seule enquête quantifiant les usages, et m'intéresser aux comportements. Je ne devais pas me contenter d'étudier l'utilisation des services de la bibliothèque par les étudiants, mais également chercher à comprendre leur façon de travailler et de concevoir la bibliothèque, leur façon de vivre la BU :

*« [...] les enquêtes conduites en bibliothèque universitaire se conforment à des règles de l'art éprouvées [...]. On remarque la quasi-absence d'enquêtes qualitatives qui permettraient entre autres de mieux ajuster les*

<sup>14</sup> Julien LOGRE. Les enquêtes de public en bibliothèque : l'exemple du SCD Paris 8. *Congrès de l'ABF* [en ligne]. Paris : ABF, juin 2007. [consulté le 29 septembre 2008], p. 2. Disponible sur Internet : <http://www.abf.asso.fr/IMG/pdf/S1.1%20Logre.pdf>

<sup>15</sup> Système intégré de gestion de bibliothèque.

<sup>16</sup> Voir *infra*, annexe 2 recensant les enquêtes de publics récentes en bibliothèque.

*questionnaires. [...] Sur le plan des contenus, les enquêtes pilotées par les services communs de la documentation se concentrent le plus souvent sur l'évaluation des services de bibliothèques, sans toujours intégrer – et cela paraît regrettable – des questions plus générales sur les pratiques de lecture en général ou sur les conditions du travail universitaire »<sup>17</sup>.*

A partir d'enquêtes récentes sur les pratiques étudiantes, j'ai alors cherché à déterminer ce qui n'y figurait pas, les questions que je me posais sur nos étudiants et qui n'y trouvaient pas de réponse.

### **2.2.3. Les étudiants et la bibliothèque**

Affectée à la section Droit/Lettres, dans la nouvelle bibliothèque Robert de Sorbon, j'ai choisi de recentrer l'étude sur les pratiques et comportements des étudiants qui fréquentent cette section. Cela permet d'une part de resserrer le champ de l'étude sur un unique site, et d'autre part, de procéder à un bilan des pratiques deux ans après l'ouverture du nouveau bâtiment et la fusion des deux anciennes sections.

La forte hausse de la fréquentation depuis l'ouverture est l'élément le plus marquant. L'instauration de nouvelles pratiques est naturellement moins évidente à percevoir : pour repenser l'offre de services, il est donc nécessaire d'analyser la façon dont les étudiants utilisent aujourd'hui leur bibliothèque, de comprendre leurs usages, documentaires et non documentaires, leurs représentations et leurs attentes. Il sera ainsi possible d'évaluer l'adéquation entre l'offre actuelle et les besoins, et de proposer des adaptations.

---

<sup>17</sup> Daniel RENOULT. Enquêtes de publics dans les bibliothèques universitaires : Où en sommes-nous ? *BBF* [en ligne]. 2006, t. 51, n°2, p. 5-9. [consulté le 18 août 2008]. Disponible sur Internet : <http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/pdf/bbf-2006-2/bbf-2006-02-0005-001.pdf>



# Dispositif d'investigation

---

Mon travail a débuté par une étude de l'existant. Deux ans après l'ouverture de la bibliothèque, certains services fonctionnent en effet moins bien que d'autres, ou différemment de ce qui était prévu au départ. C'est la compréhension de ce fonctionnement qui permettra de proposer des adaptations : c'est pourquoi il est important de commencer par faire le point sur chaque service, et par formuler des hypothèses, avant de réfléchir au dispositif d'enquête le plus approprié pour répondre aux questions que l'on se pose sur les usages.

## 1. ANALYSE DE L'EXISTANT ET HYPOTHÈSES DE TRAVAIL

### 1.1. La section Droit/Lettres : la bibliothèque Robert de Sorbon

La bibliothèque Robert de Sorbon propose 5500 m<sup>2</sup> d'espaces publics. Elle est organisée en trois espaces, sur deux niveaux : au niveau Hall, l'espace d'accueil à l'entrée (comprenant également un espace d'exposition et les toilettes) et une salle de lecture. Les espaces sont entièrement décloisonnés : cette salle de lecture forme une sorte de mezzanine qui s'ouvre sur la salle du niveau inférieur, le niveau Jardin. Les collections sont réparties entre les deux étages selon des pôles thématiques. Chaque étage propose les mêmes services : espaces de travail, postes informatiques, salles de travail en groupe, photocopieurs et bureaux de renseignements.

Selon les données de l'ESGBU<sup>18</sup>, pour l'année 2007, 5484 étudiants sont inscrits à la bibliothèque Robert de Sorbon :

| Lecteurs \ Disciplines                                      | Droit/Eco<br>(PE pour les IUFM) | LSH<br>(PLC pour les IUFM) | Total       |
|---|---------------------------------|----------------------------|-------------|
| Etudiants Licence<br>(1 <sup>ère</sup> année pour les IUFM) | 2169                            | 1699                       | 3868        |
| Etudiants Master<br>(2 <sup>e</sup> année pour les IUFM)    | 963                             | 468                        | 1431        |
| Etudiants Doctorat<br>(formation continue pour les IUFM)    | 116                             | 69                         | 185         |
| Total   | 3248                            | 2236                       | <b>5484</b> |

---

<sup>18</sup> Enquête statistique générale auprès des bibliothèques universitaires de l'enseignement supérieur : enquête annuelle adressée aux services documentaires d'un ensemble d'établissements d'enseignement supérieur. Les données récoltées sont accessibles en ligne sur le site de l'ASIBU, Application statistique interactive des bibliothèques universitaires, à partir duquel il est possible de consulter des données de synthèse sur les bibliothèques universitaires et leur activité.

Quelles observations et quels constats peut-on faire aujourd'hui sur l'utilisation des services et les usages ?

Pour établir cet état des lieux, je me suis appuyée sur les observations du personnel et les données statistiques dont je disposais.

## 1.2. Utilisation des services documentaires

### • Prêt à domicile

La BU de Reims ne fait pas exception : comme ailleurs, on y constate une baisse importante du nombre de prêts à domicile. Ce qui rend ce constat préoccupant à la bibliothèque Robert de Sorbon, c'est d'observer une baisse alors même que la fréquentation augmente (-7,7% entre 2004 et 2007).

| Année | Nombre de prêts à domicile <sup>19</sup> | Remarques  |
|-------|--|--|
| 2004  | 141 653                                  | 88501 en section Droit, 53152 en section Lettres   |
| 2005  | 136 570                                  |  |
| 2006  | 125 659                                  | Chiffre non significatif du fait du déménagement de la BU et la fermeture pendant trois mois |
| 2007  | 130 693                                  | Soit une baisse de 4,3 % par rapport à 2005, et de 7,7 % par rapport à 2004                  |

Pour comprendre cette baisse significative du nombre de prêts annuel, on peut émettre l'hypothèse qu'avec l'ouverture de la nouvelle bibliothèque, le travail sur place se trouve favorisé par l'amélioration des conditions de travail. Cela rejoint l'observation de l'Inspection Générale des Bibliothèques<sup>20</sup>, ainsi que le constat du personnel de la section sur l'important volume de rangement quotidien.

Ce constat d'un nombre prêt en baisse malgré une fréquentation en hausse amène à réinterroger la pertinence d'un indicateur basé sur les seuls prêts. C'est ce qu'a fait Bertrand Calenge lorsqu'une enquête a révélé que la majorité des fréquentants de la bibliothèque municipale de Lyon n'était pas inscrite, et donc n'empruntait pas<sup>21</sup>.

Ainsi, si la bibliothèque Robert de Sorbon est un lieu de travail, elle peut continuer d'assurer cette mission malgré une baisse du nombre de prêts à domicile. Une évolution quantitative peut selon les cas signifier une évolution de l'offre ou une évolution des usages : il s'agit donc de déterminer si cette baisse relève d'un dysfonctionnement des services de la BU, ou si elle révèle plutôt une évolution des usages.

<sup>19</sup> Données issues de l'ESGBU.

<sup>20</sup> « les enquêtes statistiques de ces dernières années mettent en exergue la régression de l'emprunt d'ouvrages et l'augmentation significative de la fréquentation des espaces par les étudiants ». Georges PERRIN. *Améliorer l'accueil dans les bibliothèques: propositions pour une extension des horaires d'ouverture* [en ligne]. *Op. cit.*, p. 4.

<sup>21</sup> « Ce résultat conduit à poser une seconde question préoccupante : si seuls 15 % d'une population sont officiellement inscrits – et en fait 12 % seulement empruntent (car 22 % des inscrits n'empruntent pas) –, alors que 45 % de cette population fréquentent les locaux de la bibliothèque, qu'y fait donc le tiers de la population, effectivement fréquentante bien que non inscrite et encore moins emprunteuse ? L'interrogation est centrale, parce qu'elle transforme l'image de la bibliothèque : en termes de nombre d'individus différents, les usages non emprunteurs deviennent largement majoritaires, même si, sous l'angle des flux, les prêts restent la charge logistique première de la bibliothèque. » Bertrand CALENGE. Du comment au pour quoi : Connaître les publics de la bibliothèque municipale de Lyon. *BBF* [en ligne]. 2006, t. 51, n°6, p. 49. [consulté le 26 mai 2008]. Disponible sur Internet : <http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/pdf/bbf-2006-6/bbf-2006-06-0047-009.pdf>

- **Catalogue et recherche documentaire**

Malgré les formations dispensées aux étudiants de première année<sup>22</sup>, l'utilisation du catalogue ne semble pas une pratique généralisée.

Ce constat se retrouve dans toutes les enquêtes sur les pratiques documentaires des étudiants. Ainsi, l'enquête menée à la bibliothèque universitaire de Jussieu en 2005 révèle que le catalogue n'est utilisé que par 7 % des étudiants interrogés<sup>23</sup>.

A Reims, quelle proportion d'étudiants n'utilise pas le catalogue, et pour quelles raisons ?

On peut émettre l'hypothèse que la pratique pour ainsi dire « spontanée » de tout lecteur est de chercher directement dans les rayons, dès qu'il connaît les lieux. Il importe alors de savoir si les étudiants savent aussi utiliser le catalogue ou demander de l'aide au personnel lorsque leurs recherches en rayons n'aboutissent pas.

Bien plus, cette tendance à se contenter de ce qui est visible pose la question des ouvrages en magasin et de la documentation électronique : quelle place cette documentation invisible peut-elle dans ce cas avoir dans leurs pratiques ?

- **Renseignements**

La section dispose d'un bureau d'accueil, à l'entrée de la bibliothèque, de deux bureaux de renseignements (un par étage), d'un bureau de communication pour les documents en magasin, et d'un bureau de prêt/retour.

Le bureau d'accueil est censé répondre aux demandes administratives (inscription, quitus...) et aux questions d'ordre général, et réorienter les usagers vers les bureaux de renseignements pour les questions bibliographiques. Or, une activité non prévue lors de sa création s'est depuis imposée : la gestion des retours. Un second poste, dédié au retour, était prévu au départ quelques mètres plus loin. Mais dans la mesure où il s'agissait du premier bureau qu'ils rencontraient en entrant dans la bibliothèque, nombre d'usagers se dirigeaient spontanément à l'accueil pour déposer leurs retours, et n'utilisaient pas le second poste, ni les bureaux de prêt/retour situés de l'autre côté, à la sortie de la bibliothèque – moins directement visibles. Un remagnétiseur a donc été installé à l'accueil, afin de répondre à ce besoin exprimé par le public. Le second poste n'est aujourd'hui plus utilisé.

Evaluer la part que prend cette tâche au sein des activités du poste d'accueil permettra de mieux comprendre le rôle qu'accordent les usagers à ce bureau.

Cet exemple montre que les services proposés par la BU peuvent évoluer en fonction des attentes des usagers. Encore faut-il que le personnel en ait une juste connaissance.

Ainsi, les personnels qui effectuent des plages de service public aux différents bureaux de renseignements perçoivent une baisse du nombre de questions proprement documentaires, au profit des réservations de salles de travail en groupe et de la maintenance des photocopieurs. Mais qu'en est-il réellement ? Cette impression correspond-elle à la réalité des questions posées ? Divers facteurs peuvent en effet altérer notre perception : l'expertise dans un domaine ou au contraire les difficultés à

---

<sup>22</sup> Formation systématisée pour les L1 à la rentrée 2008.

<sup>23</sup> CREDOC. *Les pratiques documentaires des étudiants, chercheurs et enseignants-chercheurs de l'UPMC et Paris 7* [en ligne]. Paris : CREDOC, [2005-2006], p. 12. [consulté le 20 août 2008]. Disponible sur Internet : <http://jubil.upmc.fr/prod/slide/files/projects/upmc/doctype/Doc-pdf/Doc-pdf-1151048039964-134.157.146.58.pdf>

répondre aux demandes, ou l'idée selon laquelle seules les questions d'ordre bibliographique sont dignes d'intérêt...

On peut émettre l'hypothèse que la proportion de questions documentaires varie selon les domaines, selon la complexité des disciplines et de l'accès aux documents, et notamment que dans le domaine juridique, il existe un réel besoin de renseignements documentaires.

Par ailleurs, il n'est pas sûr que les étudiants perçoivent les spécificités de chaque bureau, par manque de signalisation ou tout simplement pour des raisons d'ordre pratique, comme on a pu le constater avec le poste d'accueil.

- **Accès Internet et postes informatiques**

La section dispose d'environ 150 postes informatiques publics, répartis entre OPAC, clients légers permettant un accès à Internet et aux ressources électroniques de la bibliothèque, et postes équipés de logiciels de bureautique.

Le personnel a l'impression que ces postes informatiques sont très utilisés ; qu'en est-il réellement ? Il est légitime de se poser cette question, dans la mesure où une étude récente montre que ce service est peu utilisé par les étudiants parisiens : l'enquête menée en 2005 auprès des étudiants de sciences de Paris VI et Paris VII révèle en effet qu'ils utilisent majoritairement Internet à leur domicile (74 %), et que seuls 25 % se connectent aussi à la bibliothèque. Ils ne sont que 49 % à utiliser les équipements des salles informatiques de Jussieu, et 25 % à utiliser souvent ou assez souvent les ordinateurs des salles de la bibliothèque<sup>24</sup>.

Dès lors, pour quel usage les étudiants consultent-ils Internet à la bibliothèque universitaire : pour les études ou pour le loisir ?

Les étudiants qui consultent Internet à la bibliothèque ont-ils également Internet à domicile ? La consultation d'Internet à la bibliothèque est-elle nécessairement liée à l'absence de connexion à domicile ?

Enfin, les étudiants utilisent-ils toutes les ressources et tous les services de la BU (y compris les TIC : BDD, catalogue à distance, etc), ou principalement les services documentaires traditionnels (documentation papier, espaces de travail, emprunts de livres, photocopies) ?

L'enquête menée par SCP Communication en 2003 à Paris auprès des étudiants de lettres et sciences humaines montrait en effet que, dans les représentations et les pratiques des étudiants, la bibliothèque est réduite à quelques fonctions classiques de base, et que sont souvent distinguées les pratiques de la documentation conventionnelle en bibliothèque et les pratiques documentaires informatisées hors bibliothèques<sup>25</sup>.

- **Photocopieurs**

La bibliothèque Robert de Sorbon met à disposition des étudiants sept photocopieurs, répartis entre deux locaux : au niveau Hall, près de l'entrée de la bibliothèque, et au niveau Jardin, derrière les bureaux de renseignements et de communication.

---

<sup>24</sup> CREDOC. *Ibid.*, p. 12.

<sup>25</sup> Enquête menée au second semestre 2003 par SCP Communication (Maître d'ouvrage U3M) auprès des usagers des BU de Paris I, Paris II, Paris III, Paris IV, Paris V, Paris VII, Paris IX, la Sorbonne, Ste Geneviève et la BIULO. Voir à ce sujet : Daniel RENOULT. Les étudiants parisiens et les bibliothèques universitaires : Le cas des lettres et sciences humaines. *BBF* [en ligne]. 2004, t. 49, n°5, p. 80-86. [consulté le 29 septembre 2008]. Disponible sur Internet : <http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/pdf/bbf-2004-5/13-renoult.pdf>

Le personnel a remarqué que les usages des photocopieurs différaient entre les deux étages : au niveau Jardin, près des collections de droit, les étudiants photocopient beaucoup de textes juridiques, des commentaires d'arrêt ; au niveau Hall, à l'entrée de la bibliothèque, il s'agit plutôt d'étudiants pressés qui viennent photocopier le cours d'un camarade.

Les enquêtes qualitatives devront permettre de préciser cette différence d'utilisation.

- **Des services non exclusivement scolaires : le fonds audiovisuel et les tables thématiques**

Les étudiants viennent-ils aussi à la BU pour le loisir ? Pour répondre à cette question, deux services peuvent être pris comme indicateurs : le fonds audiovisuel et les tables de présentation d'ouvrages sur un thème particulier.

**Le fonds audiovisuel** se compose, selon les derniers chiffres disponibles dans le plan de développement des collections 2008-2009, de 2 277 CD audio, 2 760 VHS et 1 143 DVD d'œuvres cinématographiques documentaires et de fiction. Outre un public cible d'étudiants en musicologie (81 étudiants en 2007), ce fonds est essentiellement destiné au loisir et à la culture générale :

*« Ce fonds relaye les enseignements artistiques de l'URCA, mais se pose surtout en complément d'autres disciplines (histoire, lettres), et en fonds de culture générale à destination de tous »<sup>26</sup>.*

Les taux de rotation pour l'année 2007 sont très élevés : 1,9 pour les CD et 5,9 pour les DVD.

Comment les étudiants appréhendent-ils ce fonds au sein des collections de la BU ? La bibliothèque joue-t-elle ici un rôle semblable à celle d'une médiathèque de proximité ?

**Les tables thématiques** sont situées près de la sortie de la bibliothèque, avant le bureau de prêt/retour. Elles sont organisées à l'occasion d'acquisitions spécifiques ou d'événements particuliers : l'objectif de ces tables est de proposer de la documentation en lien avec les événements qui animent le campus et l'université, et de mettre en valeur les collections de la bibliothèque. Y sont présentés des ouvrages choisis par le personnel, et chaque table est accompagnée d'une bibliographie.

Alternent des tables dont on pressent le succès, comme celle sur les ouvrages de méthodologie, et des tables qui ont pour but de faire découvrir des collections peu connues. Le succès varie fortement selon les thèmes abordés. Ainsi, les thématiques centrées sur un auteur remportent généralement peu de succès. On note aussi une différence entre le succès de la table, c'est-à-dire les ouvrages retirés de la table par les lecteurs, et le succès de la bibliographie : de façon générale, les bibliographies fonctionnent bien, davantage que les tables.

Il a été remarqué l'enthousiasme de certains enseignants pour ces tables, même s'ils n'empruntent pas nécessairement les documents présentés : ils apprécient de voir la bibliothèque proposer ce type de service. Certains professeurs seraient même intéressés par la réalisation de bibliographies en partenariat avec la bibliothèque.

---

<sup>26</sup> URCA, SCD. *Plan de développement des collections 2008-2009* [en ligne]. Reims : SCD de l'URCA, [2007], p. 16. [consulté le 20 août 2008]. Disponible sur Internet : [http://scdurca.univ-reims.fr/exl-html/vues/commun/charte/fichier\\_scd\\_html/presentation\\_scd/plan\\_developpement.pdf](http://scdurca.univ-reims.fr/exl-html/vues/commun/charte/fichier_scd_html/presentation_scd/plan_developpement.pdf)

Quel intérêt ces tables présentent-elles pour les étudiants, et comment les conçoivent-ils ?

### **1.3. Conditions d'accueil des usagers**

- **Espaces de travail**

La section propose 1000 places assises, confortables, bien éclairées, et pour certaines équipées de prises pour brancher son ordinateur portable.

Les espaces de la bibliothèque sont divisés selon trois niveaux de tolérance sonore : des zones de silence (tables de travail), des zones de calme (postes informatiques et tables au fond de la bibliothèque) et des zones de conversation (salles de travail en groupe, photocopieurs, salle d'actualité). Ces différences ont été pensées en fonction des besoins supposés dans chaque zone. Sont-elles respectées par les étudiants, et correspondent-elles à la réalité des usages et des besoins ?

Comme évoqué précédemment, la fréquentation est en hausse, et les espaces de travail sont bien occupés par les étudiants. La bibliothèque est donc utilisée comme lieu de séjour. Est-ce nécessairement en lien avec les collections et les études ? Les espaces sont-ils utilisés pour autre chose que le travail, et pourquoi ?

D'autres interrogations portant sur les pratiques de travail sur place doivent permettre d'évaluer si l'organisation des espaces est adaptée aux usages : les étudiants s'installent-ils toujours au même endroit dans la bibliothèque, voire toujours à la même place ? Préfèrent-ils étudier chez eux ou à la bibliothèque ? Y a-t-il des espaces plus calmes que d'autres, est-ce une ambiance propice au travail ?

- **Salles de travail en groupe**

La bibliothèque met à disposition des étudiants six salles de travail cloisonnées, réservées au travail en groupe (trois par étage). Ce système, qui n'existait pas dans l'ancienne BU, permet de limiter le bruit dans les espaces de travail.

Les salles sont accessibles sur réservation, mais le nombre d'heures d'occupation par jour et par semaine est limité. Les étudiants qui ont réservé doivent se présenter au bureau de renseignements pour récupérer la clé en échange de leur carte. Les salles sont insonorisées, et équipées de tableaux et de marqueurs.

Ce système fonctionne bien : la gestion des réservations représente une grande part de l'activité des bureaux de renseignements, et les salles sont fréquemment toutes occupées. A certaines périodes de l'année, il est nécessaire de réserver bien à l'avance. On a aussi observé que certains groupes réservaient à différents noms, afin d'outrepasser la limite journalière ou hebdomadaire autorisée : ce contournement du règlement révèle l'utilité du service pour les étudiants.

Qu'y font réellement les étudiants ? Pour quel type de travail les utilisent-ils, combien de temps y est consacré au travail, utilisent-ils toutes les ressources de la salle ?

- **Ouvertures en soirée**

Grâce au système des ouvertures en soirée, la bibliothèque Robert de Sorbon est ouverte 6h hebdomadaires supplémentaires.

En effet, suite à la demande étudiante, à partir de janvier 2007, le SCD a décidé d'ouvrir les BU en soirée (de 18h30 à 20h en section Droit/Lettres), du lundi au jeudi, à

des périodes clés de l'année universitaire. L'accueil est assuré par des moniteurs étudiants assistés d'un vigile, et les services (prêt/retour, postes informatiques, renseignements, photocopieurs, salles de travail en groupe) sont fermés. Cela permet de passer de 56h30 (avec le personnel) à 62h30 (avec des moniteurs seuls) d'ouverture hebdomadaire. A partir de la rentrée universitaire 2008, le service sera assuré par le personnel jusqu'à 19h, et une heure de plus le samedi matin (soit 60h d'ouverture hebdomadaire assurées par le personnel).

Le bilan de cette expérience des ouvertures en soirée est pour le moment contrasté. Malgré une forte demande étudiante, la fréquentation de la BU en soirée reste peu élevée : en moyenne 34 entrées par heure, contre 160 en journée<sup>27</sup>. Compte tenu du coût important de la mise en place de ce service, il est nécessaire de comprendre qui sont les usagers qui ont besoin de venir en soirée, et les raisons qui peuvent éventuellement empêcher certains étudiants de s'y rendre.

L'absence de services en soirée et l'isolement du campus peuvent être un frein à la fréquentation, comme le rappelle d'ailleurs l'IGB dans ses *Propositions pour une extension des horaires d'ouverture*<sup>28</sup> : il importe alors de recueillir l'avis des étudiants sur les services qu'ils jugeraient les plus utiles et les réticences qu'ils peuvent avoir à se rendre sur le campus en soirée (absence de service de restauration sur le campus, problèmes de transports en commun, sentiment d'insécurité ?).

## 2. CHOIX ET CONTRAINTES MÉTHODOLOGIQUES

Pour certaines de ces interrogations, on peut trouver une réponse dans les statistiques que génère le SIGB de la bibliothèque. Cependant, il est indispensable de confronter ces statistiques à d'autres données, de type qualitatif, afin de leur donner du sens et de les interpréter de la façon la plus juste possible.

L'enquête que j'ai menée pour compléter les données statistiques porte sur les étudiants usagers de la bibliothèque : je ne cherche en effet pas à savoir pourquoi certains étudiants ne viennent pas, mais à comprendre ce que font ceux qui viennent, et pourquoi. Il s'agit donc de mener une enquête sur site, auprès des étudiants qui fréquentent la section.

Les choix méthodologiques que j'ai faits ont dû tenir compte de certaines contraintes dont la plus importante concerne la période dévolue à l'enquête sur le terrain. La période choisie a en effet été conditionnée par le calendrier de ma formation et le calendrier universitaire : quatre semaines de stage au moment des examens de fin d'année, entre le 19 mai et le 13 juin 2008. Il est donc possible que seuls certains étudiants aient été touchés par l'enquête – ce qui pourrait aussi expliquer le nombre de non réponses au mail. Mais ce type de difficulté peut d'un autre côté se transformer en atout : cela impose d'optimiser le temps disponible et de rechercher l'efficacité maximale. Le manque de disponibilité des étudiants en période d'examen nécessite une prise de rendez-vous et un planning qui, au final, évitent une perte de temps<sup>29</sup>.

---

<sup>27</sup> Chiffres issus du *Rapport d'activité 2006-2007* du SCD. *Op. cit.*, p. 5.

<sup>28</sup> Georges PERRIN, *Améliorer l'accueil dans les bibliothèques : propositions pour une extension des horaires d'ouverture* [en ligne]. *Op. cit.*, p. 17.

<sup>29</sup> Un document joint en annexe 4 récapitule les principales hypothèses et les méthodes adoptées.

## 3. DES CHIFFRES : ENQUÊTE PAR QUESTIONNAIRE

### 3.1. Objectifs

Objectifs du SCD : évaluer, pour les trois sections de Reims, la connaissance des services, leur utilisation et la satisfaction des usagers (étudiants, enseignants et personnels de l'URCA, lecteurs extérieurs).

Objectifs dans le cadre de mon étude : évaluer et quantifier les usages étudiants pour la section Droit/Lettres. Ces chiffres serviront de base aux enquêtes qualitatives.

### 3.2. Méthodologie

La BU a choisi de mener une enquête quantitative par questionnaires auto-administrés.

Le questionnaire a été mis en ligne le vendredi 2 mai 2008, sous format Html sans contrôle de cohérence<sup>30</sup>. Il était proposé sur le site Internet du SCD, en page d'ouverture du navigateur Internet des postes informatiques, et adressé par mailing aux personnels et étudiants ayant activé leur compte de messagerie URCA. Les enseignants ont été relancés par mail le 23 mai. Le questionnaire a été retiré des postes informatiques le 23 mai, et définitivement coupé du site Internet le 28 mai.

Les réponses ont été traitées au moyen du logiciel Sphinx Lexica par Lucile Pellerin de la Vergne, directrice adjointe du SCD et correspondante d'établissement pour mon année de formation, et moi-même<sup>31</sup>. Au terme de la passation, le 28 mai, le nombre total de réponses s'élevait à 1797. Après suppression des doublons et des réponses émanant de lecteurs d'autres bibliothèques que les trois sections de Reims, le nombre de réponses exploitables pour l'analyse était de 1547.

Les hypothèses que nous souhaitons vérifier ont été transformées en « langage Sphinx » : nous avons déterminé des filtres et des tris croisés à effectuer sur les variables. Plusieurs profils d'usagers ont ainsi été distingués, pour déterminer si les usages et la satisfaction varient selon les profils :

- tous les usagers
- étudiants, étudiants de niveau Licence, étudiants de niveau Master et Doctorat
- enseignants
- étudiants ayant déclaré avoir suivi une formation à la recherche documentaire
- lecteurs du soir.

Un filtre supplémentaire a été ajouté afin d'isoler les réponses des étudiants fréquentant la section Droit/Lettres, soit 1001.

Le travail d'analyse des tableaux obtenus a été réalisé par Lucile Pellerin de la Vergne pour les données concernant l'ensemble du SCD, et je me suis intéressée aux chiffres de la section Droit/Lettres.

### 3.3. Limites

Nous avons obtenu 1001 réponses pour 5484 étudiants inscrits à la bibliothèque Robert de Sorbon, ce qui est déjà un échantillon conséquent.

<sup>30</sup> Copie du questionnaire en annexe 5.

<sup>31</sup> Nous avons bénéficié de l'aide de l'OSIPE (Observatoire du suivi, de l'insertion professionnelle et de l'évaluation) pour la mise en place du questionnaire et le transfert des résultats dans le logiciel Sphinx Lexica.

Mais la méthodologie adoptée, sans construction d'échantillon ni sélection préalable des répondants aboutit à l'établissement d'un échantillon de volontaires : ceux qui acceptent de répondre. Le biais induit par ce type d'échantillon est le risque que les répondants ne soient pas représentatifs de l'ensemble de la population, mais les usagers les plus motivés et les plus intéressés.

Ensuite, l'enquête a été menée au printemps, en fin d'année universitaire : le point positif était que les étudiants avaient eu le temps de prendre leurs habitudes de travail et de fréquentation des BU ; en revanche, ils étaient pour certains en période d'examens et pour tous en période de révisions, donc moins disponibles.

Alors que l'enquête était destinée aux usagers des trois sections de Reims (sans toutefois l'indiquer de façon explicite), sur Internet, elle a pu être remplie par des lecteurs d'autres bibliothèques assimilées à la BU, tels les centres de documentation de l'IUFM ou de l'IUT. Ce biais, rapidement identifié, a été contourné grâce à la question 60<sup>32</sup>, qui nous a permis d'isoler les 1547 réponses émanant d'usagers fréquentant effectivement les sections Droit/Lettres, Santé ou Sciences.

Par ailleurs, le survol des réponses libres a révélé la présence de doublons. Probablement suite à un dysfonctionnement lors de la validation des questionnaires Html, certains répondants avaient été enregistrés plusieurs fois (jusqu'à cinq fois pour l'un d'entre eux). Vingt questionnaires ont ainsi été supprimés de la base.

Enfin, et surtout, suite à une erreur de paramétrage de ces deux questions dans le logiciel, les classements des usages de l'informatique (ordinateurs portables et postes de la BU)<sup>33</sup> ont été perdus lors du transfert des questionnaires dans Sphinx, sans possibilité de récupérer les réponses.

## 4. LOGIQUES D'USAGES : ENTRETIENS INDIVIDUELS

### 4.1. Objectifs

Le questionnaire fournit des informations quantitatives sur les pratiques, les volumes d'utilisation des services et les catégories d'usagers. Mais ces données ne permettent pas d'appréhender les comportements et les représentations. L'aménagement de l'offre de services nécessite pourtant de comprendre ces phénomènes plus complexes que sont les logiques d'usages<sup>34</sup> : il est alors nécessaire de recourir à la méthode qualitative de l'entretien semi-directif.

Il s'agit d'identifier des pratiques et des motivations, des représentations, des attentes et des besoins, en dégagant des profils d'usagers. Contrairement à ce qui se passe avec le questionnaire, on n'a pas affaire ici à des catégories, mais à des individus uniques dont il faut comprendre le parcours et le comportement, avant de pouvoir évaluer si l'offre de services est adaptée à leur profil.

Qu'est-ce qui pousse cet étudiant à fréquenter la bibliothèque, à utiliser tel ou tel service ? Quel usage fait-il des salles de travail en groupe, des photocopieurs ? Identifie-

---

<sup>32</sup> « Quelle(s) bibliothèque(s) fréquentez-vous le plus souvent ? ». Les usagers n'ayant pas répondu à cette question ont été éliminés de la base.

<sup>33</sup> Questions 19 et 20.

<sup>34</sup> J'emprunte cette expression à Claude Poissenot et Sophie Ranjard : « L'analyse des usagers et de leurs usages consiste alors à identifier la (ou les) rationalité(s) à l'œuvre. Nous postulons que les visiteurs des services d'information sont animés (de façon plus ou moins consciente) par des logiques qui les contraignent inégalement et orientent la manière dont ils investissent le lieu. » Claude POISSENOT, Sophie RANJARD. *Usages des bibliothèques : approche sociologique et méthodologie d'enquête*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2005, p. 247.

t-il les spécificités de chaque bureau de renseignements ? Quelle est pour lui la place de la bibliothèque universitaire au sein du campus, et au sein de sa vie d'étudiant ? Quelle représentation se fait-il de la bibliothèque ?

## 4.2. Méthodologie

Par souci d'économie de temps, j'ai contacté par mailing tous les étudiants usagers de la section Droit/Lettres qui avaient laissé une adresse mail à la fin du questionnaire. J'ai ensuite pris rendez-vous avec ceux qui étaient disponibles.

En résumé, sur 173 adresses mail, 13 se sont avérées invalides, 131 personnes n'ont pas répondu, 6 m'ont répondu mais n'étaient pas disponibles aux créneaux proposés, et 8 m'ont envoyé leurs remarques par mail. 15 étudiants ayant laissé leurs coordonnées ont ainsi pu être interrogés, ainsi qu'une monitrice et une étudiante rencontrées à la bibliothèque, soit 17 interviews au total. Ces entretiens ont eu lieu dans les locaux de la BU entre le mercredi 4 et le mercredi 11 juin.

A partir des interrogations et des hypothèses de travail, j'ai élaboré un guide d'entretien listant les thèmes qui méritaient d'être abordés avec les étudiants<sup>35</sup>. Ce guide est seulement un aide-mémoire, car en réalité c'est l'enquête qui impose le déroulement de l'entretien.

Pour la consigne initiale, j'ai choisi de reprendre celle utilisée par Maïa Rosenberger dans son enquête auprès des étudiants de Lyon<sup>36</sup> : Pouvez-vous me raconter votre dernière visite à la BU ? Cette question introductive me permettait d'aborder la thématique de façon large et naturelle, et de lancer de façon simple le discours de l'étudiant, sans imposer de problématique.

Pour clore l'entretien, Christophe Evans m'avait conseillé de choisir une formule qui permette de synthétiser ce qui vient d'être dit. J'ai opté pour : Si vous deviez résumer ce que représente pour vous la BU, vous diriez quoi ? car c'est souvent la conception de la BU qui sous-tend les logiques d'usages, comme on le verra lors de l'analyse<sup>37</sup>.

En début d'entretien, je présentais le déroulement, en garantissant la sécurité et l'anonymat de la personne interrogée, et demandais l'autorisation d'enregistrer notre conversation. Il est en effet difficile d'écouter et de prendre des notes à la fois, et l'entretien nécessite une écoute active pour les relances.

Au cours de la première semaine, je me suis aperçue que les entretiens (numérotés de 1 à 10) étaient menés de façon un peu trop directive. Comme je posais le guide devant moi, rapidement, les étudiants avaient tendance à se contenter de répondre à mes questions<sup>38</sup>.

J'ai donc modifié ma façon de procéder avec les sept entretiens suivants, d'abord en ne mettant pas le guide d'entretien en évidence devant moi, et ensuite en précisant que cet entretien ne consistait pas en une série de questions, mais que c'était à eux de me raconter leurs pratiques. Cette modification a eu un effet sur l'attitude des personnes

---

<sup>35</sup> Voir annexe 7.

<sup>36</sup> Etude menée dans le cadre d'un mémoire de DCB. Informations recueillies lors d'un entretien téléphonique, le 23 mai 2008.

<sup>37</sup> Voir *infra*, « Une conception de la BU qui conditionne les usages », p. 45.

<sup>38</sup> Cela rejoint le constat d'Alain Blanchet : « l'usage de ce type d'intervention au cours de l'entretien entraîne des ruptures de la linéarité des discours de l'interviewé, une dépendance thématique de ce discours aux sollicitations de l'interviewer, et a pour conséquence une baisse de la prolixité discursive de l'interviewé. » Alain BLANCHET. *Dire et faire dire : l'entretien*. Paris : Armand Colin, 1991, p. 153.

interrogées : la plupart n'ont pas attendu que je donne la consigne ni que j'allume le dictaphone pour commencer à me raconter leurs habitudes de fréquentation de la BU.

La durée des entretiens varie entre 12 et 54 minutes, mais la plupart dure une trentaine de 30 minutes. Les différences sont liées au degré de facilité avec lequel les étudiants parvenaient à s'exprimer : certains étaient plus faciles à relancer que d'autres.

La phase d'analyse a débuté par la retranscription des entretiens, la matière de mon analyse. J'ai commencé par retranscrire trois entretiens en entier, parmi ceux qui me paraissaient les plus intéressants. A partir de ces documents, j'ai élaboré une grille d'analyse qui m'a servi de guide pour écouter les autres entretiens et retranscrire les informations principales.

L'analyse dans le cadre de ce dossier est nécessairement limitée : les entretiens étant riches, il m'a fallu privilégier un angle d'étude en fonction des aspects qui me paraissaient les plus pertinents.

L'analyse de chaque entretien s'est doublée d'une analyse transversale (le même thème dans tous les entretiens).

### **4.3. Limites**

La principale limite à ce dispositif d'enquête est que les données recueillies sont d'ordre déclaratif, comme avec le questionnaire : c'est pourquoi il est nécessaire de pouvoir les confronter à de l'observation.

## **5. USAGERS EN ACTION**

### **5.1. Observation dans les espaces publics**

#### **5.1.1. Objectifs**

L'observation est une méthode complémentaire et irremplaçable, car elle permet d'une part de conforter les données déclaratives (écart inévitable entre le discours et la réalité), et d'autre part de percevoir d'autres types de comportements, plus difficilement verbalisables car ordinaires et inconscients, ou inavouables car correspondant à des usages ressentis comme « détournés » des services et des lieux.

#### **5.1.2. Méthodologie**

J'ai choisi comme terrain d'observation les salles de lecture, de façon à pouvoir observer divers comportements et pratiques. J'ai cherché à varier mon positionnement dans les salles et les horaires de l'observation, tout en m'assurant une certaine répétition.

A chaque fois, je prenais soin de délimiter clairement mon terrain d'observation – un nombre de places de travail limité – afin de ne pas me perdre dans la multitude des activités présentes à la bibliothèque. J'ai ainsi observé à plusieurs reprises comment les étudiants utilisaient les espaces de travail et les postes informatiques.

J'ai complété ces séances d'observation par de brèves circulations visant à saisir une image de l'ensemble des activités à un instant T.

### 5.1.3. Limites

La principale limite est là encore la contrainte de temps : les séances d'observation n'ont pas pu être approfondies ; elles restent en nombre limité, et sur peu de jours.

## 5.2. Bureaux de renseignements

### 5.2.1. Objectifs

Evaluer le volume et la répartition des questions, mais aussi la confusion qui peut exister pour les étudiants entre les différents bureaux de renseignements.

### 5.2.2. Méthodologie

Le dispositif est basé sur des tableaux de typologie des questions que le personnel en poste aux bureaux de renseignements devait remplir pendant deux semaines. Quatre bureaux étaient concernés : les deux bureaux de renseignements, le bureau de communication et l'accueil ; il aurait été intéressant de proposer le même dispositif aux postes de prêt/retour, pour connaître la nature et le volume des questions qui y sont posées, mais au vu de l'affluence à ces bureaux, les personnels auraient vraisemblablement manqué de temps pour remplir les tableaux.

Pour mettre en place ce dispositif, j'ai dû demander la participation de mes collègues effectuant du service public. Au cours d'une réunion, j'ai expliqué le dispositif et nous avons finalisé les tableaux de typologie des questions.

Au terme des deux semaines, j'ai entré les données dans un tableau Excel et en ait tiré deux tableaux synthétisant la typologie des questions et les périodes d'affluence.

### 5.2.3. Intérêts et limites

Les tableaux répertorient les demandes de tous les usagers, et pas seulement des étudiants. L'enquête ne porte donc pas exclusivement sur le public étudiant, même s'il est sans doute majoritaire au sein des demandes de renseignements comme au sein des effectifs de la BU. C'est une des limites de cette enquête, mais il aurait été trop délicat et complexe à mettre en œuvre de demander à chaque usager son statut.

Une autre limite est liée à la confusion qu'il a pu y avoir entre la demande (lecteur) et l'intervention (bibliothécaire). On en trouve un exemple dans la case « autres » d'une feuille du bureau Jardin du 3 mai : « Recherche de 2 revues sur internet et Sudoc + renvoi vers le département de géographie + IUFM ». On a ici la réponse du bibliothécaire, mais on ne sait pas sur quoi portait réellement la demande de l'utilisateur.

De nombreuses incertitudes subsistent ainsi dans le classement dans les catégories, et dans la comptabilisation des questions – malgré les précisions que j'ai pu apporter sur la distinction entre le nombre de demandes et le nombre de lecteurs. Le dénombrement des « demandes » sous forme de bâtons à inscrire sur les feuilles est également source d'erreurs (lisibilité des bâtons).

Enfin, l'enquête a été menée sur une période beaucoup trop courte pour pouvoir en tirer des conclusions générales.

Malgré toutes ces incertitudes, ce dispositif a le mérite de donner un ordre d'idée des questions les plus fréquemment posées et des périodes d'affluence, de révéler la variété des questions, et la confusion qui peut exister dans l'esprit des lecteurs entre les différents bureaux.

# Les étudiants face à l'offre de services

---

Il s'agit d'abord de procéder à un bilan des usages étudiants deux ans après l'ouverture de la bibliothèque Robert de Sorbon, en m'appuyant dans un premier temps sur les résultats de l'enquête quantitative par questionnaire, que je compléterai à chaque fois par les informations recueillies grâce aux enquêtes qualitatives (entretiens, séances d'observation, questions posées aux bureaux de renseignements)<sup>39</sup>.

A partir de là, je dégagerai des logiques d'usage sur lesquelles je m'appuierai pour proposer des scénarios d'amélioration de l'offre de services.

## 1. BILAN DES USAGES DEUX ANS APRES L'OUVERTURE

### 1.1. La venue à la bibliothèque

#### *Résultats du questionnaire*

Selon les données recueillies par le questionnaire<sup>40</sup>, la bibliothèque est utilisée sur l'ensemble de l'année universitaire : plus de la moitié des usagers étudiants (57 %) déclarent avoir besoin de venir toute l'année. Ceux qui ont une préférence sont aussi nombreux à venir plutôt au premier semestre (28 %), que plutôt au deuxième (32 %) ou plutôt pendant les examens (27 %). Ils sont en revanche moins nombreux à préférer venir pendant les vacances universitaires (11 %).

La fréquentation est sensiblement la même au cours de la journée. Si 24 % des étudiants viennent plutôt entre 8h et 11h, ils sont 35 % à préférer venir entre 14h et 16h ou entre 16h et 19h, et 33 % à ne pas avoir de préférence.

Un résultat surprenant et encourageant concerne la fréquentation en soirée : 39 % des étudiants interrogés indiquent venir à la BU après 19h. Ce chiffre important, qui ne correspond pas à la perception qu'en a le personnel, s'explique-t-il par le fait que les étudiants qui viennent le soir étaient particulièrement motivés pour répondre à l'enquête ?

Ils viennent en tous cas pour travailler : les raisons pour venir le soir sont dans l'ordre le cadre de travail : « c'est plus calme que la journée » (54 % des lecteurs du soir), « c'est un lieu agréable pour travailler » (51 %), et la documentation : « j'ai besoin de documents » (48 %).

Les étudiants qui ne viennent pas en soirée répondent que les horaires de jour leur conviennent (48 %), ou qu'ils sont mieux chez eux pour travailler en soirée (42 %). L'accès aux campus peut également être un frein à la venue tardive : 26 % indiquent qu'ils n'y a pas assez de bus ou de trains pour rentrer, 11 % pointent l'isolement du campus et 9 % l'absence de restauration. Ils sont peu nombreux à invoquer l'absence de

---

<sup>39</sup> Pour une présentation du profil des dix-sept étudiants reçus en entretien, se reporter à l'annexe 8.

<sup>40</sup> Les données brutes du questionnaire sont disponibles en annexe 6. Les pourcentages sont ici arrondis à la valeur entière, inférieure ou supérieure, la plus proche.

services comme l'emprunt (16%) ou le renseignement (3 %). La fermeture en soirée des services n'est donc manifestement pas un frein à la fréquentation : la bibliothèque devient alors une grande salle de travail.

### ***Apports de l'observation et des entretiens***

L'analyse des questions posées aux bureaux de renseignements permet de préciser les variations de fréquentation. L'affluence est surtout perceptible en pleine journée (fin de matinée et après-midi) : durant les deux semaines d'observation, les personnels ont été davantage sollicités entre 11h et 17h, et ce quel que soit le bureau, avec un maximum de 52 questions atteint à l'accueil entre 13h et 15h, soit près d'une demande toutes les deux minutes. Les périodes plus calmes, en revanche, se situent tôt le matin (8h-9h), le soir (18h30-20h) et le samedi.

Ces observations sont confortées par les constats des étudiants reçus en entretien, qui repèrent des « *heures de pointe* » (usager 12), « *des périodes où vaut mieux pas aller, parce que c'est trop bruyant, ou y a trop de passage* » (usager 17) et des moments moins fréquentés, et mentionnent une autre période de calme, le midi :

*« Ca dépend des horaires en fait. L'après-midi, c'est... c'est moins calme parce que y a vraiment beaucoup de monde, donc les tables sont un peu surchargées, mais le... le matin, ou pendant midi, c'est... c'est assez calme »* (usager 2).

Le soir est jugé calme, alors que 39 % des étudiants déclarent se rendre à la bibliothèque après 19h : cela peut s'expliquer de plusieurs façons. Tout d'abord, les lecteurs du soir peuvent être différents chaque jour, donc moins nombreux à chaque fois ; la formulation de la question dans le questionnaire ne permet pas en effet de distinguer les usagers occasionnels des lecteurs réguliers. Ensuite, il apparaît clairement que les étudiants se rendent en soirée à la bibliothèque exclusivement pour travailler :

*« les gens qui restent, restent vraiment pour... pour récupérer le temps pour travailler »* (usager 15).

C'est ce que j'ai pu constater le jeudi 29 mai, et que relatent ces lignes rédigées dans la salle de lecture du niveau Hall, entre 18h40 et 18h50 :

*« 18h42. A chaque table se trouvent trois ou quatre personnes seulement. Il se dégage de ces lieux une impression de calme : les étudiants travaillent de façon solitaire, personne ne circule dans les rayons. J'ai l'impression que les étudiants qui sont là sont vraiment ceux qui veulent travailler. Même si certains ont l'air fatigués, et regardent ce qui se passe autour d'eux, la majorité est bien concentrée. C'est vraiment beaucoup plus calme qu'en journée. Il n'y a pas le bruit de pas des lecteurs qui en journée circulent dans les rayons, ni le bruit des claviers des postes informatiques. En face de moi, un couple chuchote, mais à voix si basse qu'on les entend à peine. Comme on entend à peine le bruit des pages qui se tournent.*

*Preuve du silence inhabituel qui règne ce soir : c'est la première fois que je remarque qu'il y a une ventilation, et qu'elle fait du bruit. »*

Il est probable que la fermeture des services documentaires comme le prêt ou la communication de documents en magasin contribue à limiter les allées et venues des usagers : les étudiants viennent à la BU en soirée pour travailler sur place, dans un cadre studieux et silencieux.

## 1.2. Connaissance et utilisation des services

### *Résultats du questionnaire*

L'une des hypothèses qui avait contribué à motiver la réalisation d'une enquête était que les étudiants connaissaient mal les services de la bibliothèque. Or, les résultats du questionnaire montrent qu'en réalité, la majorité des répondants est informée de l'existence des principaux services, même si les étudiants ne les utilisent pas toujours – même s'il faut sans doute nuancer ce constat en gardant à l'esprit le biais possible de l'échantillon de volontaires, pas nécessairement représentatif de l'ensemble de la population<sup>41</sup>.

Ainsi, les services documentaires traditionnels sont connus par une grande majorité (de 97 % pour les postes informatiques à 66 % pour le PEB).

| Service              | Connaissance | Utilisation |
|----------------------|--------------|-------------|
| Postes informatiques | 96,60 %      | 87,60 %     |
| Réservation          | 79,40 %      | 29,00 %     |
| Renouvellement       | 72,10 %      | 42,50 %     |
| PEB                  | 65,60 %      | 9,20 %      |
| TV / lecteurs CD     | 62,60 %      | 6,40 %      |
| Suggestion d'achat   | 31,00 %      | 4,70 %      |
| Réponses à distance  | 29,40 %      | 4,70 %      |

Tableau comparatif concernant la connaissance et l'utilisation des services.

On peut d'abord noter un usage massif de l'informatique. Le service le plus connu, les postes informatiques, est aussi de loin le plus utilisé (par 88 % des répondants), suivi par l'utilisation de son propre ordinateur portable (42 %).

On relève ensuite la sous-utilisation des services moins traditionnels : les services de suggestion d'achat et de réponses à distance ne sont utilisés que par 5% des étudiants, et l'usage des téléviseurs de la BU n'atteint pas les 7%.

Outre les outils informatiques, les étudiants utilisent principalement les services traditionnels liés à la documentation papier et à l'emprunt (renouvellement, réservation). Le PEB, plutôt bien connu, est assez peu utilisé ; cela peut vraisemblablement s'expliquer par le coût du service – un des rares services à être payant, avec les impressions et les photocopies.

La bibliothèque est utilisée comme salle de travail par la quasi-totalité des étudiants interrogés : 91 % déclarent consulter les documents de la bibliothèque sur place et 85 % y travailler sur leurs propres documents – des usages qui ne sont pas exclusifs l'un de l'autre puisque les réponses multiples étaient admises.

Pour rechercher des documents, 87 % des répondants ont déjà utilisé le catalogue, ce qui est encourageant mais signifie aussi que 13 % ne l'ont jamais fait (soit 123 étudiants). Les raisons de ne pas l'utiliser sont d'abord l'absence de besoin : plus de la moitié de ceux qui ne l'utilisent pas cherchent leurs documents directement dans les rayons (70 répondants) et d'autres déclarent simplement ne pas en avoir besoin (14 répondants). Vient ensuite l'ignorance de ce qu'est un catalogue (46 répondants).

---

<sup>41</sup> Voir *supra*, p. 28.

Toutefois, peut-être faut-il nuancer cette proportion d'utilisateurs du catalogue : tout d'abord, la formulation de la question réunit à la fois les utilisateurs réguliers et ceux qui ne l'ont utilisé qu'une seule fois ; et par ailleurs, il est possible que certains étudiants aient confondu le catalogue avec les ordinateurs ou le portail de la bibliothèque, comme c'est parfois le cas.

En ce qui concerne les services de renseignements, 70% des répondants déclarent s'adresser au personnel. La majorité de ceux qui ne le font pas (243 sur 304, soit 80 %) n'en éprouvent pas le besoin et cherchent seuls (« j'ai toujours trouvé ce que je cherchais »).

### ***Apports de l'observation***

L'analyse des questions posées aux bureaux de renseignements révèle que les demandes les plus fréquentes se rapportent finalement peu à la documentation et renvoient plutôt à l'utilisation des outils proposés par la bibliothèque et à des services auxquels les étudiants ne peuvent pas accéder seuls<sup>42</sup>.

Aux bureaux de renseignements Hall et Jardin, la gestion des réservations de salles arrive en tête, avec respectivement 246 et 227 demandes sur deux semaines, suivie au niveau Hall par les demandes se rapportant aux photocopieurs et imprimantes (112) et au niveau Jardin par la gestion des emprunts et retours d'exclus du prêt (114) – l'emprunt des codes était en effet exceptionnellement possible en cette période d'examens. Les demandes de PEB sont également assez nombreuses au niveau Hall (103).

A la banque de communication, ce sont évidemment les demandes de documents en magasin qui sont les plus nombreuses (273), ainsi que les demandes d'annales d'examens conservées au bureau (42).

A l'accueil, 1118 retours de documents ont été comptabilisés en deux semaines : c'est, de loin, l'activité la plus importante du bureau<sup>43</sup>. Le bureau d'accueil est aujourd'hui aussi et surtout utilisé comme une banque de retours. Suivent les demandes de renouvellement, mais au nombre de 76 seulement.

Les demandes de renseignements proprement documentaires sont peu nombreuses : 85 au niveau Jardin, elles ne sont que 49 au niveau Hall, soit de proportion équivalente aux demandes de matériel (56) et aux interventions de discipline (43).

Les demandes bibliographiques les plus fréquentes portent sur le pôle jaune (droit) aux deux bureaux de renseignements, alors que cette discipline ne se trouve qu'au niveau Jardin : 46 demandes en Jardin, 12 au niveau Hall (contre 13 demandes concernant les généralités, pôle situé au niveau Hall).

Certains chiffres laissent également penser que, malgré la signalétique, la distinction entre les différents bureaux n'est pas toujours évidente pour les usagers. Ainsi, on compte 26 demandes de renseignements documentaires à la banque de communication alors que cela ne fait pas partie de ses attributions. De la même façon, 45 demandes de documents en magasin et 10 demandes d'annales ont été enregistrées au bureau de renseignements Jardin alors que ces documents se trouvent à la banque de communication. Mais on peut aussi imaginer que ces demandes ne résultent pas tant

---

<sup>42</sup> Se reporter à l'annexe 13.

<sup>43</sup> Même si ce nombre est approximatif dans la mesure où certains personnels ont pu comptabiliser le nombre de documents rendus et non le nombre d'actions de retour, on voit que c'est malgré tout la principale activité du bureau d'accueil, en tout cas en cette période d'examens.

d'une confusion que d'une indisponibilité du collègue de l'autre bureau : certaines demandes en magasin ont en effet eu lieu entre 8h et 9h, lorsqu'il n'y a pas de permanence à la banque de communication, et d'autres lorsque la personne s'était absentée. On peut aussi penser que tout simplement, il est plus simple et plus rapide pour le lecteur qui a plusieurs demandes de les effectuer toutes au même endroit.

Les séances d'observation en salle m'ont quant à elles permis de préciser les modes d'utilisation des espaces de travail par les étudiants. Ils sont nombreux à y travailler, sur différents supports : cours, ouvrages, ordinateurs personnels<sup>44</sup>.

En m'installant en salle de lecture avec les étudiants, j'ai également pu observer certains usages rarement visibles par le personnel, comme cet étudiant qui se restaure discrètement en prenant soin de dissimuler la nourriture dans son sac :

*« 16h40. Un garçon, derrière, boit une canette de jus de fruit. C'est le bruit de l'ouverture qui m'a alertée. Il boit une gorgée et cache la canette dans son sac, posé sur la table. Il mange aussi quelque chose (bonbons, gâteaux ?) dans un paquet caché dans son sac. » (26 mai, Jardin, pôle jaune)*

Il ne s'agit pas ici d'une méconnaissance du règlement, mais d'un contournement volontaire, puisque l'utilisateur se cache.

## 1.3. Satisfaction

De façon générale, les usagers étudiants sont satisfaits de la bibliothèque et de ses services : le bilan est donc plutôt positif.

### 1.3.1. Des services de qualité

#### *Résultats du questionnaire*

Les taux de satisfaction sont très élevés, comme le montre le tableau ci-dessous<sup>45</sup> :

| Service                     | Très satisfait | Satisfait | Total « oui » | Pas vraiment | Pas du tout | Total « non » |
|-----------------------------|----------------|-----------|---------------|--------------|-------------|---------------|
| <b>Renouvellement</b>       | 39 %           | 55 %      | <b>94 %</b>   | 7 %          | 0,5 %       | <b>7,5 %</b>  |
| <b>Renseignements</b>       | 20 %           | 70 %      | <b>90 %</b>   | 10 %         | 1,5 %       | <b>11,5 %</b> |
| <b>Nombre emprunts</b>      | 21 %           | 63,5 %    | <b>84,5 %</b> | 13 %         | 2 %         | <b>15 %</b>   |
| <b>Réservation</b>          | 30 %           | 55 %      | <b>85 %</b>   | 14 %         | 2,5 %       | <b>16,5 %</b> |
| <b>Catalogue</b>            | 15,5 %         | 64 %      | <b>79,5 %</b> | 18,5 %       | 2 %         | <b>20,5 %</b> |
| <b>Postes informatiques</b> | 20 %           | 53 %      | <b>73 %</b>   | 27 %         | 1,5 %       | <b>28,5 %</b> |

Taux de satisfaction par service

<sup>44</sup> Se reporter à l'exemple mis en annexe 11.

<sup>45</sup> N'ont pas été considérés les services pour lesquels il y avait un nombre de réponses trop faible (suggestions d'achat, réponses à distance, téléviseurs).

Cette satisfaction élevée peut sans doute également s'expliquer par la réunion de plusieurs facteurs :

- la tendance des répondants à donner la réponse « attendue » par la bibliothèque ;
- une réelle satisfaction due à une offre de qualité ;
- une comparaison avec l'ancienne BU qui par contrecoup surestime l'offre de la BU actuelle.

### ***Apports des entretiens et de l'observation***

Les étudiants reçus en entretien insistent tous en effet sur la nette amélioration par rapport à l'ancienne BU, et ce sur plusieurs points : les conditions d'accueil générales (bâtiment, luminosité, espace, silence...), bien sûr, mais aussi la signalisation, l'équipement informatique et même l'amabilité du personnel.

Même ceux qui n'ont pas connu l'ancienne BU en ont entendu parler et on tendance à faire la comparaison avec les nouveaux locaux, comme l'utilisateur 8 qui explique :

*« Moi j'ai pas connu l'ancienne BU, mais en tout cas, enfin quand on fait la comparaison, et vu ce qu'on nous a dit dessus, apparemment y a pas... y a pas photo quoi, c'est vraiment mieux »*

La bibliothèque Robert de Sorbon est d'abord un lieu incontournable, « un passage indispensable quand on fait des études à l'université » (utilisateur 2) :

*« c'est un service à la fois indispensable sur le campus universitaire, et en même temps... enfin pour moi ça a une autre place, parce que c'est vraiment un service euh... Bah le RU, si y a pas de RU, bah tant pis, on se débrouillera on mangera des sandwiches, mais la bibliothèque en fait c'est indispensable, ça nous donne un accès à des tas d'ouvrages que... que on a pas »* (utilisateur 11)

C'est aussi un lieu qu'ils apprécient, où ils se sentent bien : « Enfin c'est agréable quoi comme BU » (utilisateur 3), « Je me sens bien ici... » (utilisateur 6). Une étudiante compare même la bibliothèque à un « refuge » - refuge d'abord contre l'agitation qui règne à l'extérieur, sur le campus :

*« Je vais dire que c'est un lieu où effectivement on peut trouver les documents qu'on cherche, mais en même temps aussi où on peut se réfugier entre guillemets pour travailler »* (utilisateur 10)

Mais le refuge est aussi un lieu où l'on se sent en sécurité, de telle sorte qu'on peut laisser ses affaires sans surveillance :

*« A la BU, moi je laisse mon sac, y a pas de problème hein. [...] Parfois je vais manger carrément, donc je pars une heure, je reviens, et y a pas de problème. Et y a personne autour donc.... [...] Je prends quand même mes précautions, je prends mes cartes, mes cartes d'identité etc, mais à part ça... »* (utilisateur 8)

Lors d'une séance d'observation au niveau Jardin, un sac est ainsi laissé plus de vingt minutes sans surveillance. Une étudiante conclut :

*« J'ai l'impression que pour une fois, y a de l'auto-respect entre nous, donc ça m'étonne un peu... C'est le no man's land de la fac, je sais pas... »* (utilisateur 8)

L'organisation spatiale des lieux est jugée claire et logique. Même si certains étudiants avouent avoir eu quelques difficultés à se repérer au début (usagers 1 et 8), la signalétique par pôles de couleurs est unanimement appréciée pour sa simplicité :

« *C'est bien affiché, y a des... y a un peu des coins où on répertorie où y a tous les pôles* » (usager 3)

Les avis sur l'amabilité du personnel sont partagés, mais plusieurs étudiants notent malgré tout une amélioration par rapport à l'ancienne BU :

« *Sur l'ancienne BU, je les trouvais plus... moins aimables. Peut-être justement parce qu'y avait plus de bruit, et ils étaient obligés de faire plus les gendarmes ; là je les trouve plus... plus sympas, on va dire* » (usager 1)

Enfin, pour douze des dix-sept étudiants reçus en entretiens, la bibliothèque est un lieu propice au travail. Mais pour les cinq autres, elle est soit trop bruyante pour pouvoir rester y travailler, soit trop fréquentée.

Si les usagers sont dans l'ensemble satisfaits de la BU et de ses services, ils n'hésitent pas à émettre certaines réserves et à faire des suggestions.

### 1.3.2. Les améliorations souhaitées

On relève ainsi plusieurs critiques qui reviennent aussi bien dans le questionnaire qu'au cours des entretiens : le bruit, la durée du prêt, la lenteur des clients légers et le manque de postes équipés de logiciels de bureautique.

- **Bruit**

#### *Résultats du questionnaire*

Le questionnaire n'abordait pas la question de l'ambiance dans la bibliothèque, mais plusieurs usagers ont tenu à exprimer leur mécontentement dans l'espace prévu pour les remarques à la fin :

« *Gros problème de bruit en section lettres (zone de silence a priori) ; baladeurs d'étudiants qui écoutent leur musique tellement fort que c'est gênant pour les voisins ; nombreux groupes qui parlent sans retenue et s'esclaffent... ce qui engendre certains conflits entre les "vrais" étudiants, qui travaillent, et ceux qui cherchaient un point de chute ou qui s'amuse des désagréments qu'ils causent...* » (répondant 95).

C'est d'ailleurs le problème de bruit en journée qui incite 213 étudiants à fréquenter la bibliothèque en soirée, moment jugé plus calme.

#### *Apports des entretiens*

Si l'on y retrouve ce constat du bruit, les entretiens permettent aussi de le nuancer en soulignant malgré tout l'amélioration par rapport à l'ancienne BU et en précisant les zones concernées : les postes informatiques, les pôles jaune et vert sont plus bruyants que les pôles rose et rouge par exemple.

A quoi peut tenir cette différence entre les espaces ? Aux étudiants du pôle, qui seraient plus ou moins nombreux, plus ou moins disciplinés, ou travailleraient plus ou moins en groupe ? Ou à l'organisation spatiale (les zones éloignées des bureaux de renseignements seraient plus agitées) ?

- **Durée de prêt**

### ***Résultats du questionnaire***

Sur la question du prêt, si l'immense majorité des étudiants est satisfaite du nombre de documents empruntables, la durée est en revanche jugée « un peu » ou « vraiment » insuffisante par 68 % d'entre eux.

On retrouve cette critique dans les réponses libres à la fin du questionnaire, comme cet usager qui explique :

*« Je voudrais juste insister sur le fait que l'ancien système, qui permettait d'emprunter moins de documents mais plus longtemps était plus adapté, car pouvoir emprunter plus mais ne pas avoir le temps de lire ce que l'on emprunte n'est pas judicieux »* (répondant 152).

### ***Apports des entretiens***

Au cours des entretiens, plusieurs interviewés ont également mentionné ce délai, qui, même avec un renouvellement, les empêche bien souvent de lire autant de livres qu'ils auraient souhaité :

*« Pour dix livres on a deux semaines, bon on peut rallonger, mais c'est trop peu quand même quoi ! Enfin... je sais pas qui lirait dix livres en deux trois semaines... voire un mois... »* (usager 8).

C'est même cette trop courte durée qui incite l'usager 12 à ne plus emprunter, mais à acheter directement les ouvrages dont elle a réellement besoin :

*« Moi j'emprunte pas trop parce que je trouve que le délai est assez court, et on a vite fait d'avoir des... enfin des problèmes pour les rendre ».*

Peut-être a-t-on ici une partie de l'explication de la baisse des chiffres du prêt à domicile ? Dans cette perspective, l'évolution des usages serait conditionnée par une évolution de l'offre : une durée de prêt plus courte dissuaderait les étudiants d'emprunter, par peur des pénalités de retard.

- **Postes informatiques**

### ***Résultats du questionnaire***

On distingue deux reproches majeurs à l'encontre des postes informatiques de la BU : s'ils ont l'avantage d'être nombreux, les étudiants regrettent le manque de logiciels de bureautique (26 % des étudiants répondant au questionnaire) et la lenteur des clients légers (remarque surtout sensible à la lecture des réponses libres à la fin du questionnaire).

Par ailleurs, les demandes en matière de nouveaux services concernent essentiellement l'offre informatique : la première demande est « l'augmentation de postes informatiques dotés de logiciels de bureautique » (68 %), la deuxième est « l'ouverture des postes informatiques pendant les ouvertures en soirée » (58 %), et la troisième « la mise à disposition d'un scanner » (47 %). La possibilité de rendre ses livres en soirée grâce à une boîte à retour n'arrive qu'après, avec 36 %.

## 2. LES COMPORTEMENTS ÉTUDIANTS À LA BU : LOGIQUES D'USAGES

En approfondissant l'analyse des entretiens et des observations, on parvient à mieux comprendre les résultats ci-dessus et à dégager des motivations, des logiques d'usage, qui « visent plus à comprendre les usages qu'à les décrire » et « permettent d'abord d'en reconstituer le sens »<sup>46</sup>.

### 2.1. Du lieu de passage au lieu de séjour

#### 2.1.1. Approvisionnement documentaire

Fortement reliée aux études, la BU est d'abord un lieu d'approvisionnement documentaire.

C'est parfois uniquement un lieu de passage : parfois, les étudiants n'y séjournent pas car leurs disponibilités ne correspondent pas aux horaires d'ouverture de la BU, mais le plus souvent, ils évoquent le bruit et le manque d'isolement.

Le bruit, on l'a vu, ne gêne pas tous les étudiants. La perception du bruit est très subjective :

*« Le bruit et surtout le sentiment d'être gêné ou agressé par trop de bruit relève d'une évaluation subjective. [...] C'est pourquoi certaines salles de bibliothèque peuvent sembler silencieuses aux uns et bruyantes à d'autres. [...] Il est incontestable que la salle la plus silencieuse pour travailler est la salle où il n'y a personne (d'autre). Les gens font du bruit du fait même qu'ils sont en vie »<sup>47</sup>.*

Certains étudiants reconnaissent volontiers qu'ils sont gênés par la simple présence d'autres personnes à proximité, et insistent sur leur besoin de s'isoler pour se concentrer :

*« Je trouve que c'est pas... c'est pas très... agréable de travailler sur des grandes tables avec... en étant très entouré... moi j'ai du mal à me concentrer » (usager 2)*

Ces usagers travailleraient davantage à la bibliothèque s'ils pouvaient disposer d'espaces isolés du passage et du bruit :

*« J'ai déjà du mal à me concentrer, enfin j'ai un problème avec ça, et si c'est pas le calme absolu autour de moi, c'est... j'arrive pas. Mais si y avait des... des salles, juste pour... pour travailler en silence, je pense que oui, je tenterais peut-être pour changer. Pourquoi pas. » (usager 15)*

#### 2.1.2. Cadre de travail

Mais pour d'autres lecteurs, le lieu d'approvisionnement documentaire est aussi un lieu de séjour, où ils peuvent passer plusieurs heures :

*« Je viens tous les lundis, sauf quand c'est fermé, de neuf heures du matin à quatre heures de l'après-midi pour travailler à la bibliothèque, pour m'obliger à travailler en fait » (usager 1)*

<sup>46</sup> Claude POISSENOT, SOPHIE RANJARD. *Usages des bibliothèques*, Op. cit., p. 248.

<sup>47</sup> Marielle de MIRIBEL. « Chut ! Vous faites trop de bruit ! » : Quel silence en bibliothèque aujourd'hui ? *BBF* [en ligne]. 2007, t. 52, n°4, p. 76-77. [consulté le 20 juillet 2008]. Disponible sur Internet : <http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/pdf/bbf-2007-4/bbf-2007-04-0076-002.pdf>

La BU peut ainsi être choisie comme espace de travail privilégié pour se contraindre à travailler...

*« Je préfère aller là, même si j'habite à dix minutes, comme ça je révise, alors que chez moi je pourrais pas réviser. Enfin, j'aurais pas la... je penserais pas à réviser alors qu'ici... enfin, on se sent obligé donc forcément, y a pas d'autre chose à faire » (usager 8)*

... parce que le logement n'est pas confortable, ou trop étroit...

*« On vit à deux dans un petit appartement, donc c'est un petit peu... Des fois c'est un petit peu étouffant, donc je viens à la bibliothèque pour avoir plus d'espace et puis plus d'espace physique et d'espace intellectuel pour travailler en fait » (usager 5)*

... ou comporte au contraire trop de distractions :

*« Parce que chez moi, des fois, je me déconcentre, je vais être tentée de regarder la télé, d'aller dormir... Alors que j'ai pas le choix en étant à la bibliothèque » (usager 10)*

La BU est appréciée pour le cadre de travail confortable et studieux qu'elle propose.

### 2.1.3. Sociabilité

Lieu public, la bibliothèque est de fait un lieu de sociabilité, que les usagers en aient ou non conscience.

L'un des étudiants reçus en entretien insiste longuement sur le rôle social que joue pour lui la BU au sein d'un campus pauvre en lieux de réunion :

*« Ca représente, comme je vous ai dit, un lieu de vie, qu'on rencontre beaucoup de monde quoi, on fait des connaissances, c'est là qu'on... c'est un lieu de relations sociales quoi... on peut tisser des... des liens quoi, des amitiés, des connaissances... Pour moi c'est là que... c'est là que se forment les... les amitiés qui n'existent pas en-dehors... en-dehors de la même classe, de la même section [...]. C'est là qu'on peut rencontrer des nouveaux amis quoi pour moi. Parce que la cafétéria comme je vous ai dit, j'y vais pas souvent, alors ici, ouais, c'est... c'est ça quoi. » (usager 9)*

Le confort des nouveaux locaux permet à la bibliothèque de tenir ce rôle de lieu d'accueil pour les réunions et les sociabilités.

De façon plus générale, c'est un lieu où l'on croise des amis et d'autres étudiants, où l'on observe et où l'on se sent observé, comme ici, en niveau jardin, près du pôle orange :

*« 27 mai, 10h. Une étudiante dort sur la table. Elle se relève. Elle a l'air fatigué. Son sac est posé sur la table, elle n'a rien pour travailler. Elle croise les bras. Sa voisine lui prête son baladeur. Elle ferme les yeux.*

*10h02. Sa voisine est pensive, elle regarde par la fenêtre. Elle veut à présent récupérer ses écouteurs, mais l'autre veut les garder ; elle lui change les chansons pour l'embêter, avant d'abandonner.*

*10h09. Elle récupère la calculatrice que lui rend la fille de l'autre table et la remercie. Elle la range et pose la tête sur ses bras. L'autre étudiante a sorti ses affaires et commence à lire, les écouteurs toujours sur les oreilles.*

*10h10. Sa voisine relève la tête et regarde les gens passer dans la bibliothèque.*

*10h11. Un garçon vient leur dire bonjour. Il semble chercher du regard s'il connaît d'autres personnes. Il repart dans les rayons.*

10h13. *L'étudiante a réussi à récupérer ses écouteurs et se passe de la crème sur les mains. Elle regarde les gens qui travaillent, devant elle, et regarde par la fenêtre, en écoutant sa musique.*

10h20. *Elles parlent d'un cours, puis regardent vers les rayons. Un garçon passe, elles se regardent et rigolent. Elles se lèvent et vont dans les rayons en laissant leurs affaires.*

10h21. *Elles reviennent avec un dossier relié. Elles le consultent toutes les deux. »*

Les salles de lecture de la BU forment ainsi un microcosme où ont lieu de nombreuses interactions sociales, dont le personnel n'a souvent pas conscience car il s'y déplace rarement et n'a pas le loisir de les observer.

## 2.2. Appropriations de l'espace

En définitive moins lieu public qu' « espace public »<sup>48</sup>, la bibliothèque fait l'objet de divers modes d'appropriation par les usagers.

On discerne d'abord des comportements récurrents, comme l'utilisation du seul étage de leur discipline :

*« Bah moi c'est vrai je vais qu'en bas, et je vais à gauche. Enfin à gauche... Je vais où y a les... les revues. De droit. C'est vrai que moi je vais pas en haut et... Des fois je suis allée de l'autre côté, mais c'est quand même assez rare... »* (usager 13)

La plupart des étudiants interrogés s'installent même toujours au même endroit, généralement près du pôle de leur discipline. Des habitudes se créent, comme pour cette étudiante qui s'installe à deux endroits différents (mais toujours les mêmes) selon qu'elle vient seule ou en groupe :

*« Moi je vais toujours au fond, bah en fait là quand on descend de la bibliothèque, je vais au fond à droite, où y a la psycho en fait. Donc du pôle psycho puisque... c'est plus pratique quand on travaille quoi. Donc voilà. Sur les... Si je suis toute seule je suis sur les tables, et si on est en groupe on est contre les... là où y a des sièges en fait, sur l'espèce de bar, je sais pas comment on appelle ça... »* (usager 3)

Raisons pratiques, habitude, besoin de se retrouver entre « pairs » de la même discipline : plusieurs facteurs concourent au choix de la place de travail.

Mais on distingue également des différences de comportements, avec d'une part un besoin de privatiser l'espace, et de l'autre au contraire, la recherche d'un lieu neutre.

L'évocation d'une salle à soi relève du premier type, comme la façon de s'installer en salle de lecture : les affaires étalées sur la table, le portable – objet personnel s'il en est – en évidence, le sac sur la chaise voisine comme pour en interdire l'accès, l'isolement par la musique... sont autant de manière de s'approprier une partie de l'espace public, et de le personnaliser.

En revanche, d'autres étudiants viennent à la bibliothèque à la recherche d'un lieu neutre, dépourvu d'objets personnels qui ont tendance à les déconcentrer :

*« C'est surtout le système des tables, où vraiment y a rien, y a pas de superflu, c'est ça qui me... qui me convient bien, c'est parce que comme je*

<sup>48</sup> Expression empruntée à Alain Lefèvre, qui fusionne les mots « privé » et « public ». Alain LEFEVRE. La bibliothèque comme espace « public ». *Bulletin d'informations de l'Association des bibliothécaires français*, 2001, n°192, p. 67-68.

*suis pas ordonnée du tout, donc c'est un moyen pour moi en fait d'avoir mes cours et de pas avoir tout le... tous les superficiels autour » (usager 17)*

Ces différentes logiques ne sont pas incompatibles et peuvent coexister au sein d'une même bibliothèque si l'aménagement des espaces le permet.

## **2.3. Des usages avant tout documentaires**

A l'analyse des enquêtes, il apparaît clairement que les usages des étudiants à la BU sont surtout documentaires : la bibliothèque est un lieu de travail, souvent de sociabilité, mais rarement de loisir.

On l'a vu, les demandes les plus fréquentes portent aux bureaux de renseignements sur les salles de travail en groupe, et à l'accueil, sur les retours. Cela correspond en fait à deux grands usages documentaires de la bibliothèque : le travail sur place et l'emprunt à domicile. La BU est utilisée à la fois comme un lieu de travail et un lieu d'approvisionnement documentaire : les étudiants ont une logique « scolaire<sup>49</sup> ».

### **2.3.1. Du loisir, oui, mais pas à la BU**

Pour étudier les usages de loisir, j'ai commencé par comparer les taux de rotation du fonds audiovisuel avec ceux du reste des collections<sup>50</sup>. Les DVD et CD sont les documents les plus empruntés, avec les ouvrages de droit. Ils ont même des taux de rotation extrêmement élevés (1,9 pour les CD et 5,9 pour les DVD, contre 2 pour le droit). Ce sont donc des collections très utilisées.

Or, on l'a vu, seuls 6,4 % des étudiants utilisent les télévisions et lecteurs CD de la BU, et 36,4 % ne connaissent pas ces équipements. La majorité (56,2 %) en connaît l'existence mais ne les utilise pas. Dans la mesure où ces collections sont beaucoup empruntées, on peut d'abord penser qu'elles sont également utilisées en consultation sur place, et émettre l'hypothèse que les étudiants n'ont pas besoin des équipements audiovisuels de la BU car ils peuvent consulter ces supports grâce à leurs ordinateurs portables.

Mais les remarques recueillies en entretien tendent à confirmer une autre hypothèse : le lieu bibliothèque est avant tout utilisé pour le travail. Les collections de loisir sont certes empruntées, mais peu consultées sur place : la bibliothèque est le lieu où l'on travaille, et le loisir est renvoyé au domicile personnel.

Il est vrai qu'un étudiant reçu en entretien explique avoir utilisé une télévision un jour, mais l'objectif était surtout d'utiliser les équipements de la bibliothèque pour consulter une vidéo qui ne fonctionnait pas chez lui :

*« J'ai déjà regardé, et en plus c'est pas en priorité avec ceux de la BU quoi les DVD, moi je suis déjà arrivé avec... alors bon j'arrivais pas à lire un format de CD... CD-R, je le lisais... je l'ai lu ici quoi, je l'ai regardé ici une demi-heure une heure... » (usager 9)*

Il est vrai aussi que le même étudiant mentionne des usages de loisir :

*« Des fois, j'utilise Internet pour le loisir comme ça, quand j'ai fini de travailler, une demi-heure, hop je vais aller sur Internet » (usager 9)*

<sup>49</sup> Voir Claude POISSENOT, Sophie RANJARD. *Usages des bibliothèques*. Op. cit., p. 252 et suiv.

<sup>50</sup> Voir URCA, SCD. *Plan de développement des collections 2008-2009* [en ligne]. Op. cit.

Il est vrai que j'ai aussi eu l'occasion d'observer des usages de loisir, comme en cet après-midi du 26 mai, au niveau Jardin, près du pôle jaune :

*« 16h50. La fille se lève et va regarder l'ordinateur d'un des garçons. Ils parlent et écoutent quelque chose avec les écouteurs. Peut-être est-ce plutôt une vidéo, car ils regardent l'écran en souriant de temps en temps.*

*L'autre garçon consulte Facebook. Il se reconnecte avec un autre identifiant. Le garçon arrivé en dernier se lève et rejoint celui qui consulte Facebook. Il retourne à sa place chercher ses cours, et les lit debout, à côté de son ami, en remuant les lèvres, puis s'assoit. Ses cours sont agrafés, et surlignés en rose et bleu. L'autre écrit un message sur Facebook.*

*17h24. Le couple se remet à travailler : le garçon sur ses cours, la fille sur son ordinateur (document PDF), documents papiers et MSN. »*

Mais dans ces deux cas, le loisir intervient en plus du travail, dans un moment de détente entre deux périodes d'étude – et non comme l'usage principal pour lequel les étudiants se sont rendus à la bibliothèque. Pourquoi ?

### 2.3.2. Une conception de la BU qui conditionne les usages

*« Comprendre les usagers exige de prendre en compte la manière dont ils se pensent et dont ils sont pensés. Accéder au sens des comportements implique en effet de replacer ceux-ci dans le cadre de pensée des usagers. »<sup>51</sup>*

La BU fait partie de l'université : elle a pour mission première de répondre aux besoins des enseignements et de la recherche. L'article 12 du règlement intérieur stipule de fait : « Les usagers et le personnel doivent travailler en silence dans les salles de lecture : la Bibliothèque est avant tout un milieu de travail et d'étude, où le silence doit être préservé »<sup>52</sup>.

En tant que telle, elle représente pour nombre d'étudiants le prolongement de la salle de cours. Cette conception n'est pas forcément exprimée clairement, mais elle est perceptible dans les discours de plusieurs façons.

Ainsi, certains différencient formellement leur usage d'Internet selon le lieu de consultation : l'utilisateur 3 explique en effet qu'à la cafétéria, avec le wifi du campus, elle consulte tout ce dont elle a envie ; avec son ordinateur portable à la bibliothèque, elle évite certaines consultations trop personnelles ; et lorsqu'elle utilise un poste de la bibliothèque, elle se limite à des consultations documentaires, à sa messagerie et aux sites d'informations pratiques. Cette distinction est conforme au règlement de la bibliothèque qui indique dans son article 11 que « les outils informatiques mis à la disposition des lecteurs sont réservés aux recherches documentaires. »

Mais à vrai dire, combien d'étudiants consultent réellement ce règlement ? Il est plus que probable que l'incitation à se conformer à des usages strictement documentaires dépasse le seul règlement, et est perceptible dans l'offre de la bibliothèque elle-même : les collections, les locaux, l'atmosphère studieuse et silencieuse.

A plusieurs reprises, la BU est ainsi clairement distinguée de la médiathèque ;

*« La médiathèque, c'est... c'est vraiment pour... pour tout le monde, qui viennent, enfin... pour... C'est pour du loisir. Je trouve que c'est vraiment*

<sup>51</sup> Claude POISSENOT, Sophie RANJARD. *Usages des bibliothèques. Op. cit.*, p. 249.

<sup>52</sup> URCA, SCD. *Règlement intérieur* [en ligne]. Reims : SCD de l'URCA, 2005. Section Droit-Lettres. Règlement. [consulté le 26 septembre 2008]. Disponible sur Internet : <http://scdurca.univ-reims.fr>

*pour du loisir. Tandis que la bibliothèque universitaire c'est vraiment universitaire, on vient là pour travailler »* (usager 15)

Ces deux types de bibliothèque proposent en effet des collections différentes, et s'adressent à des publics différents : à la BU, les documents sont « plus spécifiques », « plus proches des préoccupations des étudiants », et on y croise rarement des « gamins » (usager 15). Les étudiants y viennent dans un but précis, pour profiter de l'offre documentaire, et profitent peu de l'offre culturelle : s'ils s'arrêtent aux tables thématiques et jettent un coup d'œil aux expositions, ils disent cependant ne pas avoir la possibilité d'y consacrer plus de temps ; cela rejoint le constat de Daniel Renoult :

*« L'étudiant en bibliothèque universitaire demeure un lecteur captif. Soumis aux programmes et aux prescriptions des enseignants, il pratique une lecture utilitaire en fonction des contrôles de connaissance auxquels il se prépare. »*<sup>53</sup>

Tout simplement, la BU n'est pas le lieu du loisir :

*« Si j'allais à la médiathèque par exemple et qu'y avait une table comme ça, peut-être que là je ferais plus attention, je regarderais, je prendrais si ça m'intéresserait quoi. »* (usager 3)

L'image de la bibliothèque lieu d'étude et de silence peut aussi s'ancrer dans une expérience antérieure, qui remonte parfois à l'enfance, comme pour l'usager 8 :

*« - Quand j'étais petite j'avais une appréhension... une appréhension sur les bibliothèques, que bon maintenant j'ai plus du tout, mais pour moi c'était un lieu, machin, donc... c'est pour ça, j'ai toujours cette image-là... on doit rien faire...*

*- Cette image-là, c'était par rapport à une expérience que vous avez eue étant petite ?*

*- Je pense. Je sais pas, mais je pense, ou sinon on a dû me dire, oh c'est nul la bibliothèque... Je sais pas pourquoi... Ou on a dû me dire chut dans une bibliothèque et ça m'a pas plu... »* (usager 8)

De sorte que lorsqu'on demande aux étudiants de résumer ce que représente pour eux la BU, la majorité évoque uniquement le travail, la recherche documentaire, les études. Ils ne sont que six à mentionner la culture, le loisir ou la sociabilité<sup>54</sup>.

Mais pourrait-il en être autrement, dans la mesure où l'institution elle-même, dans son règlement, insiste uniquement sur les usages documentaires, sans mentionner l'ouverture sur le loisir et la culture ? Tout se passe comme si le loisir semblait déplacé dans ce lieu où tout est pensé pour le travail. Il manque ainsi un lieu vraiment dédié à la détente, séparé des espaces de travail et des collections, comme le déplore l'usager 2. La salle d'actualité pourrait jouer ce rôle, mais, bien qu'isolée des autres espaces et non soumise à la surveillance du personnel, elle reste encore reliée au travail par les collections de presse et de revues, et les permanences des tuteurs de droit.

<sup>53</sup> Daniel RENOULT. Les étudiants parisiens et les bibliothèques universitaires : Le cas des lettres et sciences humaines. *Op. cit.*, p. 83.

<sup>54</sup> Pour les réponses données à cette question, se reporter à l'annexe 9.

# Adapter l'offre

---

## 1. EXPLOITER LES ENQUÊTES DE PUBLICS : TROIS SITUATIONS EXTÉRIEURES À L'APPUI

En complément de ces analyses, j'ai souhaité présenter trois exemples d'exploitation des enquêtes de publics par les BU qui ont permis d'alimenter la réflexion menée à Reims dans le cadre de ce PPP.

### 3.1. Paris 8 : l'enquête comme aide à la décision

#### *L'enquête*

Elle répondait au besoin de mieux connaître le public réel de la bibliothèque, et non uniquement le public potentiel approché par les outils statistiques. Ses objectifs étaient de dégager des profils d'usager et de non usager, d'identifier des pratiques, des attentes et des besoins, et de les relier au rapport à l'écrit et à la pratique des technologies de l'information.

Les questionnaires ont été administrés en face à face entre décembre 2006 et janvier 2007, à la bibliothèque et sur le campus ; la passation du questionnaire et le dépouillement des résultats ont été pris en charge par la société MV2 Conseil.

#### *Points forts et enseignements*

J'ai eu l'occasion de discuter de cette enquête avec le bibliothécaire Julien Logre, qui y a participé, et je souhaite ici reprendre brièvement ses conseils et mises en garde.

L'enquête est un moyen de mieux connaître le public de la bibliothèque, mais elle ne peut pas remplacer les indicateurs que nous avons l'habitude d'utiliser : ce sont des sources d'informations complémentaires. Faire de l'enquête l'unique source de la politique de services serait assujettir l'offre à la demande : toute enquête doit s'accompagner d'un questionnement au sein de l'établissement. L'enquête est une aide à la décision, mais elle ne livre pas de politique de services.

Les propositions et conclusions de ce PPP seront donc élaborées en fonction non seulement des résultats des enquêtes, mais aussi des missions et objectifs du SCD.

## 3.2. Jussieu : le passage d'une politique de l'offre à une politique de la demande

### *L'enquête et ses résultats*<sup>55</sup>

La bibliothèque interuniversitaire scientifique Jussieu (Paris 6 et 7) manquait de données sur ses bibliothèques, et souhaitait recueillir l'avis des usagers sur les nouveaux espaces et étudier plus précisément les usages de deux populations, les usagers effectifs et les usagers potentiels.

L'enquête par questionnaire, externalisée et prise en charge par le CREDOC, s'est déroulée en mai et juin 2005, avec deux modes de passation : en face à face (dans les bibliothèques et sur le campus) et en auto-administré, par mailing.

Les questions portaient notamment sur les habitudes de travail et les pratiques culturelles, la fréquentation des bibliothèques et de la BIUSJ en particulier et l'importance de cette fréquentation pour les études.

Il ressort de cette enquête que c'est le cadre de travail – le calme et le confort – qui importe surtout aux étudiants : la moitié d'entre eux pointent les mauvaises conditions d'étude. La richesse du fonds documentaire ne vient qu'après, et les conditions d'emprunt sont très peu évoquées.

### *Les actions mises en place*

L'une des actions prioritaires était donc la rénovation des locaux. Des salles de lecture ont alors été rénovées, avec changement du mobilier et développement des accès au réseau informatique. Des salles de travail individuelles ont également été aménagées.

Cette rénovation s'est étendue sur plusieurs années, de 2005 à 2008 pour la bibliothèque de premier cycle par exemple.

D'autres enquêtes sur les pratiques documentaires sont envisagées dans le cadre d'un contrat quadriennal centré sur le service aux usagers, ainsi que des enquêtes de satisfaction plus courtes comme les enquêtes LibQual+.

### *Point forts et enseignements*

Cet exemple est intéressant car il montre la prise en compte de la demande dans la réflexion sur l'amélioration de l'offre : la bibliothèque s'est appuyée sur les conclusions de l'enquête et les attentes des usagers pour mettre en place des actions de rénovation.

Le renvoi à LibQual+ est également intéressant et pourrait aussi s'appliquer au SCD de Reims.

---

<sup>55</sup> Voir les actes du Congrès de l'ADBU 2008 : Isabelle KRATZ. *Déterminer les besoins. Enquête de public sur les usages de la bibliothèque* [en ligne]. Paris : BIUSJ, 2008. [consulté le 22 septembre 2008]. Disponible sur Internet : [http://www.adbu.fr/IMG/pdf/ADBU\\_Pau\\_sept\\_2008\\_BIUSJ\\_enquete\\_17\\_09\\_08.pdf](http://www.adbu.fr/IMG/pdf/ADBU_Pau_sept_2008_BIUSJ_enquete_17_09_08.pdf)

### 3.3. Angers : LibQual+ et l'engagement sur des actions concrètes

#### *L'enquête et ses résultats*

L'enquête LibQual+ a été menée à Angers en mars 2008 pour évaluer la qualité des services de la BU<sup>56</sup>. C'est Nicolas Alarcon, bibliothécaire responsable des enquêtes, qui m'a communiqué ces informations lors d'un entretien téléphonique.

Le traitement des questionnaires a été rapide : deux semaines après la clôture de l'enquête, la BU a obtenu les résultats chiffrés.

La phase d'analyse a duré un mois. Dans la mesure où Libqual+ ne délivre pas de résultats par bibliothèque, mais uniquement par statut de répondant (Licence, Master, Doctorat, personnel de l'Université, Enseignant-chercheur), la phase d'analyse a dû débiter par l'extraction des données brutes pour chacune des bibliothèques<sup>57</sup>. Il a ensuite fallu recontextualiser les résultats obtenus, en cherchant à les expliquer. Les points à améliorer sont indiqués en rouge sur le graphique ; ils correspondent aux éléments dont le niveau de perception est inférieur au niveau minimum attendu par les usagers. Ces données chiffrées donnent les grandes tendances ; elles sont confirmées et complétées par les commentaires des usagers, recodés avec le logiciel Sphinx.

Les données ont été soumises à l'équipe de direction, et présentées au personnel et au Conseil de la Documentation au mois de juin.

Il a ensuite fallu lister l'ensemble des points à améliorer, et étudier leur faisabilité : la réflexion sur les actions à mettre en place s'est déroulée en juillet, et début septembre, la bibliothèque s'est engagée définitivement sur ces actions.

#### *Les actions mises en place*

Plusieurs types d'action ont été décidés :

- des actions à court terme, simples et rapides à mettre en œuvre (automne 2008)

Il s'agit par exemple de l'amélioration du confort des locaux, notamment de l'état des sanitaires. La bibliothèque prévoit également la mise en place d'une procédure de suivi des documents perdus, pour que l'utilisateur soit tenu au courant et que le document soit racheté trois semaines plus tard s'il n'a pas été retrouvé

- des actions à moyen terme (janvier 2009)

Ces actions visent en particulier à remédier au problème de bruit dans la bibliothèque, à travers un réaménagement des salles. La bibliothèque centrale est en effet organisée, comme à Reims, avec rez-de-chaussée et mezzanine. Cette disposition a tendance à favoriser le bruit.

La bibliothèque envisage donc d'isoler le bruit dans le premier bâtiment, en le transformant en lieu de convivialité proposant des périodiques grand public et les collections de loisir (BD et DVD), et en y regroupant l'ensemble des postes informatiques, sources de bruit. Ce lieu sera destiné aux usages de détente et de loisir et aux travaux de groupe.

<sup>56</sup> Sur LibQual+, voir aussi : Dominique WOLF. LibQual+ en France : un outil pour l'évaluation de la qualité des services en bibliothèque. *BBF* [en ligne]. 2008, t. 53, n°3, p. 39-47. [consulté le 26 septembre 2008]. Disponible sur Internet: <http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/pdf/bbf-2008-3/bbf-2008-03-0039-005.pdf>

<sup>57</sup> Paris 5 et Lyon 1 ont depuis réalisé une macro Excel permettant d'automatiser ce travail d'extraction.

Les box insonorisés qui abritent actuellement les postes informatiques seront transformés en salles de travail en groupe, au départ sur accès libre (avec éventuellement la mise en place d'un système de réservation par la suite, en fonction de leur fréquentation).

Le reste du bâtiment sera un lieu de silence, avec une surveillance par le personnel plus importante que jusqu'ici, de façon à faire respecter le silence.

Ce réaménagement (déménagement des ordinateurs, déplacement de certaines collections en magasin et pilon) doit être achevé pour janvier 2009. Il sera effectué petit à petit, sur des périodes de moindre fréquentation, et ne nécessitera pas de fermeture des locaux.

- des actions à long terme (horizon 2010)

Il s'agit principalement de la mise en place d'un groupe de travail sur l'accueil, faiblesse pointée à la fois par les résultats chiffrés et les commentaires des usagers. L'enquête a ici confirmé la nécessité d'une réflexion sur l'accueil et la qualité des services, réflexion qui devra notamment déboucher sur une formation du personnel. Il s'agira d'un travail collectif : le groupe de travail sur l'accueil prendra le relai du groupe actuel sur les horaires, donc débutera fin 2009.

### ***Points forts et enseignements***

L'enquête menée à Angers est riche d'enseignements pour le SCD de Reims.

Il faut d'abord souligner la réactivité dans l'engagement sur les actions (dès la rentrée 2008), et la méthode de communication, importante et dynamique, à tous les stades de l'enquête<sup>58</sup>. Sous peu, des affiches rappelant les engagements de la BU vont être installées aux endroits où les actions vont être mises en œuvre.

Le mode de communication autour de l'enquête adopté par la BU d'Angers me semble également intéressant à reproduire au SCD de Reims pour donner de la visibilité à nos actions.

Par ailleurs, sur le modèle de ce qui a été choisi à Angers, la création ou le réaménagement d'un espace détente regroupant les collections de loisir pourrait être une solution pour limiter le bruit dans les salles de lecture et promouvoir les usages de loisir à la bibliothèque Robert de Sorbon.

## **2. ADAPTER L'OFFRE À REIMS : PROPOSITIONS**

La bibliothèque Robert de Sorbon fonctionne bien, et elle est appréciée des étudiants. Toutefois, l'analyse des enquêtes et la mise au jour de logiques d'usage a permis de repérer des attentes non satisfaites.

C'est en appuyant ma réflexion sur ces analyses que je souhaite proposer deux grands axes pour améliorer l'offre de services de la BU, comportant chacun deux scénarios. Le premier axe porte sur la requalification du lieu : souhaite-t-on renforcer les usages de travail ou développer les sociabilités et les usages de loisir ? Le second axe s'attache à définir la relation à privilégier avec l'utilisateur : autonomie ou accompagnement ?

Ces deux axes sont complémentaires et les scénarios peuvent se combiner :

- travail et accompagnement,

---

<sup>58</sup> Voir à ce sujet le site de la BU d'Angers : [http://bu.univ-angers.fr/index.php?S\\_file=config/html/libqual\\_accueil.php](http://bu.univ-angers.fr/index.php?S_file=config/html/libqual_accueil.php) et le blog de Nicolas Alarcon : <http://assessmentlibrarian.wordpress.com>

- travail et autonomie,
- loisir et accompagnement,
- loisir et autonomie.

Il s'agit de formuler des propositions réalistes et réalisables : les scénarios présentent à chaque fois les actions prioritaires à mettre en place et ce que cela suppose en termes de moyens pour la bibliothèque.

## AXE 1 : Requalifier le lieu

Les enquêtes ont montré la nécessité de redéfinir la (les) mission(s) du lieu : la BU doit-elle uniquement satisfaire les besoins documentaires des étudiants, ou tendre à devenir l'un des centres de vie du campus ?

Le scénario A répond à la mission première du SCD, qui est de contribuer à la réussite étudiante. Mais, à l'image de cet étudiant reçu en entretien, on peut également considérer que les services documentaires sont convenablement développés :

*« Il faut avouer que les conditions de travail à la BU à mon avis ont contribué à avoir justement un travail de recherche efficace, et puis, ouais, ça c'est un des éléments qui fait aussi que contrairement à beaucoup de gens je cherche pas à aller faire ma thèse à Paris 1 ou à Paris 2, c'est que je sais que, notamment si je fais ma thèse ici, j'aurai cette bibliothèque comme outil de travail. »* (usager 16)

Et alors choisir d'orienter l'action vers un aspect moins développé : le loisir.

### Scénario A : Favoriser les usages documentaires

Dans ce scénario, j'ai choisi de conforter les usages majoritaires, en considérant que la BU est avant tout un lieu consacré à l'étude et que l'on doit y privilégier les usages documentaires. Ce scénario est conforme au règlement de la bibliothèque et au dernier rapport d'activité, et correspond à l'image traditionnelle de la BU comme lieu de travail, qui doit favoriser la réussite des étudiants et rétablir l'égalité des chances en proposant à tous des conditions d'étude optimales.

#### Actions envisageables

##### ▪ Limiter le bruit

La BU est un espace de travail important pour les étudiants. Ils apprécient de pouvoir y travailler pour se motiver à plusieurs, pour éviter la distraction du domicile et s'obliger à étudier, pour utiliser le temps libre entre deux cours, et pour profiter de la proximité de la documentation et des outils informatiques.

Dans cette perspective, il est nécessaire d'agir sur le bruit dont se plaignent de nombreux étudiants, afin d'améliorer les conditions de travail sur place.

Il s'agit d'abord de renforcer la surveillance pour faire respecter le silence dans les zones repérées comme les plus bruyantes et aux périodes les plus fréquentées. On peut ainsi imaginer renforcer le dispositif de « rondes » régulières du personnel mis en place à chaque rentrée universitaire.

Le bruit est également le résultat de l'organisation spatiale de la bibliothèque. S'il n'est pas possible d'agir sur tous les éléments de l'organisation spatiale – ainsi, les salles de lecture ont été pensées comme des espaces ouverts, ce qui engendre

inévitablement des phénomènes de résonances sonores, malgré l'utilisation de matériaux qui limitent le bruit – on peut toutefois agir en réaménageant certaines zones.

Le choix qui a été fait lors de la conception de la BU a été d'isoler les usagers bruyants (salles de travail en groupe), tandis que la BU du Pôle Santé a opté pour les carrels individuels. Mais dans la mesure où cela correspond à une forte demande étudiante, l'offre de la section Droit/Lettres peut évoluer.

Les étudiants qui se plaignent du bruit sont aussi souvent ceux qui n'apprécient pas de travailler en se sentant trop entouré. La première solution serait de transformer l'une des salles cloisonnées dont dispose la bibliothèque en salle de travail en silence absolu. Deux salles peuvent convenir : l'ancien Atelier Déficiants Visuels, qui a été transféré ailleurs, et la salle des enseignants. Cette dernière est peu utilisée : la convertir en salle dédiée à l'étude ne semblerait pas incongru. Elle pourrait du reste être utilisée à la fois par les étudiants qui désirent travailler en silence et par les enseignants.

Mais si la bibliothèque ne souhaite pas soustraire leur salle aux enseignants, il est également envisageable d'aménager dans les salles de lecture des espaces plus au calme qui donneraient l'impression aux étudiants d'être isolés du passage et de l'agitation du reste de la bibliothèque. Ce choix nécessiterait d'aménager quelques tables au fond de la BU avec des panneaux verticaux qui formeraient des sortes de carrels de travail, par exemple au niveau de l'espace « bar ». Cet espace a l'avantage de faire dos à la salle de lecture et de ne pas présenter de vis-à-vis. Il faudrait également réaménager l'espace alentour de façon à limiter les circulations.

#### ▪ **Développer les équipements informatiques et faciliter le prêt**

La BU met à la disposition des étudiants des outils nécessaires aux études dont tous ne disposent pas à domicile : la BU promeut ainsi l'égalité des chances

Les actions indispensables concernent à la fois la documentation et l'équipement informatique : il s'agit d'allonger la durée du prêt et d'augmenter le nombre de postes équipés de logiciels de bureautique.

#### ▪ **Renforcer l'information des usagers**

Enfin, pour exploiter au mieux les richesses de la bibliothèque, les étudiants doivent être informés sur les ressources et services proposés. Cela passe amélioration de la communication sur les services.

Il convient alors de proposer des affiches explicatives sur les services documentaires et de renforcer la formation des étudiants pour qu'ils sachent les utiliser.

### ***Moyens à mettre en œuvre***

⇒ Moyens humains pour la surveillance des salles et la formation.

⇒ Moyens financiers et matériels pour l'équipement informatique et la création de carrels de travail.

## **Scénario B : Développer les sociabilités et les usages de loisir**

*« Si les lecteurs viennent chercher du silence et de la concentration, la bibliothèque doit favoriser la qualité du silence souhaité ; si les lecteurs viennent chercher du lien et de la convivialité, la bibliothèque doit pouvoir offrir des occasions de rencontres, de partage, de travail en commun et*

*d'échanges. A elle de faire en sorte de proposer l'un et l'autre sans que des publics hétérogènes se gênent les uns les autres. »<sup>59</sup>*

Ce scénario considère la BU non comme un simple lieu de travail, mais aussi comme un véritable lieu de vie au sein du campus. C'est une image de la BU plus novatrice, mais qui va dans le sens des tentatives déjà initiées avec le fonds audiovisuel, la salle d'actualité et la programmation régulière d'animations culturelles, et qui répond en même temps à un besoin exprimé par les étudiants.

### **Actions envisageables**

#### ▪ **Accentuer les animations culturelles**

Pour animer la bibliothèque, il convient d'abord de continuer dans cette voie en développant encore le dispositif d'animations culturelles et en renforçant la communication sur ces événements. Les étudiants disent être davantage intéressés lorsque les animations sont en lien avec les études ou la vie quotidienne. Il peut être intéressant de commencer ainsi, puis d'ouvrir sur d'autres domaines lorsque le dispositif sera mieux connu et l'audience mieux établie.

Il est important d'y associer à chaque fois une table thématique et une bibliographie : cela permet de faire vivre le fonds de la bibliothèque et donne une meilleure visibilité aux deux dispositifs – la fréquentation de l'un pouvant conduire à l'autre.

#### ▪ **Accroître le fonds de loisir**

Le choix de ce scénario nécessite que la BU développe un fonds de loisir conséquent : d'abord, le fonds audiovisuel, qui pourrait éventuellement être complété par un fonds de bandes-dessinées ou de littérature plébiscitée par les jeunes (best-sellers, science-fiction...).

Comme pour les animations culturelles, il est nécessaire de communiquer sur le dispositif et sur les modes de consultation possible (emprunt et consultation sur place).

#### ▪ **Aménager des espaces de convivialité**

Il est enfin indispensable d'aménager des lieux réellement conviviaux destinés à la détente (lecture de romans et de journaux, visionnage de vidéos...) et aux réunions entre amis. Cet espace doit être séparé des espaces de travail pour isoler le bruit généré par ces usages de sociabilité. Sur le modèle de ce qui est en train de se faire à Angers, la salle d'actualité pourrait tout à fait être réaménagée en ce sens : déménagement du fonds audiovisuel, réorganisation du mobilier (moins de tables et plus de fauteuils par exemple).

Réaménager l'entrée extérieure de la bibliothèque serait également un parti-pris intéressant pour développer la convivialité du lieu. La terrasse extérieure, devant l'entrée, pourrait être agrémentée de quelques tables où les étudiants pourraient profiter d'un espace de détente, du wifi du campus, et pourraient commencer la lecture des documents qu'ils viennent d'emprunter. Compte-tenu de l'absence de personnel pouvant assurer la surveillance de ce lieu, il ne serait en revanche pas possible de consulter des documents non empruntés : l'accès ne serait pas direct depuis les salles de lecture, mais les étudiants devraient passer par les portillons antivol de la sortie.

L'inconvénient de cette terrasse est son faible ensoleillement. La terrasse de l'autre côté de la bibliothèque est sur ce point plus agréable, mais il n'existe actuellement pour

---

<sup>59</sup> Marielle de MIRIBEL. « Chut ! Vous faites trop de bruit ! » : Quel silence en bibliothèque aujourd'hui ? *Op. cit.*, p. 83.

le public qu'une issue de secours. Aménager cette terrasse serait donc plus complexe car cela nécessiterait donc une réorganisation des espaces et des circulations.

En l'absence de cafétéria à proximité, il est envisageable d'installer une machine à café dans le sas d'entrée de la bibliothèque ou dans le hall d'accueil, étant entendu que les boissons ne pourraient pas franchir le seuil de la BU mais qu'elles devraient être consommées à l'extérieur, par exemple dans l'espace détente aménagé sur la terrasse. Le personnel à l'accueil devrait veiller au respect de cette règle.

### ***Moyens à mettre en œuvre***

⇒ Mobilisation de moyens humains déjà présents (poste de responsable du fonds audiovisuel et des animations culturelles, poste de responsable des services aux publics et de la communication).

⇒ Moyens financiers pour le développement d'un fonds de loisir et d'une programmation culturelle, ainsi que pour la communication.

⇒ Moyens financiers et matériels pour le réaménagement de la salle d'actualité et la création d'un espace détente en terrasse (mobilier, machine à café).

**Axe 1 :** Le premier scénario est un peu plus coûteux en termes de moyens humains, car les séances de formation imposent une mobilisation importante de personnel.

Mais dans les deux cas, l'amélioration de l'offre nécessite aussi des moyens financiers et matériels (équipement informatique et places de travail / machine à café, collections de loisir et mobilier détente), et passe par le réaménagement d'un espace (travail en silence / détente).

## **AXE 2 : Accompagner l'utilisateur**

L'offre de services doit également se penser en termes d'accès : comment conduire l'utilisateur vers les services ? Deux orientations sont possibles : l'autonomie et l'accompagnement de proximité.

### **Scénario C : Encourager l'autonomie**

La BU appartient à l'institution universitaire, qui forme les étudiants à l'autonomie : en tant que telle, la BU doit également être un lieu d'autonomisation. Dans ce scénario, les actions visent donc à favoriser les usages autonomes.

#### ***Actions envisageables***

##### **▪ Renforcer la formation**

L'autonomie s'apprend : elle passe dans un premier temps par la formation. Il s'agit donc d'accentuer le dispositif de formation actuel.

Si désormais l'ensemble des premières années suivent une formation à la recherche documentaire, ce dispositif pourrait notamment être étendu à d'autres nouveaux arrivants, comme les étudiants étrangers.

##### **▪ Renforcer l'information des usagers**

Dans une perspective d'autonomie, il est nécessaire d'améliorer la signalétique et de proposer des affiches explicatives sur les services et leur fonctionnement (photocopieurs, imprimantes, accès aux bases de données...). Ces affiches doivent être

visibles, à proximité du service concerné. Elles permettront aux étudiants de moins solliciter le personnel.

Parallèlement, il s'agit de renforcer la communication sur les formations à la carte, relativement peu connues, de façon à ce que les étudiants soient acteurs de leur propre autonomisation.

- **Promouvoir l'automate de prêt**

L'emprunt est l'un des usages majoritaires chez les étudiants. L'autonomie peut aussi se concevoir sur ce service spécifique.

L'automate de prêt est actuellement peu utilisé par les usagers. Un dispositif de formation et de communication s'avère donc nécessaire. Selon le volume d'utilisation, il faudra éventuellement envisager l'achat d'un automate supplémentaire.

L'utilisation de l'automate de prêt permettrait également aux étudiants d'emprunter en soirée, lorsque le service de prêt/retour est fermé. Dans ce cas, il faut prévoir d'installer un automate dans les deux autres sections, actuellement non équipées, car la direction impose que les services offerts en soirée soient uniformes sur les trois campus.

### *Moyens à mettre en œuvre*

⇒ Moyens humains pour les actions de communication et de formation. Mais parallèlement, moins de personnel mobilisé en service public.

⇒ Moyens matériels pour la communication.

⇒ Moyens financiers pour les automates de prêts supplémentaires.

## **Scénario D : A la rencontre de l'utilisateur**

Au contraire, on peut considérer que l'autonomie n'est pas toujours pertinente, que les étudiants ont besoin d'être accompagnés dans leurs recherches et leur utilisation des services, et qu'ils doivent pouvoir bénéficier en permanence de l'expertise des professionnels de la documentation. Par ailleurs, la médiation humaine est souvent appréciée, comme le montrent dans l'enquête plusieurs remarques sur la déshumanisation de la bibliothèque, à propos de la question sur l'automate de prêt.

La BU, au service de l'utilisateur, choisit ici de privilégier l'accompagnement et la proximité.

### *Actions envisageables*

- **Renforcement de la formation**

L'objectif ici est surtout d'instaurer un premier contact entre les étudiants et le personnel. L'un des messages à faire passer aux étudiants de L1 lors des formations est qu'ils ne doivent pas hésiter à s'adresser au personnel en cas de besoin, quelle que soit leur demande.

On peut également imaginer la mise en place d'un dispositif de tutorat/parrainage, basé sur le volontariat des deux côtés, qui consisterait à attribuer à chaque étudiant qui en ferait la demande un bibliothécaire « référent » : une personne à qui l'étudiant pourrait s'adresser plus facilement pour obtenir une aide personnalisée, pour toutes questions relatives au fonctionnement de la bibliothèque et de ses services (sur rendez-vous, par mail...). Ce dispositif permettrait d'accompagner et de rassurer les étudiants arrivant à l'université. Le lancement du dispositif nécessiterait d'importants moyens de communication lors des journées portes ouvertes et de la pré-rentrée.

- **Formation du personnel**

L'accompagnement de l'utilisateur nécessite une formation du personnel à l'accueil et aux méthodes pédagogiques.

- **Communication et signalétique**

Il s'agira notamment d'affiches incitant les usagers à s'adresser au personnel et précisant la variété des demandes qui peuvent être faites à chaque bureau.

- **Personnel mobile**

Pour compléter l'accompagnement, on peut envisager un dispositif sur le modèle de l'Infomobile de Paris 8, qui consiste à aller au-devant des usagers, dans les rayons comme devant les postes informatiques, pour leur proposer de l'aide.

### *Moyens à mettre en œuvre*

⇒ Moyens humains pour la formation, l'accompagnement en salle des lecteurs et le dispositif de parrainage.

⇒ Moyens matériels pour la communication.

⇒ Moyens financiers pour la formation du personnel.

**Axe 2 :** Le premier scénario est plus coûteux dans l'immédiat en termes de moyens financiers (automates de prêt).

Les deux scénarios mobilisent d'importants moyens humains pour les actions de formation et des moyens matériels pour la communication.

☞ Les scénarios proposés peuvent se combiner deux à deux en fonction des priorités retenues par le SCD, et permettront d'améliorer l'offre de services en l'adaptant mieux à certains profils d'utilisateurs.

## Conclusion

---

Les enquêtes menées cette année à Reims ont permis d'établir un bilan des usages étudiants à la BU Robert de Sorbon, deux ans après l'ouverture. Elles ont montré que les étudiants sont globalement satisfaits de la bibliothèque et des services qu'elle propose, mais que des améliorations sont possibles, et souhaitables si l'on veut mieux adapter l'offre de services aux comportements.

Le travail d'enquête est terminé, des propositions d'amélioration ont été faites selon deux axes : il reste à s'engager sur des actions concrètes et à communiquer sans tarder les résultats, à la fois en interne et en externe.

On peut ainsi décider de favoriser les usages documentaires (scénario A) ou de développer plutôt les sociabilités et les usages de loisir (scénario B), et encourager l'autonomie de l'utilisateur (scénario C) ou choisir l'accompagnement et la médiation humaine (scénario D).

Les scénarios de l'axe 2 ne sont en réalité pas antinomiques, et nécessitent à chaque fois une importante formation et des dispositifs de communication. Le renouvellement annuel des L1 suppose de toujours reformer les arrivants, avec l'objectif de les accompagner vers l'autonomie. La structuration en axes et scénarios est formelle, il s'agit de propositions qui peuvent se combiner en fonction des choix politiques que le SCD est amené à effectuer : l'engagement sur les actions qui seront concrètement mises en œuvre relève à présent de l'équipe de direction.

Lors d'une réunion de section, je me chargerai de présenter à l'ensemble de l'équipe de la bibliothèque les résultats du questionnaire pour la section Droit/Lettres, les données recueillies grâce au dispositif de typologie des questions auquel le personnel a participé, et les informations supplémentaires apportées par les entretiens. La direction pourra alors présenter les améliorations qu'elle souhaite mettre en œuvre en s'appuyant sur les scénarios proposés.

Cette réunion s'accompagnera d'une communication externe en direction de nos usagers et de notre tutelle, l'université. Divers moyens de communication pourront être employés pour présenter au public les résultats de l'enquête – sans oublier de remercier les usagers pour leur participation (affiches à la BU, mailing, tracts à l'accueil et aux bureaux de renseignements...). Les supports de communication devront reprendre les principaux résultats de façon claire et synthétique, et indiquer en regard les améliorations sur lesquelles la BU souhaite s'engager. Sur ce point, on pourra s'inspirer de la communication imaginée à Angers.

Pour la bibliothèque Robert de Sorbon, cette étude des pratiques étudiantes est une étape importante dans la réflexion sur les services et la rénovation de l'offre.

De façon générale, on ne peut que conclure sur l'importance de ces études d'usage dans les bibliothèques pour mieux comprendre les pratiques de nos usagers et améliorer les services que nous proposons.



## Bibliographie

---

### Sur le SCD de Reims et l'URCA

AERES. *Rapport d'évaluation de l'Université de Reims Champagne-Ardenne* [en ligne]. Paris : AERES, janvier 2008. [consulté le 26 mai 2008]. Disponible sur Internet : <http://www.aeres-evaluation.fr/IMG/pdf/AERES-S1-Reims-2.pdf>

EL BEKRI-DINOIRD Carine. *Rapport d'activité 2006-2007* [en ligne]. Reims : SCD de l'URCA, [2007]. [consulté le 16 août 2008]. Disponible sur Internet : [http://scdurca.univ-reims.fr/exl-html/vues/commun/charte/fichier\\_scd\\_html/presentation\\_scd/rapport\\_activite.pdf](http://scdurca.univ-reims.fr/exl-html/vues/commun/charte/fichier_scd_html/presentation_scd/rapport_activite.pdf)

URCA, SCD. *Guide du lecteur* [en ligne]. Reims : SCD de l'URCA, 2008. [consulté le 20 septembre 2008]. Disponible sur Internet : [http://scdurca.univ-reims.fr/exl-html/vues/commun/charte/fichier\\_scd\\_html/presentation\\_scd/guide\\_lecteur.pdf](http://scdurca.univ-reims.fr/exl-html/vues/commun/charte/fichier_scd_html/presentation_scd/guide_lecteur.pdf)

URCA, SCD. *Volet documentaire du contrat quadriennal 2008-2011* [en ligne]. Reims : SCD de l'URCA, [2007-2008]. [consulté le 20 août 2008]. Disponible sur Internet : [http://scdurca.univ-reims.fr/exl-html/vues/commun/charte/fichier\\_scd\\_html/presentation\\_scd/contrat\\_quadriennal.pdf](http://scdurca.univ-reims.fr/exl-html/vues/commun/charte/fichier_scd_html/presentation_scd/contrat_quadriennal.pdf)

URCA, SCD. *Plan de développement des collections 2008-2009* [en ligne]. Reims : SCD de l'URCA, [2007]. [consulté le 20 août 2008]. Disponible sur Internet : [http://scdurca.univ-reims.fr/exl-html/vues/commun/charte/fichier\\_scd\\_html/presentation\\_scd/plan\\_developpement.pdf](http://scdurca.univ-reims.fr/exl-html/vues/commun/charte/fichier_scd_html/presentation_scd/plan_developpement.pdf)

URCA, SCD. *Règlement intérieur* [en ligne]. Reims : SCD de l'URCA, 2005. Section Droit-Lettres. Règlement. [consulté le 26 septembre 2008]. Disponible sur Internet : <http://scdurca.univ-reims.fr>

URCA, Service des Etudes, de la Prospective et de l'Evaluation, Service Communication. *L'URCA en chiffres – Situation à la fin de l'année 2005* [en ligne]. Reims : URCA, [2005-2006]. [consulté le 10 mai 2008]. Disponible sur Internet : [http://www.univ-reims.fr/gallery\\_files/site/1/2/1529/3535.pdf](http://www.univ-reims.fr/gallery_files/site/1/2/1529/3535.pdf)

URCA. *Opérations ou missions conduites par le Service Technique Immobilier de l'URCA et les Services Logistiques de Campus* [en ligne]. Reims : URCA, [septembre 2008]. [consulté le 26 septembre 2008]. Disponible sur Internet : [http://www.univ-reims.fr/gallery\\_files/site/1/1287/1297/1782/1801/2978/10988.pdf](http://www.univ-reims.fr/gallery_files/site/1/1287/1297/1782/1801/2978/10988.pdf)

## Sur les étudiants, les bibliothèques universitaires et l'université

ALIX Yves. La Cour et les BU. *BBF* [en ligne]. 2006, t. 51, n°4, p. 52. [consulté le 20 juillet 2008]. Disponible sur Internet :

<http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/frontoffice/2006/04/document.xsp?id=bbf-2006-04-0052-000/2006/04/fam-debat/debat&idObjet=bbf-2006-04-0052-000&statutMaitre=non&statutFils=non>

ANNEZER Jean-Claude. BU, rien de nouveau ? Si, la Cour des comptes s'en mêle. *BBF* [en ligne]. 2006, t. 51, n°4, p. 53-55. [consulté le 20 juillet 2008]. Disponible sur Internet :

<http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/frontoffice/2006/04/document.xsp?id=bbf-2006-04-0053-000/2006/04/fam-debat/debat&nDoc=8&idObjet=bbf-2006-04-0052-000&statutMaitre=non&statutFils=non&tri=>

CARBONE Pierre. Un constat à partager, un plan d'action à engager. *BBF* [en ligne]. 2006, n° 4, p. 56-57. [consulté le 20 juillet 2008]. Disponible sur Internet :

<http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/frontoffice/2006/04/document.xsp?id=bbf-2006-04-0056-000/2006/04/fam-debat/debat&idObjet=bbf-2006-04-0052-000&statutMaitre=non&statutFils=non>

FABRE Jérôme. Les sources statistiques de l'enseignement supérieur. *BBF* [en ligne]. 2006, t. 51, n°6, p. 66-67. [consulté le 20 juillet 2008]. Disponible sur Internet :

<http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/pdf/bbf-2006-6/bbf-2006-06-0066-012.pdf>

FRAISSE Emmanuel. *Les étudiants et la lecture*. Paris : Presses Universitaires de France, 1993. 262 p.

FRAISSE Emmanuel. « L'université au miroir de la lecture », *Esprit*, n°8-9, août-septembre 1993, p. 128-142.

JOUGUELET Suzanne. Évaluer et mesurer le rôle des bibliothèques universitaires. *BBF* [en ligne]. 2008, t. 51, n°3. [consulté le 29 septembre 2008]. Disponible sur Internet :

<http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/pdf/bbf-2008-3/bbf-2008-03-0022-002.pdf>

LACHENAUD Jean-Philippe. Bibliothèques universitaires : le temps des mutations [en ligne]. *Rapport d'information du Sénat. Annexe au procès-verbal de la séance du 12 novembre 1998*, 1998-1999, 59. [consulté le 20 juin 2008]. Disponible sur Internet :

[http://www.senat.fr/rap/r98-059/r98-059\\_mono.html](http://www.senat.fr/rap/r98-059/r98-059_mono.html)

Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche. *Les effectifs – Chiffres clés dans l'Enseignement supérieur* [en ligne]. Paris : Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, [2008]. Mis à jour le 5 mars 2008. [consulté le 14 août 2008]. Disponible sur Internet :

<http://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/cid20715/les-effectifs-chiffres-cles-dans-enseignement-superieur.html>

ROUANET Flavie. Itinéraire d'une étudiante en bibliothèque. *BBF* [en ligne]. 2006, t. 51, n°2, p. 42-46. [consulté le 20 juillet 2008]. Disponible sur Internet :

<http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/pdf/bbf-2006-2/bbf-2006-02-0042-006.pdf>

SINGLY François de. Les étudiants lisent encore ! *Sciences humaines*, juin 2005, n0161, p.28-33.

## Sur les bibliothèques en général

CALENGE Bertrand. *Accueillir, orienter, informer : L'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*. 2e éd. revue et mise à jour. Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 1999. 444 p.

LEFEVRE Alain. La bibliothèque comme espace « public ». *Bulletin d'informations de l'Association des bibliothécaires français*, 2001, n°192, p. 67-68.

MIRIBEL Marielle de. « Chut ! Vous faites trop de bruit ! » : Quel silence en bibliothèque aujourd'hui ? *BBF* [en ligne]. 2007, t. 52, n°4, p. 76-83. [consulté le 20 juillet 2008]. Disponible sur Internet :  
<http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/pdf/bbf-2007-4/bbf-2007-04-0076-002.pdf>

PERRIN Georges. *Améliorer l'accueil dans les bibliothèques : propositions pour une extension des horaires d'ouverture* [en ligne]. IGB, avril 2008. [consulté le 17 août 2008]. Disponible sur Internet :  
[http://media.education.gouv.fr/file/Rapports/26/9/ameliorer\\_1\\_accueil\\_dans\\_les\\_bibliotheques\\_rapport\\_2008-001\\_26269.pdf](http://media.education.gouv.fr/file/Rapports/26/9/ameliorer_1_accueil_dans_les_bibliotheques_rapport_2008-001_26269.pdf)

RENOULT Daniel. L'élargissement des publics des bibliothèques : Pourquoi ? Comment ? Pour combien de temps ? *Congrès de l'ABF* [en ligne]. Paris : ABF, juin 2006. [consulté le 23 août 2008]. Disponible sur Internet :  
<http://www.abf.asso.fr/IMG/doc/daniel%20renoult.doc>

## Sur les enquêtes de publics en bibliothèque

ALARCON Nicolas. *Assessment Librarian* [en ligne]. Angers : Nicolas Alarcon, 2007-2008. [consulté le 26 septembre 2008]. Disponible sur Internet :  
<http://assessmentlibrarian.wordpress.com>

ALARCON Nicolas. *Réalisation d'une enquête auprès des publics en vue de la conception d'un guide du lecteur au SCD de l'Université d'Angers* [en ligne]. Villeurbanne : Bibliothèque numérique de l'Enssib, 2005. 76 p. [consulté le 26 mai 2008]. Disponible sur Internet :  
<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-976>

CALENGE Bertrand. Du comment au pour quoi : Connaître les publics de la bibliothèque municipale de Lyon. *BBF* [en ligne]. 2006, t. 51, n°6. [consulté le 26 mai 2008]. Disponible sur Internet :  
<http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/pdf/bbf-2006-6/bbf-2006-06-0047-009.pdf>

CHEKIB Vincent, ROSENBERGER Maïa. *Mener une étude de public* [en ligne]. Villeurbanne : Bibliothèque numérique de l'Enssib, janvier 2008. [consulté le 29 septembre 2008]. Disponible sur Internet :  
<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-1755>

CREDOC. *Les pratiques documentaires des étudiants, chercheurs et enseignants-chercheurs de l'UPMC et Paris 7* [en ligne]. Paris : CREDOC, [2005-2006]. [consulté le 20 août 2008]. Disponible sur Internet :

<http://jubil.upmc.fr/prod/slide/files/projects/upmc/doctype/Doc-pdf/Doc-pdf-1151048039964-134.157.146.58.pdf>

DUPUY Hubert. Les étudiants à la bibliothèque universitaire de Paris X : Pratiques documentaires, satisfactions et attentes. *BBF* [en ligne]. 2006, t. 51, n°2, p. 10-11 [consulté le 20 juillet 2008]. Disponible sur Internet :

<http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/pdf/bbf-2006-2/bbf-2006-02-0010-002.pdf>

EVANS Christophe. Petites et grandes enquêtes de publics en bibliothèque : questions de méthode et de bon sens. *Congrès de l'ABF* [en ligne]. Paris : ABF, juin 2007. [consulté le 29 septembre 2008]. Disponible sur Internet :

<http://www.abf.asso.fr/IMG/pdf/evans.pdf>

EVANS Christophe. Quels développements pour la recherche sur les publics ? *BBF* [en ligne]. 2005, t. 50, n°2. p. 30-34. [consulté le 26 mai 2008]. Disponible sur Internet :

<http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/pdf/bbf-2005-2/bbf-2005-02-0030-005.pdf>

EVANS Christophe. *La Bpi à l'usage*. Paris : Bibliothèque publique d'information-Centre Georges Pompidou, 1998. 184 p.

KRATZ Isabelle. *Déterminer les besoins. Enquête de public sur les usages de la bibliothèque* [en ligne]. Paris : BIUSJ, 2008. [consulté le 22 septembre 2008]. Disponible sur Internet :

[http://www.adbu.fr/IMG/pdf/ADBU\\_Pau\\_sept\\_2008\\_BIUSJ\\_enquete\\_17\\_09\\_08.pdf](http://www.adbu.fr/IMG/pdf/ADBU_Pau_sept_2008_BIUSJ_enquete_17_09_08.pdf)

LOGRE Julien. Les enquêtes de public en bibliothèque : l'exemple du SCD Paris 8. *Congrès de l'ABF* [en ligne]. Paris : ABF, juin 2007. [consulté le 29 septembre 2008]. Disponible sur Internet :

<http://www.abf.asso.fr/IMG/pdf/S1.1%20Logre.pdf>

POISSENOT Claude, RANJARD Sophie. *Usages des bibliothèques : approche sociologique et méthodologie d'enquête*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2005, 350 p.

RENOULT Daniel. Enquêtes de publics dans les bibliothèques universitaires : Où en sommes-nous ? *BBF* [en ligne]. 2006, t. 51, n°2. [consulté le 20 juillet 2008]. Disponible sur Internet :

<http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/pdf/bbf-2006-2/bbf-2006-02-0005-001.pdf>

RENOULT Daniel. Les étudiants parisiens et les bibliothèques universitaires : Le cas des lettres et sciences humaines. *BBF* [en ligne]. 2004, t. 49, n°5, p. 80-86. [consulté le 29 septembre 2008]. Disponible sur Internet :

<http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/pdf/bbf-2004-5/13-renoult.pdf>

RIPON Romuald. L'articulation entre enquêtes qualitatives et quantitatives : l'exemple des études menées à la Bibliothèque nationale de France. *Les publics des équipements culturels : Méthodes et résultats d'enquêtes* [en ligne]. Paris : Département des études, de la prospective et des statistiques, [2001]. [consulté le 20 juillet 2008]. Disponible sur Internet :

[http://www2.culture.gouv.fr/deps/telechrg/tdd/publics/t\\_ripon.pdf](http://www2.culture.gouv.fr/deps/telechrg/tdd/publics/t_ripon.pdf)

ROCHARD Marie-France. Les étudiants en sciences et la bibliothèque universitaire : Quelques évaluations. *BBF* [en ligne]. 2006, t. 51, n°2, p. 48-49. [consulté le 20 juillet 2008]. Disponible sur Internet :

<http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/pdf/bbf-2006-2/bbf-2006-02-0048-007.pdf>

WOLF Dominique. LibQual+ en France : un outil pour l'évaluation de la qualité des services en bibliothèque. *BBF* [en ligne]. 2008, t. 53, n°3, p. 39-47. [consulté le 26 septembre 2008]. Disponible sur Internet:

<http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/pdf/bbf-2008-3/bbf-2008-03-0039-005.pdf>

### **Sur la méthodologie des enquêtes de publics**

ARBORIO Anne-Marie, FOURNIER Pierre. *L'enquête et ses méthodes : L'observation directe*. 2<sup>e</sup> éd. refondue. Paris : Armand Colin, 2005. 127 p.

BEAUD Stéphane, WEBER, Florence. *Guide de l'enquête de terrain : Produire et analyser des données ethnographiques*. Paris : La Découverte, 1997. 327 p.

BECKER Howard S. *Les ficelles du métier : Comment conduire sa recherche en sciences sociales*. Paris : La Découverte, 2002. 352 p.

BERTHIER Nicole. *Les techniques d'enquête en sciences sociales : Méthode et exercices corrigés*. 2<sup>e</sup> éd. Paris : Armand Colin, 2006. 254 p.

BLANCHET Alain, GOTMAN Anne. *L'enquête et ses méthodes : L'entretien*. 2<sup>e</sup> éd. refondue. Paris : Armand Colin, 2007. 126 p.

BLANCHET Alain. *Dire et faire dire : l'entretien*. Paris : Armand Colin, 1991. 173 p.

BLANCHET Alain, GHIGLIONE Rodolphe, MASSONNAT Jean, et al. *Les techniques d'enquête en sciences sociales : Observer, interviewer, questionner*. Paris : Dunod, 1987. 197 p.

GHIGLIONE Rodolphe, MATALON Benjamin. *Les enquêtes sociologiques : Théories et pratique*. 6<sup>e</sup> éd. Paris : Armand Colin, 1998. 301 p.

KAUFMANN Jean-Claude. *L'entretien compréhensif*. 2<sup>e</sup> éd. Paris : Nathan, 2001. 127 p.

MARTIN Olivier. *L'enquête et ses méthodes : L'analyse de données quantitatives*. Paris : Armand Colin, 2005. 126 p.

MOLINIER Pascal, RATEAU Patrick, COHEN-SCALI Valérie. *Les représentations sociales : Pratique des études de terrain*. Rennes : Presses Universitaires de Rennes, 2002. 230 p.

PENEFF Jean. « Mesure et contrôle des observations dans le travail de terrain. L'exemple des professions de service », *Sociétés contemporaines*, n°21, mars 1995, p. 119-138.

PERETZ Henri. *Les méthodes en sociologie : L'observation*. Paris : La Découverte, 1998. 123 p.

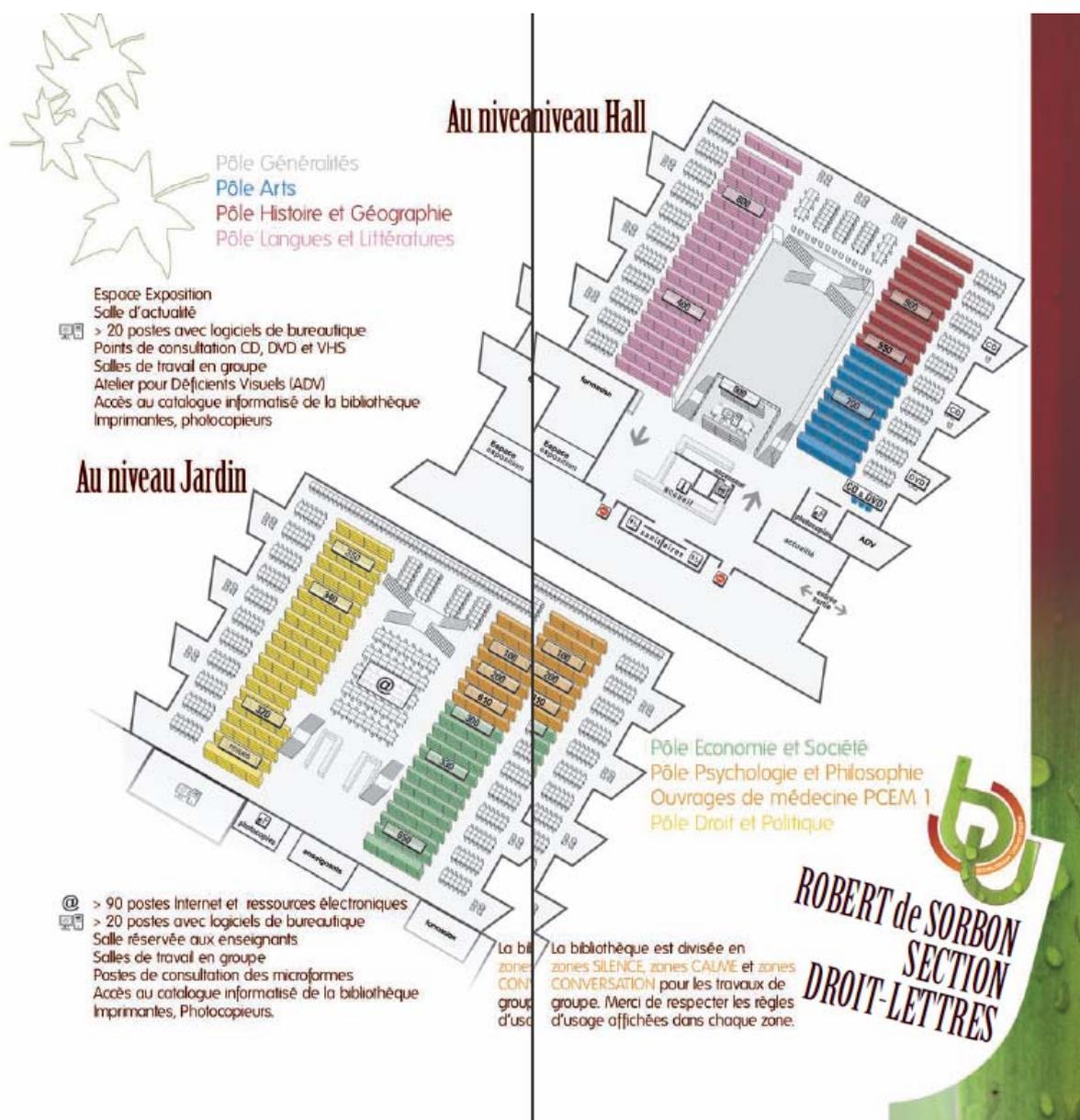
SINGLY François de. *L'enquête et ses méthodes : Le questionnaire*. 2<sup>e</sup> éd. refondue. Paris : Armand Colin, 2005. 127 p.

## Table des annexes

---

|   |            |
|---|------------|
| <b>1 - PLAN DES SALLES DE LECTURE ET PÔLES THÉMATIQUES.....</b> | <b>66</b>  |
| <b>2 - RÉCENTES ENQUÊTES DE PUBLICS EN BU .....</b>             | <b>67</b>  |
| <b>3 - CAMPAGNE DE COMMUNICATION À ANGERS.....</b>              | <b>69</b>  |
| <b>4 - HYPOTHÈSES DE TRAVAIL .....</b>                          | <b>72</b>  |
| <b>5 - QUESTIONNAIRE .....</b>                                  | <b>74</b>  |
| <b>6 - RÉSULTATS DU QUESTIONNAIRE .....</b>                     | <b>79</b>  |
| <b>7 - GUIDE D'ENTRETIEN.....</b>                               | <b>89</b>  |
| <b>8 - PROFILS DES 17 USAGERS.....</b>                          | <b>91</b>  |
| <b>9 - CONCEPTIONS DE LA BU .....</b>                           | <b>96</b>  |
| <b>10 - UN ENTRETIEN RÉDIGÉ.....</b>                            | <b>99</b>  |
| <b>11 - UN EXEMPLE D'OBSERVATION .....</b>                      | <b>112</b> |
| <b>12 - EXEMPLE DE GRILLE DE TYPOLOGIE DES QUESTIONS .....</b>  | <b>113</b> |
| <b>13 - TYPOLOGIE DES DEMANDES : TABLEAUX SYNTHÉTIQUES.....</b> | <b>114</b> |

# 1 - Plan des salles de lecture et pôles thématiques



URCA, SCD. *Guide du lecteur* [en ligne]. Reims : SCD de l'URCA, 2008. [consulté le 20 septembre 2008]. Disponible sur Internet :

[http://scurca.univ-reims.fr/exl-html/vues/commun/charte/fichier\\_scd\\_html/presentation\\_scd/guide\\_lecteur.pdf](http://scurca.univ-reims.fr/exl-html/vues/commun/charte/fichier_scd_html/presentation_scd/guide_lecteur.pdf)

## 2 - Récentes enquêtes de publics en BU

2003

⇒ Paris, BU Lettres et sciences humaines (Paris 1, Paris 2, Paris 3, Paris 4, Paris 5, Paris 7, Paris 9) : pratiques, satisfaction et attentes. Questionnaire, 1500 répondants.

<http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/pdf/bbf-2004-5/13-renoult.pdf>

⇒ Nantes, bibliothèque de l'Ecole des Mines : pratiques. Questionnaire, 129 répondants.

<http://www.emn.fr/x-info/bn/documents/Castor-Etude-E.pdf>

2004

⇒ Besançon, BU Droit/Economie/Gestion : pratiques. Questionnaire, 498 répondants ; trentaine d'entretiens.

<http://www.univ-fcomte.fr/toutlu/index.php?act=detail&an=0&art=847&mois=5>

⇒ Paris, BU Paris 10 : pratiques, satisfaction et attentes. Questionnaire, 820 répondants.

<http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/pdf/bbf-2006-2/bbf-2006-02-0010-002.pdf>

⇒ Paris, bibliothèque Sainte-Geneviève : pratiques, satisfaction et attentes. Questionnaire, 600 répondants.

<http://www-bsg.univ-paris1.fr/bsg/rapports/Rapport2004.pdf> (p.78)

2005

⇒ Strasbourg, BU de l'Université March Bloch : pratiques, satisfaction et attentes. Questionnaire, 225 répondants.

[http://www-scd-umb.u-strasbg.fr/enquete\\_U2\\_2005/accueil.html](http://www-scd-umb.u-strasbg.fr/enquete_U2_2005/accueil.html)

⇒ Paris, BU Paris 6 et Paris 7 : pratiques. Questionnaire, 1906 répondants.

<http://www.credoc.fr/pdf/Rapp/R238.pdf>

2006

⇒ Besançon, BU Sciences/STAPS : horaires d'ouverture. Questionnaire, 361 répondants.

<http://scd2.univ-fcomte.fr/sciences/bibliographies/enquete-staps.pdf>

2007

⇒ Clermont-Ferrand, BU Sciences : pratiques, satisfaction, attentes. Questionnaire, 459 répondants.

[http://biuintra.univ-bpclermont.fr/spipPortail/IMG/pdf/Resultats\\_enquete\\_BUSciences\\_2007.pdf](http://biuintra.univ-bpclermont.fr/spipPortail/IMG/pdf/Resultats_enquete_BUSciences_2007.pdf)

⇒ Paris, BU Paris 8 : pratiques, opinions et satisfaction. Questionnaire, 1095 répondants.

<http://www.bu.univ-paris8.fr/web/bibliotheque/EnqueteUsagersBilanMars2007.pdf>

⇒ Strasbourg, Bibliothèque Nationale et Universitaire : fréquentation de la salle d'actualité. 2 321 répondants.

<http://www.bnu.fr/BNU/FR/A+propos/Qui+sommes+nous/Enquetes.htm>

2008

- ⇒ Clermont-Ferrand, BU Santé : pratiques et satisfaction. Questionnaire.  
<http://bcIU.univ-bpclermont.fr/integration/BMIU/pages/News/EnqueteSant%C3%A92008.doc>
- ⇒ Paris, bibliothèque Sciences Po : pratiques et attentes. Questionnaire, 2257 répondants.  
<http://bibliotheque.sciences-po.fr/bibliotheque/enquete.htm>
- ⇒ Lyon, Bibliothèque de l'INSA : pratiques. Questionnaire, 386 répondants.  
[http://docinsa.insa-lyon.fr/contenus/doc/enquete\\_2008\\_synthese\\_generale.pdf](http://docinsa.insa-lyon.fr/contenus/doc/enquete_2008_synthese_generale.pdf)
- ⇒ Enquêtes LibQual+ : Angers, Lyon 1, Paris 5, Toulouse 1, Tours. Qualité des services. Questionnaires.  
<https://listes.cru.fr/wiki/libqual-fr/index>

# 3 - Campagne de communication à Angers

## Communication pendant l'enquête

Vous préféreriez George Clooney ?



Dites-le !

Nicolas Maréchal. Responsable des communications universitaires de l'enquête. Crédit : Jean-Paul D'Esprit



Répondez à l'enquête organisée par les bibliothèques universitaires et gagnez des baladeurs mp3 du 10 au 28 mars 2008 <http://bu.univ-angers.fr>



Vous préféreriez George Clooney ?



Dites-le !

Olivier Verbeke. Directeur de la bibliothèque universitaire. Crédit : Jean-Paul D'Esprit



Répondez à l'enquête organisée par les bibliothèques universitaires et gagnez des baladeurs mp3 du 10 au 28 mars 2008 <http://bu.univ-angers.fr>

Vous préféreriez George Clooney ?



Dites-le !

Dimitri Bourvick. Responsable de la bibliothèque universitaire. Crédit : Jean-Paul D'Esprit



Répondez à l'enquête organisée par les bibliothèques universitaires et gagnez des baladeurs mp3 du 10 au 28 mars 2008 <http://bu.univ-angers.fr>



Source : [http://bu.univ-angers.fr/index.php?S\\_file=config/html/libqual\\_communication.php](http://bu.univ-angers.fr/index.php?S_file=config/html/libqual_communication.php)



## Qualité des ressources et facilité d'utilisation

### Votre avis

"Je trouve que le handicap majeur de la BU est son moteur de recherche que je trouve franchement à revoir."

*Etudiant de Licence, 18 ans*

"Excellent service en général mais je rêve de pouvoir accéder à toutes les revues électroniques depuis mon domicile par internet."

*Personnel de l'Université, 31-45 ans*

"Il est fréquent de ne pas trouver des livres pourtant indiqués comme disponibles et sur plusieurs jours consécutifs."

*Etudiante en master / doctorat, 23-30 ans*

"Vous manquez d'ouvrages sur certaines disciplines. Il est nécessaire d'avoir plus d'exemplaires disponibles."

*Etudiant licence, 23-30 ans*

### Notre engagement

Simplifier l'interrogation de notre catalogue et limiter le nombre de clics pour connaître la disponibilité des documents. Proposer à terme un outil plus simple et plus performant proche des standards du web

Vous permettre d'interroger les bases de données et les revues en ligne depuis chez vous. Accès distant proposé depuis septembre 2008 par simple identification sur le site internet de la BU au moment de la connexion à la ressource.

Améliorer le rangement régulier des collections par les moniteurs étudiants. Mettre en place un suivi individualisé pour tout signalement avec rachat du document au bout de 3 semaines en cas de perte avérée. Tenir le lecteur informé des opérations en cours.

Accentuer la politique d'achat des exemplaires de manuels pour les titres les plus empruntés. Acheter 300 nouveaux exemplaires en géographie, histoire et psychologie avant fin 2008.





# Qualité des espaces et facilité d'accès

## Votre avis

“ Ce serait intéressant qu'il y ait plus de salles de travail afin que l'on puisse travailler en groupe sans gêner les autres ”.

*Etudiant de Licence, 18-22 ans*

“ Je trouve lamentable que les services de photocopies soient aussi onéreux ”.  
“ Le personnel devrait plus souvent régler le problème des imprimantes réseau qui sont toujours en panne ”.

*Etudiante en Master / Doctorat, 23-30 ans*

*Etudiant de Licence, 31-45 ans*

“ Les toilettes de la BU Belle Beille ne sont pas très salubres ”.

*Etudiant de Licence, 18-22 ans*

“ Je pense qu'une BU est un lieu très important et doit être ouvert aux étudiants sans limite, c'est pourquoi je trouve les horaires d'ouverture pas assez larges et trop restreints ”.

*Etudiante de licence, 18-22 ans*

## Notre engagement

Aménager des salles pour le travail en groupe isolées des espaces de lecture et offrant une capacité de 100 places assises.

Proposer dès septembre 2008 une carte rechargeable offrant un tarif dégressif de 7 à 5 centimes la copie. Début 2009, vous permettre d'imprimer sur les photocopieurs depuis des postes réservés, à l'aide de votre carte rechargeable.

Rénover les sanitaires et assurer une meilleure propreté des toilettes par un deuxième nettoyage quotidien.

Depuis janvier 2008, la bibliothèque s'est engagée dans une réflexion sur les horaires et le temps de travail afin d'adapter l'ouverture du service aux besoins des lecteurs. Les modifications interviendront à la rentrée universitaire 2009.



## 4 - Hypothèses de travail

### Hypothèses à vérifier par l'enquête 2008 - Etudiants Droit/Lettres

| Services                    | Hypothèses  | Méthodes de vérification  |
|-----------------------------|---|---|
| De façon générale           | Les étudiants connaissent-ils les services de la bibliothèque ?   | Questionnaire, entretiens   |
| Postes informatiques        | Impression que les postes informatiques sont très utilisés : est-ce une réalité ou seulement une impression ?   | Questionnaire   |
| Accès Internet              | Les étudiants consultent-ils Internet pour leurs études et/ou pour leurs loisirs (usage de documentation universitaire/usage de loisir) ?<br>Les étudiants qui consultent Internet à la bibliothèque ont-ils également Internet à domicile ?<br>Les étudiants utilisent-ils tous les services de la bibliothèque, y compris les TIC (BDD, catalogue à distance, etc.), ou essentiellement les services documentaires traditionnels (lecture sur place, espaces de travail, emprunts de livres, photocopies) ? | Entretiens, observation<br>Entretiens<br>Questionnaire  |
| Renseignements              | Quelles sont les types de questions les plus fréquemment posées ? Quelle proportion de questions se rapporte à la documentation ?<br>Variété des demandes, demandes moins habituelles, problèmes.<br>Les usagers identifient-ils bien les spécificités de chaque bureau en niveau Jardin ? Et dans le reste de la BU ?  | Grille de typologie<br>Cahiers de liaison, grille de typologie<br>Grille de typologie, entretiens |
| Salles de travail en groupe | Utilisation sur le plan quantitatif.<br>Pour quel type d'usage ?  | Archives des réservations<br>Entretiens, observation  |
| Tables thématiques          | Quels thèmes fonctionnent ? Dans quelles proportions ?<br>Les étudiants s'arrêtent-ils à ces tables, leur arrive-t-il de consulter/emprunter des documents qui y sont présentés ?   | Observations des collègues<br>Entretiens  |
| PEB                         | Dans quelles proportions ce service est-il connu, utilisé ?   | Questionnaire   |

| Usages et pratiques     | Hypothèses  | Méthodes de vérification |
|-------------------------|---|--------------------------|
| Les différents supports | Les étudiants utilisent-ils toutes les ressources de la BU, ou principalement les ressources traditionnelles (documentation papier) ? | Questionnaire            |
| Photocopieurs           | Que photocopient les étudiants (quels types de documents) ? Y a-t-il des différences dans l'usage des deux locaux à photocopieurs ?   | Observation, entretiens  |

|                                       |  |  |
|---------------------------------------|--|--|
|                                       | Dans quel but ? Un article déjà lu, pour en garder une trace ? Pour ne lire que quelques pages et ne pas emprunter le document en entier (trop lourd, trop décourageant, repérage des pages utiles...) ? Le choix des pages à photocopier : choix personnel, à partir d'une table des matières, recommandation d'un professeur, au hasard... ?<br>Lisent-ils tout ce que qu'ils photocopient ? | Entretiens<br><br>Entretiens                                   |
| Emprunt                               | Les étudiants lisent-ils tous les livres qu'ils empruntent ?   | Entretiens   |
| Recherche documentaire                | Mode de recherche : grâce au catalogue, en parcourant les rayons ?<br>Objet de la recherche : document conseillé par un enseignant, document non conseillé en rapport avec les études, document sans rapport avec les études... ?  | Questionnaire,<br>entretiens<br>Entretiens                     |
| Pratiques de travail à la BU          | Variété des pratiques et comportements en salle de lecture.<br>Y a-t-il une différence entre la journée et le soir ?   | Observation<br><br>Observation,<br>remarques des<br>monitrices |
| Usages détournés de lieux et services | Détournements conscients / inconscients  | Observation,<br>entretiens                                     |
| Divers                                | Objets trouvés   | Boîte objets trouvés   |

| <b>Représentations</b> | <b>Hypothèses</b>  | <b>Méthodes de vérification</b>                               |
|------------------------|--|---|
| La BU                  | La BU au sein de l'Université : est-elle du côté du resto U ou du côté des salles de cours ?<br>Quelle utilité de la BU pour les études ?<br>La BU vue comme un lieu de travail uniquement, ou aussi un lieu de vie ? Quelle ambiance ressentie à la BU ?  | Entretiens<br><br>Entretiens<br>Entretiens                    |
| Le personnel           | Les bibliothécaires : secrétaires, surveillants des étudiants, gardiens des livres, enseignants, tuteurs/moniteurs ? Aide ou menace ? Les étudiants ont-ils le sentiment d'être aidés par eux ?<br>Les étudiants connaissent-ils le rôle du bibliothécaire ?<br>Comment les étudiants s'adressent-ils au personnel ? (attitude)<br>En général, le bibliothécaire est-il vu comme un dernier recours ? Ou à l'inverse la solution de facilité ? | Entretiens<br><br>Entretiens<br>Observation<br><br>Entretiens |

## 5 - Questionnaire

**Bibliothèque Universitaire - Questionnaire de satisfaction 2008**

**La bibliothèque cherche à connaître ses lecteurs, leur connaissance des services proposés et leur degré de satisfaction. Ces questions nous permettront d'adapter nos services à vos attentes, merci de prendre quelques minutes pour y répondre.**

Consignes : si vous êtes amenés à cocher la case "Autre, précisez :", merci de taper votre réponse dans le champ blanc qui suit.

### I - Accueil et horaires d'ouverture

**1. A quelle période de l'année avez-vous le plus besoin de venir à la bibliothèque ? (3 réponses max.)**

Pendant le 1er semestre     Pendant le 2ème semestre     Pendant les examens     Pendant les vacances universitaires     Tout le temps

---

**2. A quel moment de la journée venez-vous le plus souvent à la bibliothèque ? (3 réponses max.)**

Entre 8h et 11h     Entre 11h et 14h     Entre 14h et 16h     Entre 16h et 19h     Indifféremment

---

**3. Fréquentez-vous la Bibliothèque après 19 heures ?**

Oui     Non

**Si oui, quelles en sont les raisons ? (3 réponses max.)**

Je n'ai pas le temps avant     C'est plus calme que la journée     J'ai besoin de documents  
 C'est un lieu agréable pour travailler     J'ai accès à Internet (wifi)     Autres, précisez :

---

**Si non, quelles en sont les raisons ? (3 réponses max.)**

Les horaires en journée me conviennent mieux     Il n'y a pas assez de bus pour rentrer chez moi     Je ne savais pas que la bibliothèque était ouverte si tard  
 Je ne peux pas emprunter     Le resto U n'est pas ouvert     Je suis mieux chez moi  
 Il n'y a pas de bibliothécaire pour m'aider     Il n'y a personne sur le campus     Autres, précisez :

---

**4. Avez-vous déjà demandé de l'aide ou des informations au personnel de la bibliothèque dans vos recherches ?**

Oui     Non

**Si non, préciser :**

Je n'ai pas osé     Je ne savais pas que je pouvais demander de l'aide  
 J'ai toujours trouvé ce que je cherchais     Autres, précisez :

---

**Si oui, les informations fournies par le bibliothécaire ont été :**

Très satisfaisantes     Satisfaisantes     Pas vraiment satisfaisantes     Pas du tout satisfaisantes

Si ces informations ne vous ont pas vraiment ou pas du tout satisfait, pour quelle raison ?

- Je n'ai pas compris les conseils du bibliothécaire
- Les documents trouvés n'étaient pas disponibles dans la bibliothèque
- Les documents proposés étaient trop compliqués
- Le bibliothécaire n'a pas trouvé ce que je cherchais
- Autres, précisez :

5. Avez-vous déjà suivi une formation à la recherche documentaire à la bibliothèque universitaire ?

- Oui
- Non

## II - Emprunts des documents

6. Combien de documents avez-vous empruntés à la bibliothèque depuis la rentrée universitaire ?

- Aucun
- Entre 1 et 5
- Entre 5 et 10
- Plus de 10

7. Le nombre de documents empruntables en même temps vous semble...

- Très satisfaisant
- Satisfaisant
- Pas vraiment satisfaisant
- Pas du tout satisfaisant

8. Le délai de prêt vous semble...

- Trop long
- Adapté
- Un peu insuffisant
- Vraiment insuffisant

9. Connaissez-vous le service de renouvellement des prêts depuis le site de la bibliothèque ?

- Oui, et je l'utilise
- Oui, mais je ne l'utilise pas
- Non

Si vous l'utilisez, en êtes-vous...

- Très satisfait
- Satisfait
- Pas vraiment satisfait
- Pas du tout satisfait

10. Connaissez-vous la possibilité de réserver des documents déjà empruntés ?

- Oui, et je l'utilise
- Oui, mais je ne l'utilise pas
- Non

Si vous l'utilisez, en êtes-vous...

- Très satisfait
- Satisfait
- Pas vraiment satisfait
- Pas du tout satisfait

11. Avez-vous déjà utilisé un automate de prêt dans une bibliothèque (Bibliothèque de Droit-Lettres ou autre) ?

- Oui
- Non

Si non, pour quelles raisons ?

- L'utilisation est trop complexe
- Je ne peux pas emprunter tous les types de documents
- Je préfère un service rendu par le personnel
- Autres, précisez :

## III - Documentation

12. Consultez-vous les documents de la bibliothèque sur place ?

- Oui
- Non

13. Vous arrive-t-il de venir uniquement pour travailler sur vos cours ou sur vos propres documents ?

- Oui
- Non

14. Avez-vous déjà utilisé le catalogue de la bibliothèque ?

- Oui
- Non

**Si oui, en avez-vous été :**

Très satisfait   
 Satisfait   
 Pas vraiment satisfait   
 Pas du tout satisfait

**Si vous n'êtes pas vraiment ou pas du tout satisfait, pour quelle raison ?**

Je n'ai pas trouvé ce que je cherchais   
 C'est trop compliqué à utiliser  
 J'ai eu trop de réponses   
 Autres, précisez :

\_\_\_\_\_

**Si vous n'avez jamais utilisé le catalogue, pour quelle raison ?**

Je ne sais pas ce que c'est   
 Je cherche mes documents directement dans les rayons  
 Je n'en ai pas besoin   
 Autres, précisez :

\_\_\_\_\_

---

**15. Trouvez-vous les documents que vous cherchez à la bibliothèque ?**

Oui, toujours   
 Oui, la plupart du temps   
 Non, pas souvent   
 Jamais

**Si vous ne trouvez pas souvent ou jamais les documents que vous cherchez, pour quelle raison ?**

Tous les exemplaires sont empruntés   
 L'ouvrage n'était pas à sa place, alors qu'il était "disponible" dans le catalogue  
 La bibliothèque ne possède pas les documents que je cherche   
 Autres, précisez :

\_\_\_\_\_

---

**IV - Services**

**16. Connaissez-vous le prêt entre bibliothèques ?**

Oui, mais je ne l'utilise pas   
 Oui, j'utilise le formulaire imprimé   
 Oui, j'utilise le formulaire du site web de la bibliothèque   
 Non

**Si vous l'utilisez, avez-vous trouvé que :**

Le document demandé est arrivé vite   
 C'était trop cher  
 J'ai attendu trop longtemps le document   
 Autres, précisez :  
 Le coût était abordable

\_\_\_\_\_

---

**17. Savez-vous que vous pouvez faire des demandes d'achat ?**

Oui, mais je ne le fais pas   
 Oui, je m'adresse à un bibliothécaire  
 Oui, j'utilise le cahier de suggestion   
 Non  
 Oui, j'utilise le site web de la bibliothèque

**Si vous l'utilisez, en avez-vous été...**

Très satisfait   
 Satisfait   
 Pas vraiment satisfait   
 Pas du tout satisfait

**Si vous n'êtes pas vraiment ou pas du tout satisfait, pour quelle raison ?**

J'ai attendu trop longtemps le document   
 On a refusé ma demande  
 Je n'ai pas eu de réponse   
 Autres, précisez :

\_\_\_\_\_

---

**18. Connaissez-vous le service de renseignement par courriel "Question ? Réponse !"**

Oui, et je l'utilise   
 Oui, mais je ne l'utilise pas   
 Non

Si vous l'utilisez, en avez-vous été...

- Très satisfait     Satisfait     Pas vraiment satisfait     Pas du tout satisfait

Si vous n'êtes pas vraiment ou pas du tout satisfait, pour quelle raison ?

## V - Outils informatiques et audiovisuels

19. Utilisez-vous votre ordinateur portable individuel dans la bibliothèque ?

- Oui     Non

Quels sont vos principaux usages de cet ordinateur portable ?

Classez dans l'ordre de vos préférences de 1 (le plus fréquent) à 6 (le moins fréquent)

|                      |                                       |                      |                |
|----------------------|---------------------------------------|----------------------|----------------|
| <input type="text"/> | Le catalogue et le site de la BU      | <input type="text"/> | Le courriel    |
| <input type="text"/> | La recherche internet pour vos études | <input type="text"/> | Le tchat       |
| <input type="text"/> | La recherche internet de loisir       | <input type="text"/> | La bureautique |

20. Savez-vous que la bibliothèque propose des postes informatiques ?

- Oui, et je les utilise     Oui, mais je ne les utilise pas     Non

Si vous les utilisez, en avez-vous été :

- Très satisfait     Satisfait     Pas vraiment satisfait     Pas du tout satisfait

Si vous n'êtes pas vraiment ou pas du tout satisfait, pour quelle raison ?

- Il n'y a pas assez de postes disponibles     Il n'y a pas assez de postes informatiques dotés de bureautique (Word, Excel)     Autres, précisez :

Quels sont vos principaux usages ?

Classez dans l'ordre de vos préférences de 1 (le plus fréquent) à 6 (le moins fréquent)

|                      |                                       |                      |                |
|----------------------|---------------------------------------|----------------------|----------------|
| <input type="text"/> | Le catalogue et le site de la BU      | <input type="text"/> | Le courriel    |
| <input type="text"/> | La recherche internet pour vos études | <input type="text"/> | Le tchat       |
| <input type="text"/> | La recherche internet de loisir       | <input type="text"/> | La bureautique |

21. Connaissez-vous les télévisions ou lecteurs CD de la bibliothèque ?

- Oui, et je les utilise     Oui, mais je ne les utilise pas     Non

Si vous les utilisez, en avez-vous été :

- Très satisfait     Satisfait     Pas vraiment satisfait     Pas du tout satisfait

Si vous n'êtes pas vraiment ou pas du tout satisfait, pour quelle raison ?

22. Parmi les nouveaux services possibles listés ici, cochez les 3 plus importants pour vous :

- Une boîte à retour (restitution des documents empruntés pendant les ouvertures en soirée)  
 L'ouverture des postes informatiques pendant les ouvertures en soirée  
 L'augmentation des postes informatiques dotés de bureautique (Word, Excel, ...)  
 Le prêt d'ordinateurs portables en journée dans la B.U.  
 Le prêt de clés usb  
 La mise à disposition d'un scanner  
 La possibilité de formations à la carte

23. Enfin, avez-vous des commentaires ou suggestions ?

## VI - Renseignements complémentaires

Précisez votre niveau universitaire ou catégorie d'usagers ?

- |                          |                                |                                  |                               |
|--------------------------|--------------------------------|----------------------------------|-------------------------------|
| <input type="radio"/> L1 | <input type="radio"/> Master 1 | <input type="radio"/> PCM        | <input type="radio"/> BIATOSS |
| <input type="radio"/> L2 | <input type="radio"/> Master 2 | <input type="radio"/> TCM        | <input type="radio"/> Autre   |
| <input type="radio"/> L3 | <input type="radio"/> Doctorat | <input type="radio"/> Enseignant |                               |

Dans quelle composante êtes-vous inscrit ?

- |  |                                |                              |
|--|--------------------------------|------------------------------|
| <input type="radio"/> Lettres et Sciences Humaines | <input type="radio"/> Santé    | <input type="radio"/> IUT    |
| <input type="radio"/> Droit et Sciences Politiques | <input type="radio"/> Sciences | <input type="radio"/> IUFM   |
| <input type="radio"/> Economie et Gestion          | <input type="radio"/> STAPS    | <input type="radio"/> aucune |

Quelle(s) bibliothèque(s) fréquentez-vous le plus souvent ? (plusieurs réponses possibles)

- |   |  |  |
|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> Bibliothèque du Pôle santé | <input type="checkbox"/> Bibliothèque Robert de Sorbon | <input type="checkbox"/> Bibliothèque du Campus du Moulin de la Housse |
|---|--|--|

Merci d'indiquer votre téléphone et/ou votre mail si vous êtes disponible en mai ou en juin 2008 pour un court entretien complémentaire. ANONYMAT GARANTI.

Enregistrer

Merci pour votre participation !

N'oubliez pas de valider en cliquant sur le bouton "Enregistrer" ci-dessus.

Bibliothèque Universitaire - Questionnaire de satisfaction 2008

## 6 - Résultats du questionnaire

### Résultats pour la strate « étudiants fréquentant Sorbon » (1001 répondants)

En utilisant le filtrage suivant :

Utilisateurs # "Autre"

et Utilisateurs # "BIATOSS"

et Utilisateurs # "Enseignant"

et Utilisateurs # "Non réponse"

et BU = "Bibliothèque Robert de Sorbon"

Le nombre de citations peut être supérieur au nombre d'observations du fait de réponses multiples.

Le nombre de citations entre deux questions liées (« si oui »...) peut varier du fait de l'absence de contrôle de cohérence.

1 A quelle période de l'année venez-vous le plus souvent à la bibliothèque ?

|                          | Nombre | Fréquence |
|--------------------------|--------|-----------|
| Pendant le 1er semestre  | 278    | 27,80 %   |
| Pendant le 2ème semestre | 319    | 31,90 %   |
| Pendant les examens      | 268    | 26,80 %   |
| Pendant les vacances     | 113    | 11,30 %   |
| Tout le temps            | 575    | 57,40 %   |
| Non réponse              | 2      | 0,20 %    |

2 A quel moment de la journée venez-vous le plus souvent à la bibliothèque ?

|                  | Nombre | Fréquence |
|------------------|--------|-----------|
| Entre 8h et 11h  | 243    | 24,30 %   |
| Entre 11h et 14h | 279    | 27,90 %   |
| Entre 14h et 16h | 351    | 35,10 %   |
| Entre 16h et 19h | 347    | 34,70 %   |
| Indifféremment   | 334    | 33,40 %   |
| Non réponse      | 2      | 0,20 %    |

3 Fréquentez-vous la bibliothèque après 19 heures ?

|             | Nombre | Fréquence |
|-------------|--------|-----------|
| Oui         | 392    | 39,20 %   |
| Non         | 604    | 60,30 %   |
| Non réponse | 5      | 0,50 %    |
| Total       | 1001   | 100 %     |

Si oui, quelles en sont les raisons ?

|  | Nombre | Fréquence sur réponse « oui » |
|--|--------|-------------------------------|
| Je n'ai pas le temps avant             | 151    | 38,50 %                       |
| C'est un lieu agréable pour travailler | 200    | 51,00 %                       |
| C'est plus calme que la journée        | 213    | 54,30 %                       |
| J'ai accès à Internet (wifi)           | 95     | 24,20 %                       |
| J'ai besoin de documents               | 187    | 47,70 %                       |
| Autres, précisez                       | 16     | 4,10 %                        |

| Autres                    | Nombre |
|---------------------------|--------|
| Travailler tard           | 3      |
| Travailler tard en groupe | 1      |
| Indisponibilité journée   | 5      |
| Cadre de travail          | 5      |
| Besoin doc et outils      | 2      |
| En attendant              | 2      |

Si non, quelles en sont les raisons ?

|  | Nombre | Fréquence sur réponse « non » |
|--|--------|-------------------------------|
| Les horaires en journée me conviennent mieux               | 288    | 47,70 %                       |
| Je ne peux pas emprunter                                   | 94     | 15,60 %                       |
| Il n'y a pas de bibliothécaire pour m'aider                | 20     | 3,30 %                        |
| Il n'y a pas assez de bus pour rentrer chez moi            | 155    | 25,70 %                       |
| Le resto U n'est pas ouvert                                | 55     | 9,10 %                        |
| Il n'y a personne sur le campus                            | 67     | 11,10 %                       |
| Je ne savais pas que la bibliothèque était ouverte si tard | 51     | 8,40 %                        |
| Je suis mieux chez moi                                     | 251    | 41,60 %                       |
| Autres, précisez   | 46     | 7,60 %                        |

| Autres                  | Nombre |
|-------------------------|--------|
| Pas envie/besoin        | 12     |
| Sécurité                | 2      |
| Retour trop tardif      | 8      |
| Services BU fermés      | 12     |
| Insuffisance transports | 7      |
| Indisponible : travail  | 9      |
| Indisponible : autre    | 5      |
| Réponse incohérente     | 1      |

4 Avez-vous déjà demandé de l'aide ou des informations au personnel de la bibliothèque dans vos recherches ?

|             | Nombre | Fréquence |
|-------------|--------|-----------|
| Oui         | 696    | 69,50 %   |
| Non         | 301    | 30,10 %   |
| Non réponse | 4      | 0,40 %    |
| Total       | 1001   | 100 %     |

Si non, quelles en sont les raisons ?

|  | Nombre | Fréquence sur réponse « non » |
|--|--------|-------------------------------|
| Je n'ai pas osé                                    | 33     | 11,00 %                       |
| J'ai toujours trouvé ce que je cherchais           | 243    | 80,70 %                       |
| Je ne savais pas que je pouvais demander de l'aide | 16     | 5,30 %                        |
| Autres, précisez                                   | 12     | 4,00 %                        |

| Autres                 | Nombre |
|------------------------|--------|
| Pas besoin/envie       | 4      |
| Demande aux amis       | 1      |
| Personnel indisponible | 3      |
| Réponse incohérente    | 1      |

Si oui, les informations fournies par le bibliothécaire ont été :

|                             | Nombre | Fréquence Sur réponse « oui » |
|-----------------------------|--------|-------------------------------|
| Très satisfaisantes         | 140    | 20,10 %                       |
| Satisfaisantes              | 487    | 70,00 %                       |
| Pas vraiment satisfaisantes | 71     | 10,20 %                       |
| Pas du tout satisfaisantes  | 10     | 1,40 %                        |

Si ces informations ne vous ont pas vraiment ou pas du tout satisfait, pour quelle raison ?

|  | Nombre |
|--|--------|
| Je n'ai pas compris les conseils du bibliothécaire                   | 11     |
| Les documents trouvés n'étaient pas disponibles dans la bibliothèque | 32     |
| Les documents proposés étaient trop compliqués                       | 3      |
| Le bibliothécaire n'a pas trouvé ce que je cherchais                 | 53     |
| Autres, précisez   | 6      |

| Autres     | Nombre |
|------------|--------|
| Compétence | 7      |
| Amabilité  | 5      |

**5** Avez-vous déjà suivi une formation à la recherche documentaire à la bibliothèque universitaire ?

|             | Nombre | Fréquence |
|-------------|--------|-----------|
| Oui         | 367    | 36,70 %   |
| Non         | 631    | 63,00 %   |
| Non réponse | 3      | 0,30 %    |
| Total       | 1001   | 100 %     |

6] Combien de documents avez-vous emprunté à la bibliothèque depuis la rentrée universitaire ?

|               | Nombre | Fréquence |
|---------------|--------|-----------|
| Aucun         | 45     | 4,50 %    |
| Entre 1 et 5  | 194    | 19,40 %   |
| Entre 5 et 10 | 194    | 19,40 %   |
| Plus de 10    | 565    | 56,40 %   |
| Non réponse   | 3      | 0,30 %    |
| Total         | 1001   | 100 %     |

7] Le nombre de documents empruntables en même temps vous semble :

|                           | Nombre | Fréquence |
|---------------------------|--------|-----------|
| Très satisfaisant         | 210    | 21,00 %   |
| Satisfaisant              | 636    | 63,50%    |
| Pas vraiment satisfaisant | 128    | 12,80%    |
| Pas du tout satisfaisant  | 20     | 2,00 %    |
| Non réponse               | 7      | 0,70%     |
| Total                     | 1001   | 100 %     |

8] Le délai de prêt vous semble :

|                      | Nombre | Fréquence |
|----------------------|--------|-----------|
| Trop long            | 9      | 0,90 %    |
| Adapté               | 304    | 30,40 %   |
| Un peu insuffisant   | 532    | 53,10 %   |
| Vraiment insuffisant | 151    | 15,10 %   |
| Non réponse          | 5      | 0,50 %    |
| Total                | 1001   | 100 %     |

9] Connaissez-vous le service de renouvellement des prêts depuis le site de la bibliothèque ?

|                               | Nombre | Fréquence |
|-------------------------------|--------|-----------|
| Oui, et je l'utilise          | 425    | 42,50 %   |
| Oui, mais je ne l'utilise pas | 296    | 29,60 %   |
| Non                           | 273    | 27,30 %   |
| Non réponse                   | 7      | 0,70 %    |
| Total                         | 1001   | 100 %     |

Si vous l'utilisez, en êtes-vous :

|                        | Nombre | Fréquence<br>Sur réponse<br>« oui et je l'utilise » |
|------------------------|--------|---|
| Très satisfait         | 167    | 39,30 %   |
| Satisfait              | 235    | 55,30 %   |
| Pas vraiment satisfait | 30     | 7,10 %  |
| Pas du tout satisfait  | 3      | 0,70 %  |

10] Connaissez-vous la possibilité de réserver des documents déjà empruntés ?

|                               | Nombre | Fréquence |
|-------------------------------|--------|-----------|
| Oui, et je l'utilise          | 291    | 29,10 %   |
| Oui, mais je ne l'utilise pas | 504    | 50,30 %   |
| Non                           | 196    | 19,60 %   |
| Non réponse                   | 10     | 1,00 %    |
| Total                         | 1001   | 100 %     |

Si vous l'utilisez, en êtes-vous :

|                        | Nombre | Fréquence<br>sur réponse « oui et je l'utilise » |
|------------------------|--------|--|
| Très satisfait         | 87     | 29,90 %  |
| Satisfait              | 161    | 55,30 %  |
| Pas vraiment satisfait | 42     | 14,40 %  |
| Pas du tout satisfait  | 8      | 2,70 %   |

11] Avez-vous déjà utilisé un automate de prêt dans une bibliothèque (bibliothèque de Droit-Lettres ou autre) ?

|             | Nombre | Fréquence |
|-------------|--------|-----------|
| Oui         | 417    | 41,70 %   |
| Non         | 575    | 57,40 %   |
| Non réponse | 9      | 0,90 %    |
| Total       | 1001   | 100 %     |

Si non, pour quelles raisons ?

|  | Nombre | Fréquence<br>sur réponse « non » |
|--|--------|----------------------------------|
| L'utilisation est trop complexe                      | 58     | 10,10 %                          |
| Je ne peux pas emprunter tous les types de documents | 33     | 5,70 %                           |
| Je préfère un service rendu par le personnel         | 381    | 66,30 %                          |
| Autres, précisez                                     | 64     | 11,10 %                          |

|                                     | Nombre |
|-------------------------------------|--------|
| Méconnaissance service              | 31     |
| Méconnaissance fonctionnement       | 6      |
| Préférence personnel                | 7      |
| Pas essayé / pas besoin d'emprunter | 20     |
| Problème fonctionnement             | 10     |
| Pas automate dans ma BU             | 1      |

12] Consultez-vous les documents de la bibliothèque sur place ?

|             | Nombre | Fréquence |
|-------------|--------|-----------|
| Oui         | 916    | 91,50 %   |
| Non         | 75     | 7,50 %    |
| Non réponse | 10     | 1,00 %    |
| Total       | 1001   | 100 %     |

13 Vous arrive-t-il de venir uniquement pour travailler sur vos cours ou sur vos propres documents ?

|             | Nombre | Fréquence |
|-------------|--------|-----------|
| Oui         | 856    | 85,50 %   |
| Non         | 143    | 14,30 %   |
| Non réponse | 2      | 0,20 %    |
| Total       | 1001   | 100 %     |

14 Avez-vous déjà utilisé le catalogue de la bibliothèque ?

|             | Nombre | Fréquence |
|-------------|--------|-----------|
| Oui         | 876    | 87,50 %   |
| Non         | 123    | 12,30 %   |
| Non réponse | 2      | 0,20 %    |
| Total       | 1001   | 100 %     |

Si oui, en avez-vous été :

|                        | Nombre | Fréquence sur réponse « oui » |
|------------------------|--------|-------------------------------|
| Très satisfait         | 138    | 15,70 %                       |
| Satisfait              | 560    | 63,92 %                       |
| Pas vraiment satisfait | 164    | 18,70 %                       |
| Pas du tout satisfait  | 17     | 1,90 %                        |

Si vous n'êtes pas vraiment ou pas du tout satisfait, pour quelle raison ?

|  | Nombre |
|--|--------|
| Je n'ai pas trouvé ce que je cherchais | 99     |
| J'ai eu trop de réponses               | 53     |
| C'est trop compliqué à utiliser        | 22     |
| Autres, précisez                       | 19     |

| Autres                          | Nombre |
|---------------------------------|--------|
| Mots-clés                       | 8      |
| Renseignements insuffisants     | 7      |
| Pb connexion salle              | 3      |
| Résultats trop vaste            | 3      |
| Incohérent                      | 3      |
| Navigation / problème technique | 2      |

Si non, pour quelle raison ?

|  | Nombre |
|--|--------|
| Je ne sais pas ce que c'est                          | 46     |
| Je n'en ai pas besoin                                | 14     |
| Je cherche mes documents directement dans les rayons | 70     |
| Autres, précisez                                     | 1      |

15 Trouvez-vous les documents que vous cherchez à la bibliothèque ?

|                          | Nombre | Fréquence |
|--------------------------|--------|-----------|
| Oui, toujours            | 46     | 4,60 %    |
| Oui, la plupart du temps | 792    | 79,10 %   |
| Non, pas souvent         | 153    | 15,30 %   |
| Jamais                   | 2      | 0,20 %    |
| Non réponse              | 8      | 0,80 %    |
| Total                    | 1001   | 100 %     |

Si vous ne trouvez pas souvent ou jamais les documents que vous cherchez, pour quelle raison ?

|  | Nombre |
|--|--------|
| Tous les exemplaires sont empruntés  | 107    |
| La bibliothèque ne possède pas les documents que je cherche                        | 135    |
| L'ouvrage n'était pas à sa place, alors qu'il était "disponible" dans le catalogue | 49     |
| Autres, précisez :   | 16     |

| Autres                             | Nombre |
|------------------------------------|--------|
| Documents non possédés             | 9      |
| Autres BU                          | 2      |
| Exemplaires empruntés              | 3      |
| Problème correspondance rayon/cote | 3      |
| Autre                              | 3      |

16 Connaissez-vous le prêt entre bibliothèques ?

|   | Nombre | Fréquence |
|---|--------|-----------|
| Oui, mais je ne l'utilise pas                               | 565    | 56,40 %   |
| Oui, j'utilise le formulaire imprimé                        | 74     | 7,40 %    |
| Oui, j'utilise le formulaire du site web de la bibliothèque | 18     | 1,80 %    |
| Non   | 350    | 35,00 %   |
| Non réponse   | 5      | 0,50 %    |
| Total   | 1001   | 100 %     |

Si vous l'utilisez, avez-vous trouvé que :

|   | Nombre | Fréquence<br>sur réponses « oui » (formulaire + site) |
|---|--------|---|
| Le document demandé est arrivé vite     | 62     | 67,40 %   |
| J'ai attendu trop longtemps le document | 16     | 17,40 %   |
| Le coût était abordable                 | 20     | 21,70 %   |
| C'était trop cher                       | 38     | 41,30 %   |
| Autres, précisez                        | 8      | 8,70 %  |

| Autres             | Nombre |
|--------------------|--------|
| Coût               | 4      |
| Délai arrivée      | 2      |
| Délai consultation | 1      |

17 Savez-vous que vous pouvez faire des demandes d'achat ?

|   | Nombre | Fréquence |
|---|--------|-----------|
| Oui, mais je ne le fais pas                   | 263    | 26,30 %   |
| Oui, j'utilise le cahier de suggestion        | 25     | 2,50 %    |
| Oui, j'utilise le site web de la bibliothèque | 13     | 1,30 %    |
| Oui, je m'adresse à un bibliothécaire         | 9      | 0,90 %    |
| Non   | 686    | 68,50 %   |
| Non réponse                                   | 6      | 0,60 %    |
| Total   | 1001   | 100 %     |

Si vous l'utilisez, en avez-vous été :

|                        | Nombre | Fréquence<br>sur réponses « oui » (cahier + site) |
|------------------------|--------|---|
| Très satisfait         | 7      | 18,40 %   |
| Satisfait              | 18     | 47,40 %   |
| Pas vraiment satisfait | 13     | 34,20 %   |
| Pas du tout satisfait  | 8      | 21,00 %   |

Si vous n'êtes pas vraiment ou pas du tout satisfait, pour quelle raison ?

|   | Nombre |
|---|--------|
| J'ai attendu trop longtemps le document | 9      |
| Je n'ai pas eu de réponse               | 10     |
| On a refusé ma demande                  | 4      |
| Autres, précisez                        | 2      |

18 Connaissez-vous le service de renseignement par courriel "Question ? Réponse !"

|                               | Nombre | Fréquence |
|-------------------------------|--------|-----------|
| Oui, et je l'utilise          | 47     | 4,70 %    |
| Oui, mais je ne l'utilise pas | 247    | 24,70 %   |
| Non                           | 699    | 69,80 %   |
| Non réponse                   | 8      | 0,80 %    |
| Total                         | 1001   | 100 %     |

Si vous l'utilisez, en avez-vous été :

|                        | Nombre | Fréquence<br>sur réponses « oui et je l'utilise » |
|------------------------|--------|---|
| Très satisfait         | 16     | 34,00 %   |
| Satisfait              | 25     | 53,20 %   |
| Pas vraiment satisfait | 8      | 17,00 %   |
| Pas du tout satisfait  | 2      | 4,20 %  |

Si vous n'êtes pas vraiment ou pas du tout satisfait, pour quelle raison ?

|                     | Nombre |
|---------------------|--------|
| Pas reçu de réponse | 0      |
| Problème non résolu | 4      |

19 Utilisez-vous votre ordinateur portable individuel dans la bibliothèque ?

|             | Nombre | Fréquence |
|-------------|--------|-----------|
| Oui         | 419    | 41,90 %   |
| Non         | 566    | 56,50 %   |
| Non réponse | 16     | 1,60 %    |
| Total       | 1001   | 100 %     |

Quels sont vos principaux usages de cet ordinateur portable ?

⇒ Réponses non transférées dans le logiciel Sphinx.

20 Savez-vous que la bibliothèque propose des postes informatiques ?

|                               | Nombre | Fréquence |
|-------------------------------|--------|-----------|
| Oui, et je l'utilise          | 877    | 87,60 %   |
| Oui, mais je ne l'utilise pas | 90     | 9,00 %    |
| Non                           | 24     | 2,40 %    |
| Non réponse                   | 10     | 1,00 %    |
| Total                         | 1001   | 100 %     |

Si vous les utilisez, en avez-vous été :

|                        | Nombre | Fréquence<br>sur réponses « oui et je l'utilise » |
|------------------------|--------|---|
| Très satisfait         | 177    | 20,20 %   |
| Satisfait              | 462    | 52,70 %   |
| Pas vraiment satisfait | 238    | 27,10 %   |
| Pas du tout satisfait  | 12     | 1,40 %  |

Si vous n'êtes pas vraiment ou pas du tout satisfait, pour quelle raison ?

|   | Nombre |
|---|--------|
| Il n'y a pas assez de postes disponibles                                      | 20     |
| Il n'y a pas assez de postes informatiques dotés de bureautique (Word, Excel) | 263    |
| Autres, précisez  | 41     |

| Autres    | Nombre |
|-----------|--------|
| Lenteur   | 42     |
| Logiciels | 11     |

Quels sont vos principaux usages ?

⇒ Réponses non transférées dans le logiciel Sphinx.

21 Connaissez-vous les télévisions ou lecteurs CD de la bibliothèque ?

|                                 | Nombre | Fréquence |
|---------------------------------|--------|-----------|
| Oui, et je les utilise          | 64     | 6,40 %    |
| Oui, mais je ne les utilise pas | 563    | 56,20 %   |
| Non                             | 364    | 36,40 %   |
| Non réponse                     | 10     | 1,00 %    |
| Total                           | 1001   | 100 %     |

Si vous les utilisez, en avez-vous été :

|                        | Nombre | Fréquence<br>sur réponses « oui et je les utilise » |
|------------------------|--------|---|
| Très satisfait         | 20     | 31,25 %   |
| Satisfait              | 48     | 75,00 %   |
| Pas vraiment satisfait | 4      | 6,25 %  |
| Pas du tout satisfait  | 0      | 0 %   |

**22** Parmi les nouveaux services possibles listés ici, cochez les 3 plus importants pour vous :

|   | Nombre | Fréquence |
|---|--------|-----------|
| Une boîte à retour (restitution des documents empruntés pendant les ouvertures en soirée) | 361    | 36,10 %   |
| L'ouverture des postes informatiques pendant les ouvertures en soirée                     | 578    | 57,70 %   |
| L'augmentation des postes informatiques dotés de bureautique (Word, Excel,...)            | 686    | 68,50 %   |
| Le prêt d'ordinateurs portables en journée dans la BU                                     | 280    | 28,00 %   |
| Le prêt de clés usb   | 288    | 28,80 %   |
| La mise à disposition d'un scanner  | 472    | 47,20 %   |
| La possibilité de formations à la carte   | 131    | 13,10 %   |
| Non réponse   | 28     | 2,80 %    |

Niveau universitaire  
ou catégorie d'utilisateur :

|          | Nombre | Fréquence |
|----------|--------|-----------|
| L1       | 299    | 29,90 %   |
| L2       | 206    | 20,60 %   |
| L3       | 240    | 24,00 %   |
| Master 1 | 141    | 14,10 %   |
| Master 2 | 83     | 8,30 %    |
| Doctorat | 19     | 1,90 %    |
| PCM      | 13     | 1,30 %    |
| TCM      | 0      | 0,00 %    |
| Total    | 1001   | 100 %     |

Composante :

|                                 | Nombre | Fréquence |
|---------------------------------|--------|-----------|
| Lettres et Sciences<br>Humaines | 459    | 45,90 %   |
| Droit et Sciences<br>Politiques | 259    | 25,90 %   |
| Economie et Gestion             | 236    | 23,60 %   |
| Santé                           | 25     | 2,50 %    |
| Sciences                        | 9      | 0,90 %    |
| STAPS                           | 4      | 0,40 %    |
| IUT                             | 3      | 0,30 %    |
| IUFM                            | 2      | 0,20 %    |
| aucune                          | 2      | 0,20 %    |
| Total                           | 1001   | 100 %     |

Bibliothèques fréquentées :

|   | Nombre | Fréquence |
|---|--------|-----------|
| Bibliothèque du Pôle santé                    | 40     | 4,00 %    |
| Bibliothèque Robert de Sorbon                 | 1001   | 100 %     |
| Bibliothèque du Campus du Moulin de la Housse | 20     | 2,00 %    |

## 7 - Guide d'entretien

**Consigne** : pouvez-vous me raconter votre dernière visite à la BU ?

- **Raconter dernière visite à la BU** : Activités, services et outils utilisés, espaces parcourus. Activités habituelles, ou propres à ce jour-là ? Activités correspondant à la raison première de la visite ?
- **Relance** : Et au cours de cette dernière visite, y a-t-il des choses qui vous ont posé problème ou dont vous êtes satisfait ?
- **Ambiance dans la bibliothèque** : Lieux, atmosphère, organisation, accueil... Lieu de travail, lieu de vie ? Incitation au travail ? Accentuer le côté "lecture en silence" pour aider les étudiants à se mettre en situation de travail, ou être aussi un lieu de vie, moins coercitif ?  
Un espace privilégié dans la bibliothèque ?
- **Souvenirs de la première visite dans cette bibliothèque** : Récit des impressions, évolution éventuelle des pratiques.
- **Utilisation du temps** : Combien de temps de travail sur une heure à la BU ?
- **Le repérage dans la bibliothèque**
- **Lecture et photocopies** : Photocopieur, impression, emprunt, lecture : appropriation de l'objet, appropriation du contenu. Copier/coller. Compréhension, apprentissage, soulignage.  
Photocopies : un livre/article déjà lu, pour en garder une trace ? Pour ne lire que quelques pages et ne pas emprunter le document en entier (trop lourd, trop décourageant, repérage des pages utiles...) ? Le choix des pages à photocopier : choix personnel, à partir d'une table des matières, recommandation d'un professeur, au hasard... ?  
Lisez-vous tout ce que vous photocopiez ?
- **Derniers livres empruntés** : Les avez-vous lus ? Parcourus ? Lu la table des matières ? Pas lus du tout ? **Place de l'emprunt** dans vos pratiques. Empruntez-vous beaucoup, peu ? Pourquoi ?
- **La formation documentaire** : En avez-vous suivie une ? Quel souvenir, quel profit ?
- **Salles de travail en groupe**  
Quelle fréquence d'utilisation ?  
Qu'y faites-vous ? Combien de temps mettez-vous à vous installer ? Combien de temps réel est utilisé pour le travail ? Utilisez-vous toutes les ressources de la salle ? Pour quel type de travail en commun ? Utilisez-vous d'autres salles de travail en groupe, ailleurs dans l'Université ?
- **Tables de présentation thématiques** : Vous arrêtez-vous à ces tables, vous arrive-t-il de consulter/emprunter des documents qui y sont présentés ?
- **Quelle place de la BU** dans emploi-du-temps ? Intégrée dans l'emploi-du-temps comme une activité à part entière ? Activité choisie ou par défaut ?
- **Perception de la BU par rapport à l'ensemble université / études** : La BU est-elle pour vous du côté du resto U ou du côté des salles de cours ? Pensez-vous que trouver des informations sur un sujet s'apprend, est une vraie compétence à

acquérir ? ou que tout le monde peut improviser ? Pensez-vous que bien savoir comment fonctionne une BU peut vous aider dans vos études, dans votre futur métier ?

- **Le personnel** : rapports avec le personnel, vision du personnel, présence, rôle du bibliothécaire, quelle place pour le personnel dans la BU (questionnaire : préfèrent emprunter avec le personnel plutôt qu'avec l'automate) ? Les bibliothécaires : secrétaires, surveillants des étudiants, gardiens des livres, enseignants, tuteurs/moniteurs ? Aide ou menace ?  
Savez-vous à quoi sert le personnel des bureaux de renseignements ? Savez-vous ce que vous pouvez leur demander ?
- **Internet** : Consultez-vous Internet à la bibliothèque et avez-vous également Internet à domicile ? Usage de loisir, usage de documentation universitaire. Perception d'un site web / d'un livre (facile à trouver, facile à lire, fiable, etc).  
Les livres électroniques: qu'en pensez-vous ? Les utilisez-vous, pourquoi ?
- [éventuellement : **Degré de familiarité avec les bibliothèques** :
  - fréquentation d'autres sections BU ?
  - fréquentation de BM ?]

**Finir par** : Si vous deviez résumer ce que représente pour vous la BU, vous diriez quoi ?

Profil de l'étudiant

- année de naissance
- bac
- discipline d'études et niveau
- projet d'études, projet professionnel
- CSP parents
- lieux vie (enfance/âge étudiant)
- sexe

## 8 - Profils des 17 usagers

- **Usager 1**

*Entretien le 4 juin 2008, durée 37 minutes.*

*Etudiante de 24 ans en Master AES, à Reims depuis le niveau L1.*

Elle vient seule, avec un but précis, exclusivement lié à ses études. La BU est pour elle exclusivement liée au travail : à la fois lieu d'approvisionnement en documentation et cadre de travail qui permet d'éviter toute distraction. Elle vient régulièrement, et une journée entière par semaine.

Elle a un usage autonome de la BU et sollicite rarement le personnel. Ses usages sont multiples (emprunt, travail sur place, catalogue, PEB, photocopieurs...) et ils évoluent en fonction de paramètres extérieurs, comme son emploi-du-temps universitaire. En revanche, elle n'utilise pas les postes informatiques car elle possède un ordinateur portable ; de même pour Internet.

Le besoin de tranquillité et d'isolement revient régulièrement dans son discours (placement dans la BU, travail en musique, souhait de carrels individuels).

Elle trouve l'ambiance un peu oppressante et relie cette sensation à l'activité de travail intensif et à la chaleur qui règne dans la BU.

Elle maîtrise la recherche documentaire (recherche sur catalogue, évaluation des sources), mais ne maîtrise pas pleinement le vocabulaire de la BU (« éducation » pour formation, « stock » pour magasin).

- **Usager 2**

*Entretien le 5 juin 2008, durée 15 minutes.*

*Etudiante de 24 ans en Master Lettres modernes, à Reims depuis le niveau L1.*

Pour elle, la BU est importante à la fois pour les études et pour le loisir. Mais elle a besoin d'isolement pour travailler : elle reste donc rarement étudier à la BU. Elle a besoin d'espaces isolés pour se sentir bien : la BU est pour elle un lieu trop fréquenté. Elle a besoin de s'appropriier une partie de l'espace, et de s'y sentir isolée.

En revanche, elle peut y passer du temps libre en consultation de loisir. Elle trouve à ce propos qu'il manque des espaces détente, par exemple pour lire à la fois au calme et dans une ambiance plus décontractée.

Elle a un usage autonome de la BU et sollicite rarement le personnel.

- **Usager 3**

*Entretien le 5 juin 2008, durée 32 minutes.*

*Etudiante de 22 ans en Licence Psychologie, à Reims depuis le niveau L1.*

Cette étudiante n'avait pas laissé ses coordonnées lors de l'enquête, mais elle a accepté l'entretien suite à un test qu'elle m'a fait passer pour un TD de psychologie.

Elle vient à la BU plutôt en groupe. Elle n'est pas gênée par le bruit et a parfois tendance à discuter avec ses amis.

Elle utilise la BU pour des usages de travail, car il y a pour elle d'autres lieux de sociabilité sur le campus. Elle vient pour un usage à la fois, bien défini (emprunt, utilisation des ordinateurs, Internet...), et ne les cumule pas : son temps de visite est donc généralement limité.

Elle maîtrise la recherche documentaire sur le catalogue et en rayons.

- **Usager 4**

*Entretien le 5 juin 2008, durée 20 minutes.*

*Etudiante de 23 ans en Licence Psychologie, n'a pas fait toutes ses études à Reims.*

Elle utilise la BU exclusivement pour le travail : on ne travaille pas constamment dans la BU (ainsi, la recherche de documents n'est pas du travail à proprement parler), mais les activités sont liées au travail universitaire.

Elle utilise toutes les ressources proposées : documentation, cadre de travail, outils informatiques (elle ne possède pas d'ordinateur personnel). Elle est satisfaite de la BU et la trouve calme, propice au travail.

- **Usager 5**

*Entretien le 6 juin 2008, durée 31 minutes.*

*Etudiante de 26 ans en Master Psychologie, n'a pas fait toutes ses études à Reims.*

Elle travaille plutôt seule à la BU, car elle est ainsi plus efficace.

Elle vient souvent, et utilise la BU pour la documentation, pour les outils et le cadre de travail. C'est un lieu agréable, et travailler à la BU lui permet de s'aérer et de sortir de son domicile.

La satisfaction exprimée semble être accrue par son projet de postuler en tant que monitrice à la rentrée prochaine (quand elle évoque des points négatifs, elle précise que ce n'est pas de la responsabilité du personnel).

- **Usager 6**

*Entretien le 6 juin 2008, durée 27 minutes.*

*Etudiante de 25 ans en Master Droit, n'a pas fait toutes ses études à Reims.*

Cette étudiante slovaque utilise le lieu bibliothèque aussi bien que les collections et les outils. La BU est selon elle indispensable comme lieu d'accueil et lieu ressource où trouver tous les outils nécessaires aux études. Elle en est très satisfaite.

C'est un lieu de travail et de séjour, un lieu où mettre à profit le temps libre entre deux cours. L'université est un lieu de vie où les étudiants passent leurs journées : la BU est alors un lieu d'accueil agréable lors des pauses.

Elle utilise assez souvent les postes équipés de bureautique, même si c'est un peu moins souvent depuis qu'elle possède un ordinateur portable. Elle a malgré tout besoin des les utiliser pour des logiciels qu'elle n'a pas sur son ordinateur.

- **Usager 7**

*Entretien le 7 juin 2008, durée 12 minutes.*

*Etudiante de 31 ans en Doctorat Droit, à Reims depuis le niveau L1.*

Elle a un usage de la BU exclusivement documentaire. La BU est un lieu ressource pour la documentation, mais trop bruyant pour être un lieu de travail. Or, elle aurait besoin d'y travailler (notamment car de nombreux ouvrages ne sont pas empruntables) : c'est un besoin actuellement non satisfait. Elle aimerait pouvoir disposer d'une salle où travailler en silence.

Elle effectue beaucoup de recherches sur le catalogue de chez elle, et vient à la BU lorsqu'elle a repéré des documents.

- **Usager 8**  
*Entretien le 7 juin 2008, durée 41 minutes.*  
*Etudiante d'une vingtaine d'années en Licence Langues, à Reims depuis le niveau L1.*

Elle utilise la BU pour les études et pour le loisir, mais en a un usage limité : elle se contente de ce qu'elle sait faire et de ce qu'elle connaît. Elle connaît mal certains aspects de la BU (catalogue, tables thématiques) et n'ose pas demander de l'aide au personnel. Elle utilise peu le catalogue, sans doute plus par méconnaissance : elle l'utilise quand elle ne sait pas où trouver la thématique de l'ouvrage recherché. Sinon, elle préfère fouiller et trouver des documents "inattendus". Mais elle peut procéder autrement si on lui fait comprendre les avantages qu'il y a à utiliser le catalogue et si on la forme – ce que j'ai fait brièvement en fin d'entretien sur les fonctionnalités du catalogue.

La BU est aussi un lieu d'accueil entre deux cours, pour occuper le temps en travaillant. C'est un lieu agréable, convivial et sécurisant. C'est un cadre de travail stimulant, elle apprécie l'ambiance studieuse, et l'émulation des amis.

La fréquentation d'une bibliothèque est une activité récente dans sa vie. Elle en avait auparavant un a priori négatif. Mais aujourd'hui, elle est très satisfaite de la BU.

- **Usager 9**  
*Entretien le 7 juin 2008, durée 27 minutes.*  
*Etudiant de 22 ans en Licence Histoire, à Reims depuis le niveau L1.*

Il vient à la BU pour l'ambiance de travail, la documentation, et rencontrer des amis ou faire de nouvelles connaissances. La BU est en effet le lieu sur le campus où il rencontre le plus de monde.

Il utilise les outils informatiques en consulte Internet même s'il est équipé à domicile.

Il regrette le manque d'exemplaires pour certains ouvrages, qui sont souvent empruntés, et la lenteur des clients légers.

- **Usager 10**  
*Entretien le 7 juin 2008, durée 18 minutes.*  
*Etudiante de 29 ans en Master Droit, n'a pas fait toutes ses études à Reims.*

Pour elle, la BU est vraiment un lieu de travail. C'est un lieu ressource pour la documentation et un espace de travail. Elle fréquente la BU dans un but bien précis, et n'a pas vraiment le temps pour le loisir, les expositions et les tables thématiques.

Elle apprécie les ouvertures en soirée, et y a eu recours lorsqu'elle était en stage toute la semaine jusqu'à 18h.

Elle n'est pas gênée par le bruit, mais reste rarement travailler sur place (incompatibilité des horaires, manque de confort et besoin de solitude).

- **Usager 11**  
*Entretien le 9 juin 2008, durée 27 minutes.*  
*Etudiante de 25 ans en Master Lettres modernes, à Reims depuis le niveau L1.*

Le Master 2 suppose beaucoup de recherches : c'est donc une grande utilisatrice de la BU : tous les services (collections, espaces de travail, catalogue, PEB...), toutes les périodes (dont le samedi et les vacances), et séjour long.

Sait utiliser la BU, sentiment de maîtrise.

Se contente du niveau où se trouve sa discipline.

Elle voit la BU comme un lieu de travail dans le cadre des études mais aussi de culture en général (ouverture à d'autres domaines par le biais des expositions et des tables

thématiques). La BU est aussi un lieu de vie et d'échanges ; en conséquence, elle est parfois gênée par le bruit.

Elle consulte peu Internet car elle dispose d'une connexion chez elle. Elle s'en sert surtout pour les bases de données, et en tout cas elle privilégie une consultation de travail.

- **Usager 12**

*Entretien le 9 juin 2008, durée 25 minutes.*

*Etudiante de 28 ans en Licence LEA, n'a pas fait toutes ses études à Reims.*

Cette étudiante emprunte peu car elle trouve la durée du prêt trop courte : elle achète elle-même les ouvrages dont elle a besoin. La BU est ainsi pour elle un lieu ressource, où elle peut consulter les ouvrages avant de les acheter.

La BU est un lieu de travail : un espace de travail et de recherches documentaires.

Elle formule beaucoup de remarques et fait des suggestions, mais pas seulement en fonction de ses propres besoins : elle parle souvent au nom des autres, de ceux qui en auraient besoin.

- **Usager 13**

*Entretien le 10 juin 2008, durée 16 minutes.*

*Etudiante de 25 ans en Doctorat Droit, à Reims depuis le niveau L1.*

Elle vient seule, pour la documentation, et évite de rester travailler à cause du bruit. Mis à part le bruit, elle trouve que c'est un endroit agréable pour travailler.

Elle cherche plutôt ses documents au hasard dans les rayons.

Pour elle, le personnel aux bureaux de renseignements a principalement une fonction de surveillance et de maintien du silence.

- **Usager 14**

*Entretien le 10 juin 2008, durée 15 minutes.*

*Etudiante de 19 ans en Licence Droit, à Reims depuis le niveau L1.*

Pour elle, la BU est à la fois un lieu de travail et un lieu de sociabilités. C'est aussi un lieu culturel central sur le campus.

Lorsqu'elle travaille à la BU, c'est avec ses propres documents (cours). Les documents de la BU, elle les emprunte. Pour trouver des documents, elle utilise le catalogue pour trouver la cote générale d'un thème, puis cherche ses ouvrages directement dans le rayon.

Elle n'est pas vraiment gênée par le bruit, mais pour les révisions des partiels, elle préfère travailler chez elle. La BU est un lieu social, où l'on retrouve des amis, car c'est le plus agréable du campus ; c qui n'est pas toujours propice au travail : chez soi, elle est moins tentée (discussions).

Elle s'arrête généralement aux tables thématiques et aux expositions, pour regarder. La BU centralise les informations culturelles.

Elle fréquente une BM pour le loisir.

- **Usager 15**

*Entretien le 10 juin 2008, durée 37 minutes.*

*Etudiante de 27 ans en Doctorat Lettres modernes, n'a pas fait toutes ses études à Reims.*

Pour cette étudiante roumaine, la BU est un lieu de travail et de découvertes intellectuelles. Mais elle a besoin de travailler en silence, et trouve la BU trop bruyante. Il n'existe pas d'espace où travailler vraiment en silence.

Elle a aussi des usages non documentaires de la BU (littérature, audiovisuel).

- **Usager 16**

*Entretien le 11 juin 2008, durée 54 minutes.*

*Étudiant de 23 ans en Master Droit, à Reims depuis le niveau L1.*

Cet étudiant est très satisfait de la BU, une BU très bien faite qui lui a permis de réussir ses études. Il n'a pas éprouvé le besoin d'aller étudier à Paris, justement en grande partie grâce à la BU : il avait en effet à Reims tout ce dont il avait besoin pour réussir ses études. Mais à son avis, la BU est insuffisamment exploitée par la majorité des étudiants.

C'est un usager bien informé, curieux et observateur. Il utilise l'ensemble des ressources de la BU : documentation pour l'actualité et la culture G, documentation pour les études, cadre de travail, bases de données, et un usage plus marginal des collections de loisir.

- **Usager 17**

*Entretien le 11 juin 2008, durée 35 minutes.*

*Étudiante de 21 ans en Licence Droit, à Reims depuis le niveau L1.*

La BU a pour elle une place importante dans la vie d'un étudiant. Elle offre de bonnes conditions de travail, et un lieu de vie sur le campus.

Elle a un usage plutôt documentaire de la BU, lié aux études. Elle travaille fréquemment sur place, et recherche la tranquillité : les périodes (le matin et le soir sont plus calmes), et l'endroit où elle s'installe

La BU permet de s'aérer, de sortir de chez soi, et de disposer d'un lieu neutre, sans superflu. C'est plus facile d'y travailler car il y a une ambiance de travail (même si c'est parfois un peu bruyant) et c'est un lieu neutre, sans affaires personnelles.

Elle utilise l'emprunt surtout pour compléter ses cours, quand elle ne comprend pas quelque chose ou qu'elle a un doute sur les notes prises en cours.

En revanche, elle manque de temps pour les collections de loisir.

## 9 - Conceptions de la BU

« Si vous deviez résumer ce que représente pour vous la BU... Vous diriez quoi ? »

| Usager | Travail  | Travail, culture et sociabilité   |
|--------|--|---|
| 1      | « Le travail sans... sans la distraction je dirais. Je viens vraiment ici pour travailler et pour pas... « tiens je vais aller faire un petit tour sur Internet, ou je vais regarder la télé », ou autre chose. C'est vraiment pour... me mettre des œillères et travailler. »                               |   |
| 2      | « C'est... un outil indispensable pour faire ses études, pour... tous les documents dont on a besoin, parce que c'est impossible de... de faire ses études sans... sans recourir à un minimum de... de... de livres et... et un passage indispensable quand on... quand on fait des études à l'université. » |   |
| 3      | « Travail et révisions »   |   |
| 4      | « Travail, accès aux livres, accès à l'ordinateur... En fait c'est un enrichissement, je dirais. Un enrichissement, ouais, pour le travail. »  |   |
| 5      | « c'est un endroit très agréable de travail, avec des gens compétents », « C'est une très belle bibliothèque. On l'attendait depuis longtemps ! »  |   |
| 6      |  | « C'est une lieu où on peut se recourir quand il faut étudier, quand il faut passer le temps libre entre les cours »  |
| 7      | « Où on peut consulter les ouvrages »  |   |
| 8      | « Que c'est un endroit convivial, même si ça devrait pas l'être, où on peut vraiment travailler librement », « C'est le travail, on va dire »  |   |
| 9      |  | « Ca représente avant tout un lieu de travail, vu que c'est la fonction principale... Ca représente, comme je vous ai dit, un lieu de vie, qu'on rencontre beaucoup de monde quoi, on fait des connaissances, c'est là qu'on... c'est un lieu de relations sociales quoi... on peut tisser des... des liens quoi, des amitiés, des connaissances... Pour moi c'est là que... c'est là que se forment les... |

|    |   |  |
|----|---|--|
|    |   | les amitiés qui n'existent pas en-dehors... en-dehors de la même classe, de la même section [...]. C'est là qu'on peut rencontrer des nouveaux amis quoi pour moi. Parce que la cafétéria comme je vous ai dit, j'y vais pas souvent, alors ici, ouais, c'est... c'est ça quoi. Souvent quand on travaille, ou quand on cherche des livres, quelques fois on demande, pis après on cause, ou quand on connaît quelqu'un qui est avec des autres personnes, et pis, forcément on cause aux autres personnes, on parle aux autres personnes. [...] Pis un lieu... un lieu... d'aide, quoi. On peut emprunter, et tout ça. Pis un lieu, un lieu aussi de loisir quoi, parce que ceux qu'ont pas l'ordinateur chez eux, Internet, ils vont ici quoi. Pour chercher des infos, ou même pour... pour voir... Je crois qu'y en a qui ont des... y vont sur MSN un truc comme ça... parce que vu qu'ils ont pas ça chez eux... » |
| 10 | « Recherches documentaires et... Pour moi c'est ça une BU, c'est un lieu de... de... de recherche documentaire. Et puis aussi un lieu... certainement... de... comment on va dire ça... Je vais dire que c'est un lieu où effectivement on peut trouver les documents qu'on cherche, mais en même temps aussi où on peut se réfugier entre guillemets pour travailler, voilà, c'est... C'est comme ça que je le vois. » |  |
| 11 |   | « ça représente bien ce qu'est pour moi le campus universitaire, c'est-à-dire d'abord un lieu d'études et de travail, mais du coup aussi un lieu de vie, d'échanges, et de... comment dire... d'obtenir des connaissances qui sont pas uniquement celles des études en fait. Qui peuvent être culturelles, comme les expositions qui sont faites, aussi bien dans la petite salle là que dans le hall »  |
| 12 |   | « Je dirais que c'est un espace de travail et un accès à la culture »  |
| 13 | « Bah c'est du temps passé à rechercher, ouais, ça me fait penser à la recherche quand je pense à la BU »   |  |
| 14 |   | « Bah je crois qu'on a dit lieu de rencontres, lieu d'études... Bah ce qui est important aussi c'est aussi un lien avec les autres étudiants, parce que... Oui ce qui est important c'est les panneaux par exemple à l'entrée, avec toutes les affiches des spectacles, à droite à gauche... Sur le petit ... sur le petit mur là aussi, juste avant d'entrer  |

|    |  |  |
|----|--|--|
|    |  | dans la bibliothèque, y a tout le temps plein de... plein de tracts »  |
| 15 | « recherche »  | « C'est un endroit où je trouve en général ce que je cherche. Et c'est un endroit qui me permet aussi de faire des trouvailles, enfin de... trouver des choses qui développent l'imagination et l'esprit en général. Je veux dire : j'aime bien me balader par exemple au pôle rose, et trouver comme ça des ouvrages, tiens, ça c'est intéressant » |
| 16 | -  | -  |
| 17 | « Je pense que c'est un élément pour... enfin, pour moi, après c'est vrai que y en a qui mettent jamais les pieds à la BU, mais pour moi c'est un élément complémentaire dans la formation d'étudiant en fait. C'est vraiment un élément important, essentiel. Parce que c'est vrai que j'achète rarement les livres [...]. Déjà au niveau financier, c'est une source d'information, et c'est l'ambiance quoi, l'accès à tout » |  |

## 10 - Un entretien rédigé

**Usager 1- Etudiante en Master Sciences Sociales (AES) – 04/06/2008, 11h20-12h55 (36 minutes)**

Profil : féminin, née 1984, bac ES, projet d'études et professionnel : doctorat pour être enseignant chercheur, parent retraité, vécu dans les Ardennes pendant l'enfance, toutes études à Reims.

*Pouvez-vous me raconter votre dernière visite à la BU ?*

Euh bah c'était y a dix minutes ! [rire] Bah en fait je cherchais deux bouquins... euh, un qui était emprunté donc que j'ai pas pu avoir, et l'autre que j'avais déjà emprunté, et c'était pour me rappeler des choses qu'y avait dedans, juste pour regarder vite fait ce qu'y avait dedans. Donc euh voilà.

*D'accord. Est-ce que c'est... donc, vous avez recherché des ouvrages, est-ce que c'est une activité habituelle ?*

Oui oui. Parce que moi à chaque fois que je viens, je recherche un ouvrage ou quelque chose.

*D'accord. Vous venez pour ça, en général.*

Oui.

*Et au cours de cette dernière visite, est-ce qu'il y a des choses qui vous ont posé problème, qui vous ont satisfaite ?*

Oui, en fait, j'ai posé problème parce que j'ai pas vu que l'ouvrage était emprunté, donc je me suis mis à sa recherche, et une fois arrivée devant le rayonnage, je fais « Oup ! il est peut-être emprunté... ». Là j'ai été vérifier, et je l'ai vu, en fait, il est bien emprunté. En fait j'ai perdu cinq minutes pour rien quoi, mais bon. C'est de ma faute, j'ai pas bien fait attention.

*Donc en fait vous aviez cherché sur le catalogue...*

Oui.

*Oui, et vous n'aviez pas...*

J'avais pas vu que c'était emprunté.

*Parce que c'était... vous n'aviez pas fait attention... ?*

Non, parce qu'en fait je fais toujours attention à la cote, l'emprunt, c'est à côté, mais c'est vrai que c'est pas forcément évident à voir, faut regarder, et j'ai pas pensé à regarder.

*D'accord. Et ça vous est arrivé d'autres fois, ce genre de... ?*

Oh, ça m'est arrivé une fois ou deux, oui.

*Au niveau de l'ambiance dans la bibliothèque... Pour vous, qu'est-ce que c'est comme lieu : est-ce que c'est un lieu qui incite au travail, un lieu de vie... ?*

Incitatif au travail, oui. Mais des fois un peu oppressant. C'est vrai que quand on sort on fait : « pffou ». Quand on y passe la matinée, ou même la journée, à la fin ça devient un peu lourd... euh... sinon, sur la salle de presse, c'est pas forcément évident à travailler dedans, ne serait-ce que pour les articles, c'est pas surveillé du tout, euh... L'autre jour j'y étais, y avait des fous rires, y en avait qui chantaient, je crois, même. Donc c'est pas forcément agréable ! Euh, sinon, ça va.

*Dans cette salle, les étudiants...*

Ils se défoulent on va dire !

*D'accord. Et les autres personnes ne disent rien à côté ?*

Bah non ! [ton d'évidence]

*Vous disiez que vous sentiez la bibliothèque oppressante ?*

Oui. Quand on ressort. Quand on est dedans et qu'on travaille, ça va. Mais quand on ressort on... y a... Je sais pas, ça doit être tout le travail qui, qui évacue, ou l'atmosphère qui est quand même, il fait quand même chaud dans la bibliothèque, et quand on travaille, tout ça, à la fin, on est quand même content de sortir ! Voilà.

*Donc ça serait plus au niveau de la chaleur ?*

La chaleur...

*Ou il y a d'autres raisons ?*

Non, non, c'est... je sais pas, c'est l'impression quand on ressort, ou peut-être parce qu'on a beaucoup travaillé justement, que quand on ressort on a la tête fatiguée, on... on est pas forcément bien. Qui fait que quand on ressort, on a cette impression-là.

*D'accord. Est-ce que vous avez un espace privilégié dans la bibliothèque ?*

Oui ! Toujours, je vais toujours au même endroit, c'est à côté des appareils pour les malvoyants. Je vais toujours là, je sais pas pourquoi, c'est...

*Vous ne savez pas pourquoi...*

Non, c'est là-bas que je vais, et pis je vais travailler là-bas.

*Est-ce que c'est la première fois que vous y êtes allée, vous y êtes restée... ?*

Euh, je sais pas...

*Vous pouvez peut-être trouver des raisons ?*

Bah un parce que la... la table a une prise pour l'ordinateur. Ensuite... deux, parce que c'est quand même dans un coin assez reculé et donc y a pas trop de passage. Je suis à côté des quotidiens économiques. Enfin des... des... de la presse économique. Et ensuite parce que j'ai quand même une vue dégagée sur l'ensemble de la bibliothèque. Je pense que c'est ça.

*D'accord. Vous parliez de calme. Est-ce que vous trouvez en général que la bibliothèque est calme... ?*

Oui. Oh oui oui oui.

*... vous parliez de passage...*

Euh... bah c'est sûr que si je me mets au niveau des ordinateurs, je vais avoir les escaliers, je vais avoir les gens qui passent d'un rayon à l'autre. Que là comme je suis quand même dans le coin, tranquille...

*... sur le côté...*

Voilà.

*D'accord. Vous souvenez-vous de votre première visite à la bibliothèque, des impressions que vous avez eues ?*

Oui oui oui ! Je m'en souviens parce qu'en fait comme j'ai connu l'ancienne bibliothèque, après, la récente, j'ai fait « waouh » parce que c'était vraiment beaucoup plus lumineux. Ca c'était vraiment très agréable, surtout quand on lit. Euh... j'ai aussi apprécié les petites lampes qu'y avait, parce que ça rajoute encore de la luminosité, que l'autre c'était vraiment très très sombre et euh... on a vraiment l'impression d'espace en plus comme c'est beaucoup... très dégagé, très ensoleillé, c'était vraiment très agréable. Donc euh... une bonne impression dans l'ensemble ! A part l'entrée et la sortie. Ca c'était très désagréable.

*Comment ça ?*

Parce qu'il y a une porte pour l'entrée, et une autre porte pour la sortie. Sur le coup, vraiment, j'ai pas aimé. Ah, et les toilettes sont dehors. Ca aussi c'est très désagréable. A part ça, ça allait.

*Donc le fait de devoir faire le tour... pour sortir...*

Oui. Bon, maintenant, on a pris l'habitude, ça va, mais... sur le coup, vraiment, ça nous avait paru vraiment absurde.

*Est-ce qu'il y a d'autres choses, comme ça, qui vous ont frappée, à l'ouverture ?*

Les toilettes, justement, qu'il faut sortir pour aller aux toilettes. Ca c'est vraiment... très gênant. La salle de presse qui est à l'intérieur, c'est-à-dire qu'il faut entrer dans la bibliothèque, aller dans la salle de presse, et quand on veut ressortir faut refaire tout le tour pour sortir. Ca aussi c'était... bizarre. Sinon... Ah, les ordinateurs aussi, on avait été bien surpris quand on les avait vus. Parce que... de passer d'une dizaine d'ordinateurs sur l'ancienne bibliothèque, qui n'étaient jamais libres bien évidemment, à là, où y en a quand même je crois quatre-vingt en tout. C'est... on a été bien surpris. On était bien contents d'ailleurs.

*D'accord. Donc ça c'était plutôt des côtés positifs : la lumière et les ordinateurs.*

Ouais.

*Vous ne voyez pas autre chose qui vous a frappée ?*

Euh non, non non... Peut-être les tables qui étaient plus grandes... les élèves qui étaient plus dans une salle, qu'avant on était très dispersés dans l'ancienne, c'était vraiment des petits coins... où trois quatre étudiants se mettaient et pis travaillaient ensemble. Et... y avait aussi moins de bruit. Dans l'autre, on avait toujours une impression de brouhaha, surtout quand on était au rez-de-chaussée, c'était vraiment très désagréable. Je crois que celle-ci est quand même meilleure pour une ambiance pour travailler.

*Dans l'ensemble, vous trouvez que c'est calme dans la bibliothèque ?*

Oui, oui oui, très.

*Le repérage... est-ce que vous vous repérez facilement dans la bibliothèque, au niveau des services, des rayons... ?*

D'accord. Alors les premiers jours, j'avoue, j'ai eu du mal. Mais là, ça va, je commence à comprendre... surtout depuis qu'ils ont mis en fait dans le catalogue les lieux où trouver les livres : pôle jaune, pôle vert... On perd moins de temps, bah on y va... et, non, sinon ça va. Pour les services de la bibliothèque, bah je connais les principaux. Donc, euh, oui.

*Qu'est-ce que vous connaissez comme service ?*

Le service Information, pour demander un livre qui est en... en stock. Je sais plus comment ça s'appelle. Et les services du prêt entre bibliothèques, aussi. Très cher entre parenthèses. Mais bon... [rire] Mais bon, trois euros cinquante pour même pas cinquante pages, c'est cher sur une bourse étudiante. Du coup, ce qui me fait hésiter entre... quand je veux emprunter quelque chose, je me demande : « Est-ce que vraiment j'en ai besoin ? ». Ce qui fait que parfois je passe à côté de certaines choses. Mais bon. Sinon... non, je me repère bien dans la bibliothèque... Les catalogues de la bibliothèque, ils sont bien... y en a assez, suffisamment... Non, a priori c'est bien !

*Et donc, vous parlez des catalogues informatiques, comment vous faites votre recherche sur le catalogue ?*

Euh... alors, ça dépend ce que je recherche, si je veux vraiment chercher sur un thème précis, pour faire une étude dessus bah je tape deux trois mots pis je fais une recherche... sinon je peux faire une recherche par auteur, une recherche par auteur par ordre alphabétique, là j'ai cherché récemment... sinon, une recherche avancée... Sinon, j'ai une petite critique sur le catalogue, parce qu'en fait on a les... on a les cotes où trouver, on a quelques thèmes, mais on sait pas ce qu'il y a dans l'ouvrage. Ce qui fait que parfois je note quatre ou cinq ouvrages, dont le titre paraît intéressant, je vais les chercher, et pis... bon, moi je passe de l'éco à la socio, au droit... ce qui fait que parfois je fais le tour de la BU et pis finalement sur les cinq ouvrages y en a qu'un qui va

m'intéresser vraiment. Donc ce serait bien, je sais pas de mettre peut-être dans le catalogue un petit résumé de l'ouvrage, ou quelque chose comme ça.

*D'accord, donc il manque une notice...*

Voilà, vraiment quelque chose d'explicatif : qu'est-ce que c'est que l'ouvrage.

*D'accord. Les mots-clés ne sont pas suffisants.*

Non. Non non.

*D'accord. Justement, vous semblez maîtriser le catalogue – Oui – est-ce que vous avez suivi une formation à la recherche documentaire ?*

Alors, j'en ai suivie, mais après avoir appris à le maîtriser en fait. Parce que... là j'en ai suivi une cette année parce que je suis en Master 2 Recherche et que ça pouvait être intéressant, euh bah j'ai appris deux trois petits trucs mais la plupart je les maîtrisais. Ah, et aussi pour ce qui est du catalogue, qu'est-ce que je voulais dire... Oui, quand... parfois j'ai vu qu'y avait un ouvrage en commode... en comm... commande, en commande, qui m'intéressait, et je l'ai mis dans mon cartable, mais on peut pas savoir quand est-ce qu'il est plus en commande, quand est-ce qu'il est arrivé. Donc, je sais pas, ce serait peut-être bien d'envoyer un mail à la personne qui est intéressée par cet ouvrage, pour dire qu'il est arrivé.

*D'accord, donc, selon vous, il n'y a pas de possibilité de réserver l'ouvrage...*

En commode, nan. ... En co-mMAN-DE. Pourquoi je dis commode ? [rire] Excusez-moi !

*C'était un ouvrage... ce cas précis, c'était un ouvrage que vous aviez demandé à acheter ?*

Non. Non non. C'est deux trois... Bah j'ai fait une recherche récemment sur... sur les ouvrages, et... ça m'intéresse dans le cadre de mon mémoire, et j'ai voulu réserver, j'ai fait « mince, c'est en co... c'est en commande ». Donc j'ai pas pu. Je fais bon, c'est tout, on va attendre qu'il arrive. Là encore, j'ai fait une recherche y a dix minutes dessus, y en avait un aussi qui m'intéressait, mais qu'était en commande aussi.

*Et, donc, ce n'était pas indiqué « Réserver l'exemplaire » à côté ?*

Impossible, non.

*D'accord.*

Je crois que j'avais essayé y a quelques temps mais c'était pas possible pour les... pour ce type d'ouvrage.

*Est-ce que vous avez déjà pensé à demander à un bibliothécaire si c'était possible de le réserver... ?*

Non, j'y ai pas pensé. En fait je viens d'y penser y a un instant, et comme j'étais pressée parce que je devais vous voir, j'ai pas... Mais c'est vrai que j'ai pas forcément le réflexe d'aller demander à quelqu'un pour... pour m'aider.

*D'accord. Pourquoi, vous pensez que vous pouvez vous débrouiller toute seule, ou qu'ils ne pourront pas répondre... ?*

Je pense que je peux me débrouiller toute seule et voilà, c'est tout, j'attendrai qu'il soit... qu'il arrive...

*Vous ne pensez pas que ça pourrait accélérer les choses de demander ?*

Non. Je sais pas. J'ai pas le réflexe, j'ai pas... je vais pas me dire « je vais aller demander à quelqu'un qui pourra m'aider » ou...

*Justement, le personnel qui est en service public, comment vous le voyez, est-ce que vous vous adressez à lui parfois pour certaines choses, est-ce que vous savez ce que vous pouvez lui demander ?*

Euh... Je sais que quand j'ai eu justement le... enfin j'ai eu un... comment ça s'appelle déjà ? Pour euh... Oh ! j'arrive plus à trouver le mot. ... On va dire l'éducation pour les... pour se servir des bases de données de la bibliothèque, tout ça...

*La formation ?*

Voilà, merci. La formation. Il nous a dit quand on était là qu'on pouvait leur demander pour certaines choses, tout ça, justement, pour rechercher sur des bases de données, faire des recherches... Je sais qu'on pouvait faire ça, mais, comme j'en ai jamais eu besoin et que j'avais déjà fait une partie de la recherche, après c'est vraiment de la recherche pointue sur un certain type, jamais eu besoin... J'ai demandé pour un prêt entre bibliothèques... En fait j'ai eu recours à deux prêts entre bibliothèques : un sur Internet, et le deuxième que j'ai demandé... directement... Sinon... quand y a un problème avec les imprimantes je vais voir la dame du... de l'Information, ça c'est assez régulier. Mais sinon... Ou pour retirer un ouvrage qui est en stock. Vraiment le strict nécessaire.

*D'accord. Est-ce que vous connaissez par contre le rôle du bibliothécaire qui est au bureau d'information ? Est-ce que vous savez, vous connaissez ce qu'on peut lui demander ?*

Non. Pas du tout.

*Vous n'avez pas d'information dessus ?*

Non. Je vais la voir quand je sais pas à qui m'adresser ou quand j'ai quelque chose de général, mais...

*Pour vous, ces bibliothécaires qui sont en poste, à l'information, est-ce que pour vous ils se rapprochent plus des secrétaires, des surveillants, de gardiens des livres, d'enseignants, de tuteurs ou moniteurs... ?*

Surveillants, certainement, puisque si y a trop de bruit ils le font remarquer, mais bon ça c'est rare quand même... Peut-être plus du rôle des tuteurs, dans le sens où peut-être qu'ils vont aider à une recherche ou quelque chose mais euh... Je fais que supposer.

*Vous parliez de formation... Dans les premières années de votre cursus, vous étiez à Reims ?*

Oui.

*Et vous n'aviez pas suivi de formation ? De présentation du catalogue ?*

Euh, la toute première année, mais ça remonte, ça fait quand même y a cinq six ans, j'ai fait une formation, mais bon... c'était un groupe d'une trentaine de personnes en fait on a visité l'ancienne BU, à droite, à gauche, et bon depuis ça a beaucoup changé, je me souviens même plus de ce qu'on avait fait... Enfin si je me souviens qu'on avait visité l'intérieur de la bibliothèque et on avait vu beaucoup d'ouvrages, et je m'étais demandé « Mais pourquoi y a autant d'ouvrages ici, alors que à côté dans les... ceux qui sont disponibles, y en a pas beaucoup ? ». Mais sinon... oui je me souviens même plus ce qui...

*Ce que vous aviez visité, où il y avait beaucoup d'ouvrages, c'était...*

Ca devait être le...

*... la réserve, les magasins... ?*

Sûrement, oui.

*D'accord. Donc c'étaient les ouvrages qui n'étaient pas en accès libre, qu'il fallait aller demander...*

Oui. Je pense que c'était ça. Parce que on était juste passés vite fait pour euh... mais... j'ai supposé ça.

*Et vous aviez eu une présentation du catalogue, ou pas du tout ?*

Ah il me semble que si mais euh... Comme je vous dis c'était l'ancienne bibliothèque, je crois qu'y avait deux ordinateurs pour le catalogue... le catalogue, on l'utilisait jamais quoi. Moi je l'ai utilisé ce catalogue c'était euh... quand... quand la nouvelle bibliothèque a ouverte. Mais dans l'ancienne, pas du tout.

*Et donc vous vous êtes... vous avez appris à vous en servir toute seule en fait...*

Voilà. Sur le tas.

*D'accord. Et au niveau de la formation que vous avez suivie, donc c'était sur les bases de données, récemment ?*

Sur les bases de données oui.

*Est-ce que vous en êtes satisfaite ? Ca vous a apporté quelque chose ?*

Euh... satisfaite oui... Malheureusement on a accès aux bases de données que pratiquement que sur la BU, y en a pas assez disponibles de chez soi. Non mais sinon c'était assez intéressant. Bon le problème c'est que comme on était quatre cinq, c'était bien pour faire du personnalisé, mais comme j'étais un petit peu plus en avance par rapport aux autres, on faisait plus attention aux autres, qu'à moi. Ce qui fait que... je savais à peu près déjà ce qu'on apprenait.

*Vous avez eu le sentiment de perdre un petit peu votre temps.*

Voilà. Un petit peu.

*Mais c'était une formation que vous aviez demandée ?*

Euh, non c'était une enseignante qui nous l'avait proposée.

*D'accord.*

D'ailleurs l'enseignante n'était pas beaucoup plus au courant que nous de ce qui se passait. Peut-être d'ailleurs moins au courant que moi, donc...

*Et est-ce que vous auriez d'autres besoins de formation en bases de données par exemple ? Vous savez que c'est possible d'en demander ?*

Je sais que c'est possible puisque justement elle nous l'avait dit... Un besoin de formation, nan, mais peut-être mettre plus en évidence les bases de données qui sont intéressantes pour mon cursus. Parce que je sais qu'y a un dépliant où y a plusieurs bases de données [inaudible] avec mon cursus, mais à chaque fois que je fais une recherche j'ai l'impression qu'il faut que je fasse une recherche sur deux trois bases de données, avant vraiment de trouver ce qui m'intéresse. Je trouve en fait que c'est pas assez ciblé. Parce que... je vois sociologie-économie, ou économie, ou pluridisciplinaire... je vais peut-être trouver plus souvent mon bonheur dans pluridisciplinaire que dans socio ou économie. C'est... c'est ça en fait qui est assez dangereux dans les bases de données.

*Donc en fait qu'est-ce que vous souhaiteriez que l'on signale sur les dépliants, au niveau des bases de données ?*

Le top du top ce serait une base de données qui ferait une recherche sur toutes les autres bases de données. [rire] Mais bon. Non, je sais pas...

*Vous souhaiteriez qu'on décrive plus précisément...*

Qu'est-ce les ouvr... Oui, et les ouvrages qui sont dans la base de données justement. Parce que parfois je cherche justement quelque chose dans l'ouvrage, et faut que je fasse trois quatre bases de données pour trouver le périodique qui... enfin la base de données qui recense le périodique. Ca m'est arrivé d'ailleurs récemment et je l'ai toujours pas trouvé. Faudra que je le recherche. Non parce que je sais que je l'avais fait chez moi et justement comme y a pas assez de bases de données chez moi, faut que je vienne à la BU et que je fasse une recherche [inaudible].

*Et vous connaissez celles qui sont accessibles à distance ?*

Euh... On nous l'avait donné lors de la formation mais j'ai écrit ça sur un petit papier et je l'ai gardé euh... dans... près de mon portable. Voilà.

*D'accord. ... Quelle est la place de la bibliothèque dans votre emploi du temps en fait ; est-ce que c'est... vous venez parfois exprès pour la bibliothèque, est-ce que c'est une activité choisie, ou pour combler un trou ?*

Alors, ça dépend de l'emploi-du-temps. En fait au premier semestre j'avais beaucoup de cours : je venais ici pour combler les trous, pour travailler tranquillement. Mais depuis janvier... février-mars, on a fini notre... les cours, et là en fait j'ai un semestre libre où

je peux me consacrer entièrement à mon mémoire. Donc depuis le début du semestre je viens tous les lundis, sauf quand c'est fermé, de neuf heures du matin à quatre heures de l'après-midi pour travailler à la bibliothèque, pour m'obliger à travailler en fait. Donc c'est une fois par semaine... à plein temps.

*Et quand vous venez comme ça, vous travaillez sur quel type de documents... des documents de la bibliothèque, des cours que vous avez... ?*

Les cours, nan parce que les cours c'est fini, donc là c'est vraiment sur la bibliothèque. Soit des ouvrages que j'ai déjà empruntés, soit... récemment j'ai travaillé sur des périodiques parce que je pouvais pas les emprunter donc j'étais obligée de travailler dessus. Ca peut être des articles que j'ai trouvés sur Internet, c'est... c'est souvent ce dont j'ai besoin de travailler sur le coup.

*D'accord, donc c'est surtout pour trouver un cadre de travail – Voilà – où vous n'avez pas de distraction...*

Tout à fait. C'est ça.

*D'accord. J'aimerais savoir aussi comment vous percevez la bibliothèque par rapport à l'ensemble de l'université, par rapport aux autres services qui sont présents sur le campus par exemple...*

D'accord. Alors, on va dire... Ne serait-ce que question bâtiments, ça semble beaucoup plus beau, moderne. Ne serait-ce que la peinture qui s'effrite pas, c'est déjà un peu plus agréable... Euh, sinon... Plus accessible aussi, ne serait-ce que les ordinateurs sur... La plupart des gens viennent à la bibliothèque parce que c'est... c'est mieux pour travailler.

*Il y a d'autres ordinateurs sur le campus ?*

Oui, oui oui. Y en a... Enfin moi je connais que la partie Sciences éco et y a une petite salle de libre accès, mais bon les ordinateurs sont vraiment très lents ; euh quelques programmes bureautiques installés dessus mais bon c'est pas... enfin moi j'ai mon ordinateur portable maintenant ça va, ça fait un moment que j'y suis plus allée. Sinon y a aussi les salles de cours informatiques qui lorsqu'elles ne sont pas usagées, enfin usitées, peuvent être utilisées par les étudiants, mais c'est pas forcément évident de savoir quand est-ce qu'y a pas cours, quand est-ce qu'y a cours, parce ce que des fois y a cours mais on dirait qu'y a pas cours, ou inversement, donc c'est plus simple de venir à la BU à mon sens... Sinon question personnel... c'est plus facile d'en trouver à la bibliothèque qu'ailleurs, parce qu'à part l'accueil étudiant, le reste du personnel c'est pas forcément évident à trouver, c'est pas forcément aimable... même à l'accueil parfois c'est pas...

*Vous trouvez que le personnel de la bibliothèque est plus aimable en général ?*

Personnellement j'ai jamais eu de problème. Alors c'est peut-être parce que je demande gentiment, peut-être parce que je suis tombée sur les bonnes personnes, mais... pour l'instant ça a été, donc j'ai pas à me plaindre. Par contre sur l'ancienne BU, je les trouvais plus... moins aimables. Peut-être justement parce qu'y avait plus de bruit, et ils étaient obligés de faire plus les gendarmes ; là je les trouve plus... plus sympas, on va dire.

*D'accord. Est-ce que pour vous la bibliothèque c'est un service comme par exemple le restaurant universitaire, c'est un... – Non – ou c'est vraiment quelque chose à part... ?*

C'est à part parce que, autant le restaurant universitaire je trouve qu'on peut s'en passer, autant à la fac une bibliothèque c'est indispensable. C'est pour ça que c'était vraiment agréable d'en avoir une nouvelle parce que l'ancienne c'était plus, c'était plus possible. On pouvait pas travailler dedans. Surtout quand je pense à certains élèves qui ont pas forcément des... des moyens ou tout ça, moi au début d'année quand j'avais pas d'ordinateur, bah j'étais contente d'avoir la bibliothèque. Je peux pas, je peux pas me permettre d'acheter des ouvrages comme... Donc j'étais contente d'avoir la

bibliothèque. Même si... même si parfois j'étais obligée d'acheter un ouvrage, qui se trouvait à la bibliothèque, mais qui n'était pas référencé sur le catalogue. Alors c'est... sur le coup j'étais un petit peu énervée, mais bon, c'est tout, c'est pas... euh ... Non la bibliothèque c'est à part, c'est indispensable.

*Mais est-ce que ça fait vraiment partie de l'université, ou c'est pour vous un service qui est à part, qui a son fonctionnement propre ?*

Non. C'est à ... à part.

*A part.*

Oui. Comme un... comme un petit pôle de... En fait j'ai l'impression que chaque bâtiment est un peu... à part. Parce que quand je vois le bâtiment Recherche que j'utilise beaucoup, c'est... je trouve que c'est à part par rapport aux bâtiments, aux coquilles ou aux services d'administration, et encore à part par rapport à la bibliothèque. En fait j'ai l'impression que chaque... c'est un petit univers propre et... c'est pas les mêmes personnes qui les utilisent. Le bâtiment Recherche, on va pas croiser les mêmes personnes que quand on utilise les... les salles 1000, 1200... En général, on met les premières années dans celles-là, et les dernières dans le bâtiment Recherche. Forcément c'est... c'est pas pareil. Pour la bibliothèque bah... [inaudible] Y a toujours le tutorat au fait dans la bibliothèque ou pas ?

*Oui.*

On les voit jamais. Peut-être aussi parce que je suis à l'opposé mais... je sais qu'à un moment ils le... ils le mettaient... C'était agréable mais... personnellement je l'ai jamais utilisé. Mais j'ai connu des personnes qui y travaillaient et... ils disaient qu'ils voyaient personne non plus. Mais non c'est vrai que c'est un monde à part, ça permet aux étudiants de se retrouver entre eux... De travailler tranquillement... Et... bon moi ça va j'ai la chance d'avoir un appartement assez tranquille, mais quand je pense à tous ceux qui sont en résidence universitaire, tout ça, c'est pas forcément agréable de travailler pour eux là-bas. Et c'est vrai que c'est pas mal la bibliothèque qui ferme à huit heures du soir.

*Oui... vous trouvez ça bien...*

Oui. Bon, moi, pareil, je l'utilise pas parce que là, je suis partie avant mais... je pense que d'autres personnes, c'est bien pour elles.

*Est-ce que vous utilisez parfois les salles de travail en groupe ?*

J'ai utilisé à deux trois reprises... Là c'est plutôt du travail individuel que je fais donc je vais pas les utiliser... Mais c'est vrai que c'était quand même bien agréable par rapport... toujours à l'ancienne, parce que quand, à l'époque c'était... ils se mettaient en trois quatre petits comités, pis... beaucoup de bruit. Toujours. Là bon ils sont dans leur coin, ils sont enfermés, ils peuvent discuter, ils peuvent faire ce qu'ils veulent et... ça gêne personne. Et c'est pas mal ce que j'ai vu, y a des tableaux et tout... Pour écrire ça c'est vraiment très... agréable. Ça permet de travailler un exposé ou quoi que ce soit. Euh... Limite ce serait... il pourrait peut-être y en avoir un petit peu plus. Parce que j'ai vu les réservations apparemment c'est une semaine à l'avance. Et limite des salles de groupe, mais individuelles. Parce que moi si je pouvais avoir une petite salle comme ça rien que pour moi pour travailler je serais... je serais vachement bien dedans.

*Et ça vous apporterait quoi par rapport à travailler dans le reste de la bibliothèque ?*

Euh... Ça m'apporterait que je pourrais laisser mon ordinateur portable en fermant la clé dedans et après pour aller chercher des bouquins, ce que je peux pas faire, parce que les bouquins je les prends à l'entrée, ou à la fin. Une fois que l'ordinateur est posé, je... je peux plus bouger. Et après bah... y a pas beaucoup de bruit dans la bibliothèque, mais on... si j'avais une salle, y en aurait encore moins.

*Vous arriveriez mieux à vous concentrer ?*

Bon, en même temps, je vais pas dire que le bruit me gêne, parce qu'en général quand je suis sur l'ordinateur, je mets mes écouteurs, je mets un peu de musique et je suis tranquille. Mais bon c'est vrai que des fois y a des gens qui s'assoient à côté de nous alors qu'on a pas forcément envie, ou quoi. C'est quand même un petit peu plus agréable. Surtout quand y a des gens qui viennent, qui s'installent, qui après repartent, reviennent, s'installent... bah c'est... on est obligé de lever la tête et de se... de se distraire. Bon et pis voilà.

*Est-ce que vous avez remarqué les tables de présentation thématiques qui...*

Oui. Oui oui.

*Est-ce que vous vous y arrêtez parfois...*

Quand le sujet m'intéresse, mais ça a rarement été le cas jusqu'à présent. Donc... je me suis pratiquement jamais arrêtée, je crois une fois. J'attendais quelqu'un donc je me suis arrêtée, j'ai regardé.

*D'accord. Et le sujet qui vous intéresserait... ce serait par rapport à vos études, ou des thèmes autres... ?*

Ou des thèmes autres d'actualité qui peuvent être intéressants, mais... jusqu'à présent...

*Ce serait plutôt en rapport avec vos études.*

Avec les études ou avec vraiment quelque chose d'actualité qui... qui m'intéresse ou...

*Ou pour vous montrer des ouvrages que vous n'auriez pas trouvés toute seule...*

Voilà. Ça pourrait être intéressant.

*D'accord. Tout ce qui était... il y a eu par exemple des tables sur les méthodes de langue, sur la méthodologie ça ne vous intéressait pas ?*

Non. Alors méthodologie c'est bon j'ai assimilé. Euh... Pour ce qui est des langues non plus, j'en ai aucune utilité et c'est pas vraiment un domaine qui m'intéresse donc...

*D'accord.*

Mais bon ça peut intéresser d'autres personnes donc je vais pas... je vais pas dire que c'est pas bien.

*Et par exemple l'été dernier je ne sais pas si vous aviez vu, il y avait une table sur les coups de cœur des bibliothécaires...*

Oui, j'avais regardé.

*Ca... Ce genre de thème autre, en dehors des études...*

Oui. Ca c'est intéressant parce que ça permet de découvrir d'autres choses qu'on ne connaît pas. Mais bon j'ai regardé et pis... Comme y avait rien qui m'intéressait non plus dans les coups de cœur j'ai... j'ai passé à autre chose.

*Au niveau de votre pratique en fait de travail, est-ce que vous photocopiez parfois – Oui – des articles ou des ouvrages...*

Oui oui, obligée.

*Qu'est-ce que vous photocopiez, pourquoi ?*

Alors... J'ai photocopié des ouvrages ou des périodiques parce que y avait un tableau ou un graphique qui m'intéressait, j'ai photocopié la moitié d'un périodique je crois une fois parce que justement on peut pas l'emprunter et que j'en avais besoin pour travailler et que je pourrais pas revenir à la bibliothèque pendant un petit moment donc j'ai photocopié... et pis j'ai photocopié les pages qui m'intéressaient par rapport à mon sujet. Euh... voilà, c'est toujours par rapport à un sujet qui m'intéresse ou dont j'ai besoin.

*Vous photocopiez avant de... d'avoir lu l'article, après ?*

Alors, après quand c'est un tableau ou un graphique qui m'intéresse, avant quand j'ai pas pu travailler dessus à la bibliothèque et que j'en ai besoin et qu'il faut que je l'emmène chez moi.

*D'accord. Donc c'est toujours... Enfin, les articles que vous photocopiez par exemple c'est des articles que vous avez repérés, que des professeurs... dont des professeurs vous ont parlé ?*

Professeurs non, c'est toujours quelque chose pour ma recherche, dont j'ai besoin actuellement parce que j'ai fait une recherche soit sur une base de données, soit sur le catalogue de la BU... et dont j'ai besoin.

*Donc comment vous savez que l'article va vous intéresser, par rapport au titre ou... au résumé... ?*

Par rapport au... Alors c'est le titre, et c'est soit parfois des dossiers qui...

[téléphone]

Donc c'est parfois parce que l'article fait partie d'un dossier du périodique... le périodique... et donc je sais que ça va m'intéresser ; soit parce que j'ai regardé vite fait les titres, les sous-titres, j'ai vu des graphiques, je fais « bon ça, ça peut être intéressant »... Mais en général ça me gêne pas de faire des photocopies, même pour rien, parce que bon ça a pas un coût... faramineux.

*D'accord, donc c'est plutôt des articles en général ou des... de périodiques que vous ne pouvez pas sortir.*

Surtout, ouais. Surtout des articles, parfois dans les ouvrages mais que c'est vraiment parce que y avait un graphique, un tableau ou quelque chose qui m'intéressait et que je pouvais pas retranscrire.

*D'accord. Est-ce que vous lisez tout ce que vous photocopiez, ou ça peut vous arriver de...*

Euh... Maintenant je lis tout ce que je photocopie. Parce que quand même j'ai payé. Mais... c'est vrai qu'y a deux ans, j'avais pas une bonne méthodologie de travail, j'avais fait beaucoup de photocopies d'un coup, et... j'en avais passé beaucoup à la trappe parce que le travail s'amoncelait et que j'avais pas le temps de tout faire.

*Au niveau des livres que vous avez pu emprunter, les derniers livres que vous avez empruntés, vous vous rappelez ce que c'est...*

Oui.

*Est-ce que vous les avez lus, comment avez-vous travaillé dessus ?*

Alors le dernier que j'ai emprunté et que j'ai renouvelé l'emprunt y a pas longtemps, c'était *Le Risque sociologique*... Alors... je lis... enfin, pour travailler dessus, bah je lis un chapitre, je note ce qui m'intéresse, je retape sur ordinateur, et voilà. Pis je fais une petite fiche résumé dessus donc... en gros...

*D'accord. Donc en général vous lisez le livre dans sa totalité...*

Là je l'ai lu en totalité parce que la totalité m'intéressait, bon à part un chapitre peut-être qui était pas intéressant, mais je l'ai quand même lu parce qu'on sait jamais... Sinon parfois c'est juste un chapitre ou une partie dans le livre et dans ce cas-là je lis que ce qui m'intéresse.

*D'accord donc les livres que vous empruntez, en général vous les... vous travaillez dessus.*

Oui.

*Vous ne vous rendez pas compte, une fois chez vous, qu'ils ne vous intéressent plus...*

Ca m'est arrivé mais c'est assez rare. Parce que j'ai pas eu le temps de bien regarder à la bibliothèque... j'ai pas... j'ai pas pu voir ce qu'il y avait dedans ou machin. J'étais assez pressée donc je l'ai emprunté, je me dis, bah, c'est tout, je suis allée le rendre le lendemain ou le surlendemain. Mais en général quand j'emprunte, c'est que j'en ai besoin.

*Quelle est la place de l'emprunt dans vos pratiques, est-ce que vous empruntez beaucoup, vous en avez beaucoup besoin... ?*

Oui, oui oui... Là ça s'est un peu atténué mais à un moment j'empruntais trois quatre ouvrages, par... par visite à la BU on va dire, je le gardais deux semaines, je le rendais, ou je renouvelais... Là j'en ai emprunté qu'un, là je voulais en emprunter un autre qui n'est pas disponible, et donc, je vais déjà finir celui que j'ai, et pis je vais revenir en emprunter, si j'ai besoin.

*En général vous venez tous les combien, est-ce que c'est régulier...*

Toutes les semaines. Sauf quand le lundi c'est fermé ou quand j'ai quelque chose de... d'autre de prévu, mais sinon c'est une fois par semaine, au moins.

*D'accord. Ca peut être plus...*

Ca peut être plus, si j'ai besoin d'un article, ou si j'ai besoin d'un ouvrage, mais euh... Parce que ... je vais dire que je vais aller à... que je vais à... que je vais à l'université, donc je passe à la bibliothèque.

*D'accord. Le lundi par contre vous venez exprès pour – Oui – pour la bibliothèque. Et en fait, d'une façon générale, quand vous venez à la bibliothèque, vous travaillez combien de temps sur... réellement, sur le temps que vous êtes dans la bibliothèque ?*

Euh... Alors voyons voir. On va dire que j'arrive à neuf heures, je m'en vais à onze heures et demie, je reviens à une heure, je repars à quatre heures. Donc ça fait deux heures et demie, quatre heures et demie, cinq heures ?

*D'accord, et donc pendant tout ce temps, vous cherchez des ouvrages, vous travaillez...*

Je travaille. Bon parfois je fais un petit arrêt à l'espace presse, mais je repars assez vite parce que c'est... je... c'est parce que je le supporte pas, et en général on trouve pas le quotidien qu'on veut ou quoi. Et... donc...

*Pourquoi vous ne le trouvez pas, parce qu'il est... ?*

Je sais pas... J'aime bien lire *Le Canard enchaîné*. Alors c'est soit qu'il est déjà emprunté, ou soit qu'on l'a pas remis à sa place, ou... Une fois j'ai même pas pu la... Parce qu'ils mettent... en fait ils mettent une petite affichette, et ils mettent le journal par-dessus. Et j'avais même pas trouvé la petite affichette où y avait *Le Canard enchaîné*. Donc je sais pas. Donc des fois je lis *Les Echos* parce que ça y en a tellement que... personne les lit et donc c'est possible de les lire, mais... Manque de périodiques, quand même.

*Vous trouvez qu'il n'y en a pas suffisamment, qu'ils ne sont pas assez disponibles ?*

Oui. Y en a pas suffisamment, pas disponibles, et c'est mal organisé.

*Mal organisé ?*

Les présentoirs... bon c'est pas une mauvaise idée en soi mais c'est pas forcément pratique après pour retrouver l'endroit où on va le mettre... Et je comprends pas très bien comment ils organisent les... comment ils les mettent en fait. Parce que je sais qu'y avait le... ils mettaient le *Times*, *El Pais*, un journal espagnol, pis après en-dessous ils mettaient *Le Monde* je crois, pis après, à deux pas à côté, on aura *Le Canard enchaîné* ou *L'Humanité*...

*Pour vous c'était pas logique.*

Voilà, je vois pas la logique dans l'organisation. Moi je dis pas qu'y en a pas, mais je la vois pas. Donc, après pour replacer bah on... pour trouver un ouv... un quotidien on perd au moins cinq dix minutes, après pour savoir si...ça se trouve il est pas là, quelqu'un l'a emprunté ou quoi, et... Un seul périodique c'est pas assez quand même il en faudrait peut-être deux au moins de chaque.

*D'accord. Donc autrement au niveau du... de votre consultation d'Internet, est-ce que vous consultez Internet à la bibliothèque, de quelle façon, pourquoi ?*

Oui, quand je viens le lundi, pour... pour mes mails, ou quand je cherche un petit... une définition, ou quand... parfois y a des références bibliographiques dans les textes que je

consulte, pour voir à peu près mais... comme je l'ai chez moi j'en ai pas un réel besoin, c'est vraiment ponctuel parce que j'en ai besoin sur... à l'instant, mais sinon c'est pas...

*D'accord. Et vous l'utilisez surtout sur votre ordinateur ?*

Oui. Comme j'en ai un portable, bah je préfère utiliser le mien que celui de la bibliothèque.

*Vous n'utilisez pas les ordinateurs en Jardin, niveau Jardin...*

Quand j'ai pas le mien, si. Par exemple là je viens de l'utiliser, mais sinon, non.

*D'accord. Au niveau de... de la perception que vous pouvez avoir d'un document qui se trouve sur Internet ou d'un livre, est-ce qu'il y a des différences pour vous... ?*

Si je préfère lire sur Internet ou sur un livre ?

*Là ma question c'était plutôt en fait, est-ce que pour vous il y a une différence de fiabilité par exemple.*

Oui. Ah oui oui. C'est sûr que j'ai pas... Bon je vais utiliser peut-être Wikipédia comme tout le monde, mais je vais aller... il me faut au moins peut-être plus... j'aurai peut-être besoin de deux ou trois sources de plus pour vérifier l'information, du style je sais que je vais lire un livre, y aura peut-être... je l'ai lu dans un livre, bah c'est... c'est vrai quoi. Voilà. C'est peut-être pas forcément la bonne chose à faire, je sais que y en a ils écrivent n'importe quoi dans les livres, c'est pas parce que ça a été publié que c'est forcément vrai, mais j'aurais plutôt tendance à croire ce que dit un livre, que ce que j'ai lu dans un blog ou sur Wikipédia. Après faut aussi voir la source que y a eu sur Internet, évidemment.

*Mais au niveau des sites, enfin, si c'est un site tout à fait officiel...*

Bon par exemple, si je vois un article dans... sur le site de *Le Monde*, bah je sais que c'est pas... c'est quand même une source fiable. Bon si c'est Wikipédia ou le blog d'Untel ou d'Untel, je vais me méfier.

*D'accord. Internet, est-ce que c'est un service ou un support ? Est-ce que... Est-ce que ça vous parle si je vous dis ça ?*

Euh... ça... [silence] Pas facile. [silence] Dans ma recherche, ce serait plutôt un support. Dans la vie courante c'est un service. Donc [rire] je sais pas.

*Est-ce que vous avez déjà utilisé des livres électroniques ? Est-ce que vous savez que cela existe ?*

Oui, oui oui. J'en avais téléchargé un sur le suicide de Durkheim. Bon j'en ai pas eu l'utilité finalement, mais... c'est pas agréable. Je... j'ai du mal à lire un livre électronique... Ça fait mal aux yeux, c'est... c'est dur de lire, et c'est dur de suivre. Je préfère un livre papier.

*D'accord. C'est la même chose pour la lecture d'articles sur Internet, ou...*

L'article ça va encore parce que bon ça c'est... c'est petit, c'est... c'est supportable. Mais quand c'est un livre, qu'après on arrête, qu'on revient ou qu'on... c'est... c'est plus long, il faut... ça demande plus de concentration à mon sens. Donc... Un article je supporte, un livre, non.

*Comment vous aviez été informée de ce service en fait, des livres électroniques ? Vous vous rappelez ?*

Pas du tout. Je sais que j'avais vu... je crois que j'ai dû voir ça sur l'actualité bibliothèque ou sur le bureau étudiant. Un... un des deux. Mais... J'ai vu ça une fois, j'ai fait une petite recherche, j'ai vu *Le Suicide* de Durkheim, sur le coup ça m'a intéressée parce qu'on en avait parlé en cours, donc je l'ai téléchargé mais...

*C'était pour essayer le service ?*

Oui.

*Parce que c'est un ouvrage que vous pourriez... pouviez sans doute trouver...*

Oui oui oui. Je pense qu'on pouvait le trouver à la bibliothèque, mais c'était vraiment pour essayer, et pis je me suis dit, au moins je l'ai comme ça...

*D'accord. Et autrement, est-ce que vous fréquentez d'autres bibliothèques, alors soit d'autres sections de BU, soit une bibliothèque municipale... ?*

Non. Pas du tout.

*Non.*

Non. J'ai déjà pensé à aller à Croix Rouge, pis finalement je suis venue ici pis j'ai toujours pas... épuisé... mon sujet sur cette bibliothèque-là. Donc tant que c'est pas le cas je vais pas aller à...

*D'accord. Vous trouvez que c'est... Pour vous c'est suffisant pour vos recherches.*

Pour l'instant c'est suffisant.

*Si vous deviez en un mot définir ce qu'est pour vous, ce que représente la bibliothèque, la bibliothèque universitaire...*

Un mot ? Pfff...

*Ou en une phrase...*

[réfléchit] Le travail sans... sans la distraction je dirais. Je viens vraiment ici pour travailler et pour pas... « tiens je vais aller faire un petit tour sur Internet, ou je vais regarder la télé », ou autre chose. C'est vraiment pour... me mettre des œillères et travailler.

## 11 - Un exemple d'observation

Divers usages repérés le 26 mai vers 15h au niveau Jardin :

*« 15h10, pôle vert. A la table où se trouvent les lecteurs de microfiches, une étudiante lit des documents photocopiés. Sur la table sont étalés ses surligneurs. Une autre étudiante s'assoit en face d'elle et travaille sur son ordinateur portable en consultant un ouvrage de la bibliothèque.*

*A ma table, au bout, se trouve aussi un étudiant qui lit un document manuscrit. Sur la table est posée une sacoche d'ordinateur portable. L'étudiant n'utilise pas de document de la BU.*

*15h30. Un homme s'installe à ma table avec deux livres. Il regarde la table des matières des deux manuels de gestion/droit social, et semble les comparer. Il se lève en emportant l'un des manuels, laisse l'autre sur la table. Il cherche dans les rayons. Il revient poser trois livres sur la table, et repart en rayons. Il a l'air de chercher sans avoir de référence précise, il arpente plusieurs fois les rayons. Il revient finalement récupérer ses livres, accompagné d'un autre homme, et repart avec lui.*

*16h, pôle jaune. Deux filles viennent reprendre leur place en face de moi. L'une d'elles avait emmené son sac à main (étaient-elles aux toilettes ? parties fumer ?). Elles lisent et surlignent leurs cours. Il reste encore une place où la personne n'est pas revenue. Leurs cours sont sur des copies doubles. L'une surligne en bleu uniquement, mais surligne beaucoup de choses. L'autre surligne de plusieurs couleurs (rose, vert, jaune) et sépare (déchire) les deux feuilles de toutes ses copies doubles. Elles travaillent sur leurs propres documents, même si des livres de la BU sont posés à côté d'elles. »*

## 12 - Exemple de grille de typologie des questions

|  |  |
|--|--|
| <p> BUREAU : HALL / JARDIN / COMM<br/>         DATE :<br/>         PLAGE HORAIRE :</p> <p>① Si 2 lecteurs viennent ensemble poser la même question : compter <b>2 lecteurs</b> mais <b>1 question</b>.<br/>         Si 1 lecteur vient poser plusieurs questions à la suite : compter <b>1 lecteur</b> mais <b>plusieurs questions</b> (autant de bâtons que de questions)</p> | <p><u>NOMBRE DE LECTEURS ET TYPOLOGIE DES QUESTIONS</u></p>                              |
| <p>⊕ <b>Nombre de lecteurs (un bâton par lecteur) →</b></p>  | <p>↓ <b>Nombre de questions posées (un bâton = une question ou une intervention)</b></p> |
| Informations générales sur la bibliothèque : règlement, règles de prêt, horaires...  |  |
| Rens. documentaires : recherche docs sur tel sujet, recherche tel titre... (classer selon le pôle concerné)  | Gris    Bleu    Rouge    Rose    Vert    Orange    Jaune                                 |
| Orientat <sup>o</sup> géographique : services, pôles... (où se trouvent le prêt ? le pôle histoire ? les photocopieurs ?...)   |  |
| Démonstration catalogue  |  |
| Démonstration base de données  |  |
| Réservation des salles de travail en groupe  |  |
| Communication de documents en magasin  |  |
| Postes vidéo   |  |
| Emprunt d'exclus du prêt   |  |
| Photocopieurs et imprimantes (papiers, pannes...)  |  |
| Problèmes sur les postes informatiques   |  |
| Problème d'identification, codes messagerie  |  |
| Réservation de document, PEB, demande d'achat  |  |
| Matériel : feuilles, agrafeuse, stylo...   |  |
| Discipline dans les salles, silence, règlement   |  |

## **13 - Typologie des demandes : tableaux synthétiques**

- **Nombre de questions posées par tranche horaire et par bureau entre le lundi 26 mai 2008 et le samedi 7 juin 2008**

|                            |         | <b>Hall</b> | <b>Jardin</b> | <b>Comm.</b> | <b>Accueil</b> |
|----------------------------|---------|-------------|---------------|--------------|----------------|
| <b>8h-9h</b>               | Min     | 1           | 2             | /            | 7              |
|                            | Max     | 10          | 16            | /            | 28             |
|                            | Moyenne | 5,1         | 6,2           | /            | 15,8           |
| <b>9h-11h</b>              | Min     | 9           | 6             | 4            | 14             |
|                            | Max     | 18          | 18            | 15           | 44             |
|                            | Moyenne | 13,4        | 11,5          | 10,4         | 27,2           |
| <b>11h-13h</b>             | Min     | 10          | 9             | 3            | 19             |
|                            | Max     | 29          | 25            | 18           | 47             |
|                            | Moyenne | 22,2        | 16,9          | 10,2         | 30,4           |
| <b>13h-15h</b>             | Min     | 11          | 4             | 7            | 22             |
|                            | Max     | 29          | 35            | 19           | 52             |
|                            | Moyenne | 18,2        | 15,7          | 11,4         | 34,4           |
| <b>15h-17h</b>             | Min     | 7           | 6             | 3            | 24             |
|                            | Max     | 36          | 29            | 34           | 42             |
|                            | Moyenne | 17          | 16,1          | 13,8         | 32,3           |
| <b>17h-18h30</b>           | Min     | 5           | 4             | 1            | 14             |
|                            | Max     | 24          | 35            | 10           | 38             |
|                            | Moyenne | 11,6        | 9,9           | 6,2          | 21,5           |
| <b>18h30-20h</b>           | Min     | 0           | 0             | /            | 3              |
|                            | Max     | 6           | 6             | /            | 8              |
|                            | Moyenne | 3           | 3,2           | /            | 4,7            |
| <b>8h30-12h30 (samedi)</b> | Min     | 12          | 9             | 9            | 29             |
|                            | Max     | 26          | 17            | 9            | 37             |

*Remarques :*

→ Les moyennes sont arrondies au dixième inférieur ou supérieur le plus proche.

→ La moyenne du samedi n'a pas été calculée car non significative pour deux données seulement.

• **Nombre de questions posées par type et par bureau entre le lundi 26 mai 2008 et le samedi 7 juin 2008**

| RENSEIGNEMENTS   | HALL   | JARDIN  | COMM   | ACCUEIL  |      |
|--|--|---|--|--|------|
| Infos générales sur la BU                                | 42   | 24  | 11   | Université, quartier (hors bibliothèque)                 | 11   |
| Renseignement documentaire                               | 49   | 85  | 26   | Règlement, horaires                                      | 60   |
|  | 13 gris<br>12 jaune<br>7 rose<br>4 vert<br>4 rouge<br>4 orange<br>4 bleu<br>0 magasin<br>1 actualité | 1 gris<br>46 jaune<br>3 rose<br>24 vert<br>1 rouge<br>2 orange<br>0 bleu<br>4 magasin<br>0 actualité<br>4 autre | 1 gris<br>8 jaune<br>0 rose<br>10 vert<br>1 rouge<br>1 orange<br>0 bleu<br>6 autre | Inscription  | 8    |
| Orientation géographique                                 | 34   | 33  | 16   | Orientation géographique                                 | 30   |
| Démonstration catalogue                                  | 8  | 5   | 9  | Retour de document                                       | 1118 |
| Démonstration BDD/annales en ligne                       | 3  | 14  | 7  | Renouvellement de document                               | 76   |
| Réservation salle groupe                                 | 246  | 227   | 8  | Réservation, document réservé, annulation de réservation | 20   |
| Magasin  | 7  | 45  | 273  | Sonnerie portique antiviol                               | 16   |
| Postes vidéos  | 5  | 0   | 0  | Intervention bruit, discipline                           | 48   |
| Emprunt/retour exclus du prêt                            | 76   | 114   | 11   | Activation du compte URCA                                | 0    |
| Photocopieurs, imprimantes                               | 112  | 57  | 21   | Quitus   | 24   |
| Postes informatiques                                     | 34   | 28  | 3  | Procuration d'emprunt                                    | 2    |
| Identification, codes messagerie                         | 19   | 11  | 9  | Réponse par téléphone                                    | 18   |
| Réservation de documents, PEB, suggestion d'achat        | 103  | 9   | 1  | Consultation du compte lecteur                           | 24   |
| Matériel   | 56   | 36  | 29   | Emprunt  | 8    |
| Discipline   | 43   | 37  | 19   | Rendez-vous avec un bibliothécaire                       | 2    |
| Informations générales sur l'université                  | 2  | 0   | 0  | Exposition   | 1    |
| Distribution boules Quiès ?                              | 1  | 0   | 0  | Don de livres  | 1    |
| Sudoc  | 1  | 2   | 0  | Vente ouvrage des PUR                                    | 1    |
| Objets perdus  | 7  | 3   | 1  | Problème ouvrage non rendu                               | 3    |
| Cours en ligne   | 1  | 0   | 0  | Recherche document                                       | 2    |
| Démonstration ressources pédagogiques, annales d'examens | 2  | 8   | 0  | Objets perdus  | 22   |
| Renseignement compte lecteur ou BV                       | 1  | 5   | 2  | Prêt de matériel   | 4    |
| Quitus   | 1  | 1   | 0  | Présentation BDD   | 1    |
| Signalement ouvrage abîmé                                | 1  | 1   | 0  | Dépôt d'affiche, tract                                   | 4    |
| Démonstration renouvellement en ligne                    | 1  | 0   | 0  | Demande d'un document particulier                        | 3    |
| Problème connexion Wifi                                  | 1  | 1   | 0  | Remboursement d'ouvrage                                  | 3    |
| Consigne   | 1  | 1   | 0  | Scanner  | 2    |

|   |   |    |    |   |   |
|---|---|----|----|---|---|
| Remplir un questionnaire pour un TD d'étudiant        | 1 | 2  | 0  | Remplir un questionnaire pour un TD d'étudiant          | 1 |
| Relier un dossier                                     | 1 | 0  | 0  | Casque  | 1 |
| Demande fermeture/ouverture de fenêtre                | 1 | 1  | 1  | Renseignement stage                                     | 2 |
| Modalités consultation mémoires                       | 1 | 0  | 0  | PEB   | 1 |
| Scanner   | 2 | 1  | 0  | Démonstration ressources pédagogiques, annales d'examen | 1 |
| Ouvrage introuvable                                   | 1 | 1  | 0  | Mécontentement lecteur                                  | 2 |
| Retour (de document en magasin)                       | 1 | 1  | 4  | Consigne  | 1 |
| Vidéoprojecteur                                       | 1 | 0  | 0  | Courrier, colis   | 3 |
| Colles (oraux concours)                               | 1 | 0  | 0  | Problème toilettes                                      | 4 |
| Demande de correction d'orthographe                   | 1 | 0  | 0  | Dépôt d'une thèse                                       | 2 |
| Renseignement pour travailler en bibliothèque         | 1 | 0  | 0  | Fonctionnement accès Internet                           | 2 |
| Annales d'examen                                      |   | 10 | 42 | Modification données lecteur                            | 1 |
| Exemplarisation et/ou équipement                      |   | 3  | 0  | Reliure dossier   | 1 |
| Informations sur une autre bibliothèque               |   | 1  | 0  | Visite bibliothèque                                     | 1 |
| <i>Juriscasseur</i> démonté                           |   | 1  | 0  |   |   |
| Lecteur microfiches                                   |   | 1  | 1  |   |   |
| Demande levée de suspension                           |   | 1  | 0  |   |   |
| Prêt  |   | 1  | 0  |   |   |
| Salle enseignants                                     |   | 3  | 0  |   |   |
| Numéro de salle réservée par des amis                 |   |    | 2  |   |   |
| Communication revue professionnelle des bibliothèques |   |    | 1  |   |   |

# Index

---

- Attentes *Voir* Satisfaction
- Autonomie *Voir* Formation
- Comportements *Voir* Usages
- Enquête
  - Entretiens, 29, 33
  - Méthodologie, 18, 21, 27, 28, 30, 31, 32, 47
  - Observation, 31, 32, 33
  - Questionnaire, 17, 28, 33
- Enquête qualitative *Voir* Entretiens, Observation
- Enquête quantitative *Voir* Questionnaire
- Internet *Voir* Informatique
- Prêt *Voir* Emprunt
- Représentations, 29, 45
- Satisfaction, 17, 37, 39, 50
  - Bruit, 39, 51
  - Détente, 53
  - Emprunt, 40, 52
  - Informatique, 40, 52
  - Locaux, 38
- Services
  - Amélioration, 47, 50, 57
  - Catalogue, 23, 37
  - Emprunt, 22, 35, 37, 55
  - Espaces de travail, 26, 38
  - Formation, 54, 55
  - Informatique, 24, 35, 37
  - Loisir, 25, 35, 53
  - Ouvertures en soirée, 26, 33
  - Photocopies, 24
  - Renseignements, 23, 36, 37, 56
  - Salles de travail en groupe, 26
- Usages, 17, 19, 33, 41
  - Consultation sur place, 26, 34, 35, 41, 43
  - Emprunt, 22, 41
  - Fréquentation, 33
  - Loisir, 25, 44, 52
  - Sociabilités, 42, 52
  - Travail, 26, 33, 34, 44, 51
  - Usages interdits, 37