

Institut de Formation des Bibliothécaires

Marie France PALESTRO

Méthodologie à l'enquête pour l'analyse du public étudiant du SCD de Rennes 1

Projet Professionnel Personnel de bibliothécaire : gestion de projet

1998

Sous la direction de Madame Florence Muet, tuteur pédagogique.

Tuteur scientifique

Martine Poulain

Directeur de Médiadix

Tuteur professionnel

Sylvie Fayet

Conservateur au SCD Paris 4

SOMMAIRE

Avant-propos

1 Contexte national.....	1
1.1 L'évaluation.....	1
1.2 L'augmentation du nombre des étudiants	2
1.3 La mutation des bibliothèques universitaires.....	3
1.4 Les moyens des bibliothèques universitaires.....	4
1.5 Le développement des nouvelles technologies	4
 2 Contexte local de Rennes 1.....	 6
2.1 SCD multidisciplinaire.....	6
2.11 <i>La bibliothèque de Droit et de Sciences économiques</i>	7
2.12 <i>La bibliothèque de Santé</i>	7
2.13 <i>La bibliothèque de Sciences et de Philosophie</i>	7
2.2 Les bibliothèques intégrées.....	8
2.3 Les bibliothèques associées.....	8
2.4 Variables locales : données chiffrées.....	8
2.5 Le projet d'établissement.....	12
 3 Etude documentaire des publics de bibliothèque universitaire.....	 12
3.1 Les publics.....	12
3.11 <i>Les étudiants</i>	13
3.12 <i>Les enseignants</i>	15
3.13 <i>Les usagers non universitaires</i>	17
3.2 Quels publics, quels résultats ? synthèse des différentes enquêtes menées dans les bibliothèques universitaires.....	18
 4 La pré-enquête de Rennes 1.....	 23
4.1 Hypothèse.....	27
 5 Que cherche-t-on ou l'objectif de l'enquête ?.....	 27
5.1 Quels enjeux ? synthèse des différentes enquêtes menées dans les bibliothèques universitaires.....	27
5.2 L'image de la bibliothèque et le taux de satisfaction.....	28
5.3 Les besoins des étudiants.....	29
5.4 Les usages des services.....	29

6 Pourquoi une enquête ou sa finalité ?	30
6.1 Quelles finalités ? synthèse des différentes enquêtes menées dans les bibliothèques universitaires	31
6.2 Mieux connaître, mieux faire connaître	32
6.3 Définir une politique	32
6.4 Outil de pilotage	32
7 Méthodologie	33
7.1 Quelle méthodologie ? synthèse des différentes enquêtes menées dans les bibliothèques universitaires	33
7.2 Les choix pour l'enquête de Rennes1	34
7.3 Elaboration de l'outil final	35
7.4 Validation de l'outil final	36
7.5 Le dépouillement	36
8 Les moyens	37
8.1 Les moyens humains	37
8.2 Les moyens techniques	38
8.3 Les moyens financiers	38
8.4 L'évaluation du projet	39
9 conclusion	39
annexes	40
Echéancier	
Questionnaire	
Bibliographie	

AVANT-PROPOS

Le sujet du projet professionnel personnel m'a été proposé par l'intermédiaire d'une lettre de mission, au moment de ma prise de poste en novembre 1997. Il est ainsi défini :

Analyse méthodologique de conduite d'une enquête sur les publics des trois sections du S.C.D. de Rennes 1 :

- *image de la bibliothèque auprès de ses publics avec procédure de caractérisation de ceux-ci*
- *modalités d'évaluation de leurs besoins*
- *techniques d'enquête à mettre en place.*

L'idée de l'enquête est née des besoins du site d'accueil de connaître le public. Mon profil universitaire et professionnel ont conforté cette idée.

C'est à partir des éléments de la lettre de mission que l'objectif général de l'enquête a été déterminé : étape essentielle où intuition, rigueur, expérience, connaissances, sens du réel ont été sollicités. La conception de ce travail résulte de cet objectif général de porter un regard sur les effets d'une politique, de donner aux acteurs des outils de pilotage et des éléments d'analyse pour impulser les changements.

La notion de public a été l'objet de demande de précisions ultérieures, les publics pouvant être compris comme le public étudiant des trois sections ou comme l'ensemble des publics (étudiants, enseignants, non-universitaires) ou comme le public réel ou potentiel.

La lettre d'orientation souligne la prise en compte du site avec ses trois domaines disciplinaires majeurs et insiste sur la fiabilité des propositions.

L'enquête sera l'objet d'une application à l'ensemble du SCD durant l'année universitaire 1998-1999. Elle aurait dû être placée sous ma responsabilité, or mon départ de Rennes 1 fait que mon action s'arrête à la fin de l'élaboration de ce P.P.P. Cependant, le directeur a sollicité ma participation au moment où le chef de projet de cette enquête sera connu afin que la continuité de ce travail se fasse de manière harmonieuse, proposition que j'ai acceptée.

1 Contexte national

Les bibliothèques universitaires répondent aux besoins documentaires et d'information des usagers réels ou potentiels. Elles connaissent d'importantes mutations : la tutelle moins forte de l'administration centrale, la maîtrise des services documentaires par les universités, les nouvelles conceptions de la gestion des bibliothèques, la diversification de l'offre documentaire, l'émergence des nouvelles technologies et l'accroissement des publics.

La connaissance des publics est inhérente à tout projet ou service dans une bibliothèque : connaissance en terme de composition, d'attentes et de comportements. De nombreuses bibliothèques ont effectué des enquêtes auprès de leur public. Connaître l'image de la bibliothèque auprès de ses publics réels ou potentiels, les usages des services, les motivations, les attentes du public, tels sont les objectifs que recherchent les professionnels par la mise en place d'enquêtes. Une enquête permet aussi de connaître l'efficacité des politiques mises en oeuvre, de savoir si les objectifs de ces politiques sont réalisés, et d'impulser de nouvelles actions.

1.1 L'évaluation

L'évaluation apporte des données sur les différents aspects de l'action. En bibliothèque universitaire, l'Enquête statistique générale des bibliothèques universitaires (ESGBU) propose des indicateurs pour collecter ou analyser les résultats de l'action des bibliothèques.

L'évaluation des politiques publiques précède celle des bibliothèques. Dès 1789, en France, apparaît la notion de contrôle et évaluation. *La Déclaration des droits de l'homme et du citoyen* du 26 août 1789 affirme que "les citoyens ont le droit de contester, par eux-mêmes ou par leurs représentants, la nécessité de la contribution publique, de le consentir librement, d'en suivre l'emploi" (article 14) ou "la société a le droit de demander compte à tout agent public de son administration" (article 15) ¹

Les fondements de l'évaluation sont multiples : faire connaître, rendre public, dialoguer avec les usagers. Celle-ci va surtout se développer à partir du rapport de Patrick Viveret : *L'évaluation des politiques et des actions publiques* qui formalise la proposition de mise en oeuvre d'une instance d'évaluation. La lettre de Michel Rocard, Premier ministre, du 28 juin 1989 précise à Patrick Viveret sa mission : "pour moderniser les outils d'intelligence politique de notre pays"... "pour envisager la mise en place des procédures et des dispositifs d'évaluation des politiques publiques".

Bernard Perret lors du premier rapport du Conseil scientifique de l'évaluation définit l'évaluation comme : "une activité cognitive (elle comporte l'acquisition de connaissances sur les politiques, leur mise en oeuvre et leurs effets) normative (elle doit aboutir à poser des appréciations, des jugements sur la valeur des politiques et des programmes) et instrumentale (elle vise à produire un changement social, que celui-ci soit de l'ordre de la décision ou du comportement des acteurs du terrain)". ²

¹ cité par GIAPPICONI, Thierry-CARBONE, Pierre. *Management des bibliothèques*. Paris : Cercle de la librairie, 1997. p. 225

² cité par KUPIEC, Anne (dir.). *Bibliothèques et évaluation*. Paris : Cercle de la librairie, 1994. p. 26

L'ESGBU³ (contrôle a-posteriori de l'action) et les tableaux de bord (instrument de prévision) sont des outils d'évaluation qui permettent de connaître la place donnée aux publics, de suivre la réalisation des missions des bibliothèques. L'optimisation de l'utilisation des ressources publiques pour une satisfaction plus grande de l'utilisateur est un enjeu central dans une situation économique difficile.

Les informations enrichies de réflexions, de revendications argumentées, de mises en perspective, forment un bilan diagnostic. Selon Jacqueline Gazagnes⁴ : "l'évaluation est outil de légitimation et de communication, elle n'est pas une information destinée à produire une connaissance objective. Elle est au contraire un outil stratégique destiné à modifier les représentations des partenaires et à influencer leur décision".

L'article 1 du décret du 4 juillet 1985 portant sur la création des services communs de la documentation (SCD) insiste sur les notions d'évaluation des services offerts aux usagers, de gestion de l'ensemble de la documentation, de formation des utilisateurs, de production et de diffusion de l'information, de coopération avec tous les centres documentaires, au-delà des missions d'orientation, d'étude, de recherche et d'enseignement bibliographique et documentaire confiées antérieurement à la bibliothèque universitaire. Cet article définit les missions de ces SCD. Ils sont placés sous l'autorité du Président de l'Université et administrés par un conseil de la documentation, sous la responsabilité d'un directeur.

Pierre Carbone définit ainsi la démarche d'évaluation en bibliothèque universitaire : "Evaluer une BU, c'est d'abord apprécier l'aptitude de l'université dont elle dépend à lui fixer des missions appropriées et à lui allouer les moyens qui en découlent. C'est ensuite expertiser la manière dont les personnels répondent à ces missions et mettent en oeuvre les moyens, et donc la qualité des services effectivement offerts aux usagers. Mais on ne peut réaliser une évaluation complète sans analyser le comportement des usagers, sans étudier leurs pratiques réelles dans l'utilisation des ressources et des services qui sont à leur disposition. C'est pourquoi il est vital qu'une bonne évaluation donne la parole aux différents acteurs du système."⁵ Les usagers s'expriment dans les conseils de documentation mais l'expression fragmentaire demande à être développée et systématisée.

C'est ainsi que pour donner la parole aux usagers, des enquêtes sur les publics, leurs pratiques réelles de l'utilisation des ressources et des services ont été réalisées. Elles complètent les données de l'ESGBU et constituent un des aspects de l'évaluation ; elles permettent de mesurer, d'une part les performances de la bibliothèque et d'autre part, de savoir si l'offre de service correspond aux attentes du public, et d'avoir des éléments d'appréciation pour des priorités d'action.

1.2 Augmentation du nombre d'étudiants

Le nombre d'étudiants est passé de 309 700 en 1961 à 1 840 300 en 1991. C'est-à-dire que la population étudiante a plus que quintuplé en trente ans. L'augmentation a été accompagnée par la modification de sa composition.

³ Enquête statistique générale des bibliothèques universitaires

⁴ GAZAGNES, Jocelyne. *L'évaluation dans les bibliothèques publiques, outil de pilotage ou de légitimation*. Mémoire de DEA, ENSSIB, 1993. p. 94

⁵ CARBONE, Pierre. "Les bibliothèques universitaires". In KUPIEC, Anne (dir.). *Bibliothèques et évaluation*. Paris : Cercle de la librairie. p. 109-110

L'élévation des taux de succès au baccalauréat et la généralisation de la poursuite des études supérieures après la fin de l'enseignement secondaire ouvrent l'accès de l'université à des couches nouvelles de la population. En outre, continuer ses études est souvent le moyen, vrai ou supposé, de protection individuelle contre le chômage, de promotion sociale. Beaucoup d'étudiants sont les premiers, qui au sein d'une même famille, franchissent les portes de l'université. En 1950, 5 % d'une classe d'âge obtenait le baccalauréat et 62,4 % en 1995.

L'université est passée d'une idée de démocratisation à un effet de massification. Le public de l'université et donc celui des bibliothèques universitaires s'est profondément modifié.

1.3 La mutation des bibliothèques universitaires

Le bilan sur la situation des bibliothèques universitaires (personnels, moyens, locaux, capacité d'accueil, services rendus aux usagers...) ainsi que les propositions d'André Miquel ⁶ ont aidé à une politique de rénovation des bibliothèques universitaires. Le rapport insiste sur la nécessité d'une nouvelle politique globale des bibliothèques en terme de postes à créer, de construction, et de budget de fonctionnement. Depuis 1970, elles n'avaient pas eu d'augmentation de moyens en personnel et en construction, alors que la population des étudiants augmentait.

Les différents rapports de Marc Chauveinc, d'André Miquel soulignent la grande dispersion des moyens et des systèmes documentaires dans les universités (BU, BUFR ⁷, bibliothèques de laboratoires). La situation des BUFR n'est pas nouvelle puisqu'elle est déjà décrite dans les principaux textes sur la question en 1855. Ainsi, un texte de 1878 indique déjà que : "Le système des bibliothèques distinct est onéreux pour l'Etat puisqu'il conduit à acheter en doubles exemplaires des ouvrages coûteux et à multiplier sans motif le personnel des bibliothèques." ⁸

Les décrets du 4 juillet 1985 et de mars 1991 établissent une organisation documentaire nouvelle, et offrent un cadre adéquat pour une organisation rationnelle. Ils créent un service de la documentation regroupant la bibliothèque universitaire et éventuellement d'autres organismes documentaires intégrés ou associés. Les bibliothèques intégrées le sont avec l'ensemble des moyens dont elles disposent au moment de l'intégration. Les bibliothèques associées ont des ressources distinctes de celles des services communs ; d'éventuels moyens financiers et en personnel peuvent être établis par convention.

Avec l'unification du système documentaire des universités, la documentation est intégrée dans le champ de l'autonomie des universités. Bruno Van Dooren, président de l'Association des directeurs de bibliothèques universitaires (ADBU), affirme : "Les bibliothèques universitaires sont en train de vivre une révolution identique à celle qu'a connue la lecture publique au moment de la décentralisation." ⁹

Les bibliothèques de l'enseignement supérieur comme les bibliothèques publiques sont considérées aujourd'hui comme des fournisseurs de services et plus seulement comme des fournisseurs de produits, ce qui explique l'importance accordée à l'écoute des publics.

⁶ MIQUEL, André. *Les bibliothèques universitaires*. Paris : la Documentation française, 1989

⁷ Bibliothèque des unités de formation et de recherche

⁸ cité par POUILLIAS, Marie-Thérèse. Journées d'étude AENSB, 1975. p. 2

⁹ Combet, Claude. *Sans la BU, point de salut*. Livres Hebdo, 10-10-1997, n°264

1.4 Moyens des bibliothèques universitaires

De 1973 à 1987 les bibliothèques universitaires ont connu une période de stagnation des ressources humaines (recrutements faibles) et matériels (crédits décroissants, manque de construction).

Le nombre d'usagers potentiel a fortement augmenté depuis cinquante ans, cependant les capacités d'accueil n'ont pas augmenté dans les mêmes proportions. Entre 1975 et 1990, aucune construction ne voit le jour. Aussi en 1990, un plan pluriannuel d'aménagement et de développement universitaire : schéma U 2 000 prévoit la construction et la création de nouvelles universités. Ces constructions sont accompagnées par un mouvement de décentralisation : l'Etat a investi dans U 2 000 et pour la première fois, les collectivités locales ont été associées jusqu'à hauteur de 50 %. A l'horizon de l'an 2 000 le schéma U 3 M (Université troisième millénaire) est mis en place, il devrait s'étendre entre l'an 2 000 et 2 004.

Pour comprendre la situation actuelle du public des bibliothèques de l'enseignement supérieur, il est nécessaire de la replacer dans la grande évolution des universités françaises des cinquante dernières années. Celles-ci ont connu une multiplication des antennes délocalisées, le développement des études technologiques coûteuses, des filières professionnelles. Le milieu universitaire se caractérise à la fois par son développement, sa diversification, la segmentation des disciplines.

Dans les années 80, les dépenses documentaires se sont trouvées confrontées à une explosion documentaire, une augmentation des coûts de la documentation et à une augmentation et complexification des supports de l'information et la présence des outils informatiques. L'enjeu principal des années 90 est donc de gérer au mieux, de répondre aux besoins des usagers de plus en plus variés, de plus en plus nombreux.

Selon le Conseil supérieur des bibliothèques ¹⁰ la dépense documentaire des universités est de 235 F par étudiant en France, alors qu'elle est de 641 F en Allemagne, de 920 F au Royaume Uni, et de 575 F aux Etats Unis. Les principaux services aux utilisateurs : communication, prêt à domicile et prêt entre bibliothèques ont augmenté régulièrement depuis 10 ans. Toutefois, entre 1987 et 1990, les crédits de fonctionnement des bibliothèques universitaires et des grands établissements ont progressé de 131% (85,6 en 1987 et 197,9 millions de francs en 1990). ¹¹

1.5 Développement des nouvelles technologies

Traditionnellement les bibliothèques ont mis à disposition des lecteurs, des livres qu'une grande partie de la population ne pouvait pas s'offrir. Elles ont aujourd'hui une responsabilité face aux nouveaux modes de diffusion du savoir et de la connaissance. La mission d'une bibliothèque est de donner accès à l'information, ainsi mettre à la disposition du public des ordinateurs et des accès réseau pour ceux qui n'ont pas les moyens de la civilisation informationnelle relève de cette mission. Comme Gutenberg a participé à l'élargissement de l'accès au savoir, les infomates modifient la diffusion du savoir. Le support électronique

¹⁰ Conseil supérieur des bibliothèques. Rapport annuel, 1991

¹¹ RENOULT, Daniel. "Vers de nouveaux rapports entre l'Etat et l'Université : la politique de contractualisation". *Bulletin des bibliothèques de France*, 1990, t. 35, n°2. p. 94

engendre l'éclatement de l'information, la modification du vecteur de la connaissance. La bibliothèque n'est plus le lieu premier de la transmission du savoir.

Les nouvelles technologies font appel à un apprentissage technique avant d'accéder à un savoir. Cet apprentissage n'est pas partagé de manière égalitaire, alors que l'apprentissage de la lecture est partagé par tous à l'école. Le Conseil supérieur des bibliothèques est très attentif à ce que les accès Internet soit l'objet d'un apprentissage : " Les bibliothèques sont [...] le premier (voire souvent le seul) lieu d'accès à l'Internet pour les étudiants des premier et deuxième cycles. La très forte attente de ceux-ci suppose non seulement de multiplier les postes d'accès mais appelle un accompagnement en formation pour que la multiplication des ressources se traduise réellement par une maîtrise des outils, des procédures et des contenus" ¹²

Avec l'émergence des nouvelles technologies, et au-delà des problèmes techniques, l'utilisateur doit être au centre des préoccupations : "Les responsables [...] se doivent d'être très attentifs aux retombées culturelles de l'usage des outils, sachant par expérience que c'est la valeur d'usage qui donne une légitimité sociale aux technologies." ¹³

Internet est devenu une source primordiale dans tous les domaines scientifiques. L'hypertexte induit un nouveau mode de lecture et d'appropriation du document et le multimédia permet de lier plusieurs approches d'un même événement. Le bibliothécaire devient un "organisateur de contenus", "un facilitateur d'accès".¹⁴ Au XIXe siècle, les bibliothèques ont aidé à l'acculturation des masses, aujourd'hui elles doivent aider à l'acculturation dans le domaine technique.

Les nouvelles technologies offrent aux usagers de nouveaux outils et de nouveaux services, elles obligent les bibliothèques à modifier des services de nature traditionnelle. Leur arrivée est sans doute l'occasion de repenser l'ensemble des services plutôt que de les juxtaposer aux services traditionnels. Les nouveaux services induits par ces technologies participent aux évolutions que connaissent les établissements. Leur développement pose aux bibliothèques des problèmes économiques qui ont induit la nécessité d'une évaluation des coûts et des résultats.

Les bibliothèques universitaires ont fait face au déficit de l'accroissement et à la différenciation des publics étudiants alors que la situation était déjà préoccupante. Aujourd'hui, la mutation du système documentaire est importante. Le modèle de la bibliothèque universitaire séparée des universités est en train de disparaître pour faire place à un service commun de la documentation intégré à l'université dont les moyens évoluent et où les nouvelles technologies bouleversent l'organisation traditionnelle.

¹² DIZAMBOURG, Bernard. Les bibliothèques dans l'université. In *Rapport du CSB 1996-1997*

¹³ GUITART, Cécil. Redoc Grenoble : Esquisse d'une bibliothèque des années 2000. In ROUHET, Michèle (dir.) *Les nouvelles technologies dans les bibliothèques*. Paris : Cercle de la librairie, 1996. p. 184

¹⁴ BONNELLY, Claude. "Mise en place des technologies dans les bibliothèques universitaires". In ROUHET, Michèle (dir.). *Les nouvelles technologies dans les bibliothèques*. Paris : Cercle de la librairie, 1996. p. 217

2 Contexte local de Rennes 1

En 1461, l'Université de Bretagne est créée par le Duc de Bretagne François II et trouve son origine dans la bulle de Pie II datée de 1460.

En 1991, la bibliothèque interuniversitaire de Rennes 1 et Rennes 2 éclate en deux services communs de la documentation. Les fonds, personnels, véhicules sont répartis entre les deux unités.

Pour l'année universitaire 97-98, l'université de Rennes 1 compte 25 508 étudiants, 1626 enseignants-chercheurs et chercheurs et 645 personnels IATOSS (ingénieurs, administratifs, techniciens, ouvriers, personnels de service et personnels de santé).

L'Université de Rennes 1 présente une dispersion géographique sur huit sites, et comporte quatre grands domaines de formation :

- **santé** : médecine, odontologie, pharmacie
- **sciences** : mathématiques, informatique, électronique, physique, chimie, sciences de la terre, sciences de la vie et de l'environnement
- **sciences humaines** : sciences juridiques, sciences économiques, gestion, philosophie
- **technologie** : génie électrique, mécanique, civil, chimie, mesures physiques, informatique, gestion des entreprises et carrières sociales, deux écoles d'ingénieurs : ENSSAT (Ecole nationale supérieure des sciences appliquées et de technologie) et IFSIC (Institut de formation supérieure en informatique et communication).

Ces filières de formation qui allient à la fois des formations de type fondamental et les filières à vocation professionnelle, sont dispersées sur trois campus à Rennes (Villejean-Beaulieu-Centre ville) et d'autres sites en Bretagne :

- **Vannes** : droit
- **Saint-Brieuc** : antenne délocalisée
- **Lannion** : ENSSAT

Les IUT sont répartis sur trois sites : Saint Brieuc, Lannion, Rennes.

La création de l'Université de Bretagne sud en 1994 a modifié le paysage de Rennes 1, tant du point de vue du nombre de sites que du nombre d'étudiants inscrits, ainsi les étudiants en sciences ont diminué.

2.1 SCD multidisciplinaire

Le SCD de Rennes 1 regroupe les composantes de sciences, philosophie, et de droit, sciences économiques et de santé. A côté de ces trois composantes coexistent des bibliothèques d'UFR¹⁵, d'instituts, de laboratoires.

¹⁵ Unité de formation et de recherche

L'un des problèmes majeurs du SCD est sa répartition géographique sur trois campus. Chacune de ces composantes est rattachée au SCD, et chacune fonctionne avec des particularités de fonctionnement et de gestion. La structuration des espaces, les modes d'accès aux documents (l'accès libre et les magasins), et enfin les modes de classement sont particuliers à chaque bibliothèque.

Le SCD est informatisé depuis 1994 avec le logiciel *Horizon* de la société *Ameritech*. Depuis 1991, il participe au réseau OCLC, ses fonds ont été l'objet d'une rétroconversion partielle.

Le Comité national d'évaluation (CNE) des établissements publics à caractère scientifique procède à l'évaluation de l'Université en 1995 ; le SCD est un des volets de cette étude. Au regard des taux de fréquentation et de transactions, le bilan du SCD est apparu plutôt positif. Le CNE engage les bibliothèques d'UFR et d'instituts à s'engager dans une politique de coopération, et le SCD à "la définition de critères précis pour l'intégration de ces bibliothèques". Il encourage le SCD à "dépasser ses missions traditionnelles d'accumulation et de transmission du savoir sur tous supports. Il doit assurer la mise en oeuvre d'une vraie politique documentaire pour l'ensemble de l'université, qui passe par la cohérence des collections, la coordination de l'offre documentaire globale, le maintien d'une politique patrimoniale, les actions de coopération, avec les autres professionnels, dans le respect des particularités et des spécificités de chacun." ¹⁶

2.11 La bibliothèque de Droit et Sciences économiques

La bibliothèque, située en centre ville, occupe des locaux construits à la fin des années 50. L'organisation actuelle ne permet pas le libre accès. Le nombre de places (300) offert semble insuffisant au regard du nombre d'étudiants. L'absence du libre accès mobilise fortement le personnel, et ne permet pas à l'étudiant de "butiner" dans les rayonnages. Le recours au catalogue informatisé est donc une obligation et demande une organisation et une formation adaptées à la situation.

La faculté de Droit a un projet d'installation dans des nouveaux locaux, avec une nouvelle bibliothèque. La réalisation de ce projet permettrait de déployer les collections, en libreaccès, de proposer plus de places pour chacune des disciplines.

Le classement reprend celui proposé par l'Inspecteur Poindron à partir de six classes.

2.12 La bibliothèque de Santé

Située sur le campus de Villejean, à l'ouest de Rennes, la bibliothèque est en libre accès. Elle est petite (369 places), mais un agrandissement est programmé. La bibliothèque de Santé dispose d'une antenne intégrée à l'Hôpital sud. La classification est la NLM (National library of medicine). La bibliothèque d'odontologie, située en centre ville est intégrée au SCD.

2.13 La bibliothèque de Sciences et de Philosophie

Située sur le campus Beaulieu, à l'est de la ville c'est une bibliothèque de 2 500 mètres carrés, répartis sur deux étages (573 places). L'organisation sur deux niveaux correspond aux cycles, le second niveau est accessible à partir de la maîtrise, elle est conforme aux instructions de 1962.

¹⁶ p. 38

La partie vivante des fonds est en libre accès selon une classification alphabétique par grands domaines, doublée de la CDU simplifiée pour le niveau inférieur (premier et second cycles). Elle possède un fonds de culture générale classé comme la bibliothèque de philosophie en Dewey.

2.2 Les bibliothèques intégrées :

- ENSSAT et IUT de Lannion (en cours)
- odontologie, c'est une bibliothèque qui n'a pas existé en tant que bibliothèque d'UFR, l'antenne a été créée directement.
- philosophie, la bibliothèque de l'UFR de Philosophie était en dépôt depuis 25 ans dans la bibliothèque de Sciences dont le personnel traitait la documentation mais ne faisait pas le choix des acquisitions. Depuis son intégration, le personnel de la BU est responsable de la constitution des fonds du premier et second cycle, les enseignants constituent ceux du troisième cycle. L'intégration a permis de fusionner les deux fonds (BU et UFR) qui bien que dans les mêmes locaux étaient distincts et avaient une classification différente. La fusion des deux fonds est en cours et a permis le choix d'une même classification (Dewey). Cependant lors de la scission de la bibliothèque interuniversitaire, les fonds patrimoniaux de philosophie ont été affectés à Rennes 2.

2.3 Les bibliothèques associées :

- en sciences : la bibliothèque de l'IRMAR (Institut de recherche mathématiques de Rennes), celles l'Institut de géologie, de l'IRISA (Institut de recherche en informatique et systèmes aléatoires, du CCAFE / IREM (Centre commun pour les actions de formation des enseignants / Institut de recherche sur l'enseignement des mathématiques).
- dans le domaine du droit : bibliothèque de sciences économiques, dans les locaux de la bibliothèque de Droit qui en assure la communication et la conservation
- bibliothèque de l'IGR (Institut de gestion de Rennes), les fonds lui sont propres ; mais elle partage le réseau cédérom avec la bibliothèque de Droit
- bibliothèque de l'IEP (Institut d'études politiques)

Le SCD face à des problèmes de personnels et de locaux, n'a pas pu mener un programme pour une intégration plus importante des bibliothèques.

2.4 Variables locales : données chiffrées

Quelques chiffres tirés de l'ESGBU, avec un écart de dix années, vont nous permettre de voir l'évolution des moyens et de l'utilisation des bibliothèques du SCD selon une perspective diachronique.

Inscrits dans les bibliothèques 1987-1997

	Sciences 1987	Sciences 1997	Santé 1987	Santé 1997	Droit 1987	Droit 1997
Nombre d'inscrits ¹⁷ à la bibliothèque	3706	7353	2178	2856	2835	5 524

Le nombre d'inscrits a fortement augmenté en sciences (98,40%) et en droit (94,85%). En santé le pourcentage d'augmentation (31,12%) est moins élevé du fait du numerus clausus : médecine et pharmacie ont un contrôle sur l'augmentation du nombre d'étudiants.

Nombre de prêts à domicile 1987-1997

	Sciences 1987	Sciences 1997	Santé 1987	Santé 1997	Droit 1987	Droit 1997
Nombre de prêts à domicile	36214	106 112	18 440	59 394	35 823	66 566

C'est en santé que les prêts ont le plus augmenté (222%), alors que l'augmentation des inscrits est la plus faible. En sciences l'augmentation est de 193% et en droit de 85%.

Nombre de documents communiqués sur bulletin 1987-1997

	Sciences 1987	Sciences 1997	Santé 1987	Santé 1997	Droit 1987	Droit 1997
Nombre de documents communiqués sur bulletin	3363	8065	1786	7 765	41 862	108 834

Le nombre de documents communiqués sur place a augmenté en sciences de 139,80 % alors qu'il augmente de 159,98% en droit et 334,77% en santé. Toutefois, le nombre de documents fait apparaître que le droit est fortement sollicité par la communication indirecte.

Acquisitions : nombre de volumes 1987-1997

	Sciences 1987	Sciences 1997	Santé 1987	Santé 1997	Droit 1987	Droit 1997
Acquisition : nombre de volumes	641	3 591	724	1345	1317	4657

¹⁷ étudiants, enseignants, public non-universitaire

Le nombre de volumes acquis sur une année a augmenté de 270,20 %, en sciences, de 253,60 % en droit et de 85,77% en santé. Le tableau suivant sur les prix des ouvrages montrent que c'est en médecine et en pharmacie que le coût des ouvrages est le plus élevé. De plus, le tableau sur les « Dépenses documentaires » montre que c'est en santé que les dépenses ont le moins augmenté.

Prix ¹⁸ des ouvrages selon les disciplines et les cycles

ouvrages français ¹⁹			ouvrages étrangers
	1e et 2e cycles	3e cycle et recherche	
droit	150	400	500
médecine	148	1 200	775
pharmacie	155	600	1 500
sciences	150	380	455

Le coût moyen d'un ouvrage français pour le 1e ou 2e cycle se situe entre 148 et 160 francs, alors que pour le 3e cycle et la recherche, il est de 380 en sciences et 1200 en médecine. Ce qui explique qu'en santé les dépenses documentaires ont augmenté de 194% alors que le nombre de volumes n'a augmenté que de 85,77%.

Le nombre de périodiques en cours

	Sciences 87	Sciences 97	Santé 87	Santé 97	Droit 87	Droit 97
périodiques français	39	61	168	213	211	368
périodiques étrangers	123	212	195	378	148	151
total	162	273	363	591	359	519
augmentation	+ 111		+ 228		+ 160	

C'est en santé que le nombre de titres de périodiques a le plus augmenté, alors que c'est dans cette section que les acquisitions en nombre de volumes sont les plus faibles. Ce qui est un bon indicateur des besoins du public et de la politique documentaire de la section.

Prix des périodiques selon les disciplines et les cycles

périodiques			
	français	étranger	bibliographie sur cédérom
droit	681	780	10 800
médecine	804	2 200	20 000
pharmacie	750	4 225	21 000

¹⁸ les prix et les sommes (dépenses documentaires) sont en francs

¹⁹ chiffres de 1995 in CASSEYRE, Jean-Pierre-GAILLARD, Catherine. *Les bibliothèques universitaires*. Paris : PUF, 1996. p. 41

sciences	1 593	7 576	73 000
-----------------	-------	-------	--------

Les dépenses documentaires 1987-1997

	Sciences 1987	Sciences 1997	Santé 1987	Santé 1997	Droit 1987	Droit 1997
Dépenses documentaires	763 721	2 436 897	602 198	1 772 279	397 385	1 717 090

En dix ans, les dépenses documentaires ont augmenté de 332 % en droit, 219 % en sciences et 194 % en santé. Les augmentations des moyens des bibliothèques universitaires apparaissent dans ces chiffres.

Les différences de budget, de fonds, d'acquisitions sont à mettre en regard avec le coût de la documentation selon les cycles et les disciplines.

Maintenant, observons pour l'année 1997-1998, les inscrits à l'université et les inscrits à la bibliothèque selon les grandes disciplines.

1997-1998 Répartition des inscrits à l'université, selon les unités de formation

	Sciences	Santé	Droit	total
Nombre d'inscrits à l'université pour l'année universitaire 1997-1998	16 639	6 094	12 796	35 529

1997-1998 Répartition des inscrits dans les bibliothèques, selon les disciplines

	Sciences	Santé	Droit	total
Nombre d'inscrits à la bibliothèque pour l'année universitaire 1997-1998	6 142	2 308	3 991	12 441

Le taux de pénétration de la bibliothèque universitaire parmi la population étudiante est exprimé par le nombre étudiants inscrits à la bibliothèque universitaire au regard du nombre d'étudiants inscrits à l'université. Il est de 36,91% en sciences, 37,87 % en santé et 31,18 % en droit. La moyenne nationale est de 55 %²⁰. Le pourcentage est sensiblement le même selon les sections. Toutefois, ce pourcentage ne tient pas compte des usagers qui viennent dans les bibliothèques sans passer par l'emprunt d'ouvrages.

²⁰ cité par RENOULT, Daniel. (dir.). *Les bibliothèques dans l'université*. Paris : Cercle de la librairie, 1994. p. 122

2.5 Le projet d'établissement

La contractualisation est fondée à la fois sur la notion de partenariat et de projet. Celui-ci est élaboré à partir d'un état des lieux (formation initiale et continue, recherche, politique d'acquisition...), un diagnostic des potentialités, une analyse de l'environnement. Des objectifs sur quatre ans sont fixés et ainsi sont évalués les moyens nécessaires pour atteindre les objectifs. Une évaluation en fin de contrat permet de suivre si les engagements ont été tenus et les objectifs atteints. La contractualisation entre les établissements et l'administration centrale conserve une dotation financière calculée sur la base du nombre d'étudiants, et une partie est liée à la définition d'un projet.

A Rennes 1, le contrat quadriennal de 1994-1997 est encore en cours. Un nouveau contrat quadriennal devrait se mettre en place en 1999. Le contrat 94-97 intègre l'informatisation du SCD, le développement d'un réseau de cédéroms, la mise en oeuvre d'une politique d'intégration des bibliothèques, l'amélioration des conditions d'accueil. L'évaluation des objectifs n'a pas été menée. Certaines actions ont été menées (informatisation, réseau de cédérom), d'autres sont en attente.

L'enquête à venir de Rennes 1 répond au souci d'évaluation en donnant la parole aux acteurs du système. Les résultats participeront à la réflexion autour de la politique de l'établissement. L'adaptation de cette enquête à plusieurs cycles et à plusieurs sections, aux différentes modalités de fonctionnement, relève d'une forte contrainte.

3 Etude documentaire des publics de bibliothèque universitaire

La nécessité de l'étude des publics de bibliothèque a émergé avec le Service d'études et de recherches de la Bibliothèque publique d'information (BPI). Puis elle s'est étendue aux bibliothèques municipales qui ont souhaité comprendre pourquoi les nouvelles constructions étaient l'objet de succès en nombre d'usagers, alors que dans le même temps, le pourcentage national de fréquentation (18,10% ²¹) ne progressait pas d'une manière massive. Ensuite les bibliothèques universitaires se sont intéressées à ce courant, dans un contexte de grands bouleversements pour elles : massification des étudiants, public captif qui n'a plus les pratiques "héritées", autonomie des universités et pouvoir politique rapproché. Devant cette mutation, les bibliothèques universitaires sont apparues en France comme objet légitime d'étude. Les enquêtes des bibliothèques universitaires sont descriptives et fournissent chiffres, statistiques et pourcentages ; d'autres comme celles de la BPI ont des fondements scientifiques et sociologiques.

3.1 Les publics

La bibliothèque est un lieu de tension, mais aussi de coopération, entre les attentes et les objectifs de chacun : autorité de tutelle, enseignant, étudiant, bibliothécaire.

²¹ chiffre de 1996, publié par le ministère de la Culture

La notion de public est un concept à cerner dans la mise en oeuvre d'une enquête. La définition du public est chose difficile. Lecteur semble un terme anachronique face à l'évolution des supports, et réducteur de l'activité. La définition élaborée à partir des inscrits est insuffisante. La multiplication des services et les modifications des pratiques des usagers conduisent à élargir cette définition. Pour une bibliothèque universitaire le public est l'ensemble des étudiants inscrits à l'université et l'ensemble des enseignants. Etudiants et enseignants sont en nombre fini, auxquels s'ajoutent "un public non-universitaire", varié, divers et infini dans l'absolu.

Le public désigne un ensemble mobile qui se forme selon des rythmes et des contours que l'on maîtrise mal. Le terme d'inscrits n'est pas suffisant pour définir ce concept de public puisque une partie du public fréquente sans être inscrit à la bibliothèque pour le prêt. La population des inscrits ne représente donc qu'une partie du public qui fréquente la bibliothèque.. Par contre, il peut être défini par sa présence dans un lieu (la bibliothèque). Comme l'écrivent Boltanski et Maldivier un public "doit son existence à un acte et sa survie à la reproduction de cet acte." ²²

Le non-public ou public potentiel est celui qui ne fréquente pas, selon l'enquête CSP ²³, ce sont 25% des étudiants qui déclarent ne jamais venir à la bibliothèque.

Alors, " public", "usager", "utilisateur", "séjourneur" semble mieux convenir pour désigner ceux qui fréquentent. Pour ceux qui ne fréquentent pas, on peut ajouter l'adjectif potentiel : "public potentiel", "usager potentiel". Dans potentiel la possibilité de fréquentation existe en devenir, en puissance. Geneviève Boisard qualifie ce public de "rebelle" ²⁴. Daniel Renoult propose une segmentation selon les pratiques : régulier, occasionnel, non-pratiquant.

Les étudiants représentent 88% des inscrits dans les bibliothèques universitaires. Les enseignants chercheurs : lecteurs, auteurs, prescripteurs représentent seulement 6%, ils utilisent prioritairement les bibliothèques d'UFR ou de laboratoires. Les bibliothèques universitaires sont également ouvertes à d'autres publics (6%). Les conditions d'accès de ces publics extérieurs sont fixées par chaque université.

3.11 Les étudiants

Dans les années 60, les études de Pierre Bourdieu et Jean-Claude Passeron ²⁵ montrent que l'université est presque exclusivement "bourgeoise" dans son recrutement, les étudiants étant notamment issus des classes "supérieures". Aujourd'hui, la volonté des pouvoirs publics et une demande sociale ont abouti à une prolongation des études. Les étudiants, en nombre croissant, ne sont pas une catégorie homogène mais constituent des groupes complexes. Les héritiers ne détiennent plus une place hégémonique, d'autres types d'étudiants ont investi l'université. La croissance des effectifs se traduit également par un changement dans la demande sociale

²² cité in : SINGLY, François. *L'enquête et ses méthodes : le questionnaire*. Paris : Nathan, 1992. p. 46

²³ Sondage CSP Communication pour le compte du ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche et du journal *Le Monde : Les enseignants du supérieur et la lecture*. Enquête réalisée par entretiens en novembre 1993

²⁴ BOISSARD, Geneviève. Les publics de la bibliothèque de l'enseignement supérieur en France. In *Diriger une bibliothèque de l'enseignement supérieur*. Saint Foy (Québec, Canada) : Presses de l'université de Québec, 1995. p. 34

²⁵ BOURDIEU, Pierre-PASSERON; Jean-Claude. *Les héritiers : les étudiants et la culture*. Paris : Editions de Minuit, 1964

adressée aux universités. La modification du public a pour conséquence des changements dans la pratique des bibliothèques universitaires.

La moyenne nationale montre que le premier cycle représente 53 % des inscrits à l'université, le second cycle : 32 % et le troisième cycle 15 %. ²⁶ . Aujourd'hui les filles sont plus nombreuses à l'université que les garçons, alors qu'autrefois, elles étaient absentes.

Sur les origines sociales des étudiants on peut parler "d'image inversée de la société française."

²⁷ "D'une manière générale, les étudiants dont les parents sont cadres supérieurs ou exercent une profession libérale constituent de loin, la première catégorie dans l'enseignement supérieur, puisqu'ils représentent un tiers de l'effectif universitaire. Dans le choix des disciplines, les étudiants se différencient selon leur origine sociale : les enfants des cadres supérieurs préfèrent les études de santé où ils représentent presque la moitié des effectifs. Les enfants d'ouvriers s'orientent vers les disciplines littéraires mais surtout vers des IUT qui restent pour eux la filière la plus attractive". ²⁸

La moyenne nationale des étudiants inscrits dans une bibliothèque universitaire, est de 55 %. Toutefois, certaines bibliothèques ont un taux d'inscrits de 60 % et même de 80 % .²⁹ Cependant comme pour les disciplines de profondes disparités existent entre les cycles. Les étudiants du troisième cycle maîtrisent mieux l'environnement et leurs études les poussent vers une utilisation intensive de l'offre documentaire. La fréquentation de la bibliothèque pour le premier cycle est moins intense du fait de la méconnaissance de la carte et du territoire : "Ces étudiants n'ont pas encore l'habitude de se repérer dans le monde universitaire. En deuxième et troisième cycles, ils savent se rendre dans une bibliothèque d'un autre établissement pour trouver le livre dont ils ont besoin. En fait, ils sont plus autonomes." ³⁰

L'enquête de Nice de 1992 ³¹ montre que l'utilisation des services documentaires n'est pas la seule motivation de fréquentation, dans les pratiques déclarées de la bibliothèque universitaire.

La question : **Aujourd'hui vous êtes venu**, donne les réponses suivantes :

1	pour travailler dans la salle de lecture (sans consulter)	63% ³²
2	pour consulter un document sur place	26%
3	pour retrouver des amis	26%
4	pour faire des photocopies	20%
5	pour chercher une information précise	14%

²⁶ Note d'information de la Direction de l'évaluation et de la prospective, n° 93-11, 1993

²⁷ Atlas de la France universitaire. Paris, La documentation française, 1992

²⁸ Repères et références statistiques sur les enseignements et la formation. p. 154. Les disparités sociales de l'enseignement supérieur prolongent celles de l'enseignement secondaire. Cf V. Roullin-Lefebvre. P. Esquieu, "L'origine sociale des étudiants (1960-1990) Note d'information de la DEP, N°92-39, octobre 1992. Les bibliothèques dans l'université. p. 114

²⁹ cité par RENOULT, Daniel. (dir.). Les bibliothèques dans l'université. Paris : Cercle de la librairie, 1994. p. 122

³⁰ AULAGNON, Michèle. "Sur le toit de la bibliothèque universitaire". Le Monde, 16-12-1993

³¹ dirigée par Jean-Louis Primon, c'est une collaboration entre la direction de la bibliothèque universitaire de Nice, le groupe d'étude et de recherche sur les modes de vie (GERM ; laboratoire de sociologie), et le département de sociologie de l'université de Nice

³² le total des pourcentages est supérieur à 100, il s'agissait d'une question à choix multiple

6	pour emprunter un document	13%
7	pour prendre connaissance des documents en rayon	8%

Les étudiants utilisent longuement la bibliothèque universitaire comme une salle de travail, sans utiliser la documentation. Au-delà de la fonction documentaire, la bibliothèque remplit un rôle autre : salle de travail, lieu de rencontre, elle a donc une fonction d'accueil. Peut-on parler de détournement d'usage ? Un débat anime les professionnels. Bruno Van Dooren³³ qualifie le phénomène de "dénaturation" des missions et de la finalité des bibliothèques universitaires, toutefois ce phénomène existe, il est loin d'être marginal, il est à prendre en compte.

Ceci participe aux tensions sur les enjeux selon les acteurs concernés. Pour les étudiants, la bibliothèque universitaire constitue un espace de convivialité, propre au travail intellectuel. Cette fonction sociale de lieu d'accueil n'est pas à négliger, même si elle vient se confronter au manque de place. Il semble que "les étudiants recherchent à la bibliothèque quelque chose qu'ils ne trouvent pas chez eux, qu'il s'agisse de l'encouragement, réel ou fictif, au travail que procure l'atmosphère de la bibliothèque ou des satisfactions psychologiques que donnent les contacts avec d'autres étudiants, connus ou inconnus, ou de l'attente diffuse de ces contacts".³⁴

Les pratiques de consultation sur place et les usagers qui ne consultent pas les documents assignent un rôle autre que documentaire à la bibliothèque. "Il ne s'agit plus de consulter quelque chose mais tout simplement d'être là. [Ce n'est pas parce qu'il y a offre de médias qu'il y a nécessairement pratique de médias, même et surtout si ces médias sont extrêmement présents : ils sont consommés en tant qu'environnement, non en tant que message.] Le non-usage des biens est en réalité une des modalités de l'usage de cet espace."³⁵

3.12 Les enseignants

Les enseignants assurent dans l'université des fonctions diverses : la recherche, la pédagogie mais également la gestion de l'institution. A tous ces titres, ils exercent une influence sur l'organisation documentaire. Par le passé, les règles de fonctionnement des bibliothèques universitaires étaient décidées au niveau national et non dans le cadre de l'université, en conséquence la collaboration bibliothécaires, enseignants était difficile. Toutefois, le rapprochement enseignants et bibliothécaires est nécessaire en vue d'une adaptation plus grande des bibliothèques universitaires aux comportements et aux besoins des enseignants.

Selon l'ESGBU, on observe que les enseignants constituent 6 % environ du public. Si les études sur les comportements des étudiants sont nombreuses, les données concernant les enseignants sont plus rares. C'est pour cela qu'en 1993 est réalisé un sondage³⁶. Celui-ci étudie les enseignants comme lecteurs, prescripteurs et comme usagers des bibliothèques. Cette enquête montre que les chercheurs (enseignant, assistant, maître de conférence) ne souhaitent pas que les bibliothèques qu'ils fréquentent soient particulièrement publiques et ouvertes à tous.

³³ VAN DOOREN, Bruno. "En finir avec la crise des bibliothèques universitaires". In *Esprit*, n°8-9, août-septembre 1993, n° 8-9. pp. 143-158.

³⁴ MRT-MP CONSEIL-FLUO. Les étudiants et le livre universitaire : besoins, pratiques et opinions. *Cahiers de l'économie du livre*, n°7, mars 1992. p. 72

³⁵ BARBIER-BOUVET, Jean-François-POULAIN, Martine. *Publics à l'oeuvre : pratiques culturelles à la Bibliothèque publique d'information du Centre Georges Pompidou*. Paris : La documentation française, 1986

³⁶ Sondage CSP Communication pour le compte du ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche et du journal *Le Monde* : *Les enseignants du supérieur et la lecture*. Enquête réalisée par entretiens en novembre 1993

De plus, tout bouleversement de la bibliothèque est vécu comme une menace de leur équilibre interne. C'est un public fidèle, exigeant, conservateur. Il a un attachement personnel à l'institution, ce n'est pas un simple usager. Il préfère d'ailleurs le terme de lecteur qui renvoie à la lecture qui est un acte silencieux, individuel et privé. Le chercheur est sensible au cadre, à l'environnement, s'il est peu exigeant par rapport à l'accueil, il est exigeant par rapport à la compétence. Il n'aime pas attendre, ni rencontrer des difficultés (photocopieur...). Par contre, le jeune chercheur est plus sensible à la dimension humaine, à l'accueil. A mesure que l'on s'élève dans la hiérarchie, des différences apparaissent.

La bibliothèque est pour les enseignants un outil indispensable pour préparer leurs cours. Ils pratiquent une hiérarchisation dans la fréquentation des différentes bibliothèques (privée, BUFR, laboratoire, BU). Dans leur vie quotidienne, les bibliothèques de département et de laboratoire sont largement utilisées, 78% trouvent les ouvrages dont ils ont besoin. En revanche, la bibliothèque universitaire est utilisée par 43 %, ce qui est un taux inférieur à l'utilisation des librairies (53%). Il semblerait que les enseignants considèrent la bibliothèque universitaire comme le domaine des étudiants. Cette enquête a permis de fournir une typologie des attitudes des enseignants vis à vis de la lecture et de la documentation. Selon les appartenances disciplinaires, des variations significatives se font jour. Ce sont 66% des scientifiques qui ne la fréquente "jamais ou presque", seulement 14 % des littéraires et 47 % en médecine. Toutefois, ils sont une grande majorité à juger satisfaisantes les relations qu'ils entretiennent avec la bibliothèque, même s'ils négligent parfois de faire des suggestions d'acquisitions, seulement 38% le font et déclarent que ces suggestions deviennent réalité.

Les enseignants ont une double attente vis à vis des bibliothèques, ils demandent, d'une part, une documentation spécialisée pour leurs propres travaux de recherches et d'autre part pour les étudiants une documentation spécifique dont ils sont les prescripteurs. Ils utilisent donc des lieux différents en fonction de ces besoins. Cette attitude a pour conséquence ce que Bruno Van Dooren ³⁷ souligne : "la dichotomie qui existe pour les enseignants entre "espace privé du laboratoire" ou de la bibliothèque privée et "l'espace public dans la bibliothèque universitaire". Les usages des enseignants chercheurs se distinguent par les besoins des ressources documentaires.

Les comportements des enseignants sont à l'origine des pratiques étudiantes. Bien que les enseignants soient des prescripteurs de l'utilisation des livres et de la bibliothèque, 80% des déclarations des enseignants, du sondage CSP, soulignent que la lecture des notes de cours est suffisante pour réussir. Ce comportement contradictoire se retrouve lorsqu'il s'agit d'inciter les étudiants à la pratique de la bibliothèque. Ils sont majoritaires (80%) à penser que l'initiation à l'utilisation doit être faite, mais sont moins nombreux (63%) à considérer que cela fait partie de leur fonction pédagogique.

Les enseignants utilisateurs ou prescripteurs ont un rapport au livre très important autant en nombre de livres lus par mois (5) qu'en dépenses (entre 200 et 700 francs), en revanche ils estiment seulement à 57% qu'il est indispensable de lire pour réussir aux examens.

Lorsque la bibliothèque universitaire de Censier ferme, les enseignants rares utilisateurs "assidus" de la bibliothèque universitaire ne sont pas réellement gênés.³⁸ Un débat sur biblio-fr,

³⁷ VAN DOOREN, Bruno. "En finir avec la crise des bibliothèques universitaires" ? In *Esprit*, août-septembre 1993. pp. 143-158

³⁸ AULAGNON, Michèle. Sur le toit de la bibliothèque universitaire. *Le Monde*, 16-12-1993

au mois d'avril de cette année, à la suite de la parution d'un article d'Hervé le Bras ³⁹ relate l'impossibilité de trouver un certain livre dans une bibliothèque française. Cet article a interpellé les professionnels car, ce livre se trouve réellement dans de nombreuses bibliothèques. Ce débat montre que les enseignants ne possèdent pas les mécanismes de la recherche documentaire, ils ne savent pas où chercher et de plus, ils ne font pas appel aux professionnels, par manque d'habitude ? à cause d'une image erronée des bibliothécaires ? Ils ont une grande difficulté à se repérer dans les multiples catalogues et à pratiquer la méthodologie de l'information. Cela confirme que la bibliothèque universitaire n'est pas assimilée pour eux à un lieu de ressource de documentation.

3.13 Les usagers non universitaires

Le décret du 4 juillet 1985 indique que les services communs de la documentation sont "ouverts aux usagers et aux personnes des établissements, sont également ouverts à d'autres utilisateurs dans des conditions précisées par les autorités responsables". Certains statuts d'université prévoyaient cet accueil antérieurement à ce décret.

Dans son rapport de 1993, le Conseil supérieur des bibliothèques déplore la part insuffisante du public non universitaire. Elle est de 6% en moyenne, alors qu'en Allemagne ou aux Etats-Unis elle peut atteindre 20 à 25%. Toutefois, la fréquentation de ce public peut atteindre 47% comme à la Bibliothèque Sainte Geneviève. Pour les professionnels confrontés au manque de place et de personnel, pour les étudiants au nombre toujours important, cette offre de service peut être vécue comme une concurrence avec le public ciblé.

Une enquête ⁴⁰ par questionnaire auprès de vingt établissements a permis d'établir une typologie de ceux-ci :

- ceux qui ont de riches collections patrimoniales et situées en centre ville, ils ont l'habitude d'accueillir ce public depuis très longtemps.
- ceux qui ont une réelle politique et volonté d'ouverture, comme Compiègne qui s'ouvre au monde des entreprises.
- ceux qui ont une politique plus générale.

A ces trois catégories, il est nécessaire d'ajouter les bibliothèques publiques qui ont une espace universitaire comme à Valence.

Qui est ce public ? Pour les bibliothèques parisiennes, il s'agit de chercheurs étrangers, de public averti qui pratiquent une recherche. Dans les bibliothèques universitaires médicales, les usagers extérieurs sont essentiellement des professionnels de la santé. Ils appartiennent, avec les chercheurs et le public des entreprises aux actifs, ayant besoin de documentation professionnelle. Certaines bibliothèques accueillent avec ou sans convention des élèves des classes préparatoires, d'étudiants d'écoles supérieures privées.

Le nombre plus ou moins important de la présence de ce public est lié à la situation de l'établissement en centre ville, à l'existence de fonds particuliers, à la communication liée à ce

³⁹ LE BRAS, Hervé. "Cherche livre "desperately". In *La Recherche*, avril 1998, n°308. p. 106

⁴⁰ cité par RENOULT, Daniel. (dir.). *Les bibliothèques dans l'université*. Paris : Cercle de la librairie, 1994. p. 135

service. Les conditions d'accès vont de la gratuité de la consultation, à des services payants facturés 50% plus cher que pour les publics traditionnels.

L'information et la politique de communication à destination du grand public est récente et différente selon les lieux. Elle va de la non-publicité, à l'information au travers du Bulletin municipal, de l'affichage municipal lumineux, des articles dans la presse locale comme à Mulhouse. Si l'université fait le choix d'ouvrir à ce public, il est nécessaire d'accompagner cette décision d'une publicité pour informer et pour diffuser les conditions d'accès, pour expliquer que le domaine universitaire est ouvert à un autre public.

3.2 Quels publics, quels résultats ? synthèse des différentes enquêtes menées dans les bibliothèques universitaires.

Le nombre d'enquêtes sur la composition et le degré de satisfaction est révélateur des préoccupations des professionnels en matière de connaissance des publics. Nous allons nous reporter aux enquêtes déjà réalisées en bibliothèques universitaires pour étudier le public ciblé, la méthodologie, les résultats et la finalité de chacune. Le choix s'est porté sur sept enquêtes qui ont fait l'objet d'un article dans la presse professionnelle (sauf l'enquête de 1997 de Nanterre). Elles se sont déroulées sur onze ans.

L'analyse de celles-ci nous donnera, dans un premier temps, un aperçu des publics visés, ainsi qu'une connaissance de leurs pratiques et usages.

	Quel public ?
Paris VI ⁴¹ - 1986	étudiants et enseignants utilisateurs de la bibliothèque
BU Nice ⁴² - 1986-1987	étudiants qui fréquentent
Nanterre ⁴³ 1986-1987; 1987-1988; 1988-1989	étudiants qui fréquentent et de plus en 1988-1989 le non-public
10 bibliothèques parisiennes ⁴⁴ 1988	public qui fréquente, essentiellement des étudiants

⁴¹ CASSEYRE, Jean-Pierre-GAILLARD, Catherine. Evaluation des services rendus par la bibliothèque Pierre et Marie Curie (Paris VI). *Bulletin d'information des bibliothécaires français*. 3e trimestre 1987, n°136. pp. 36-37

⁴² EYRIES, Brigitte-JUAN, Sophie-MEINARDI, Michel. Les activités des étudiants à la section Sciences de la bibliothèque de l'Université de Nice : résultats d'une enquête réalisée par minitel. *Bulletin d'informations de l'Association des bibliothécaires français*. 1er trimestre 1989, n°142. pp. 34-43

⁴³ SAFAVI, Geneviève-RENOULT, Daniel. Usages et usagers d'une bibliothèque universitaire : bilan de trois enquêtes. *Bulletin des bibliothèques de France*. 1989, t. 4, n°6. pp. 514-519

⁴⁴ JOLLY, Claude-RENOULT, Daniel. Le public des bibliothèques universitaires de lettres et sciences humaines dans la région parisienne : une première approche. *Le Débat*, 1988, n° 51. pp. 103-107

Créteil ⁴⁵ 1989	• étudiants qui fréquentent et enseignants
Toulouse ⁴⁶ 1991	• étudiant : non public, public consommateur ou public utilisateur
Nanterre ⁴⁷ 1997	• étudiants qui fréquentent

La majorité des enquêtes cible le public qui fréquente : les étudiants et parfois les enseignants. Seul Nanterre (enquête de 1988-1989) et Toulouse (1991) se sont intéressés au non-public. Certaines portent seulement sur une section comme à Nice.

Toute enquête a ses limites. Le non-public et les enseignants seront écartés de l'enquête de Rennes, même si les raisons de leur désaffection de la bibliothèque présente un intérêt. Ce sont les moyens qui déterminent en partie ces limites. Une enquête auprès de tous ces publics devrait inclure des modalités différentes, ce qui élargirait d'autant le travail. Le non-public et les enseignants pourraient être ultérieurement l'objet d'une étude, lorsque celle des étudiants sera maîtrisée du point de vue méthodologique et analytique.

Ici à Rennes 1 l'équipe de direction souhaite que l'enquête s'adresse aux étudiants qui fréquentent les trois bibliothèques (Droit-Santé-Sciences). Le même questionnaire pourrait être reconduit d'une année sur l'autre afin d'analyser les évolutions et les fluctuations.

	Pour quels résultats ?
Paris VI	• 1e et 2e cycles : fréquentation régulière ou ponctuelle ; travaillent autant avec leurs propres documents qu'avec ceux de la bibliothèque, pas de travail en groupe (exiguïté des locaux) • horaires corrects, demandes d'ouverture plus tardives et le samedi matin • reprographie et photocopies connus de tous • lecteurs de microformes restent trop occasionnels • intérêt pour les films, les diapos, le minitel • les étudiants sont peu persuadés (15%) de l'intérêt d'une visite en début d'année • les étudiants sont demandeurs d'un guide du lecteur (40%), et de listes d'acquisition (50%) • 30% estiment connaître les services • 95% empruntent • les étudiants souhaitent pouvoir emprunter des périodiques le week-end

⁴⁵ HEUSSE, Marie-Dominique. Vous avez la communication : enquête au centre multidisciplinaire de Créteil. *Bulletin des bibliothèques de France*. 1989, t. 34, n°6. pp. 520-525

⁴⁶ FAYET, Sylvie-HEUSSE, Marie-Dominique. Le public étudiant à la bibliothèque interuniversitaire de Toulouse. *Bulletin des bibliothèques de France*. 1992, t.37, n°3. pp. 44-51

⁴⁷ CONCEPTION-OUEST. Junior entreprise de l'Université Paris X. *Etude de l'outil bibliothèque de l'université Paris X Nanterre, section Droit*.

	• le PEB est très mal connu • 3e cycle : 98 % pensent que la documentation est indispensable pour mener à bien les travaux • 70% viennent plus de deux heures par semaine • 80% fréquente très régulièrement • la principale source utilisée sont les périodiques 25% de français et 75% d'anglais • les monographies utilisées sont à 40% françaises et 60% de langue anglaise • le PEB est plus important que pour le 1e et 2e cycle • 60% préfèrent une aide bibliographique ponctuelle à une initiation ou une formation plus élaborée • la RDI est intéressante ou capitale aux yeux des utilisateurs • 75% des utilisateurs s'estiment correctement informés des services proposés • les étudiants souhaitent une couverture documentaire plus précise de spécialités médicales
BU Nice	• fréquentation : le 1e cycle fréquente entre 11 et 16 h, le 2e cycle de 11 à 17 heures et le 3e cycle entre 12 et 17 heures • 5% du 1e cycle viennent plus de 5 fois par semaine, le 1er et 2ème cycle viennent en général 3 à 5 fois par semaine • activité : les documents de la bibliothèque sont utilisés par 57%, cela augmente après le 1e cycle • 39,6% des étudiants utilisent leur propre documentation, et 10,5% n'utilisent que leurs propres documents. La bibliothèque sert de salle de travail voir de salle d'accueil : 3,7 % déclarent n'avoir aucune activité à la bibliothèque au cours de leur visite • certaines corrélations existent entre l'usage des documents personnels, la consultation et l'emprunt des documents de la bibliothèque • type de documents : ce sont les manuels les plus utilisés (ils représentent 80% des acquisitions en 1987) • les ouvrages de référence sont consultés par 3,9% des étudiants • les périodiques du premier niveau sont consultés par 11,9% des 1e cycles, 7,1% des 2e cycles et 9% pour le 3e cycles • services : les fichiers sont peu utilisés : 9,81% (les fonds sont en libre-accès)
Nanterre	• le public : public homogène dont la composition par cycles d'études se rapproche de la structure de la population des inscrits à l'Université • 61% des pères sont des cadres • 75% de ceux qui fréquentent la bibliothèque sont inscrits au prêt • 55% utilisent leur propre documentation • des différences de fréquentation existent selon les disciplines • sur une année universitaire 50% des étudiants venant à la bibliothèque déclarent acquérir de 11 à 20 livres et plus • le non-public : très forte proportion de littéraires : 37,45% • les étudiants en lettres sont plus satisfaits par les BUFR • 50% de non-public ne fréquente aucune bibliothèque, peu intéressé par le cadre de la vie à l'université, et dont l'assiduité est très faible

	• les disciplines constituent l'un des facteurs déterminants de segmentation des publics
10 bibliothèques parisiennes	• les publics sont fidèles : 35 à 61% viennent 3 à 4 fois par semaine, la répartition des sexes est équilibrée • la bibliothèque est utilisée par au moins 60% de la population étudiante nécessité pour les usagers de recourir à d'autres collections pour de bonnes raisons : travail approfondi, travail et recherches obligent à diversifier • insuffisances des bibliothèques universitaires • 50% des 1^{er} cycle sont inscrits, équilibre entre le 1^{er} cycle et le second, le 3^e cycle domine • le public utilise rarement la totalité de la gamme des services proposés (les étudiants ignorent le plus souvent la possibilité de prêt à domicile) • le public est moyennement satisfait (horaires, accueil) ; pas assez de photocopies
Créteil	• les étudiants : la bibliothèque doit être un lieu de travail, elle doit être calme • les étudiants accordent beaucoup d'importance à la qualité de l'accueil et de l'aide apportée à la recherche de documents ainsi que la facilité d'accès au livre • les étudiants fréquentent d'autres bibliothèques dans la mesure où la facilité de recherche (clarté du classement, signalisation, personnel compétent et disponible) et les conditions de travail (proximité, accueil agréable, horaires larges) sont réunies. Le libre accès n'est pas toujours perçu de manière positive : il aggrave le sentiment d'isolement "on est obligé de se prendre en charge" • difficulté d'une bibliothèque multidisciplinaire puisque leur classement ne se superpose pas à l'organisation de la filière d'étude • les filières traditionnelles (sciences, lettres et sciences humaines) recourent plus largement à la bibliothèque à la différence des filières professionnalisées • les enseignants : l'attitude des enseignants face à l'information varie de façon importante selon qu'ils envisagent le besoin de documentation pour leur activité d'enseignement ou pour leurs travaux de recherche. Pour le <u>niveau recherche</u> la section multidisciplinaire est un obstacle : la recherche ne peut s'appuyer que sur des bibliothèques spécialisées. Pour la <u>documentation à but pédagogique</u> l'utilisation de la bibliothèque apparaît exceptionnelle • ils affirment ne pas utiliser la bibliothèque comme outil de travail pour leurs besoins personnels cependant 48% d'entre eux sont inscrits au prêt à domicile • méconnaissance réelle de l'organisation et des services de la BU • impact favorable que les actions de modernisation de la bibliothèque • exigences et attentes différentes : les étudiants ont besoin d'une information immédiatement opérationnelle. Les enseignants prescripteurs souhaitent être informés sur les fonds documentaires ; ils déplorent l'ignorance des étudiants en matière de documentation et de bibliographie.

Toulouse	• bonne notoriété de chaque section • méconnaissance des ressources et des services dès qu'ils ne sont pas traditionnels • 2 utilisations : salle d'étude ou recours à un large éventail de services • PEB-RDI sont des services très peu populaires • un pourcentage notable fréquente la BUFR, et une écrasante pratique des photocopies sont les éléments révélateurs d'un décalage entre l'offre et les préoccupations des étudiants • la non-fréquentation est liée soit à un manque de besoins, soit à la préférence pour une autre bibliothèque • bon accueil réservé aux projets (expositions, informations, actualités) • actions de formation diversement ressenties • exigences modérées sur les conditions d'accès, pas d'ouverture tardive mais ouverture plus matinale • l'utilisation des fichiers est plus fréquente en droit et de lettres qu'en sciences • l'idée du libre-accès est diversement reçue • la demande d'informations n'apparaît pas comme une démarche naturelle aux étudiants ; la majorité effectue une démarche autonome, ce qui ne signifie pas une démarche fructueuse
Nanterre	• fréquentation : 49% viennent 3 à 4 jours par semaine • 42% y passe plus de 4 heures • 40% n'utilise jamais la BUFR • La BPI est la bibliothèque la plus fréquentée en complément de la BU • utilisation : 43% viennent pour consulter les documents de la bibliothèque ; 22% consultent leurs propres documents : 1% pour retrouver des amis • 75% cherchent directement dans les rayons pour chercher un document • 47% utilisant les catalogues trouvent souvent le livre en rayon • services : en dehors de la consultation et du prêt les services proposés sont peu utilisés • 25% ne s'adresse jamais au Bureau de renseignement • pour l'amélioration des services c'est "moins de bruit" qui est citée le plus souvent • lecture : 45% achètent 5 à 10 livres par an • 29% lisent 10 à 20 livres durant l'année, toutes catégories confondues • 63% fréquentait avant leur entrée à l'université une bibliothèque municipale

L'ensemble des résultats confirme les connaissances sur les publics (cf 3.11 et 3.12). Cependant l'intérêt de ces résultats est qu'ils apportent une connaissance particulière sur le public spécifique de sa bibliothèque. Les résultats statistiques donnent une image sur la fréquentation, sur les pratiques et les services.

Pour les étudiants la bibliothèque est utilisée comme lieu de travail avec ou sans la documentation de l'établissement, ou comme lieu de rendez-vous. Les enseignants connaissent peu l'organisation de la bibliothèque et utilisent peu les services. Leur attitude est contradictoire entre les déclarations et les pratiques.

La non-fréquentation est liée soit à la préférence pour une autre bibliothèque, soit à un manque de besoins. Les pratiques et besoins sont différenciées selon les niveaux et les disciplines. Les différentes enquêtes étudient comment sont connus et utilisés les différents services. Les résultats présentent d'importantes différences : à Paris VI, 75% des utilisateurs s'estiment correctement informés des services, alors que dans les 10 bibliothèques parisiennes, les étudiants ignorent le plus souvent la possibilité de prêt à domicile. L'aspect "services" semble très important, la connaissance de ceux-ci ne relève pas de l'implicite.

L'enquête de Rennes 1 va permettre de mesurer dans quelle proportion la bibliothèque est utilisée comme ressource documentaire ou comme lieu d'accueil. Elle prendra en compte la notion de connaissance et utilisation des services et modulera les résultats selon les cycles, les disciplines et les bibliothèques fréquentées (Droit-Santé-Sciences).

4 La pré-enquête de Rennes 1

La pré-enquête permet d'accéder à l'univers sémantique de l'objet étudié et de recueillir un corpus. Elle est une aide pour le questionnement systématique qui sera proposé lors de l'enquête finale. Elle est également un complément aux diverses lectures.

Les entretiens de la pré-enquête ont contribué à découvrir des éléments que les lectures des différentes enquêtes auraient oubliés. Ils éclairent la pertinence du cadre des lectures. Ils ont pour fonction de mettre en lumière, de prendre conscience des dimensions et des différents aspects du problème, de compléter des indications de travail, de trouver des pistes de réflexion, des idées.

La pré-enquête s'est déroulée sur les trois bibliothèques de Rennes 1, durant trois jours au mois d'avril. Ce sont 15 personnes par section qui ont été interrogées, soient 45 : des étudiants et des enseignants. En Droit, seul des étudiants ont été l'objet d'entretiens.

En Droit, les entretiens ont été sollicités à la banque de communication au moment où les étudiants attendaient leurs documents. En Santé, ils se sont déroulés d'une part dans la salle des catalogues où le travail de groupe est possible et d'autre part à la banque de prêt. En Sciences les entretiens ont eu lieu dans la salle des catalogues ainsi que dans les salles de travail.

Très peu d'étudiants ont refusé de répondre, le manque de temps a toujours été l'élément invoqué pour ce petit nombre de refus. Les entretiens des enseignants ont été sollicités par les chargés de section.

La pré-enquête est partie d'une question unique posée oralement : *Lorsqu'on prononce le mot bibliothèque, cela représente quoi pour vous ?* Des relances ont été faites, lorsqu'elles étaient nécessaires pour rechercher la dynamique de l'entretien ou pour inciter l'interviewé à approfondir certains aspects, selon une liste organisée de thèmes à traiter, dans un ordre non déterminé.

Même si l'objectif de la pré-enquête n'est pas celui de l'analyse, certains points marquent des différences notables entre les bibliothèques. Ces points demandent vérification et une analyse plus approfondie que l'enquête permettra. Ces éléments viennent corroborer les résultats des différentes enquêtes menées en bibliothèque universitaire.

Les résultats de la pré-enquête permettent d'appréhender les différents usages et pratiques des sections, ainsi que l'organisation de l'offre qui génère des discours différents.

Pour dépouiller cette pré-enquête, dans un premier temps, les termes considérés comme signifiants ont été repérés et la fréquence d'apparition des items a été comptabilisée. Puis, afin de déterminer leur ordre d'apparition, chaque texte a été divisé en trois parties. A la lecture des textes et des items, la première partie a semblé la plus importante (celle où est donnée le plus d'éléments), alors que la dernière partie a semblé la moins importante car soit sujette à redites soit peu riche en items.

Le nombre d'occurrence des items les plus employés dans les discours.

items	droit	santé	sciences	total
ambiance	1	2	1	4
apprendre	1			1
bibliographie	1	2	1	4
bruit			4	4
connaissance	1	2	1	4
consultation	3	4	7	14
convivial			1	1
culture	2	2	1	5
documentation, documents	1		1	2
emprunt, prêt	4	6	11	21
étude, enseignement	3	3	3	9
information	5	2	3	10
internet			1	1
labyrinthe			1	1
lecture	1	1		2
livres	9	11	13	33
motivant		1		1
ordinateur, informatique	4	1		5
outil		2		2
périodiques, journaux, revues	4	4	2	10
photocopies		2	1	3
rangement, classement, organisation, repérage	1		4	5
recherche	9	1	5	15
rencontre, rendez-vous	2	3	4	9
renseignements			1	1
savoir	3			3
silence	4	7		11
stimulant		2	1	3
studieux		1		1
travail	11	12	14	37
travail commun	1	4		5

Les mêmes items classés par ordre décroissant d'occurrence, pour la colonne "total".

items	droit	santé	sciences	total
travail	11	12	14	37
livres	9	11	13	33
emprunt, prêt	4	6	11	21
recherche	9	1	5	15
consultation	3	4	7	14
silence	4	7		11
information	5	2	3	10
périodiques, journaux, revues	4	4	2	10
étude, enseignement	3	3	3	9
rencontre, rendez-vous	2	3	4	9
culture	2	2	1	5
ordinateur, informatique	4	1		5
rangement, classement, organisation,	1		4	5
travail commun	1	4		5
ambiance	1	2	1	4
bibliographie	1	2	1	4
bruit			4	4
connaissance	1	2	1	4
photocopies		2	1	3
savoir	3			3
stimulant		2	1	3
documentation, documents	1		1	2
lecture	1	1		2
outil		2		2
apprendre	1			1
convivial			1	1
internet			1	1
labyrinthe			1	1
motivant		1		1
renseignements			1	1
studieux		1		1

Ce sont les items : "travail" (utilisé 37 fois, soit par 82% des usagers interrogés), "livres" (33 soit 73%), "emprunt" (21 soit 46,66%), "recherche" (15 soit 33,33%), "consultation" (14 soit 31,11%) et "silence" (11 soit 24,44%) qui obtiennent les meilleurs scores.

9 personnes, soit 20% évoquent de manière spontanée la bibliothèque comme lieu de rendez-vous. A Rennes 1, la bibliothèque est utilisée pour sa fonction documentaire et pour sa fonction d'accueil.

Le livre est fortement investi par les usagers. Le livre est pratiquement le seul support évoqué. Le mot livre apparaît toujours, dans la première partie du discours, dans les deux ou trois premiers mots. D'une part, une seule fois apparaît le mot Internet sans qu'il y ait relance de

l'entretien, et ce dans la première partie du discours. Il apparaît en opposition : *"Livres, papier, sûrement pas Internet"*. Il s'agit de l'entretien d'un professeur de médecine, même si ce discours se voulait un peu provocateur, il demeure que Internet n'est pas évoqué, alors que la bibliothèque de Sciences a des accès. D'autre part, nous avons pu remarquer toute la difficulté pour les étudiants de distinguer les types de recherches effectuées selon les postes de consultation (catalogues, cédéroms). Les items "ordinateur", "informatique" n'apparaissent qu'après une relance de l'entretien. Ils n'apparaissent donc pas dans la première partie du discours.

Le livre est donc largement évoqué comme support, toutefois pour les première et deuxième années, les cours sont largement évoqués comme suffisants, de manière concurrentielle avec l'offre documentaire de la bibliothèque.

Aucune des personnes interrogées n'a évoqué le personnel. Celui-ci apparaît comme transparent aux yeux des utilisateurs. Lorsque au cours de l'entretien, une relance est effectuée sur le processus de recherche, là non plus le personnel n'est pas immédiatement évoqué. Ce n'est que lorsque la possibilité du recours au personnel est suggérée, par une relance, qu'il entre en scène, mais par l'absence : *"pas de contact", "je ne demande pas au personnel, je me débrouille tout seul"*.

Au-delà d'un lieu de travail, la bibliothèque est sollicitée par son ambiance studieuse, c'est une émulation pour le travail. Ambiance et stimulation sont évoquées 7 fois. La bibliothèque est également utilisée pour *"ne pas perdre de temps dans les transports."*

Dans l'analyse des mots les plus utilisés pour qualifier la bibliothèque, on observe que le mot silence apparaît dans deux sections : 4 fois en Droit (26,66 %) et 7 fois (46,66 %) en Santé. Par contre en Sciences, le mot silence n'est jamais employé mais le mot bruit fait son apparition : 4 fois. Les étudiants en Santé préparent les concours, ils ont besoin de silence et d'être stimulés par une ambiance de travail, alors qu'en Sciences, le parcours n'est pas celui du concours, de plus *"on a besoin de réfléchir à voix haute, le fait d'en parler ça éclaire"*. La nature de l'enseignement et les modalités d'examen génère en partie cette différence, toutefois l'organisation de chaque bibliothèque augmente cette différence. Manifestement la question de bruit et de silence a été largement évoquée et ce, de manière différente selon les sections.

Cette pré-enquête fait naître des questionnements et donne des orientations pour l'enquête. Même s'il n'est pas possible d'aller plus loin dans le détail dans les conditions de cette pré-enquête. On peut cependant retenir certaines idées, les conclusions ne sont pas définitives et demandent à être enrichies par l'enquête.

Les différentes enquêtes ainsi que la pré-enquête permettent de penser aux grands domaines qui apparaîtront dans l'enquête de Rennes 1. Ce sera l'occasion de vérifier si elle confirme ou infirme ce qui apparaît dans la pré-enquête. Celle-ci devra prendre en compte les différents usages de la bibliothèque (travail, rendez-vous..., voir comment les services sont connus et utilisés (emprunt, consultation, les catalogues informatisés, les banques de données sur cédérom...). Elle prendra en compte la notion de silence. Elle devra également distinguer, si le bruit évoqué en Sciences comme nécessaire est un bruit gênant. L'enquête portera également sur l'accueil afin d'étudier comment la multiplication des missions, les bouleversements ont permis ou non un rapport individualisé à l'usager dans ses recherches documentaires .

4.1 Hypothèse

L'hypothèse est une proposition de réponse à la question de départ. Elle permet de sélectionner et d'interpréter les faits observés.

A la suite de la pré-enquête, ainsi que de la lecture des différentes enquêtes qui se sont déroulées en bibliothèque universitaire, nous posons comme hypothèse que selon les sections, les parcours, les niveaux d'études universitaires, les modalités de l'offre, les étudiants ont des attitudes et des pratiques différentes en terme de fréquence, de fréquentation, d'usages, de pratiques, d'attentes.

5 Que cherche-t-on ? ou les enjeux de l'enquête.

Les statistiques présentent des angles morts, elles ne sont pas le reflet de toutes les activités d'une bibliothèque entre autres sur les pratiques des usagers. Les statistiques donnent le nombre d'emprunts mais ne disent rien des usages de ceux qui fréquentent et qui n'empruntent pas. Les statistiques ne disent rien de l'utilisation et de l'appropriation des nouvelles technologies comme un nouveau moyen de l'information. L'enquête doit permettre d'aller au-delà des discours de pratique, et des a priori. Elle va apporter des éléments sur la connaissance des pratiques réelles, sur l'analyse de la satisfaction des usagers, sur l'impact de la politique documentaire de l'établissement.

L'évaluation et l'enquête vont mettre en relation les objectifs, les moyens et les résultats. Si l'évaluation est la mesure de l'écart entre les objectifs et les résultats, les informations collectées seront analysées selon leur relation avec l'objectif. Les objectifs sont rarement formalisés et ils se heurtent à la complexité des tensions et compromis entre les acteurs : l'université qui exerce sa tutelle sur l'établissement, les usagers qui font pression, les bibliothécaires qui proposent une offre parfois contraire aux souhaits des autres acteurs.

5.1 Quels enjeux ? synthèse des différentes enquêtes menées dans les bibliothèques universitaires.

	Quels enjeux ?
Paris VI	• dans la perspective d'une visite du Comité national d'évaluation
BU Nice	• compléter l'évaluation (ESGBU et tableaux de bord) • apprécier la manière dont les étudiants utilisent les ressources de la bibliothèque
Nanterre	• connaître la perception de la bibliothèque par son public • mesurer le taux de satisfaction des usagers, ses motivations, ses attentes, ses suggestions • nuancer et enrichir les critères d'évaluation • mieux cibler les objectifs • ajuster ou remettre en cause le savoir empirique acquis par les bibliothécaires au contact du public
10 bibliothèques parisiennes	• souci d'évaluation du public et de ses pratiques • observer le flux des étudiants d'une bibliothèque à l'autre

Créteil	• action d'évaluation afin de disposer d'indicateurs homogènes pour l'ensemble de la bibliothèque universitaire • analyser le comportement des étudiants • analyser le comportement des enseignants
Toulouse	• connaissance des publics • mesure de notoriété des différents services • estimation des non inscrits • usage des différents services • impact du libre-accès • appréciation des services demandés
Nanterre	• définition de la population étudiante de la bibliothèque (fréquentation, utilisation, pratiques de lecture) • définition des besoins et des attentes des juristes

L'évaluation et l'analyse sont au centre des préoccupations des professionnels qui conduisent les enquêtes qu'il s'agisse de les enrichir, de les compléter ou de les nuancer.

L'enquête de Rennes 1 se propose de compléter les informations de l'ESGBU ainsi que des données statistiques du logiciel documentaire, par la restitution de l'intensité de fréquentation, et de rendre compte d'un environnement. La connaissance et l'usage des services proposés seront pris en compte. Les usagers seront également au centre de celle-ci pour mesurer leur taux de satisfaction et connaître leurs attentes et leurs besoins.

5.2 L'image de la bibliothèque et le taux de satisfaction

Les bibliothèques universitaires ont évolué ces dernières années. Cet espace public est l'enjeu d'une appropriation collective. L'enquête doit permettre de cerner l'image que les utilisateurs ont de la bibliothèque universitaire et de voir de quelle manière elle est connue physiquement et intellectuellement.

La base de l'évaluation de la satisfaction est constituée par les opinions de l'utilisateur sur la manière dont la bibliothèque a répondu à sa demande. Les diverses enquêtes montrent que les usagers interrogés expriment un taux de satisfaction très élevé. C'est seulement au public qui fréquente que la variable "taux de satisfaction" peut-être proposée. Le non-public a une représentation, construction du réel, de la bibliothèque qu'il ne fréquente pas. Cependant, il ne peut pas exprimer sa satisfaction de ce dont il n'a pas l'usage, le taux de satisfaction est donc intrinsèquement lié à la fréquentation. Lorsque certains services sont devenus payants pour l'utilisateur (prêt inter...), les professionnels ont été attentifs au taux de satisfaction.

Nick Fox pose la question de la légitimité des usagers comme évaluateurs : " On se rend compte, en consultant la documentation sur les enquêtes auprès des consommateurs, que les utilisateurs sont presque toujours satisfaits des services d'information, même quand ils n'ont pas reçu le service ou le document dont ils avaient besoin ! Ceci suggère simplement que, pour l'évaluation du service, ils ne sont pas compétents".⁴⁸ Les usagers qui s'expriment sont sans doute ceux qui cumulent "l'autonomie d'usage" et le "privilège d'accès".⁴⁹ Toutefois, lors de

⁴⁸ FOX, Nicholas. "Comment évaluer vos services d'information". In *Evaluer pour évoluer*. Paris : Bibliothèque publique d'information, 1993. p. 21

⁴⁹ BERTRAND, Anne-Marie. "Bibliothèque municipales : la carte et le territoire". In KUPIEC, Anne (dir). *Bibliothèques et évaluation*. Paris : Cercle de la librairie, 1994. p. 54

l'enquête "Les "étudiants et le livre universitaire" ⁵⁰ 75% des étudiants sont très critiques vis à vis de la bibliothèque concernant l'insuffisance des fonds. Ceci modère l'affirmation de Nick Fox.

Toutefois, l'étude menée par Georg D'Elia et Sandra Walsh ⁵¹ conclue à l'absence de corrélation "entre l'utilisation par l'utilisateur et son évaluation en bibliothèque. Soit les usagers utilisent la bibliothèque sans tenir compte de leurs opinions sur la qualité des services de la bibliothèque, soit, inversement, leur point de vue sur la qualité des services n'est pas affecté par leur expérience d'utilisateurs".

Même si le taux de satisfaction est sujet à discussion en tant que données recueillies, il est toutefois intéressant de l'observer et de le croiser avec d'autres variables.

5.3 Les besoins des étudiants

Pour Roland Ducasse : "Connaître la demande, c'est connaître pour une large part les besoins des usagers. Or, ces derniers se manifestent avant tout dans l'utilisation qu'ils font de la bibliothèque. C'est donc dans l'analyse de l'utilisation passée et présente que l'on trouvera la plus part des éléments nécessaires à la prise de décision". Pour qu'une bibliothèque réponde aux besoins des usagers, il est nécessaire que ces besoins soient identifiés. Les besoins des usagers se manifestent dans l'utilisation qu'ils font de la bibliothèque. Les besoins ne sont pas statiques, permanents, ils évoluent dans le temps et dans l'espace....

Connaître le public, ses besoins est l'enjeu majeur d'un service public : "En restant à l'écoute du public, en lui offrant les produits et les services qu'il attend, en adoptant une attitude résolument tournée vers l'utilisateur, on a toutes les chances d'améliorer le service public". ⁵²

5.4 Les usages des services

La bibliothèque est un instrument complexe. A côté d'un public ignorant des usages et des services, on trouve des usagers très habitués au fonctionnement. Contrairement à ce qui est admis dans la profession, le libre-accès, la signalétique ne sont pas toujours des éléments facilitateurs, ce qui est un sujet d'interrogation : "il existe une contradiction entre la "norme explicite de l'autonomie du lecteur" et la constatation que tous les lecteurs ne sont pas à égalité de compétences et de facilité d'usage de la bibliothèque, que tous les dispositifs de repérage des lecteurs en sont ni efficaces, ni performants." ⁵³

Les usages sont des modalités individuelles d'appropriation de l'espace, de l'information.

L'observation des systèmes d'offres permet d'appréhender la variété des pratiques et des usages. L'utilisation des services n'est pas implicite ; soit elle s'acquière selon les besoins, soit elle s'acquière par une information particulière.

⁵⁰ MRT-MP CONSEIL-FLUO. "Les étudiants et le livre universitaire : besoins, pratiques et opinions". *Cahiers de l'économie du livre*. N°7, mars 1992. p.72

⁵¹ D'ELIA, Georg-WALSH, Sandra. Content pas content ? : la satisfaction de l'utilisateur soulèvera-t-elle les bibliothèques publiques ? *Bulletin des bibliothèques de France*, 1989, n°1. p. 23

⁵² RODA, Jean-Claude. L'organisation du travail : un nouveau défi pour les bibliothèques universitaires. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1998, t. 43, n° 4,

⁵³ BERTRAND, Anne-Marie. "Qui fait l'accueil" ? In DIAMENT, Nick (dir.). *Organiser l'accueil en bibliothèque*. Villeurbanne : Institut de formation des bibliothécaires, 1997. p. 22

[...] "Les étudiants ne savent pas bien ce que doit être une bibliothèque universitaire" ⁵⁴ précise Jean Mallet, directeur du SCD de Nanterre lors de la journée de l'Association des directeurs des bibliothèques universitaires.

6 Pourquoi une enquête ou sa finalité

Le modèle traditionnel de la documentation universitaire reposait sur un accroissement de l'offre pour rendre un meilleur service aux utilisateurs. Aujourd'hui, la nature et l'accessibilité des services sont des facteurs déterminants de la fréquentation, dès lors, l'évaluation des attentes et des usages est un élément essentiel de gestion.

L'évaluation et les enquêtes portent un regard plus objectif sur les effets d'une politique, elles informent l'ensemble de la société et donnent aux acteurs et responsables des outils d'analyse et de pilotage.

Les travaux sur l'évaluation, sur l'analyse des publics trouvent leurs finalités : ils introduisent une dynamique de fonctionnement. Ainsi, le titre du colloque ⁵⁵ de la BPI, repris dans un article de Martine Poulain : *Evaluer pour évoluer* ⁵⁶ montre la dynamique de l'action inscrite dans l'évaluation. Celle-ci n'est pas une fin en soi, mais elle introduit une volonté de changement et d'évolution.

Pour Jacques Chabrilat : "Ces travaux [tableaux de bord, enquêtes] butent dès l'origine, sur la claire définition de l'objectif poursuivi : faute d'être situés dans une problématique, une logique dynamique d'actions sur ces publics, de développement de pratiques - logique mesurable en objectifs tant quantitatifs que qualitatifs, et organisant de véritables *feed-back* sur l'organisation - les résultats produits sont peu, mal ou pas du tout utilisés, sauf pour produire des informations statistiques en destination des partenaires institutionnels : ils sont en l'occurrence beaucoup plus subis que véritablement mis en oeuvre dans l'optique d'un projet". ⁵⁷

S'interroger sur les besoins conduit à mener une politique documentaire la plus en adéquation possible avec les besoins des usagers dans une logique de service commun de la documentation selon des modalités politiques : formation, accueil, documentation électronique, politique d'acquisitions, coopération..., des modalités fonctionnelles : heures d'ouverture..., des modalités techniques : classement, signalétique... C'est aussi en fonction de ces moyens que l'on va dégager une politique et définir des priorités.

⁵⁴ Combet, Claude. Sans la BU, point de salut. *Livres-Hebdo*, 10-10-1997, n° 264

⁵⁵ *Evaluer pour évoluer : l'évaluation en bibliothèque*. Paris : Bibliothèque publique d'information. 1993

⁵⁶ POULAIN, Martine. "Evaluer pour évoluer". *Bulletin des bibliothèques de France*, 1992, t 37, n° 3. pp. 87-89

⁵⁷ CHABRILLAT, Jacques. "Dix années de gestion des entreprises culturelles : un bilan au service des bibliothèques". *Bulletin des bibliothèques de France*, 1994, t 39, n° 3, p. 16

6.1 Quelles finalités ? synthèse des différentes enquêtes menées dans les bibliothèques universitaires.

	Pour quelles finalités ?
Paris VI	
BU Nice	• élément d'appréciation dans la décision • évaluer des tendances et dans l'avenir d'effectuer des choix
Nanterre	• apprécier les orientations à prendre, cibler les priorités d'action dans le domaine des acquisitions, de la politique de communication et de signalisation • conclusion : la bibliothèque a un effort de promotion à poursuivre à l'extérieur de ses locaux
10 bibliothèques parisiennes	• aider à une meilleure appréciation des orientations à envisager
Créteil	• dégager des lignes d'action en matière de communication et de marketing des services de la bibliothèque universitaire • programme d'action : guides du lecteur distribués au moment de l'inscription • systématisation des visites guidées ou de conférences d'initiation • sonorisation pour diffuser des informations ou des messages de silence • organisation d'une semaine "portes ouvertes" à l'attention des enseignants • développement et personnalisation des courriers aux enseignants
Toulouse	• instrument de pilotage appuyer les différents projets de la bibliothèque universitaire en donnant des indications sur l'opportunité de certaines orientations et de développements prévus • actions à développer : nécessité de développer une information de l'utilisateur; • opportunité de développer une politique d'achats de manuels • décision de périodicité de l'enquête pour suivre les évolutions du comportement des étudiants et vérifier l'impact auprès du public de la réalisation d'un certain nombre de projets
Nanterre ⁵⁸ 1997	• apport de solutions pratiques au groupe de travail afin que la bibliothèque universitaire se dote d'une véritable politique d'encadrement de l'étudiant

L'enquête est un outil pour apprécier d'une part, l'action passée et d'autre part, apprécier les orientations à donner, voire les priorités. A la suite des résultats, l'enquête peut dégager une politique de communication à mettre en place, un programme d'actions pour faire connaître et améliorer ce qui existe.

A Rennes 1 , les résultats permettront de hiérarchiser les actions prioritaires à mener. Par exemple, si les services apparaissent peu connus, cela pourrait être une action de promotion, et

⁵⁸ CONCEPTION-OUEST. Junior entreprise de l'Université Paris X. Etude de l'outil bibliothèque de l'université Paris X Nanterre, section Droit.

un programme d'actions pour multiplier l'aide au lecteur soit par l'information ou la formation, afin de faciliter l'usage efficace de la bibliothèque. Bien sûr ces propositions sont là pour appuyer la notion de changement, et de feed-back mais elles n'anticipent pas sur les résultats.

6.2 Mieux connaître, mieux faire connaître

Les bibliothèques universitaires sont confrontées à de grands changements, cependant la représentation que le public réel ou potentiel en a n'évolue pas au même rythme, il est nécessaire de faire connaître les changements : faire savoir en autre par la communication. Les caractéristiques des publics donnent à penser que la bibliothèque a besoin de se faire connaître, de communiquer sur ses fonds, ses services, d'expliquer ses moyens d'accès, son mode d'emploi.

Le débat du mois d'avril sur Biblio-fr (cf. 3.12 Les enseignants) montre que la bibliothèque doit faire connaître son existence, son fonctionnement. Elle doit être connue visuellement et intellectuellement par l'ensemble de la communauté universitaire.

6.3 Définir une politique

L'enquête projetée doit être resituée dans un projet structurant de l'établissement afin que celle-ci dépasse l'objectif de données chiffrées. Elle n'est pas une fin en soi. Les faits et les besoins observés vont permettre d'infléchir ou d'ajuster une politique précédemment définie qu'elle soit d'ordre documentaire, de formation, d'accueil...La segmentation des publics que l'enquête apportera, permettra de fixer des objectifs. L'objectif principal étant l'amélioration des produits et des services.

La politique ainsi déterminée, au regard des missions définies par les autorités de tutelle, et à partir des besoins, est confrontée aux moyens de l'établissement. La définition de la politique passe par une hiérarchisation des priorités d'actions. Cela peut-être l'occasion d'envisager, par exemple, une réorganisation interne pour permettre la mise en place d'une action particulière, et mettre l'usager au centre des préoccupations. Cette réorganisation doit tenir compte des attentes des usagers et des aspirations du personnel car "il faut savoir qu'il n'y a rien de plus difficile, de plus risqué, de plus dangereux à conduire que d'initier un nouvel ordre des choses".⁵⁹ La participation du personnel devra être sollicitée parce que "associer le personnel concerné dans une démarche de groupe est le plus sûr moyen de lui permettre de trouver des solutions adaptées et de lui donner l'envie de les mettre en oeuvre".⁶⁰

6.4 Outil de pilotage

L'apport des données et des informations recueillies est d'autant plus intéressant en comparaison avec d'autres données : celles de la bibliothèque dans le temps. Pour être un outil

⁵⁹ citation de Machaviel placée en exergue de : THOMAS, Francine-GOURDIER, Annie. "Conduire le changement ou c'est encore loin l'Amérique" ? *Bulletin d'informations de l'Association des bibliothécaires français*. 1994, 1er trimestre, n° 162

⁶⁰ GESLOU, Jeanne-Claude. "Les outils et la démarche de management de la qualité". *Bulletin des bibliothèques de France*, 1998, t. 43, n°1. p. 51

de pilotage, l'enquête comme celle de Toulouse, doit s'effectuer régulièrement. Pour que les données soient comparables, le corpus doit être en partie identique.

Prenons l'exemple d'une enquête qui permet d'appréhender si l'étudiant vient ou non à la bibliothèque sur prescription de l'enseignant : si ce taux est faible cela sera sûrement un indicateur pour mener une action de sensibilisation auprès des enseignants. Une deuxième enquête dans le temps permettra de mesurer si cette action de sensibilisation modifie le pourcentage des étudiants venant à la bibliothèque sur prescription de l'enseignant.

7 Méthodologie

Dans toute recherche la première étape consiste à préciser le problème, à fixer les objectifs et à formuler les hypothèses qu'on cherche à vérifier. Une fois celles-ci posées, il reste à choisir la méthode ou les méthodes que l'on emploiera. Pour la faisabilité, des contraintes institutionnelles, sociales, idéologiques pèsent sur ce choix, indépendamment des exigences proprement scientifiques. Les différentes méthodes sont plus ou moins coûteuses. Interroger un grand nombre de sujets implique des dépouillements longs et complexes.

"La méthode est la condition nécessaire à la production de données (ces mal nommées, elles ne sont jamais justement données, mais construites) scientifiquement exploitables, même si elle n'en est pas la condition suffisante" ⁶¹

La technique est une réponse à un comment. C'est le moyen d'atteindre le but recherché. L'objectif à atteindre détermine le choix de la technique.

7.1 Quelle méthodologie ? synthèse des différentes enquêtes menées dans les bibliothèques universitaires.

	Quelles méthodologies ?
Paris VI	• 2 questionnaires élaborés par le personnel scientifique et technique de la bibliothèque • questionnaires dépouillés : 95 pour le 1^e et 2^e cycle et 67 pour le 3^e cycle et la recherche
BU Nice	• enquête réalisée à partir du minitel ; les enquêteurs ont saisi les réponses directement sur le minitel • puis développement d'un logiciel pour le dépouillement des réponses • dans la salle de lecture du 18 novembre 1986 au 11 mars 1987 ; sondage effectué entre 9 heures et 17 heures sur les cinq jours ouvrables
Nanterre	• enquête par sondage ; questionnaires posés et remplis par des enquêteurs • confiée à une entreprise : Concept Ouest-Junior • attention pour que la probabilité d'être interrogée soit identique pour tous, sur tous les jours • l'enquête s'est déroulée sur une semaine : fin mars • logiciel de dépouillement : SPAD

⁶¹ BARBIER-BOUVET, Jean-François. "La fin et les moyens : méthodologies des enquêtes sur la lecture". In POULAIN, Martine (dir). *Pour une sociologie de la lecture*. Paris : La documentation française, 1986

	• l'enquête de 87-88 est identique que la précédente, mais avec moins de questions • l'enquête de 88-89 est passée à partir d'un échantillon de 600 personnes : utilisateurs sortant de la bibliothèque et étudiants sur les lieux de passage, cafétéria
10 bibliothèques parisiennes	• l'enquête s'est déroulée du 14 au 19 mars 1988, sur un échantillon de 2600 personnes • sondage aléatoire chaque jour de la semaine à des tranches horaires prédéterminées • essentiellement des questions fermées
Créteil	• enquête confiée à un groupe de neuf étudiants en dernière année de Technique de Commercialisation de l'IUT dans le cadre d'un mémoire projet • l'entretien individuel a été privilégié comme instrument d'analyse du comportement du public • le questionnaire a été utilisé en amont afin de bâtir un échantillon pertinent pour les entretiens enseignants, soit en aval pour préciser certains thèmes résultants de l'analyse des entretiens
Toulouse	• enquête auprès de 800 étudiants • au mois de mars-avril : après les examens du second semestre • convention avec le laboratoire d'économie qui assure le suivi de la réalisation • enquête assurée par des étudiants de DEA pour la validation du questionnaire, l'encadrement des équipes d'enquêteurs, la saisie informatique des réponses, l'exploitation et la présentation des résultats
Nanterre	• enquête confiée à Conception Ouest-Junior entreprise • questionnaire • logiciel SPAD'N : analyse descriptive par des tris à plat et une analyse des correspondances multiples

Les différentes enquêtes ont été réalisées par questionnaire. Parfois, c'est l'entretien individuel qui a été privilégié comme à Créteil. Pour ces enquêtes, les responsables font appel soit à des sociétés (Nanterre), soit encouragent des travaux de recherche (Toulouse), soit les intègrent dans des travaux de fin d'étude (Créteil).

L'enquête de Rennes 1 sera réalisée par questionnaire (cf 6.23). Elle devrait faire appel à des étudiants de l'IGR (Institut de gestion de Rennes (cf 8.1), dans le cadre d'un mémoire de fin d'études.

7.2 Les choix pour l'enquête de Rennes 1

La base de l'enquête de Rennes 1 sera un questionnaire qui pourra être complété par des entretiens ou des observations directes des comportements pour préciser et approfondir l'analyse. Selon François de Singly "l'entretien est un instrument privilégié pour la compréhension des comportements, le questionnaire est une excellente méthode pour l'explication de la conduite."⁶²

⁶² SINGLY, François. *L'enquête et ses méthodes : le questionnaire*. Paris : Nathan université, 1995. p. 23

Quelle est la population ou quelles sont les populations que l'on souhaite connaître ? Comment choisir à l'intérieur de cette population, les personnes que l'on interrogera effectivement ? Dans la plupart des cas, il est exclu et d'ailleurs inutile de les interroger tous. Parmi les personnes interrogées, devront figurer des étudiants de tout niveau, et de chaque discipline.

Le problème est donc de choisir un groupe d'individus, un échantillon, tel que les observations qu'on fera sur lui pourront être généralisées à l'ensemble de la population ; il faut donc que l'échantillon présente les mêmes caractéristiques que la population, qu'il soit représentatif. La méthode des quotas sera écartée car elle se fonde sur un choix de personnes à interroger, selon des caractéristiques précises.

Pour le choix des personnes à interroger, l'enquête de Rennes 1 va faire appel au sondage aléatoire. Les personnes seront interrogées à la sortie de la bibliothèque. Elles seront désignées en respectant une règle du hasard, en utilisant une aléa déterminé ⁶³ au départ, par exemple : une personne sur 8. L'aléa est scientifique dans la mesure où il est le même pour toutes les personnes. Cela évite d'interroger les personnes les plus avenantes, par exemple. Le sondage aléatoire permet de soustraire l'échantillon à un choix arbitraire. Chaque personne qui fréquente a une chance d'appartenir à l'échantillon.

Même si l'enquête auto-administrée paraît être la plus simple, elle peut entraîner, sur le plan sociologique, deux biais : d'une part le taux de réponse peut-être médiocre, et d'autre part se pose la question du profil de ceux qui ne répondent pas. Les moins motivés ont-ils répondu ? Seuls les plus concernés, les plus motivés, les moins négligents répondront peut-être... C'est donc l'enquête par enquêteur qui sera retenue.

Une attention particulière sera apportée pour que tous les jours et toutes les heures d'ouverture de la bibliothèque soient concernés par l'enquête. Le nombre d'enquêteurs pourra être modulé en fonction des horaires.

La vie universitaire est marquée par la rentrée, les cours, les examens qui influent directement sur la fréquentation des bibliothèques et l'utilisation des différents services. Aussi la période choisie pour le déroulement de l'enquête est celle qui peut-être considérée comme "moyenne", ni une phase de rentrée, ni une phase de partiel et d'examen. Les mois de février, mars après les premiers partiels semblent réunir les caractéristiques demandées. Nous pourrions qualifier cette période de modale. De plus, cela donne aux premières années un laps de temps raisonnable pour qu'ils aient eu la possibilité, d'avoir besoin, de trouver et de fréquenter la bibliothèque.

7.3 Elaboration de l'outil final

Les informations recueillies à travers le questionnaire seront quantitatives mais également qualitatives puisque l'on va essayer d'évaluer une satisfaction et de repérer des besoins.

Le questionnaire est structuré selon des thèmes :

- la fréquentation
- les pratiques
- la connaissance des services et ceux utilisés
- le rapport au personnel de la bibliothèque
- l'identification

⁶³ utilisé lors de l'enquête *Publics à l'oeuvre* à la BPI

Il est composé de questions fermées, les étudiants choisiront leurs réponses parmi celles proposées. Comme il est difficile de prévoir toutes les réponses possibles, la liste des items de certaines questions se poursuit par une réponse ouverte hors des choix prévus. Certaines questions sont assorties de consignes précises pour les enquêteurs. La place accordée aux questions fermées est due à la facilité dans la phase d'analyse d'une question fermée, cependant qu'une question ouverte demande après la phase de terrain de procéder à un inventaire des réponses avant de les coder. Dans ce cas là pour être utilisée de manière convenable, il faudra veiller à ce que les catégories ne soient pas trop élevées car il resterait peu de sujets dans chaque catégorie et les conclusions seraient peu significatives.

Certaines questions sont à choix multiples ordonnés, et comme précédemment pour éviter la dispersion des réponses le nombre d'items à classer est limité à 5.

Les questions factuelles situées au début sont liées directement à l'annonce du thème, et portent sur la pratique du jour ⁶⁴. Les questions qui engagent opinions et jugements sont situées après. La dernière partie du questionnaire anonyme est constituée par le talon : batterie des questions permettant l'identification des enquêtés : filière, année d'études... Ces éléments permettront de mesurer l'effet des cycles et des filières. Ces questions sont rejetées à la fin du questionnaire car les personnes sont parfois réticentes à dévoiler leur identité avant de savoir vraiment ce que l'on attend d'elles.

Au moment du codage définitif, et après la passation, il faudra prévoir pour toutes les questions, un item non-réponse. Cette façon de procéder permet de ne pas "encourager" la non-réponse.

Les questions ont été élaborées en privilégiant une formulation claire et univoque, en évitant un vocabulaire professionnel et en choisissant celui supposé connu par le répondant.

7.4 Validation de l'outil final

Le questionnaire rédigé a été proposé à l'équipe de direction pour que celui-ci soit confronté aux particularités de chaque section, afin d'étudier si les items d'une question recouvre la réalité des trois sections. Puis le questionnaire a été validé auprès d'utilisateurs de chaque section, pour vérifier que la passation ne soulève pas de difficultés imprévues, et afin de tester la compréhension des questions et la pertinence des réponses. Les réponses ont été recueillies ainsi que les hésitations, les réactions, les commentaires que le questionnaire a fait surgir. Certaines questions ainsi que certains items ont été reformulés. Pour la section Sciences, une question sur l'étage où travaille l'étudiant a été ajoutée car au moment de la validation, la notion de bruit et de silence est apparue liée à l'étage alors que cette distinction ne s'est pas manifestée lors de la pré-enquête.

7.5 Le dépouillement

L'enquête et l'analyse à venir permettront de distinguer des catégories d'utilisateurs. Cette opération consistera à classer les diverses positions ou attitudes que reflètent les réponses. La médiathèque de la Cité des sciences distingue son public par la fidélisation différenciée (les occasionnels, les habitués et les assidus). Dans le cadre de cette enquête ce type de différenciation pourrait être un élément qui participe à la catégorisation.

⁶⁴ comme dans l'enquête *Constances et variances* de la BPI

Une catégorisation pourra s'opérer selon l'expérience de l'utilisateur : la classe des usagers experts, et celle des novices qui peuvent être enrichies par des qualificatifs :

- régulier / irrégulier
- familier / non-familier
- expert / non-expert
- initié / profane etc..

Entre ces degrés de bipolarisation peuvent exister des degrés intermédiaires :

- l'utilisateur classique qui fréquente, emprunte, consulte, qui appartient à la race des "héritiers" ; pour lui la fréquentation est affaire d'habitude
- l'utilisateur paradoxal qui fréquente sans nécessairement emprunter ou consulter ; il connaît certains services
- l'utilisateur non-intégré qui utilise la bibliothèque comme salle de travail, mais ne connaît pas les services.

Les catégorisations seront également étudiées au travers des variables cycles et disciplines.

Ceci est bien sûr un exemple, ce sont les résultats qui permettront de construire une catégorisation.

8 Les moyens

8.1 Les moyens humains

L'ensemble de l'enquête sera suivi par un groupe de projet associant le directeur du SCD, une personne du SCD désignée par le directeur, un enseignant de l'IGR⁶⁵ et les étudiants de l'IGR. La personne du SCD, chef de projet, assurera la coordination de ce projet entre les différents acteurs, formera les enquêteurs et codera les questions ouvertes. Du fait, de mon départ de Rennes en novembre 1998, il me sera impossible de suivre ce travail comme le directeur du SCD l'avait envisagé dans sa lettre de mission.

Les étudiants de l'IGR sollicités pour cette enquête auront en charge la passation des questionnaires, et l'analyse des données. Ils devront avoir de bonnes connaissances de base en statistique descriptive et connaître le fonctionnement du logiciel de dépouillement.

L'IGR interviendra dans le recueil des données et dans l'analyse et l'interprétation des résultats. Les étudiants de l'IGR sont formés à l'enquête, aux interactions enquêteur / enquêté, et connaissent donc les conditions techniques qui assurent le succès de l'entretien.

Après le recueil des données et la sortie des résultats bruts, l'analyse devra être menée en collaboration avec une personne du SCD car certains résultats vont suggérer des corrélations ou suggérer des rapports de cause à effet. De plus, cette personne possède, de facto, une connaissance approfondie du milieu enquêté. L'expérience de chacun : pratique de l'enquête et connaissance du milieu enrichiront ainsi l'analyse.

⁶⁵ Institut de gestion de Rennes

Les enquêteurs seront formés à la connaissance du "milieu bibliothèque", afin d'être à même de comprendre les hésitations, de comprendre les questions éventuelles. Ils seront formés également à la manière de présenter l'enquête. Ils obtiendront la coopération des enquêtés en les informant le plus clairement possible de l'objectif de l'étude, en les rassurant quant à l'effort et aux temps nécessaire à consacrer à l'entretien. " Le rôle du préambule est [...] capital. [...] Il est bon que le préambule résume l'ensemble du problème devant lequel le chercheur se trouve placé et qu'ainsi l'informateur ait l'impression de participer activement à la solution et entre dans le "jeu". ⁶⁶

Les questions seront posées par l'enquêteur. Au moment des questions un support reproduisant les possibilités de réponses sera proposé à l'intéressé.

8.2 Les moyens techniques

Pour le dépouillement de l'enquête, il sera fait appel au logiciel SPAD'N qui effectue :

- des tris à plat
- des tris croisés
- le test du khi-deux afin de constater si la liaison statistique entre deux variables, n'est pas due au hasard et si elle est significative d'un point de vue statistique.
- des A.C.M. : analyse des correspondances multiples qui permet de déterminer des comportements communs à des classes d'individus, ainsi que de déterminer des comportements opposés entre les différentes classes.

Les tris à plat et tris croisés donnent les résultats bruts.

500 questionnaires constitueront l'enquête. Chaque questionnaire demande un quart d'heure de passation. Ce sont donc 18 jours qui seront réservés au recueil des données. Le nombre effectif de jours sera proportionnel au nombre d'enquêteurs sur le terrain. Quand à la saisie et l'analyse des données, il semble que 20 jours soient nécessaires du fait du codage des questions ouvertes. L'élaboration du rapport peut-être programmé sur 15 jours.

8.3 Les moyens financiers

La réalisation de l'enquête doit envisager :

- le tirage des questionnaires (500 x 6 p = 3 000 pages) sera assuré par le service reprographie de la bibliothèque (500 x 6 x 0,20) = 600 Francs
- L'administration des questionnaires, la saisie et l'analyse des données confiées aux étudiants de l'IGR. Ils ne seront pas rémunérés puisque cela sera intégré dans un mémoire de fin d'études.
- Certains coûts restent cachés, par exemple, le temps de travail consacré par le personnel de l'établissement n'est pas budgétisé.
- Au total le coût de revient sera de : 600 Francs

⁶⁶ MAGET, Marcel. *Guide de l'étude directe des comportements culturels*. SAEP, 1953

Même si Madeleine Grawitz avance un règle d'or : " une enquête prend toujours au moins le double du budget et le triple du temps prévus. " ⁶⁷ , et sans vouloir la contredire, nous souhaitons que ces prévisions soient le plus près possible de la réalité.

8.4 L'évaluation du projet

Pour le protocole d'enquête, le respect des délais, de la méthodologie de l'enquête, ainsi que le suivi des traitements des données (croisements pertinents à réaliser) seront les éléments de cette évaluation.

Les taux de réponse aux questions, l'implication des enquêteurs seront des indicateurs de succès de l'enquête.

Pour la phase des résultats c'est l'élaboration d'un rapport, la mise en place des améliorations ainsi que les actions de communications qui seront les matériaux d'évaluation.

9 - Conclusion

Les enquêtes des publics de bibliothèque complètent l'évaluation, elles en sont un des volets. Elles permettent de recentrer l'attention sur les publics auxquels sont destinés les ressources documentaires et l'offre de service. Elles sont l'occasion d'observer les pratiques, d'appréhender les logiques d'utilisation, d'évaluer la satisfaction et les besoins des usagers. Elles montrent que le public s'approprie les espaces, les services selon un processus que les concepteurs d'un projet n'ont pas toujours imaginé. La compréhension des logiques d'utilisation précède la réflexion sur les projets de service, sur la politique documentaire car une enquête et ses résultats vont influencer sur la politique de l'établissement.

Cette enquête, à venir, allie à la fois l'aspect prospectif, c'est à dire centré sur l'organisation d'une action existante et à la fois l'aspect pro-actif, c'est-à-dire centré sur le lancement d'une action future.

⁶⁷ GRAWITZ Madeleine. *Méthode en sciences sociales*. 10e éd. Paris : Dalloz, 1996. p. 503

ANNEXES

- échéancier
- questionnaire
- bibliographie

Echéancier

[illegible]

N° du questionnaire

Jour de l'entretien

Heure de début de l'entretien

Section

si Sciences : quel étage ?

Fréquentation

0 - A quelle heure êtes-vous entré à la bibliothèque ?

1 - Quand êtes-vous venu à la bibliothèque pour la première fois ?

- ☐ il y a moins de 6 mois
- ☐ de 6 mois à 1 an
- ☐ de 1 an à 2 ans
- ☐ de 2 ans à 3 ans
- ☐ autre

2 - Depuis le mois de septembre, combien de fois êtes-vous venu ?

- ☐ de 2 à 5 fois
- ☐ de 6 à 10 fois
- ☐ de 11 à 15 fois
- ☐ de 16 à 20 fois
- ☐ plus de 20 fois

3 - Diriez-vous que vous venez plutôt régulièrement ou plutôt irrégulièrement ? (souligner la réponse)

(si régulièrement) tous les combien en moyenne ?

- ☐ tous les jours ou presque
- ☐ 1 ou 2 fois par semaine
- ☐ 1 à 3 fois par mois
- ☐ moins souvent

4 - Vous avez connu la bibliothèque universitaire par l'intermédiaire de

- ☐ professeur
- ☐ autre étudiant
- ☐ présentation de la bibliothèque
- ☐ organismes d'information et d'orientation
- ☐ visite de début d'année
- ☐ guides
- ☐ prospectus
- ☐ autre moyen : lequel ?

5 - La première fois, vous êtes venu

- ☐ pour chercher un livre
- ☐ pour l'inscription

- ☐ pour travailler
- ☐ sans idée préalable
- ☐ pour consulter une revue
- ☐ pour faire une recherche bibliographique
- ☐ autre.....

6 - Vous utilisez d'autres bibliothèques (si non, se reporter à la question 9)

- ☐ oui ☐ non

7 - Lesquelles ?

- ☐ bibliothèque de la faculté
- ☐ bibliothèque de laboratoire
- ☐ bibliothèque municipale
- ☐ autres : lesquelles

8 - Pour quelles raisons ? (plusieurs propositions peuvent être cochées)

- ☐ proximité des lieux
- ☐ meilleures conditions de travail
- ☐ documentation non trouvée à la bibliothèque universitaire
- ☐ clarté du classement
- ☐ bon accueil
- ☐ facilité de recherche
- ☐ personnel disponible
- ☐ autres

Services

9 - Pouvez-vous citer les services que vous utilisez ?

.....

.....

10 - les services réellement utilisés :

- ☐ empruntez-vous des documents ?
- ☐ utilisez-vous le catalogue pour chercher les documents que possède la bibliothèque?
- ☐ consultez-vous les cédéroms ?
- ☐ faites-vous des recherches sur Internet ?
- ☐ utilisez-vous le prêt entre bibliothèques ?
- ☐ utilisez-vous les lecteurs de microformes ?
- ☐ utilisez-vous le service des thèses ?
- ☐ utilisez-vous le service des revues ?
- ☐ utilisez-vous l'interrogation des banques de données ?
- ☐ utilisez-vous le service des renseignements ?
- ☐ faites-vous des photocopies ?

11 - Vous venez à la bibliothèque pour *(classer par ordre de préférence de 1 à 5 maximum)*

- ☐ travailler sur vos propres documents *(si choisi, répondre à la question 12)*
- ☐ consulter des livres sur place
- ☐ emprunter des livres
- ☐ consulter des revues
- ☐ consulter un cédérom *(si choisi, répondre à la question 13)*
- ☐ faire une recherche documentaire informatisée
- ☐ faire une recherche sur Internet concernant vos études
- ☐ faire une recherche sur Internet ne concernant pas vos études
- ☐ faire une demande de prêt dans une autre bibliothèque
- ☐ retrouver des camarades
- ☐ faire des photocopies
- ☐ en attente de cours
- ☐ autres : (précisez)

12. - Vous venez travailler à la bibliothèque universitaire sur vos propres documents :

- ☐ parce que vous ne trouvez pas ailleurs l'espace nécessaire
- ☐ parce que vous ne trouvez pas ailleurs le silence nécessaire
- ☐ parce que vous ne trouverez pas ailleurs la concentration nécessaire
- ☐ parce que vous n'avez pas besoin des services offerts par la bibliothèque (livres, cédérom...)
- ☐ parce qu'il vous est arrivé de ne pas trouver les documents que vous y cherchiez
- ☐ autres :

13 - Quels cédéroms utilisez-vous ?

.....

14 - Vous avez recours à un intermédiaire pour une aide dans vos recherches

- ☐ recours aux personnes qui prêtent les livres
- ☐ recours à un étudiant
- ☐ recours aux personnes qui renseignent
- ☐ aucun recours
- ☐ autre :

15 - Vous arrive-t-il de vous adresser au personnel de la bibliothèque ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

16 - Et aujourd'hui ?

- ☐ Oui *(se reporter à la question 17)*
- ☐ Non *(se reporter à la question 18)*

17 - Si oui *(sur la 15 ou la 16)*

- ☐ pour demander des ouvrages en magasin
- ☐ pour le prêt à domicile
- ☐ pour faire une demande de prêt dans une autre bibliothèque
- ☐ pour chercher un livre sur les rayons
- ☐ pour une recherche sur cédérom
- ☐ pour chercher un ouvrage à partir du catalogue informatisé
- ☐ pour demander un renseignement
- ☐ autres (préciser).....

18 - Si non, pourquoi ?

.....

.....

Niveau de satisfaction

19 - Vous êtes satisfait par les différents services de la bibliothèque *(il n'y a pas obligation de cocher toutes les propositions)*

TS = très satisfait ; S = satisfait ; MS = moyennement satisfait ; NS = non satisfait ; M = mécontent

- ☐ information / accueil
- ☐ consultation sur place (salle de lecture)
- ☐ communication des ouvrages en magasin
- ☐ prêt à domicile
- ☐ prêt entre bibliothèque
- ☐ revues
- ☐ thèses
- ☐ photocopies

20 - Vous êtes satisfait par :

- ☐ la signalisation (orientation)
- ☐ l'aménagement de l'espace
- ☐ le classement des documents
- ☐ les horaires d'ouverture
- ☐ le choix des livres
- ☐ le contenu des livres
- ☐ la convivialité
- ☐ le choix des titres de cédéroms
- ☐ le choix des titres de revues
- ☐ le nombre de places
- ☐ le silence
- ☐ le service de renseignements

21- Si vous avez recours au personnel de la bibliothèque vous êtes généralement ?

- ☐ très satisfait
- ☐ satisfait

- ☐ moyennement satisfait
- ☐ non satisfait
- ☐ mécontent

Si pas satisfait ou mécontent pourquoi ?

22 - Le personnel de la bibliothèque vous semble :

- ☐ très disponible
- ☐ disponible
- ☐ peu disponible
- ☐ pas du tout disponible

23 - Trouvez-vous ce que vous cherchez à la bibliothèque universitaire :

- ☐ toujours
- ☐ souvent
- ☐ pas toujours
- ☐ rarement

24 - Diriez-vous que la bibliothèque est un lieu de :

- ☐ bruit
- ☐ silence

25 - Quels sont les besoins qui ne sont pas satisfaits par la bibliothèque ?

.....
.....

26- Finalement quelles sont les principales qualités de la bibliothèque

.....
.....

27 - et les principaux défauts

.....
.....

28- Avez-vous des suggestions ou des remarques à formuler sur l'ensemble du fonctionnement de la bibliothèque universitaire ?

.....
.....

29- Quelles sont les améliorations que vous souhaiteriez voir mettre en place ? (classer par ordre de préférence de 1 à 5 maximum)

- ☐ des horaires d'ouverture plus importants
- ☐ une modification des horaires d'ouverture
- ☐ visite de la bibliothèque en début d'année
- ☐ plus d'informations pour expliquer l'utilisation de la bibliothèque
- ☐ un meilleur classement
- ☐ plus de places assises
- ☐ un espace plus agréable
- ☐ formation aux cédéroms
- ☐ formation à la recherche sur les catalogues
- ☐ plus d'exemplaires d'un même titre
- ☐ plus de titres différents
- ☐ plus de revues
- ☐ plus de silence
- ☐ plus d'ordre
- ☐ plus de photocopieurs
- ☐ personnel plus disponible
- ☐ autre.....

30 - Sexe (noter directement)

- ☐ H ☐ F

31 - Votre niveau d'études (noter directement)

- ☐ 1e année ☐ 2e année ☐ 3e année
☐ 4e année ☐ 5e année
☐ 6e année

32- Votre filière (noter directement)

- ☐ médecine ☐ pharmacie
☐ droit ☐ sciences économiques
☐ gestion ☐ sciences
☐ philosophie

BIBLIOGRAPHIE

Les ouvrages

Les bibliothèques universitaires

BARBIER-BOUVIER, Jean-François-POULAIN, Martine. *Publics à l'oeuvre*. Paris : La documentation française, 1986

CASSEYRE, Jean-Pierre-GAILLARD, Catherine. *Les bibliothèques universitaires*. Paris : PUF, 1996

Diriger une bibliothèque de l'enseignement supérieure. Saint Foy (Québec, Canada) : Presses de l'université de Québec, 1995

Evaluer pour évoluer. Paris : Bibliothèque publique d'information, 1993

KUPIEC, Anne.(dir) *Bibliothèques et évaluation*. Paris : Cercle de la librairie, 1994

POULAIN, Martine. (dir.) *Pour une sociologie de la lecture*. Paris : Cercle de la librairie, 1988

RENOULT, Daniel (dir.) *Les bibliothèques dans l'université*. Paris : Cercle de la librairie, 1994

Méthodologie à l'enquête

COMBESSIE, Jean-Claude. *La méthode en sociologie*. Paris : La découverte, 1996

GHIGLIONE, Rodolphe-MATALON, Benjamin. *Les enquêtes sociologiques : théories et pratique*. Paris : A. Colin, 1991

GRAWITZ, Madeleine. *Méthode en sciences sociales*. 10e éd. Paris : Dalloz, 1996

SINGLY, François. *L'enquête et ses méthodes : le questionnaire*. Paris : Nathan, 1992

Les articles de presse

les enquêtes en bibliothèque universitaire

AULAGNON, Michèle. "Sur le toit de la bibliothèque universitaire". *Le Monde*, 16-12-1993

CASSEYRE, Jean-Pierre-GAILLARD, Catherine. Evaluation des services rendus par la bibliothèque Pierre et Marie Curie (Paris VI). *Bulletin d'information des bibliothécaires français*. 3e trimestre 1987, n°136. pp. 36-37

CONCEPTION-OUEST. Junior entreprise de l'Université Paris X. *Etude de l'outil bibliothèque de l'université Paris X Nanterre, section Droit*.

EYRIES, Brigitte-JUAN, Sophie-MEINARDI, Michel. Les activités des étudiants à la section Sciences de la bibliothèque de l'Université de Nice : résultats d'une enquête réalisée par minitel. *Bulletin d'informations de l'Association des bibliothécaires français*. 1er trimestre 1989, n°142. pp. 34-43

FAYET, Sylvie-HEUSSE, Marie-Dominique. Le public étudiant à la bibliothèque interuniversitaire de Toulouse. *Bulletin des bibliothèques de France*. 1992, t.37, n°3. pp. 44-51

HEUSSE, Marie-Dominique. Vous avez la communication : enquête au centre multidisciplinaire de Créteil. *Bulletin des bibliothèques de France*. 1989, t. 34, n°6. pp. 520-525

JOLLY, Claude-RENOULT, Daniel. Le public des bibliothèques universitaires de lettres et sciences humaines, dans la région parisienne : une première approche. *Le Débat*, n° 51, septembre-octobre 1988, pp. 103-108

RENOULT, Daniel-SAFABI, Geneviève. Usages et usagers d'une bibliothèque universitaire : bilan de trois enquêtes. *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 34, n°-, 1989, pp. 514-519

Connaissance des bibliothèques

CHABRILLAT, Jacques. "Dix années de gestion des entreprises culturelles : un bilan au service des bibliothèques". *Bulletin des bibliothèques de France*, 1994, t. 39, n°3. pp. 13-19

D'ELIA, Georg-WALSH, Sandra. Content pas content ? : la satisfaction de l'utilisateur les bibliothèques publiques ? *Bulletin des bibliothèques de France*, 1989, n°1. p. 16-25

POULAIN, Martine. "Evaluer pour évoluer". *Bulletin des bibliothèques de France*, 1992, t. 37, n°3. pp. 87-89

RENOULT, Daniel. Vers de nouveaux rapports entre l'Etat ou l'Université : la politique de contractualisation. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1990 t. 35, n°2.

RODA, Jean-Claude. L'organisation du travail : un nouveau défi pour les bibliothèques universitaires. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1998, t. 43, n°4.

VAN DOOREN, Bruno. En finir avec la crise des bibliothèques universitaires ? In *Esprit*, août-septembre 1993. pp. 143-158