

1389  
Ecole nationale supérieure  
des sciences de l'information  
et des bibliothèques

Diplôme de conservateur  
de bibliothèque

MEMOIRE D'ETUDE

Usagers et usages  
à la bibliothèque de  
l'Université d'Avignon  
et des pays de Vaucluse  
(section lettres)

Philippe MARCEROU

Sous la direction de Mlle Françoise Febvre,  
conservateur en chef, directrice du Service  
commun de la documentation de l'Université  
d'Avignon et des pays de Vaucluse

1992

Ecole nationale supérieure  
des sciences de l'information  
et des bibliothèques

Diplôme de conservateur  
de bibliothèque



MEMOIRE D'ETUDE

Usagers et usages  
à la bibliothèque de  
l'Université d'Avignon  
et des pays de Vaucluse  
(section lettres)

Philippe MARCEROU

Sous la direction de Mlle Françoise Febvre,  
conservateur en chef, directrice du Service  
commun de la documentation de l'Université  
d'Avignon et des pays de Vaucluse

(Direction du stage au Service commun de la  
documentation de l'Université d'Avignon et des  
pays de Vaucluse (12 avril 1992-10 juillet 1992:  
Mme Françoise Devilléger, conservateur).

1992

1992  
DCB  
62

Usagers et usages à la bibliothèque  
de l'Université d'Avignon et des pays de Vaucluse  
(section lettres)

Philippe MARCEROU

RESUME

A la veille du regroupement des trois sections du Service commun de la documentation de l'Université d'Avignon et des pays de Vaucluse, le taux de fréquentation de la section lettres, structure de proximité de taille modeste, est fort. Cependant, les usagers utilisent ses équipements, ses services et sa documentation de façon routinière et donc insuffisante.

DESCRIPTEURS

Bibliothèque universitaire. Enquête. Public. Questionnaire. Sociologie. Usager.

ABSTRACT

Few years before the whole three sections of the Service commun de la documentation de l'Université d'Avignon et des pays de Vaucluse gather, the attendance rate of the literary section, proximity small-sized structure, is high. Users however utilize groovily and thus insufficiently its outfits, its services and its documentation.

KEYWORDS

Enquiry. Public. Questionary. Sociology. University Library. User.

## REMERCIEMENTS

Je tiens à remercier les personnes qui m'ont aidé tout au long de mon enquête:

Mme Monique Barnoin (agent administratif)  
Mlle Dalilah Benzerouk (monitrice)  
Mme Brigitte Berlioz (bibliothécaire)  
Mme Elisabeth Blanes (conservateur)  
Mme Hughette Brélaz (conservateur)  
Mme Agnès Bunel (agent sous contrat)  
M. Salah Dalhoumi (professeur à l'E.N.S.S.I.B.)  
Mme Françoise Devilléger (conservateur)  
M. Philippe Dupont (bibliothécaire)  
Mme Aline Esbérard-Garcia (monitrice)  
Mlle Monique Esmieu (bibliothécaire)  
Mlle Véronique Fabre (monitrice)  
Mlle Françoise Febvre (conservateur en chef)  
Mlle Nathalie Fontenelle (monitrice)  
M. Pierre Gaillard (conservateur en chef)  
Mlle Pascale Giraud (magasinier)  
M. Philippe Lottin (magasinier)  
Mlle Anemarie Molina (monitrice)  
Mlle Sylvaine Morice (agent sous contrat)  
Mlle Valérie Node (monitrice)  
M. Jean-Christian Pauleau-Betton (moniteur)  
M. Romain Paulet (moniteur)  
Mme Marie-Christine Plauchu (agent administratif)  
M. Anthony Rankine-Galloway (magasinier)  
Mlle Corinne Roux (bibliothécaire)  
Mme Florence Usclat (conservateur)  
Mlle Mireille Vial (conservateur)  
Mme Denise Viaud (agent administratif)  
Mlle Estelle Vivès (monitrice)

ainsi que le personnel de la Médiathèque Ceccano (Avignon) et celui de la Bibliothèque centrale de prêt de Vaucluse.

## TABLE DES MATIERES

|  |    |
|--|----|
| <b>REMERCIEMENTS:</b>  | 2  |
| <b>TABLE DES MATIERES:</b>   | 3  |
| <b>INTRODUCTION ET PRELIMINAIRES:</b>  | 5  |
| 1 L'université d'Avignon, la bibliothèque universitaire:   | 5  |
| 1.1. L'université:   | 5  |
| 1.2. La bibliothèque universitaire, section lettres:   | 6  |
| 1.3. Portrait d'un étudiant avignonnais:   | 8  |
| 2 L'enquête: les buts, les méthodes:   | 9  |
| 2.1. Où et quand collecter des informations?   | 10 |
| 2.2. Collecter les informations et les exploiter:  |    |
| interviews, questionnaires et observations:  | 11 |
| <b>SOURCES ET BIBLIOGRAPHIE:</b>   | 15 |
| 1 Sources:   | 15 |
| 1.1. Sources non imprimées:  | 15 |
| 1.1.1. Procédures d'enquête:   | 15 |
| 1.1.1.1. Calendrier des procédures d'enquête:  | 15 |
| 1.1.1.2. Résultats des procédures (toutes sections):   | 16 |
| 1.1.2. Statistiques:   | 16 |
| 1.2. Sources imprimées:  | 17 |
| 2 Bibliographie:   | 18 |
| 2.1. Ouvrages et articles généraux:  | 18 |
| 2.2. Enquêtes sur usages et usagers des bibliothèques:   | 18 |
| 2.2.1. Usages et usagers des bibliothèques non-  |    |
| universitaires:  | 18 |
| 2.2.2. Usages et usagers des bibliothèques universi-   |    |
| taires:  | 19 |
| <b>LA FREQUENTATION DE LA BIBLIOTHEQUE UNIVERSITAIRE:</b>  | 20 |
| 1 Pourquoi aller à la bibliothèque universitaire? Parasites et<br>fourmis:                                       | 20 |
| 2 Ne pas aller à la bibliothèque ou la dissidence:   | 22 |
| 3 Quand aller à la bibliothèque: suivre le troupeau ou s'en<br>écarter?  | 25 |
| 4 Combien de temps rester à la bibliothèque? Assidus, habitués,<br>oiseaux de passage, sédentaires et vagabonds: | 27 |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>L'UTILISATION DE LA BIBLIOTHEQUE UNIVERSITAIRE:</b>  | <b>31</b> |
| 1 Utiliser l'espace, colonisation passive ou active?  | 31        |
| 1.1. Grands itinéraires et routes secondaires:  | 32        |
| 1.2. Trouver de la place: la colonisation active:   | 33        |
| 1.3. Avoir de la place: la colonisation passive:  | 34        |
| 2 Utiliser les équipements ou le double syndrome photocopieur-minitel:                                      | 35        |
| 2.1. Le photocopieur ou la machine infernale:   | 35        |
| 2.2. OPAC, minitel et fichiers ou la querelle des anciens et des modernes:                                  | 37        |
| 3 Utiliser les services de la bibliothèque ou comment demander de l'aide sans avoir l'air de ne pas savoir? | 40        |
| 3.1. Les horaires d'ouverture: toujours plus:   | 41        |
| 3.2. Accueil et renseignements: barrières psychologiques et inhibitions:                                    | 42        |
| 3.3. Le prêt ou les transactions silencieuses:  | 43        |
| 3.4. Le prêt entre bibliothèque et la consultation de FRANTEXT:   | 45        |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>LA DOCUMENTATION DE LA BIBLIOTHEQUE:</b>     | <b>47</b> |
| 1 La documentation, priorité absolue?           | 47        |
| 2 Des bienfaits et méfaits du libre accès:      | 48        |
| 3 Synthèses, manuels et ouvrages de recherche : | 51        |
| 4 Comment sortir d'une impasse?                 | 54        |
| 5 Une bibliothèque pour les loisirs:            | 56        |

|                    |           |
|--------------------|-----------|
| <b>CONCLUSION:</b> | <b>58</b> |
|--------------------|-----------|

|                 |           |
|-----------------|-----------|
| <b>ANNEXES:</b> | <b>62</b> |
|-----------------|-----------|

|  |           |
|--|-----------|
| <b>ANNEXE 1: DEPOUILLEMENT DU QUESTIONNAIRE ET DES INTERVIEWS:</b> | <b>63</b> |
| 1 Identité:  | 63        |
| 2 Fréquentation de la bibliothèque universitaire:                  | 67        |
| 3 Utilisation de la bibliothèque universitaire:                    | 71        |
| 4 Documentation de la bibliothèque universitaire:                  | 78        |
| 5 Si vous ne fréquentez pas la bibliothèque universitaire...:      | 84        |
| 6 Les autres bibliothèques et les pratiques de lecture:            | 86        |
| 7 Degré de satisfaction de la bibliothèque universitaire:          | 93        |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>ANNEXE 2: LA BIBLIOTHEQUE UNIVERSITAIRE, SECTION LETTRES: QUELQUES CHIFFRES:</b> | <b>97</b> |
|---|-----------|

|   |            |
|---|------------|
| <b>ANNEXE 3: PLAN DE LA BIBLIOTHEQUE:</b> | <b>102</b> |
|---|------------|

|   |            |
|---|------------|
| <b>ANNEXE 4: TYPOLOGIE CROISEE DES ATTITUDES ET DES FACTEURS QUI LES CONDITIONNENT:</b> | <b>103</b> |
|---|------------|

## INTRODUCTION ET PRELIMINAIRES

Les enquêtes sur le public des bibliothèques sont désormais fréquentes. Paradoxalement, alors que les bibliothèques universitaires rattrapent le retard accumulé depuis 1970, seuls des établissements de grande taille (Paris X-Nanterre, Paris VII-Jussieu, Nice, Toulouse, Bordeaux,...) ont fait l'objet d'études. Mon but a été d'analyser les comportements des étudiants et enseignants avignonnais et leurs attentes à la veille du déménagement de la bibliothèque universitaire sur un campus unique (en 1995-1996).

\*\*\*\*\*

1 L'université d'Avignon, la bibliothèque universitaire:

1.1. L'université:

Inaugurée en 1964 -c'était alors un collège de l'Université d'Aix-Marseille-, l'Université d'Avignon et des pays de Vaucluse est devenue université de plein exercice en 1984.

La Ville d'Avignon et le Conseil général de Vaucluse ont mis à disposition de l'Etat puis contribué à aménager des bâtiments anciens. Aussi, il n'y a pas de campus à Avignon. Chacune des quatre U.F.R. (lettres, droit, sciences, sciences et langues appliquées) dispose de locaux à l'intérieur des remparts ou dans un quartier immédiatement périphérique. Il n'y a pas non plus de cité universitaire mais une résidence H.L.M. et un foyer sont réservés aux étudiants. Enseignements, bibliothèque, restauration et logement des étudiants, seront

## INTRODUCTION ET PRELIMINAIRES

regroupés en 1995-1996 lorsque sera terminée la réhabilitation de l'hôpital Sainte-Marthe, site choisi pour le nouveau campus.

En 1990-1991, l'Université comptait 4713 étudiants (1), dont 2031 à l'U.F.R. lettres (pour 86 enseignants), 802 à l'U.F.R. Sciences et langues appliquées (2). La population de l'U.F.R. lettres est comparable aux effectifs des lycées avignonnais (Mistral, Aubanel). L'U.F.R. lettres occupe un hôtel du XVIIIème siècle aménagé, locaux déjà insuffisants. Elle dispense surtout des enseignements de premier cycle -mais aussi de deuxième et de troisième cycles en histoire (licence), anglais (licence et maîtrise), lettres modernes (licence et maîtrise), géographie (de la licence au doctorat).

Les enseignements de l'U.F.R. sciences et langues appliquées ont lieu à plusieurs endroits éloignés les uns des autres. Des préfabriqués dans l'enceinte de l'hôpital Sainte-Marthe accueillent les étudiants de langues appliqués, l'Institut de la communication d'Avignon (I.C.A.) ceux de communication. L'éclatement des structures et des lieux d'enseignement conditionne largement le comportement de ces usagers.

### 1.2. La bibliothèque universitaire, section lettres:

Chacune des U.F.R. possède une bibliothèque universitaire de section à proximité immédiate des lieux d'enseignements, à l'exception de l'U.F.R. Sciences et langues appliquées (3) dont

---

1 Soit quinze fois moins qu'à l'Université d'Aix-Marseille, dix fois moins qu'à l'Université de Montpellier. Aix, Marseille et Montpellier sont distantes de moins de 100 km d'Avignon. Le nombre d'inscrits dépassera 5000 en 1991-1992.

2 Voir annexe 2.

3 Les bibliothèques des U.F.R. lettres, droit, sciences forment un service commun de la documentation.



## INTRODUCTION ET PRELIMINAIRES

les étudiants doivent se rendre à celle de l'U.F.R. lettres, distante de deux km de l'hôpital Sainte-Marthe, d'un km de l'I.C.A. Les étudiants de communication et surtout ceux de langues appliqués la fréquentent moins souvent que leur camarades.

A la bibliothèque de la section lettres sont conservés 43000 volumes (4) et 477 titres de périodiques. Faute de place, seuls de grands usuels (dictionnaires, encyclopédies, atlas,...) et les derniers numéros des périodiques scientifiques ou d'information sont en libre accès (5). Les autres documents peuvent être consultés sur place ou empruntés mais les périodiques sont exclus du prêt. Le fonds est surtout constitué de manuels, de précis, de synthèses pouvant satisfaire les étudiants de premier cycle et licence. Enseignants et étudiants avancés ont fréquemment recours au prêt entre bibliothèques.

La bibliothèque possède trois catalogues auteurs et matières: l'"ancien catalogue" comprend tous les documents acquis avant 1978, le "nouveau catalogue" ceux acquis entre 1978 et 1985, l'OPAC (6) ceux acquis après 1985.

Le prêt est géré par le système modulaire intégré MEDIA-BOP qui permet d'inscrire les lecteurs, d'enregistrer les transactions (prêts, retours) et surtout de télécharger dans l'OPAC les notices dérivées d'OCLC ou créées pour le compte du réseau.

Même si elle n'a pas une vocation nette d'organisme de recherche, la bibliothèque permet la consultation du fichier

---

4 Voir annexe 2, données d'ensemble. En 1992, ce chiffre atteindra 46000 volumes.

5 Voir annexe 3, plan. Ces ouvrages sont exclus du prêt.

6 Il est accessible depuis 6 postes en salle ou un minitel 2 de l'extérieur. L'OPAC propose en outre un journal d'informations, une rubrique "situation du lecteur", une réservée aux suggestions et demandes d'achats.

## INTRODUCTION ET PRELIMINAIRES

des thèses (sur microfiches et sur papier), l'interrogation de la base de données FRANTEXT.

La bibliothèque universitaire, section lettres et la médiathèque Ceccano voisine (7) sont, dans le domaine des lettres et sciences humaines, les seuls organismes de documentation conséquents à Avignon et en Vaucluse (8). Les étudiants connaissent points faibles et points forts de ces deux institutions et considèrent leurs fonds comme complémentaires.

### 1.3. Portrait d'un étudiant de lettres avignonnais (9):

En Avignon, les étudiantes en lettres sont plus nombreuses que les étudiants (61% contre 39%) (10) et vont plus volontiers à la bibliothèque (11). L'âge médian et l'âge moyen des étudiants est d'un peu moins de 21 ans, celui des lecteurs de la bibliothèque, enseignants non compris, d'un peu plus de 21 ans (12). L'âge théorique (20 ans) auquel les étudiants

---

7 Ces deux établissements sont distants de 300 m.

8 La bibliothèque-musée inguimbertaine (Carpentras), malgré un fonds ancien de 250000 ouvrages permet uniquement des recherches bibliologiques.

9 Voir annexe 1, série 1.

10 L'enquête réalisée par M. Daniel Renoult et Mme Geneviève Safavi à la bibliothèque universitaire de Nanterre-Paris X indique que les jeunes filles sont légèrement plus nombreuses (Le public de la bibliothèque universitaire de Nanterre-Paris X.- (Bulletin des bibliothèques de France, n°6, 1989)). En 1965, Pierre Bourdieu faisait lui aussi cette constatation (Les héritiers (...)).

11 67% des sondés sont des femmes. Lors de comptages (échantillons de 50 entrées) j'ai successivement dénombré 60, 62, 62, 68 et 72% de femmes.

12 Niveau d'étude et fréquentation de la bibliothèque universitaire sont fortement corrélés. Plus le niveau est haut, plus le travail en bibliothèque est courant, d'où un âge médian des lecteurs plus élevé que celui des étudiants. M. Renoult et Mme Safavi relèvent qu'à Nanterre, les usagers de la bibliothèque ont aussi 21 ans en moyenne (Usagers et usages d'une bibliothèque universitaire.- (Bulletin des bibliothèques de France, n°6, 1989)).

## INTRODUCTION ET PRELIMINAIRES

auraient dû parvenir au niveau d'études médian (deuxième année de DEUG) fait apparaître un retard moyen d'un an environ (13).

Trois étudiants sur quatre habitent chez leurs parents en Avignon ou dans le "grand Avignon" (14). L'Université d'Avignon est la plus proche de leur domicile. S'y inscrire, c'est aussi préférer une petite structure, une université-village: certains habitent à distance égale de Montpellier et d'Avignon (Nîmes), d'Aix et d'Avignon (Arles) et la choisissent pour fuir des universités-villes d'Aix ou Montpellier.

La quasi-totalité des étudiants de lettres est d'origine sociale modeste (fils d'ouvriers, d'employés, d'enseignants, de petits artisans (15)). Près d'une mère d'étudiant sur deux est sans profession, proportion considérable mais qu'il faut rapprocher d'un taux de chômage de 18% dans le grand Avignon.

### 2 L'enquête: les buts, les méthodes.

Avignon est une ville moyenne aux ressources documentaires faibles. La bibliothèque universitaire est de petite taille. J'ai voulu étudier comment et jusqu'à quel point les usagers utilisent services, documentation et équipements, comment ils compensent d'éventuelles lacunes, perçoivent avantages et dysfonctionnements de la bibliothèque universitaire, en quoi

---

13 Certains ont débuté leurs études à Aix ou à Montpellier, les ont poursuivies en Avignon après avoir changé de cursus, d'autres ont terminé leur DEUG en trois ans.

14 Bien que dépourvue de fondement juridique, cette entité démographique comprend les banlieues immédiates, Orange, Carpentras et Cavaillon. La densité du réseau de communications entre le centre et la banlieue, le prix élevé des logements à l'intérieur des remparts expliquent le choix des étudiants.

15 J'ai repris la typologie des professions dressée par M. Pierre Bourdieu (Les héritiers (...)).

## INTRODUCTION ET PRELIMINAIRES

leur avis pourrait être pris en compte lors de l'aménagement des nouveaux locaux sur le campus de Sainte-Marthe.

### 2.1. Où et quand collecter les informations?

Les enquêtes sont généralement menées pendant une période courte (une ou deux semaines). On obtient ainsi une photographie du public à un moment donné. J'ai réalisé la mienne du 29 avril au 13 juin (16), en période de vacances (fin avril), de cours (mai), de partiels (début juin) (17). A ce moment, dans l'inquiétude qui précède les examens, les étudiants fréquentent davantage la bibliothèque, exploitent les possibilités qui leur sont offertes, sont présents des étudiants dérogataires qui ne viennent à l'université que pour passer les partiels.

Les questionnaires étaient distribués à la banque de prêt. Les observations devaient avoir lieu dans la bibliothèque. Le choix des lieux d'interview était capital. Elles ont été réalisées à partir d'un échantillon aléatoire (18) dans trois lieux: à la sortie de la bibliothèque, dans le hall d'entrée de l'université, dans le hall proche du grand amphithéâtre (19) et

---

16 Dans son enquête sur la bibliothèque universitaire de Bordeaux, M. Nardeosingh Rambhujun tenait cette période pour la plus favorable (Les usagers de la bibliothèque universitaire de Bordeaux. - Bulletin des bibliothèques de France, n°5, 1983).

17 Après la mi-juin, la plupart des examens étant terminés, la fréquentation de la bibliothèque diminue considérablement.

18 Le questionnaire était, de fait, proposé à des étudiants assidus, lesquels sont donc sur-représentés. Il fallait tenter de compenser cet inconvénient.

19 Les interviews étaient réalisées dans les trois lieux. La fréquentation des deux halls est le fait d'habitues. Les résultats sont différents selon que les questions sont posées dans le hall d'entrée (usagers assidus de la bibliothèque, jeunes) ou le hall de l'amphithéâtre (usagers moins assidus, non-lecteurs, étudiants en situation d'échec). Ce dernier hall est le seul lieu de convivialité des étudiants.

## INTRODUCTION ET PRELIMINAIRES

du distributeur de boissons (20). Ces endroits étant déserts avant 10 heures et après 16 heures 30, les interviews ont été réalisées en fin de matinée ou début d'après-midi.

Le choix des périodes d'observation est aussi essentiel que celui des lieux d'interviews. En alternance, j'ai observé le comportement des usagers le matin, entre midi et 14 heures, l'après-midi, aux heures creuses et aux heures de pointe, aux inter-cours et pendant les heures de cours, en période de vacances, de cours, de partiels.

2.2. Collecter les informations et les exploiter: interviews, questionnaires et observations.

Mme Marie-Dominique Heusse et Mlle Sylvie Fayet (21), comme ceux qui ont réalisé récemment des enquêtes sur les usagers des bibliothèques universitaires, préfèrent l'interview au questionnaire, les questions fermées aux questions ouvertes, négligent les observations des comportements. J'ai choisi de mener une série d'interviews, de distribuer dans le même temps des questionnaires (22), d'observer les comportements (23).

L'objectif des interviews et questionnaires est de laisser les usagers s'exprimer. Les réponses ouvertes au questionnaire ont, dans mon enquête, donné lieu à des réponses pertinentes

---

20 Je me privais des réponses des étudiants de l'U.F.R. sciences et langues appliquées mais aller à leur rencontre sur les lieux d'enseignement eût faussé davantage les données.

21 Le public étudiant à la bibliothèque inter-universitaire de Toulouse. - (Bulletin des bibliothèques de France, mai-juin 1992).

22 Voir annexe 1.

23 En fonction des réponses, de l'invalidité et de la non-pertinence de certaines, des questions ont été reformulées ou supprimées en cours d'enquête, sans gêner l'exploitation informatique des données.

## INTRODUCTION ET PRELIMINAIRES

(24) quand les réponses orales aux mêmes questions étaient caricaturales, les avis trop tranchés. En outre, l'exploitation d'un corpus restreint (25) de réponses ouvertes n'est guère plus complexe que celle de réponses fermées, même si on utilise des outils informatiques (26).

Il faut plus de vingt minutes pour remplir le questionnaire. Aux mois de mai et de juin, les étudiants sont peu disponibles pour répondre à une longue interview. Plutôt que de mener des interviews complètes de près de 30 minutes, j'ai bâti des canevas thématiques qui reprennent des questions posées dans le cadre du questionnaire (27), la durée de chaque entretien ne devant excéder dix minutes (28). Peu d'étudiants ont refusé de répondre.

Compte tenu de la préparation et de la correction des partiels, les enseignants étaient peu disponibles et j'ai préféré leur faire parvenir un questionnaire plutôt que de les interroger oralement. Dans cette partie de la population, le taux de

---

24 Certains, habitués aux questions ouvertes, ont explicité des réponses fermées ou d'ordre logique.

25 Je pensais que ce corpus n'excéderait pas 200 réponses, questionnaires et interviews confondus. Avec 237 réponses, j'ai atteint plus de 8% du public potentiel de la bibliothèque (2833 étudiants et 116 enseignants). De fait, le public de la bibliothèque est constitué des étudiants et enseignants de l'U.F.R. lettres et de l'I.C.A., soient 2138 étudiants et 96 enseignants, ce qui porte la proportion d'étudiants interrogés à plus de 10% du public effectif.

26 Par un système d'abréviations et de codages, j'ai pu, après avoir saisi les réponses sur le logiciel DBASE III+, faire des tris croisés, des opérations de comptage.

27 J'ai explicité des expressions ambiguës qui appartiennent au langage professionnel et non au langage courant ("recherche documentaire informatisée", "instrument de recherche").

28 Voir annexe 1. Ces interviews portent sur la fréquentation (séries 1, 2, 6), la documentation (séries 1, 4, 6), l'utilisation (séries 1 et 3) de la bibliothèque. Les non-lecteurs ont été soumis aux questions des séries 1 et 5.

## INTRODUCTION ET PRELIMINAIRES

retour des questionnaires est de 26% contre 31 pour l'ensemble (29), soit une différence peu significative.

Les questions posées ne fournissent que des réponses qui, pour être ouvertes, n'en sont pas moins stéréotypées. L'interrogé ou l'interviewé déforme, consciemment et volontairement ou non, sa pensée, ses comportements, les idéalise, les caricature. Aussi, espérant surprendre les usagers dans des attitudes plus spontanées, je les ai observés individuellement ou en groupe pendant des séances de 30 minutes, j'ai réalisé des comptages.

Dans le cadre des observations individuelles j'ai noté les déplacements, faits, gestes, attitudes d'une personne. Dans celui des observations collectives, j'ai défini une zone (30), une aire de jeu et noté les événements qui se déroulaient à l'intérieur de cette zone (déplacements, échanges de propos, changements d'attitude, d'activité) pendant 30 minutes.

\*\*\*\*\*

Il est facile de saisir sur ordinateur les réponses à un questionnaire, à des interviews, de les exploiter en faisant des comptages, des tris croisés, des statistiques diverses. Il est plus difficile de traiter par ce biais des observations (31). Les interviews thématiques sur la documentation, la

---

29 Mon enquête a été réalisée sur un public captif (étudiants et enseignants), dans une petite structure, d'où un taux de retour plus élevé que celui (10%) donné par M. Jean-François Barbier-Bouvet pour l'ensemble des enquêtes réalisées dans les bibliothèques de 1973 à 1983 (Pour une sociologie de la lecture, p. 223).

30 Voir annexe 3, zones et postes d'observation.

31 Le logiciel DBASE III+, utilisé pour l'exploitation statistique des interviews et questionnaires, n'étant pas adapté à celle des observations, je n'ai pas utilisé l'outil informatique.

## INTRODUCTION ET PRELIMINAIRES

fréquentation, l'utilisation de la bibliothèque m'offrent trois axes d'analyse du comportement des usagers.



## SOURCES ET BIBLIOGRAPHIE:

### I SOURCES:

#### I.1 Sources non imprimées:

Mon enquête s'appuie sur l'exploitation de réponses à un questionnaire (1), de réponses à des interviews, d'observations individuelles ou collectives des comportements des usagers à la bibliothèque, de comptages, de statistiques annuelles (nombre d'entrées, de prêts, acquisitions, budget,...).

##### I.1.1. Procédures d'enquête:

###### I.1.1.1 Calendrier des procédures (section LETTRES):

|             | interviews | questionnaires<br>distribués (2) | observations<br>(personnes observées) |
|-------------|------------|----------------------------------|---------------------------------------|
| 29-30 avril | 8          | 60                               | 0 (0)                                 |
| 4-7 mai     | 20         | 30                               | 14 (14)                               |
| 11-15 mai   | 22         | 30                               | 15 (15)                               |
| 18-22 mai   | 24         | 40                               | 9 (193)                               |
| 25-29 mai   | 23         | 76                               | 7 (191)                               |
| 1er-5 juin  | 22         | 40                               | 4 (73)                                |
| 9-13 juin   | 19         | 40                               | 5 (63)                                |
|             | 138        | 316                              | 54 (549)                              |

---

1 Voir annexe 1.

2 Le 29 avril 50 questionnaires ont été distribués aux professeurs, le 29 mai 36.

## SOURCES ET BIBLIOGRAPHIE

### I.1.1.2 Résultats des procédures (toutes sections):

|                                       | LETTRES | SCIENCES | DROIT | TOTAL |
|---------------------------------------|---------|----------|-------|-------|
| questionnaires généraux<br>distribués | 316 (3) | 70       | 70    | 456   |
| retournés                             | 99 (4)  | 22       | 20    | 141   |
| interviews                            |         |          |       |       |
| partielles                            | 135     | 19       | 24    | 178   |
| FREQUENTATION                         | 42      | 10       | 7     | 59    |
| UTILISATION                           | 35      | 5        | 7     | 47    |
| DOCUMENTATION                         | 39      | 4        | 6     | 49    |
| NON LECTEURS                          | 19      | 0        | 0     | 19    |
| générales                             | 3       | 0        | 0     | 3     |

soient 237 personnes interrogées par écrit ou oralement  
en section lettres.

|               |    |    |    |    |
|---------------|----|----|----|----|
| observations  |    |    |    |    |
| individuelles | 35 | 19 | 11 | 65 |
| collectives   | 19 | 8  | 4  | 31 |

soient 549 personnes observées en section lettres.

### I.1.2. Statistiques

Comptages et séries statistiques réalisés dans le cadre de l'enquête ou obtenus grâce au logiciel MOBI-BOP.

FRANCE. Ministère de l'Education nationale.- Enquête statistique générale sur les bibliothèques universitaires: 1987.- Paris, 1987.

- Enquête statistique générale sur les bibliothèques universitaires: 1988.- Paris, 1988.

- Enquête statistique générale sur les bibliothèques universitaires: 1989.- Paris, 1989.

- Enquête statistique générale sur les bibliothèques universitaires: 1990.- Paris, 1990.

- Enquête statistique générale sur les bibliothèques universitaires: 1991.- Paris, 1991.

3 Dont 86 questionnaires distribués par courrier aux enseignants.

4 Dont 18 questionnaires distribués aux enseignants.

## SOURCES ET BIBLIOGRAPHIE

### I.2 Sources imprimées

CARBONE (Pierre).- Statistiques et évaluation dans les bibliothèques universitaires françaises.- (Bulletin des bibliothèques de France, n°4, 1989).

CASSEYRE (Jean-Pierre), GAILLARD (Catherine).- Evaluation des services rendus par la bibliothèque de l'Université Pierre et Marie Curie-Paris VI.- (Bulletin de l'Association des bibliothécaires français, 3ème trim. 1987).

CASSEYRE (Jean-Pierre), GAILLARD (Catherine).- Les bibliothèques universitaires.- Paris, 1989.

CLAVEL (Jean-Pierre).- L'évolution des bibliothèques universitaires.- Montréal, 1984.

COTTON (Françoise).- Essais d'évaluation du prêt entre bibliothèques à la bibliothèque universitaire de Nice.- (Bulletin de l'Association des bibliothécaires français, 1er trim. 1988).

FRANCE. Ministère de l'Education nationale.- Annuaire des bibliothèques universitaires.- Paris, 1989.

FRANCE. Ministère de l'Education nationale.- Les bibliothèques universitaires: principes et méthodes de programmation.- Paris, 1991.

LEON (Annie).- La bibliothèque universitaire de l'Université Paris VIII à Vincennes.- (Le documentaliste, n°1, 1977).

MIQUEL (André).- Les bibliothèques universitaires: rapport au Ministre d'Etat, Ministre de l'Education nationale, de la jeunesse et des sports.- Paris, 1988.

UNIVERSITE D'AVIGNON ET DES PAYS DE VAUCLUSE.- Guide des études de l'Université d'Avignon et des pays de Vaucluse: 1990-1991.- Avignon, 1990.

- Guide des études de l'Université d'Avignon et des pays de Vaucluse: 1991-1992.- Avignon, 1991.

## SOURCES ET BIBLIOGRAPHIE

### II BIBLIOGRAPHIE (5)

#### II.1 Ouvrages et articles généraux:

BOURDIEU (Pierre), DARBEL (Alain).- L'amour de l'art: les musées d'art et leur public.- Paris, 1985.

BOURDIEU (Pierre), PASSERON (Jean-Claude).- Les héritiers: les étudiants et la culture.- Paris, 1965.

DARROBERS (Martine).- Sondages insondables.- (Bulletin des bibliothèques de France, n°4, 1986).

ESCARPIT (Robert).- Sociologie de la lecture.- Paris, 1968.

GOFFMAN, Erwin.- La mise en scène de la vie quotidienne.- Paris, 1973.- 2 vol.

MATHOLON (Bernard).- Les enquêtes sociologiques.- Paris, 1978.

POULAIN (Martine).- Pour une sociologie de la lecture.- Paris, 1989.

Pratiques culturelles des Français: enquête socio-démographique: 1973-1981.- Paris, 1982.

ROUVARD (Marie-France).- Quelle bibliothèque pour la recherche?.- (Bulletin des bibliothèques de France, n°1, 1984).

#### II.2 Enquêtes sur usages et usagers des bibliothèques:

##### II.2.1 Usagers et usagers de bibliothèques non universitaires:

BARBIER-BOUVET (Jean-François).- Portrait de groupe avec minitel: petite ethnographie de l'utilisation.- (Bulletin des bibliothèques de France, n°3, 1989).

BARBIER-BOUVET (Jean-François), POULAIN (Martine).- Publics à l'oeuvre: pratiques culturelles à la Bibliothèque publique d'information.- Paris, 1986.

BERNARD (Marie-Christine).- Les non-utilisateurs de la bibliothèque municipale de Saint-Etienne.- (Bulletin des bibliothèques de France, n°6, 1989).

BRIENS (Catherine), GERDAY (Renée), ZERAFFA (Josette).- Peut-on changer radicalement les habitudes documentaires d'un chercheur: une expérience de documentation sur microfiches à l'I.N.S.E.R.M.- (Bulletin des bibliothèques de France, n°9-10, 1971).

5 Cette bibliographie ne prétend pas être exhaustive. Y sont mentionnés articles et ouvrages que j'ai consultés.

## SOURCES ET BIBLIOGRAPHIE

LE MAREC (Joelle).- Les OPACs sont-ils opaques?.- (Bulletin des bibliothèques françaises, n°1, 1989).

- La consultation des catalogues informatisés à la Bibliothèque publique d'information.- (Le documentaliste, n°1, 1990).

MALLEN (Marie-Christine).- La recherche des besoins et l'analyse des attitudes des utilisateurs.- (Le documentaliste, n°4, 1976).

PASSERON (Jean-Claude), GRUMBACH (Michel).- L'oeil à la page: enquête sur les usages en bibliothèques.- Paris, 1985.

PERONI (Michel).- Biographies et images en bibliothèques.- (Bulletin des bibliothèques de France, n°2, 1980).

### II.2.2. Usages et usagers des bibliothèques universitaires:

COTTON (Françoise).- Les activités des étudiants à la bibliothèque universitaire de Nice.- (Bulletin de l'Association des bibliothécaires français, 1er trim. 1988).

HEUSSE (Marie-Dominique).- Vous avez la communication: enquête du Centre multi-disciplinaire de Créteil.- (Bulletin des bibliothèques de France, n°6, 1989).

HEUSSE (Marie-Dominique), FAYET (Sylvie).- Le public étudiant à la bibliothèque inter-universitaire de Toulouse.- (Bulletin des bibliothèques de France, n°3, 1992).

RAMBUJUN (Nardeosingh).- Le marketing des bibliothèques universitaires: les usagers de la bibliothèque universitaire de Bordeaux, section droit et sciences économiques.- (Bulletin des bibliothèques de France, n°5, 1983).

RENOULT (Daniel), SAFAVI (Geneviève).- Le public de la bibliothèque universitaire de Paris X-Nanterre: une enquête d'évaluation.- (Bulletin de l'Association des bibliothécaires français, 3ème trim. 1987).

- Usages et usagers d'une bibliothèque universitaire: bilan de trois enquêtes.- (Bulletin des bibliothèques de France, n°6, 1989).

## LA FREQUENTATION DE LA BIBLIOTHEQUE UNIVERSITAIRE

En 1990-1991, 80% (1) des étudiants de l'U.F.R. lettres étaient inscrits au prêt à la bibliothèque universitaire (2), en 1991-1992, 85% (3). Les étudiants de l'U.F.R. sciences et lettres appliquées sont moins assidus.

Il n'existe pas, dans les locaux de l'U.F.R. lettres, de salle de travail réservée aux étudiants, pas de foyer non plus: la bibliothèque, lieu de travail, est aussi lieu de rencontre, de sociabilité, d'où des chiffres de fréquentation élevés.

\*\*\*\*\*

1 Pour quoi aller à la bibliothèque? "Parasites" et "fourmis" (4).

Sur 85% d'étudiants inscrits à la bibliothèque, 50% y sont allés pour la première fois et revenus ensuite de leur propre initiative (5). L'existence de la bibliothèque semble

---

1 Tous les pourcentages sont donnés en points entiers, les décimales n'ayant pas grand sens quand la population étudiée est de 237 individus.

2 Ce chiffre est supérieur à celui (75%) relevé par M. Renoult et Mme Safavi (Usages et usagers à la bibliothèque universitaire de Nanterre Paris X.- (Bulletin des bibliothèques de France, n°6, 1989)) qui, en outre, comptaient 75% d'inscrits au prêt par rapport aux inscrits à la bibliothèque, non par rapport aux inscrits à l'université.

3 2000 inscrits sur une population théorique de 2300 étudiants et enseignants, soit 80% environ (compte tenu des étudiants de l'U.F.R. sciences et lettres appliquées, des lecteurs extérieurs autorisés), chiffre supérieur à celui (50%) donné par M. Miquel.

4 Voir surtout annexe 1, série 2. Ces expressions s'inspirent des typologies de M. Eliseo Veron.

5 Plus le niveau d'étude est élevé moins les étudiants avouent être allés pour la première fois à la bibliothèque sur l'invitation d'un proche, d'un professeur. On peut mettre en doute la sincérité de certaines réponses. Ce chiffre est différent de celui donné par M. Renoult et Mme Safavi (Usages et usagers à la bibliothèque universitaire de Nanterre-Paris X.- (Bulletin des bibliothèques de France, n°6, 1989)).

une évidence (6). Les visites de groupe organisées en début d'année, la signalisation extérieure (7), la taille modeste des locaux de l'U.F.R. facilitent le premier contact entre bibliothèque et usagers.

L'expression "venir à la bibliothèque pour travailler" (8) signifie souvent "venir travailler sur mes documents". Certains étudiants ont besoin d'une salle de travail avant d'avoir besoin de documentation. Par habitude, parce qu'ils n'ont d'autre endroit où aller, ils viennent à la bibliothèque. Aucun ne considère qu'il s'agit d'une utilisation détournée. Ces usagers "parasites" restent plus longtemps que les lecteurs légitimes (alias "les fourmis") (9), représentent jusqu'à 40% de l'effectif (10). On imagine les conséquences de ce phénomène: sur-population de la bibliothèque aux heures de pointe, irritation des "fourmis",.... Le "parasitage" est rare chez les étudiants avancés, mais certains enseignants "parasitent" aussi les locaux.

Pourtant, les usagers attendent d'abord de la bibliothèque une documentation riche, récente. Le besoin de livres -particulièrement de livres chers- les a incité à venir, à y retour-

6 Lors des interviews, certains étudiants étaient surpris que je leur demande comment ils avaient connu la bibliothèque.

7 Soit un panneau dans la cour, d'autres dans les halls, un autre sur l'entablement de la porte d'entrée (en vue parce qu'au premier étage, dans une cage d'escalier qui donne accès à des salles de cours).

8 Voir annexe 1, passim.

9 Souvent sédentaires, ils restent deux heures en moyenne.

10 En période de cours ils sont moins nombreux. Cinq comptages effectués en mai ont donné les résultats suivants: 20, 21, 27, 29, 31% d'étudiants "parasites", soit un chiffre inférieur à celui donné par M. Renoult et Mme Safavi (55%) (Usages et usagers à la bibliothèque universitaire de Nanterre Paris X.- (Bulletin des bibliothèques de France, n°6, 1989)). Mme Heusse (Vous avez la communication: enquête au Centre multi-disciplinaire de Créteil.- Ibid.) considère que les étudiants attendent d'abord d'une bibliothèque universitaire qu'elle soit une salle de travail.

ner. Plus les étudiants sont avancés, plus les buts des visites se spécialisent: une étudiante en maîtrise d'anglais vient lire les magazines étrangers, une étudiante en licence d'histoire les nouveautés. Ces "fourmis" en période de cours peuvent se changer en "parasites" en période de partiels.

Certains n'exploitent pas la documentation sur place, ne travaillent pas à la bibliothèque qu'ils tiennent pour un magasin à livres, où ils puisent (empruntent) régulièrement. Rares ceux qui viennent demander un ouvrage par le prêt entre bibliothèques, interroger la base de données FRANTEXT.

Il est difficile d'avouer que la bibliothèque est un lieu de rendez-vous. Donner la possibilité de répondre ainsi (11), c'est légitimer cette pratique et 20% des usagers franchissent le pas en concédant "mais je n'y vais pas que pour cela" (étudiante en DEUG de lettres modernes), "c'est parfois un lieu de rencontre" (étudiant en DEUG de géographie). Dans les faits, en période de vacances ou de cours, plus rarement en période de partiels, la bibliothèque est le lieu principal de sociabilité étudiante à l'U.F.R. lettres.

## 2. Ne pas aller à la bibliothèque ou la dissidence (12):

On pourrait conclure hâtivement que 8 à 9% (19 sur 237) des usagers ne vont pas à la bibliothèque universitaire. Or les questionnaires ont été distribués aux seuls usagers. Aussi, ne faut-il tenir compte que des interviews, soient 19 réponses négatives sur 138. La proportion (14%) obtenue est plus fidèle

---

11 Voir annexe 1, question 312.

12 Voir annexe 1, série 5. Il était impossible de dresser un questionnaire aussi précis que celui de Mme Bernard (Les non-utilisateurs: le cas de la bibliothèque municipale de Saint-Etienne. - (Bulletin des bibliothèques de France, n°6, 1989)).



à la réalité (13). Captif, le public de la bibliothèque se fait un devoir d'y venir, d'où le faible nombre de non-lecteurs.

Le rejet est le fait d'étudiants plus âgés que les autres (23 ans de moyenne d'âge) en situation d'échec ou de redoublement, d'origine sociale élevée (fils de cadres, de travailleurs intellectuels). La moitié refuse de s'y rendre parce que déçue par les conditions de travail. Les mêmes qui sont ou ont été inscrits mais ne s'y rendent jamais connaissent la bibliothèque pour l'avoir fréquentée les années précédentes, l'avoir visitée. Refuser d'y aller est le fait d'étudiants en premier cycle exclusivement.

L'explication du refus tient autant aux conditions de travail qu'à la possibilité de travailler dans le contexte familial, ainsi ce fils d'artiste peintre qui, étudiant en DEUG de lettres modernes, parce que ses parents "possèdent beaucoup de livres", considère qu'il n'a "pas de raison d'aller à la bibliothèque". Comme lui, certains n'y sont jamais allés, pensent n'y aller jamais à moins qu'ils ne doivent consulter un ouvrage introuvable chez eux ou à la médiathèque Ceccano, que leurs besoins documentaires augmentent. Il existe une forte corrélation (70%) entre le fait de ne pas fréquenter la bibliothèque universitaire et celui d'aller souvent dans une autre bibliothèque importante (médiathèques d'Arles, Avignon, Aix).

En outre, 3 non-lecteurs sur 19 ont une activité salariée, voudraient se rendre à la bibliothèque et ne peuvent le faire.

---

13 M. Renoult et Mme Safavi donnent le chiffre de 40% à Nanterre (Usages et usagers à la bibliothèque universitaire de Nanterre Paris X.-(Bulletin des bibliothèques de France, n°6, 1989)).

L'éloignement entre le domicile et la bibliothèque n'est jamais un obstacle (14).

Ne pas aller à la bibliothèque, c'est aussi s'inscrire en faux contre un usage répandu chez les étudiants. Il existe une dynamique du refus, une dissidence militante, comme un prosélytisme militant en faveur de la bibliothèque (15). 14 des 19 non-lecteurs ont été interrogés dans le hall d'accès à l'amphithéâtre, lieu de rencontre des "vieux" étudiants blasés. Certains (4 sur 19) conseillent à leurs camarades de ne pas aller à la bibliothèque, de préférer la médiathèque Ceccano.

Une amélioration significative des conditions de travail pourrait inciter certains à se rendre plus souvent à la bibliothèque. Tous savent qu'en licence ou maîtrise ils auront besoin de documentation mais aucun ne fait d'un accroissement du fonds une raison suffisante pour venir souvent.

On ne peut reprocher aux étudiants de l'U.F.R. sciences et lettres appliquées de ne pas venir à la bibliothèque. Certains, inscrits à l'U.F.R. lettres, ne peuvent non plus être tenus pour de véritables non-lecteurs, quoique lecteurs occasionnels. D'autre part, l'expression "je n'y vais jamais" peut cacher un abus de langage et signifier "je n'y vais qu'exceptionnellement": la frontière entre non-lecteurs et lecteurs peu assidus est mince.

---

14 Cela contredit ce que constatent M. Daniel Renoult et Mme Geneviève Safavi (Usages et usagers à la bibliothèque universitaire de Nanterre Paris X.-(Bulletin des bibliothèques de France, n° 6, 1989)). En outre, M. Nardeosingh Rambhujun ((...) Les usagers de la bibliothèque universitaire de Bordeaux.-(Bulletin des bibliothèques de France, n°5, 1983)) indique que 10% des étudiants ne viennent pas à la bibliothèque parce qu'ils ne savent pas utiliser le fonds documentaire et les équipements: je ne peux avancer aucune hypothèse sur ce point.

15 Ne pas y aller, c'est aussi, dans une petite structure (de type village), s'exposer au qu'en dira-t-on?

3 Quand aller à la bibliothèque: suivre le troupeau, s'en écarter?

Contrairement à la bibliothèque de la section droit, proche du restaurant universitaire, celle de la section lettres attire peu d'étudiants étrangers à l'U.F.R. lettres. Lorsqu'ils s'intéressent aux sciences humaines, à la littérature, juristes et scientifiques vont à la médiathèque Ceccano.

Le "réflexe bibliothèque" fonctionne chez la plupart des usagers. Y aller c'est occuper utilement son temps entre deux heures de cours (16), qu'on soit étudiant ou enseignant, angliciste ou géographe. Un étudiant sur deux préfère venir à la bibliothèque à heures fixes. Néanmoins, jusqu'à 9 h 30 et après 17 heures, elle est presque déserte, quand entre 10 h 30 et 12 h 30, entre 13 h 30 et 15 h elle est surpeuplée, quelle que soit la période de l'année. A 10 heures et 16 heures (17), plus de 75% des étudiants quittent leur place et d'autres les remplacent (18). Des habitués, forts de ces constatations, font des demandes de prêt, travaillent au calme, pendant les heures creuses.

La bibliothèque est plus peuplée en milieu de semaine (19) que le lundi ou le vendredi. Les usagers acceptent de passer

16 Lorsqu'ils répondent "ça dépend" à la question 251 "A quel moment de la journée fréquentez-vous la bibliothèque (...)" (voir annexe 1), les étudiants ne disent pas autre chose que "j'y vais entre deux cours, lorsque j'ai du temps libre".

17 Les séances de travaux dirigés, les cours durent 1 h 30 ou 2 h, commencent à 8h ou 8 h 30, se terminent à 10 h,  
à 10 h - à midi,  
à 14 h - à 16 h,  
à 16 h - à 17 h 30 ou 18 h.

18 Des comptages ont donné les résultats suivants (échantillons de 50 étudiants):

- à 10 h: 62, 62, 64, 78, 78% de renouvellement.  
- à 16 h: 70, 70, 70, 72, 92% de renouvellement.

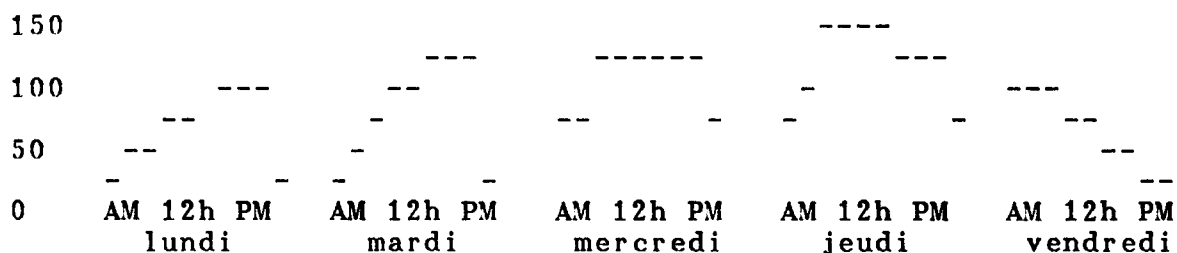
19 Voir annexes 1 (question 252) et 3 (tableau 3.2.)

une demi-journée à la bibliothèque le mardi après-midi ou le jeudi matin, refusent d'empiéter sur le week-end, ne viennent ni le lundi matin ni le vendredi soir, quelle que soit la distance entre Avignon et leur domicile. Le mardi et le mercredi ont les faveurs de certains (20), mais le jeudi est le "jour de pointe" (21).

Les étudiants disent qu'ils vont à la bibliothèque toute l'année, quelques uns considèrent qu'ils y viennent surtout en période de partiels. Pourtant, les statistiques d'entrées (22) montrent des variations importantes. Les étudiants de premier cycle sont absents pendant les vacances contrairement à leurs aînés (avant la mi-octobre et après la mi-juin, fin décembre, fin avril). En novembre, décembre et janvier, la bibliothèque connaît une grande affluence: les étudiants de première année découvrent la vie universitaire, certains, qui ne fréquenteront guère l'université, y viennent encore. La bibliothèque est un lieu sécurisant. L'effet "partiels" divise le groupe des étudiants en deux: ceux qui travaillent chez eux, ceux qui vont à la bibliothèque. Aux mois de février et mars, l'affluence est

20 Voir annexes 1 (question 252) et 3 (tableau 3.2.)

21 On peut obtenir une courbe approximative (indice 100= fréquentation habituelle d'un mardi matin, 70% d'occupation):



LEGENDE:

-: 1 heure

AM: matin

12h: 12 heures-14 heures

PM: après-midi

22 Voir annexe 3, tableau et graphique 3.4.

## LA FREQUENTATION DE LA BIBLIOTHEQUE UNIVERSITAIRE

moins grande: les premiers partiels sont terminés, la session de juin n'est pas encore proche.

Le lecteur archétypal va à la bibliothèque entre deux cours, vient tous les jeudis, plus souvent entre novembre et janvier, en mai. La fréquentation moyenne est forte (70% des places sont occupées (23)) mais les variations sont importantes. La durée du séjour à la bibliothèque ne varie ni dans les mêmes proportions, ni en fonction des mêmes facteurs.

### 4 Combien de temps rester à la bibliothèque? assidus, habitués, oiseaux de passage, sédentaires et vagabonds:

Les statistiques d'entrées permettent de comparer mois après mois, jour après jour, la fréquentation de la bibliothèque plus valablement que les indications données par les usagers. On ne peut guère estimer la durée de séjour des étudiants (24) à partir de ces statistiques: les observations constituent une source plus sûre.

Quels que soient niveau d'étude et dominante des usagers, les comportements extrêmes (fréquentation inférieure à 1 heure par semaine, supérieure à 6 heures par jour) sont excep-

---

23 Au cours du mois de mai, dix comptages ont été effectués et ont donné les résultats suivants:

|                           |     |                      |
|---------------------------|-----|----------------------|
| lundi 4 mai, 10 h 30:     | 50% | des places occupées. |
| lundi 18 mai, 14 h:       | 62% | -                    |
| mardi 12 mai, 11 h:       | 80% | -                    |
| mardi 19 mai, 17 h 30:    | 38% | -                    |
| mercredi 6 mai, 9 h:      | 40% | -                    |
| mercredi 27 mai, 15 h:    | 88% | -                    |
| jeudi 14 mai, 12 h 30:    | 92% | -                    |
| jeudi 21 mai, 16h:        | 88% | -                    |
| vendredi 15 mai, 13h:     | 42% | -                    |
| vendredi 29 mai, 15 h 30: | 40% | -                    |

24 70% des places de la bibliothèque sont occupées de la mi-octobre à la mi-juin (hors vacances universitaires). Le nombre d'entrées est de 1000 par jour environ, soient environ 500 personnes puisque la machine compte tous les passages devant la cellule photo-électrique. Sachant que la bibliothèque est ouverte 9 heures 30 par jour, la durée moyenne de séjour est d'une heure et demie environ.

tionnels. Les séries montrent une forte concentration (90%) autour des classes médianes soient "j'y passe 1 à 2 heures par jour" et "j'y passe 4 à 8 heures par semaine". Les usagers occasionnels ou "oiseaux de passage" sont peu nombreux (25). Il s'agit donc d'un public d'habitues (1 heure 30 par jour, 3 séances par semaine, 5 heures par semaine) (26), voire d'assidus (plus de 3 heures par jour, 4 séances par semaine, 12 heures par semaine).

Les étudiants de premier cycle passent presque tous 1 à 2 heures chaque jour à la bibliothèque, environ 6 heures par semaine. Leur taux de fréquentation se situe dans une des classes médianes. Certains, rares, y restent 4 heures par jour, plus de 15 heures par semaine, d'autres, rares aussi, moins de 20 minutes par jour, moins d'1 heure par semaine.

Des étudiants de deuxième et troisième cycles, des professeurs ne peuvent répondre à la question "Combien de temps y passez-vous chaque jour?". Ils restent 5 minutes -soit le temps de faire une demande de prêt- ou 4 heures, 2 ou 15 heures par semaine, mais en moyenne 2 heures de plus que les étudiants de premier cycle. Le recours fréquent aux dictionnaires de langues contraint davantage les linguistes que géographes ou historiens à rester à la bibliothèque mais le facteur "dominante" a peu de conséquences au total.

Le ratio du temps passé en bibliothèque au temps de travail total varie peu en fonction du niveau d'étude ou de la do-

25 L'enquête a été réalisée à la fin de l'année universitaire: leur nombre est alors très faible.

26 M. Casseyre et Mme Gaillard constatent que 2 étudiants sur 3 sont des habitués (Evaluation des services rendues par la bibliothèque de l'Université Pierre et Marie Curie-Paris VI.- (Bulletin de l'Association des bibliothécaires français, 3ème trim. 1987).

minante, soit 30% en moyenne: les étudiants de premier cycle consacrent 20 heures chaque semaine à leur travail personnel, les étudiants de deuxième ou troisième cycle 30 environ (27).

Lorsqu'on constate que les étudiants restent en moyenne 1 heure et demie par jour, 6 heures par semaine à la bibliothèque, on n'a observé qu'une partie du phénomène. Des étudiants n'y passent qu'une demie heure et s'en vont. Les étudiants mentent-ils? Font-ils des séjours courts et répétés?

En fait, les "sédentaires" s'opposent aux "vagabonds". Des sédentaires s'installent pour un séjour long (2 heures au moins), marquent leur territoire, vont éventuellement chercher en début de séance les documents dont ils ont besoin, ne bougent plus: parmi eux, on trouve des parasites. Les vagabonds sont venus entre deux cours, restent une demi-heure, consultent un document, lisent un article ou la presse du jour, révisent un cours, font une vérification rapide, vont bavarder avec un camarade, s'en vont et reviennent à un autre moment. Sédentaires ou vagabonds viennent à la bibliothèque avec une intention précise, en changeant rarement chemin faisant.

A la fin de la semaine, vagabonds et sédentaires ont passé le même temps à la bibliothèque et pourtant, ils ont géré leur temps de manière différente. Il serait faux de dire que les sédentaires sont des usagers assidus, les vagabonds des oiseaux de passage, encore plus faux de faire des sédentaires des étudiants avancés quand les vagabonds seraient des étudiants de premier cycle.

---

27 Soit beaucoup moins que la moyenne de 36 heures donnée par le rapport de M. Miquel.

## LA FREQUENTATION DE LA BIBLIOTHEQUE UNIVERSITAIRE

Quelle que soit leur manière d'utiliser leur temps, 70% des usagers viennent au moins trois fois par semaine (28) à la bibliothèque. Qu'ils appartiennent au groupe des sédentaires ou à celui des vagabonds, qu'ils soient étudiants de premier cycle en italien, en thèse de géographie, enseignants, ils acquièrent, sans le vouloir, des habitudes routinières.

\*\*\*\*\*

La taille modeste de l'université explique que des usagers de tous niveaux et de toutes disciplines fréquentent la bibliothèque, réalité quotidienne et position de repli. Les conditions de travail, le silence, en font une salle de travail agréable. Victime de son succès aux heures de pointe, elle conserve un public d'habitues. Pourtant, les possibilités qu'elle offre ne sont pas pleinement utilisées, les usagers détournent certains usages. Assidus et habitués ne sont pas toujours ceux qui la connaissent le mieux.

---

28 M. Miquel (Les bibliothèques universitaires) indiquait que la moitié des étudiants venaient trois fois par semaine.



## L'UTILISATION DE LA BIBLIOTHEQUE UNIVERSITAIRE

Lecteurs assidus ou occasionnels, tous les inscrits au prêt sont, de fait, des usagers (1). Si les habitués utilisent mieux les services et équipements, des lecteurs peu assidus connaissent bien la bibliothèque, des habitués ignorent son fonctionnement (2). Outre son fonds documentaire, elle offre un espace pour l'exploitation des documents, des services, des équipements tendus vers un même but, aider l'utilisateur dans ses recherches.

\*\*\*\*\*

### 1 Utiliser l'espace, colonisation passive ou active (3):

La bibliothèque universitaire de la section lettres a 125 places (4), un espace total de 1380 m<sup>2</sup> dont 965 m<sup>2</sup> réservés aux salles de lecture (5) et de consultation des fichiers, aux banques de prêt (6). Chaque place assise offre 0,8 m<sup>2</sup> par étudiant. Les usuels sont rangés le long des murs, sur des rayonnages, suivant la classification Dewey. Un espace pour les périodiques d'information générale a été aménagé, un autre pour

---

1 En fin d'année, ou les étudiants ne sont pas lecteurs de la bibliothèque, ou ils sont inscrits au prêt. Le parasitage absolu (venir toujours travailler à la bibliothèque sans s'y inscrire) n'existe plus.

2 Le nombre important de réponses hors sujet à la question 23 "A Avignon, mise à part la bibliothèque universitaire de la section lettres, quelles bibliothèques universitaires de section fréquentez-vous?" (voir annexe 1) indique que les usagers connaissent mal son statut et son fonctionnement.

3 Les observations sont ici plus riches d'enseignements que les réponses au questionnaire ou aux interviews.

4 La salle d'études de la médiathèque Ceccano, quoique plus vaste, offre le même nombre de places. Grands usuels (bibliographies et encyclopédies) et périodiques sont en accès libre.

5 Une, de 600 m<sup>2</sup>, pour les étudiants, une, de 100 m<sup>2</sup>, pour les professeurs.

6 Voir annexe 3, plan.

les derniers numéros des revues scientifiques. A des endroits de fort passage, se trouvent 6 postes minitel.

## 1.1. Grands itinéraires et routes secondaires (7).

A l'intérieur de cet espace, les usagers suivent des itinéraires plus ou moins empruntés (8). Les banques de prêts, la photocopieuse, les rayonnages réservés aux dictionnaires de langues, les fichiers, les postes minitel attirent, quels que soient heure ou jour, dominante ou niveau d'étude des utilisateurs. S'il emprunte souvent un chemin pour se servir d'un équipement familier, un usager y passera volontiers même s'il ne souhaite pas utiliser ledit équipement: l'habitude devient rituel. Les oiseaux de passage suivent d'instinct les habitués.

Outre les grands axes, il existe aussi des chemins de traverses, des passages entre les rangées de tables et chaises vers des lieux peu fréquentés (présentoirs des atlas et du fonds régional, des documents d'information sur les carrières), vers un camarade avec lequel on veut bavarder. Sur son chemin, l'usager est rarement détourné de son but initial (9). Les vagabonds empruntent plus souvent les chemins de traverses, les sédentaires les grands axes.

---

7 Voir annexe 3, plan. D'après des comptages, je tiens pour "grand itinéraire" une voie de passage fréquentée par 50 étudiants par heure, pour "route secondaire", une voie fréquentée par moins de 5 personnes par heure (pour un indice 100 de fréquentation soit le mardi matin par exemple).

8 Voir annexe 3, plan.

9 Un étudiant qui veut faire une demande de prêt, choisit parfois de faire une photocopie puis une demande.

## 1.2. Trouver de la place: la colonisation active.

Avant de consulter les fichiers, les étudiants tentent de trouver une place et n'y parviennent pas toujours. D'ailleurs, lorsqu'on pose la question (10), 60% des étudiants répondent "non" (11).

Une fois trouvée, la place est sur-le-champ marquée par son possesseur au moyen d'affaires personnelles (cartable, vêtement) (12), surtout si le possesseur doit effectuer un déplacement à l'intérieur de la bibliothèque, la quitter pour y revenir plus tard. Des étudiants affirment que le grand défaut de la bibliothèque est son exigüité (13), que les conditions de travail sont mauvaises parce qu'il n'y a pas assez de place.

Dans la mesure du possible, c'est-à-dire en dehors des heures de pointe, les étudiants se placent près des usuels qui les concernent. Aux heures de pointe la proportion de linguistes dans la partie réservée aux usuels de langue peut descendre à 60% de l'effectif de la zone 1 mais atteint plus de 80% (14) aux heures de fréquentation moyenne (15). Le facteur "niveau d'étude" a, ici, peu d'influence.

10 Voir annexe 1, question 361.

11 Chiffre confirmé par le coefficient de remplissage (voir chapitre FREQUENTATION (...), note 23).

12 C'est ce que M. Goffmann (La mise en scène de la vie quotidienne, tome 2, p. 55) appelle des "marqueurs centraux".

13 Voir annexe 1, question 363 et 74.

14 Une série de comptages a donné les résultats suivants:

|     |   |                          |
|-----|---|--------------------------|
| 60% | - | un jeudi à midi,         |
| 80% | - | un mardi à 15 h,         |
| 82% | - | un lundi matin à 9 h 30, |
| 96% | - | un vendredi à 17 h.      |

15 Voir annexe 3, plan. Ainsi peut-on définir cinq zones (de haut en bas sur le plan):

zone1: zone des linguistes.

zone 2: zone tampon 1 à majorité de linguistes.

zone3 ou rotonde: zone des parasites et premier cycle.

zone4: zone tampon 2 à majorité d'historiens et géographes.

zone5: salle des professeurs.

Les usagers ont un comportement individualiste, mais certains voudraient travailler en groupe, ce qui, compte tenu de la configuration de la salle, est impossible. Les mêmes préfèrent travailler à la médiathèque Ceccano mais la salle d'étude présente les mêmes inconvénients! Plus généralement, les étudiants y ont recours si la bibliothèque universitaire est saturée (16), s'ils savent qu'ils trouveront les mêmes documents ou s'ils n'ont pas besoin de documents.

### 1.3. Avoir de la place: la colonisation passive.

Supposons un étudiant qui vient de trouver une place et l'a marquée. Il borne son territoire pour que son voisin n'y empiète pas (17), qu'il s'agisse ou non un camarade. Toute transgression des limites de la part du voisin entraîne un mouvement d'humeur du nouvel arrivant. En acceptant sa présence, le voisin s'est engagé tacitement, a abandonné une partie de son droit de premier occupant: en passant la limite, il brise un contrat. Les étudiants manquent de place (18), aussi certains marquent deux places pour travailler à leur aise, ne cèdent la deuxième que de mauvaise grâce.

De même, les professeurs ont à leur disposition la salle de consultation des périodiques de recherche et des usuels de bibliographie, philosophie et sciences religieuses. Le bureau d'un conservateur est, depuis cette année, installé dans cet espace. Les enseignants ont fait de cette salle une propriété

---

16 Voir annexe 1, question 622.

17 C'est ce que M. Goffmann (La mise en scène de la vie quotidienne, tome 2, p. 55) appelle des "marqueurs frontières". MM. Passeron et Grumbach (L'oeil à la page (...)) notent aussi que les "séjournants marquent leur territoire". Un autre marquage consiste à faire semblant de travailler.

18 Voir annexe 1, question 362.

## L'UTILISATION DE LA BIBLIOTHEQUE UNIVERSITAIRE

privée, tolèrent la présence du conservateur (19), acceptent difficilement celle d'étudiants en deuxième ou troisième cycle qui brisent la frontière naturelle (une paroi de plexiglass) entre "salle de lecture" et "salle des professeurs" (20).

L'appropriation de l'espace instaure un rapport de force entre les usagers, comme l'utilisation des équipements de la bibliothèque.

### 2 Utiliser les équipements ou le double syndrome photocopieur-minitel:

La bibliothèque universitaire est dotée d'un catalogue sur fiches et sur minitel, d'un photocopieur, d'un lecteur de micro-fiches, d'équipements audio-visuels.

#### 2.1. Le photocopieur ou la machine infernale:

Avignon a 85000 habitants, est la ville centre d'une agglomération de 250000 habitants, accueille 5000 étudiants. Paradoxalement, c'est parce qu'Avignon n'a pas de tradition universitaire que le photocopieur de la bibliothèque universitaire est très utilisé (21). Les commerçants avignonnais pratiquent des prix élevés: 50 c pour 10000 copies, 1,50 FF pour une. Or des étudiants en premier et deuxième cycle n'ont pas besoin d'en faire 10000. Le prix pratiqué à la bibliothèque (70 c quel que soit le nombre d'exemplaires) est avantageux (22).

Situé dans la salle de consultation des fichiers, le photocopieur, qui est bruyant, est une nuisance pour des étudiants

---

19 Voir annexe 1, question 363.

20 Ils ne travaillent jamais dans la salle de lecture mais la traversent pour aller chercher un usuel ou faire un prêt.

21 C'est le cas pour les bibliothèques de sciences et de droit.

22 4 étudiants ont dit que le prix est élevé. Ils viennent de Carpentras, Arles, Cavaillon (2).

placés dans la salle de lecture en zone 3 (23). Aux heures de pointe, aux inter-cours, une file d'attente se forme. Certains montrent leur irritation, tentent de prendre la place d'autres usagers. Un appareil très utilisé finit par fonctionner de façon aberrante. Les étudiants, familiers ou non de son manie-ment, le savent mais refusent d'apprendre les commandes élémentaires (changement de format, réductions, ag-grandissements) et ont recours aux moniteurs.

Pour faire des photocopies, il faut acheter une carte qui donne droit à 50 ou 100 copies. Un monnayeur est placé à côté de la machine. Arguant qu'ils n'ont pas 35 ou 70 francs en pièces de 5 ou 10 francs, les usagers affirment qu'ils préféreraient acheter des cartes à la banque de prêt (24).

Tous utilisent plus ou moins fréquemment le photocopieur. Pourtant, le dépouillement des questionnaires et interviews (25) révèle qu'un tiers des usagers ne s'en sert "jamais", un tiers l'utilise "parfois", un tiers "souvent". "Jamais", "sou-vent", "parfois" sont des notions vagues: "jamais" pourrait si-gnifier moins d'une fois par mois, "souvent" une fois par jour, "parfois" une fois par semaine. Certains ont honte d'avouer qu'ils utilisent le photocopieur comme si, implicitement, pho-tocopier, c'était voler.

De fait, les facteurs "habitude" ou "matière dominante" sont peu déterminants, contrairement au facteur "niveau d'étude". Plus les étudiants sont avancés, moins ils disent utiliser le photocopieur, les enseignants affirmant même ne ja-mais s'en servir. De fait, les étudiants de premier cycle s'en

---

23 Voir annexe 3, plan.

24 Voir annexe 1, question 332.

25 Voir annexe 1, question 331.

servent fréquemment -mais leurs aînés aussi- et en tirent meilleur parti (26).

Photocopier rassure. En période de partiels, la zone proche de la machine est très fréquentée (27): les étudiants copient des documents de la bibliothèque mais aussi des documents personnels. Il s'agit d'une zone de sociabilité: on photocopie en petits groupes et on bavarde. L'utilisation de la machine est indépendante du fait de travailler à la bibliothèque: à 10 heures, à 16 heures exactement, se ruent vers le photocopieur des étudiants qui entrent et sortent immédiatement après avoir copié des documents (28).

L'utilisation massive, voire abusive de l'appareil, est un usage détourné de la bibliothèque. Pourtant, elle est un élément si essentiel que toute panne, tout dysfonctionnement devient un événement majeur de la vie étudiante, un point de fixation amplifié par la rumeur.

2.2. OPAC, minitel et fichiers ou la querelle des anciens et des modernes (29):

Supposons un étudiant qui cherche une référence bibliographique: il connaît titre et nom de l'auteur, ignore la date de parution. Pour retrouver la cote, il doit consulter le fichier ancien fonds auteurs (ouvrages acquis avant 1978), le fichier

26 Les centres de documentation des lycées en sont pourvus.

27 Une série de comptages entre le 1er et le 13 juin a donné les résultats suivants (par période d'1 heure, à une heure de pointe): 15, 17, 17, 18, 22 étudiants. Une autre, entre le 1er et le 31 mai, a donné les résultats suivants (par période d'1 heure, à une heure de pointe): 8, 11, 13, 13, 13 étudiants.

28 M. Miquel souligne aussi ce fait dans son rapport Les bibliothèques universitaires.

29 Mmes Briens, Gerday et Zeraffa (Peut-on changer les habitudes documentaires d'un chercheur? (...) - (Bulletin des bibliothèques de France, n° 9-10, 1971)) répondent "non" à la question qu'elles posent.

nouveau fonds auteurs (ouvrages acquis entre 1978 et 1985), l'OPAC (ouvrages acquis après 1985). Un étudiant qui chercherait des ouvrages sur un sujet procéderait de la même manière avec les fichiers matières et les mots-clefs et mots du titre dans l'OPAC. La marche à suivre est suggérée par des étiquettes collées sur les équipements correspondants.

Seulement 60% des usagers disent qu'ils consultent tous les fichiers et le minitel (30). Il est rare qu'une personne refuse de consulter catégoriquement les fichiers ou le minitel. Lorsqu'on leur demande (31) quels équipements ils connaissent à la bibliothèque (question ouverte), les usagers citent d'abord le minitel et les fichiers. Je ne peux (32) affirmer que le minitel, en raison de son côté ludique, est plus utilisé que le fichier. Il est un élément de la vie quotidienne. Le principe des fichiers, lui, est compris des étudiants usagers d'autres bibliothèques. Ils passent du fichier au minitel et vice versa plus aisément que leurs enseignants qui rechignent parfois à utiliser le minitel et jugent la documentation "dépassée"!

Presque tous les étudiants connaissent le fonctionnement des fichiers. Le fichier auteurs est plus utilisé que le fichier matières, celui du nouveau fonds plus que celui de l'ancien fonds (33). Les usagers critiquent leur complexité et notamment celle du fichier matières. Quel que soit leur niveau ou leur dominante, on reconnaît aisément habitués (travail méthodique, déplacements motivés) et oiseaux de passage (gestes hésitants, recours à l'accueil, déplacements inutiles).

---

30 Voir annexe 1, question 423.

31 Voir annexe 1, question 32.

32 Contrairement à Mme Le Marec (La consultation du catalogue informatisé de la Bibliothèque publique d'information. - (Documentaliste, janvier-février 1990)).

33 Ceci est vrai notamment pour les géographes et historiens.



Je pourrais reprendre les observations de Mme Joëlle Le Marec (34) à ceci près que l'utilisation du minitel est devenue plus courante aujourd'hui qu'en 1988. Comme les fichiers, le minitel est pour les usagers la meilleure et la pire des choses (35), l'équipement le plus et le moins satisfaisant.

La consultation à domicile, marginale, est le fait d'étudiants en maîtrise et d'enseignants. Le poste de consultation le plus proche des fichiers a le plus de succès. Comme le photocopieur et contrairement aux fichiers, on utilise le minitel en groupe, autant dans le but de bavarder que dans celui de s'entr'aider (36). Consulter le fichier ou le minitel entraîne le plus souvent une demande de prêt (37).

Une fois le menu "catalogue" lancé, les usagers qui n'ont pas une pratique suffisante ne parviennent pas toujours à obtenir l'affichage complet des notices et donc la cote des ouvrages. Ils peuvent interroger la base par titre ou mots du titre, nom d'auteur (38), mots-clefs. L'utilisation des mots-clefs et mots du titre est mal comprise: un étudiant qui cherchera une étude de géomorphologie tapera comme mots-clefs ou mots du titre "étude de géomorphologie" et sera surpris de ne pas trouver de réponse quand il aurait eu 22 réponses s'il avait choisi le mot le plus caractéristique, "géomorphologie".

34 Les OPACs sont-ils opaques.- (Bulletin des bibliothèques de France, 2ème trim. 1988).

35 Voir annexe 1, question 721, 722, 74.

36 Les usagers hésitent à demander de l'aide, comme à Toulouse (Fayet (Sylvie).- Le public étudiant à Toulouse (...).- (Bulletin des bibliothèques de France, mai-juin 1992)).

37 Mlle Fayet (Le public étudiant à Toulouse (...).- (Bulletin des bibliothèques de France, mai-juin 1992)) constate l'inverse.

38 Le système admet une orthographe phonétique et répondra de la même manière que l'utilisateur ait tapé Dérue ou Derruau.

Les usagers préféreraient ne consulter qu'un seul ensemble homogène de notices, quel que soit son support.

Par minitel, outre le menu "catalogue", l'utilisateur peut faire des suggestions et propositions d'achat, consulter BU-hebdo, menu déroulant d'informations générales sur la vie universitaire et la vie de la bibliothèque. Ce dernier service, bien connu des étudiants, est souvent consulté mais pendant de courtes périodes. Suggestions et propositions d'achats pertinentes sont rares (39).

Si les lecteurs de microformes ou de documents optiques, d'équipements audiovisuels sont peu utilisés par les étudiants de premier cycle et restent le fait d'une minorité, le lecteur de microfiches a ses habitués (tous chercheurs).

Minitels, fichiers et photocopieur suscitent beaucoup de passions chez les usagers, quels que soit leur niveau, leur dominante, qu'ils soient habitués ou oiseaux de passage. Il est de bon ton de s'en plaindre mais étudiants et enseignants sont satisfaits des équipements de la bibliothèque (40).

**3 Utiliser les services de la bibliothèque ou comment demander de l'aide sans avoir l'air de ne pas savoir?**

Outre l'accueil et le prêt, fonctions traditionnelles d'une bibliothèque, les usagers ont accès au prêt entre bibliothèque et à l'interrogation de la base de données FRANTEXT.

---

39 17 personnes qui répondent "oui" à la question 451 (voir annexe 1): 14 sont des professeurs, 2 des étudiants en thèse, 1 en maîtrise. Aucun n'utilise le minitel mais des bordereaux.  
40 Voir annexe 1, question 71.

3.1. Les horaires d'ouverture: toujours plus:

La bibliothèque universitaire, section lettres, est ouverte du lundi au vendredi de 8 h 30 à 18 heures pendant les périodes de cours, de 9 h à 17 h pendant les vacances universitaires, de 9 à 12 h et de 14 à 17 heures en juillet. En 1990-1991, le prêt ne fonctionnait pas entre midi et 14 heures: ce n'est plus le cas. 70% des sondés sont satisfaits de cette modification.

Il est difficile de dire si, comme à Nice (41), les étudiants avancés viennent plus tard que les étudiants en premier cycle. Plutôt que le facteur "niveau d'étude", ce sont des habitudes individuelles (42) qui entrent en jeu: ainsi, pourquoi arriver à 8 h 15 quand la bibliothèque ouvre à 8 h 30?

Certains (43) préféreraient que la bibliothèque ouvre à 8 heures et/ou ferme à 19 heures (44). Les étudiants veulent que la bibliothèque ouvre le samedi. En supposant qu'ils rentrent chez leurs parents le week-end, compte tenu des courtes distances et des possibilités de transport, l'ouverture le samedi paraît possible mais une expérience semblable à la bibliothèque de droit a attiré assez peu de monde.

---

41 Cotton (Françoise).- Les activités des étudiants à la section sciences de l'Université de Nice.- (Bulletin de l'Association des bibliothécaires français, 1er trim. 1988).

42 Voir chapitre FREQUENTATION (...).

43 Voir annexe 1, question 371 et 372.

44 M. Casseyre et Mme Gaillard le soulignent (Evaluation des services rendus par la bibliothèque de l'Université Pierre et Marie Curie.- (Bulletin des bibliothèques de France, 3ème trim. 1987)).

3.2. Accueil et renseignements: barrières psychologiques (45) et inhibitions:

Transactions de prêt, retours de livres, inscriptions, renseignements et accueil sont réunis autour de la banque de prêt. La séparation entre ces services est moins nette que dans d'autres bibliothèques. Un oiseau de passage se demandera à qui s'adresser, soit une première barrière psychologique.

Les étudiants interrogent plus volontiers les moniteurs que le bibliothécaire chargé des renseignements, pensant mieux dominer leur appréhension. Les usagers affirment qu'ils ont fréquemment recours à l'accueil, qu'ils demandent des renseignements (46).

La courtoisie teintée de condescendance de certains enseignants plus âgés, la timidité excessive d'étudiants en premier cycle, l'arrogance d'autres sont des attitudes de défense qui trahissent un trouble. La relation entre responsable de l'accueil et personne accueillie est toujours un rapport de force: s'y révèlent un dominant et un dominé ou du moins une personne qui croit dominer, une autre qui croit être dominée. Si accueilli et accueillant croient dominer, naît le conflit: cette dernière situation est exceptionnelle.

Les questions posées par les usagers sont souvent vagues, le ton hésitant. Poser une question, c'est reconnaître une in-

---

45 L'expression empruntée à Mlle Fayet (Le public étudiant à Toulouse (...).- Bulletin des bibliothèques de France, mai-juin 1992)) s'applique aux étudiants avignonnais.

46 Voir annexe, questions 331 et 432.

capacité, une ignorance (47), se disqualifier aux yeux de celui qui répond. Les usagers méconnaissent les termes professionnels (48) et la barrière naturelle de la banque de prêt donne du pouvoir au bibliothécaire. Si la réponse qu'il donne n'est pas satisfaisante, s'il n'en donne pas, il s'expose au mépris teinté d'ironie, perd sa position dominante, se disqualifie.

Pourtant, la qualité de l'accueil, les relations amicales avec les membres du personnel (49) sont soulignées par les usagers. La bibliothèque universitaire de la section lettres est une petite structure (50), les étudiants sont peu nombreux, huit moniteurs se relaient à la banque de prêt, le public est surtout composé d'habitues: ces éléments pourraient réduire les inhibitions. C'est souvent le cas mais il reste des situations parfois difficiles, rarement conflictuelles.

### 3.3. Le prêt ou les transactions silencieuses:

Les opérations de prêt sont assumées par les moniteurs. Retours de livres, prêt sur place, prêt à domicile, relances, pénalités de retard sont saisis sur ordinateur grâce au logiciel MOBI-BOP. Des usagers se contentent de tendre un bulletin

---

47 Entendu à la banque de prêt (les usagers demandent comment utiliser le minitel):

"Veuillez m'excuser, pourriez-vous m'indiquer comment retrouver une référence?" (étudiant en licence d'histoire).

"J'ai un problème, là." (étudiante en 1ère année d'histoire).

"Je ne comprends pas: j'ai consulté un livre la semaine dernière, je ne le retrouve pas dans le fichier, le minitel ne marche pas." (étudiant en 1ère année de géographie).

"Vous seriez bien aimable de m'aider" (enseignant d'anglais).

48 Comment croire que 13 personnes sur 132 -soit presque autant que pour les fichiers- répondent spontanément qu'elles connaissent les microfiches et, donc, utilisent les thèses?

49 Voir annexe 1, question 35.

50 Créteil, Nanterre, Toulouse ou Bordeaux, observées par Mme Heusse, Mme Safavi et M. Renoult, Mlle Fayet, M. Rambhujun sont des bibliothèques-ville, Avignon une bibliothèque-village.

aux responsables des différentes postes, sans un mot. Certains connaissent les moniteurs et échangent quelques mots avec eux.

Il existe une forte corrélation entre variations saisonnières du volume de prêt et variations du nombre d'entrées: le rapport entre entrées et prêts est constant (environ 10 pour 1 en période normale). En moyenne, on compte une douzaine d'opérations par heure, quelle que soit la période, vacances exceptées toutefois. Le nombre des prêts à domicile est supérieur à celui des prêts sur place. Des étudiants consultent dans la salle de lecture un ouvrage emprunté à domicile (51). Sauf en période de partiels, prêt sur place et prise de notes sont fortement corrélés.

Il existe une stratégie des demandes de prêt. Les habitués font leurs demandes aux heures creuses, les sédentaires en début de séance de travail, les vagabonds en passant devant la banque de prêt. Emprunter et surtout emprunter à domicile, comme photocopier, rassure: c'est se donner l'illusion qu'on connaît le contenu. Les emprunts sont plus nombreux à la veille du week-end, des vacances (52). A l'approche des partiels, la consultation sur place augmente beaucoup mais les étudiants ne prennent plus de notes: ils calment leur inquiétude avant un examen en lisant un ouvrage.

Même si certains admettent mal d'être pénalisés en cas de retard (53), s'ils trouvent que le prêt est lent ou inefficace

---

51 Voir aussi annexe 1, question 461.

52 Voir annexe 2, tableaux et graphiques 3.2. et 3.3.

53 En cas de retard, MOBI-BOP empêche tout emprunt pendant une durée égale au nombre de jours de retard.

(54) et si d'autres souhaitent des conditions de prêt plus souples (55), les usagers sont satisfaits de ce service.

### 3.4. Le prêt entre bibliothèque et la consultation de FRANTEXT

Bien que très différents, ces deux services ont pour point commun d'être utilisés par des étudiants en maîtrise au moins ou des enseignants, parfois des chercheurs extérieurs.

Un usager sur deux sait ce qu'est le prêt entre bibliothèques. Des enseignants, sachant que le fonds de la bibliothèque ne pourra suffire à leurs étudiants une fois ces derniers en licence, leur signalent cette possibilité. En licence, tous les étudiants connaissent au moins confusément ce service, la moitié y a déjà eu recours (56), les autres sont prêts à l'utiliser. Le prestige du prêt entre bibliothèques est grand puisque 21 étudiants sur 130 le citent spontanément (57), qu'il est tenu pour un des services les plus efficaces, tout comme la recherche documentaire informatisée.

Celle-ci est en apparence bien connue des étudiants (58). En fait, certains confondent recherche informatisée et consultation du minitel. Les enseignants sont les plus grands utilisateurs et posent des questions précises (59). Un conservateur traite les demandes de recherches dans FRANTEXT.

---

54 Objection infondée: l'attente moyenne est de 5 minutes, n'excède jamais 15 minutes.

55 Les étudiants peuvent emprunter 4 ouvrages pendant 2 semaines, les professeurs 8 ouvrages pendant 1 mois.

56 80% des étudiants de maîtrise ont fait au moins une demande.

57 Voir annexe 1, question 32.

58 Voir annexe 1, question 331.

59 Dans quelle oeuvre Rabelais emploie-t-il le mot "vannereau"? Qui a écrit telle phrase?

\*\*\*\*\*

Poser des questions ouvertes revient à donner plus d'importance aux avis extrêmes. Qu'on leur demande s'ils sont satisfaits des services et équipements de la bibliothèque universitaire d'Avignon (60) et les usagers répondent "oui" mais les tenants du "non" explicitent leurs réponses. Minitel et photocopieur reçoivent autant d'avis favorables que défavorables, prêt, prêt entre bibliothèques et consultation de banques de données plus d'avis favorables, espace de travail moins.

Les usagers, habitués ou occasionnels, ignorent qu'ils détournent certaines possibilités que leur offre la bibliothèque, en utilisent imparfaitement d'autres comme ils ignorent qu'ils n'exploitent pas pleinement ses ressources documentaires.

---

60 Voir annexe 1, question 71.



## LA DOCUMENTATION DE LA BIBLIOTHEQUE

Les usagers de la bibliothèque universitaire cherchent de la documentation sur une matière d'étude. La médiathèque Céciano a un fonds riche (1), la bibliothèque une documentation adaptée aux matières d'enseignement. Les enseignants font des demandes d'achats et participent à l'élaboration des collections (2). Le fonds est composé d'ouvrages qui sont ou ont été au programme, d'ouvrages généraux de références et de recherche, synthèses, grands usuels, oeuvres littéraires, collections de périodiques. La documentation donne globalement satisfaction aux usagers mais il reste des sujets de mécontentement.

\*\*\*\*\*

### 1 La documentation, priorité absolue?

Les non lecteurs ne font pas d'une amélioration des fonds une raison suffisante pour venir à la bibliothèque (3). Des étudiants parasitent les locaux.

Presque tous les usagers placent la documentation en tête de leurs attentes (4). Or, quand on leur demande ce qu'ils attendent d'une bibliothèque universitaire, ils répondent parfois à la question "qu'est-ce que la bibliothèque idéale?". Certains voudraient y trouver, certes des livres récents, des livres en

---

1 Toutes choses égales, elle joue le rôle de la Bibliothèque publique d'information à Paris, accueille les étudiants aux heures de fermeture de la bibliothèque universitaire, leur permet compléter leurs recherches, de lire, de s'informer.

2 Voir annexe 2, tableau 1.

3 Voir annexe 1, série 5.

4 Voir annexe 1, question 311.

## LA DOCUMENTATION DE LA BIBLIOTHEQUE

rapport avec les cours, des livres de recherche, mais des "livres de loisirs" ou des disques.

Les usagers confondent bibliothèque universitaire et médiathèque, ne comprennent pas leurs missions respectives. La plupart fréquentent ces deux institutions, certains préfèrent l'une ou l'autre, la plupart trouvent avantage à travailler dans l'une et l'autre mais préféreraient une seule bibliothèque encyclopédique.

Pour qui connaît la mission d'une bibliothèque universitaire, objecter qu'on n'y trouve pas d'ouvrages se rapportant aux cours n'a pas de sens. L'utilisation insuffisante parce que routinière des instruments de recherche explique bien des impasses. On aboutit à ce paradoxe que les usagers sont moyennement satisfaits d'une documentation qu'ils jugent incomplète mais qu'ils exploitent insuffisamment.

### 2 Des bienfaits et méfaits du libre accès:

Seuls usuels et derniers numéros des périodiques sont en accès libre. Etudiants et enseignants ont admis la légère contrainte de demander par bulletin les ouvrages souhaités. Comme à la section études de la médiathèque Ceccano, l'utilisateur doit savoir au moins le nom de l'auteur pour trouver un document dans les fichiers. Etudiants et enseignants ont compris la classification (5) qu'ils trouvent adaptée à leurs besoins.

Un seul lecteur (professeur de lettres) utilise l'expression "libre accès" (6) et souhaiterait que ce système soit appliqué à l'ensemble des collections. Or, dans la salle

---

5 Dans la salle d'étude de la médiathèque, la classification de Dewey a aussi été choisie.

6 Voir annexe 1, question 71.

## LA DOCUMENTATION DE LA BIBLIOTHEQUE

de lecture, il y a 4000 usuels et les rayonnages sont saturés. Lors de l'aménagement de la bibliothèque universitaire sur le campus de Sainte-Marthe, tous les ouvrages seront en accès libre. Des étudiants appellent de leurs vœux une telle transformation, souhaiteraient accéder à l'information (7) plus facilement.

Dans la salle de lecture, les usuels ont plus ou moins de succès. Les dictionnaires de langues française et étrangères sont très consultés par les étudiants en ces matières, les étudiants d'histoire ou de géographie qui veulent vérifier l'orthographe d'un mot, préciser le sens d'un mot allemand. Plus le niveau des étudiants est élevé, plus le recours à ces instruments est fréquent. Certains aimeraient que le rayon dictionnaires soit plus riche, qu'il y ait davantage de dictionnaires unilingues (8).

Les encyclopédies, et notamment L'encyclopaedia universalis, sont très consultées. L'encyclopaedia britannica a moins d'adeptes, même si un volume a été volé, ce qui est un signe de succès. Il est d'usage de prendre des notes en posant volume et feuilles sur le rayon. La durée moyenne de consultation des encyclopédies est de 10 minutes environ (9), soit le temps de lire et annoter un article.

Histoires littéraires, traités de civilisation, atlas, grandes synthèses historiques procèdent de la même logique et font le point sur un domaine de la connaissance. Les étudiants de premier cycle et licence s'en servent pour compléter des

---

7 Voir annexe 1, question 311.

8 Voir annexe 1, question 73.

9 Cinq personnes les ont consultées pendant 5, 6, 9, 10, 18 mn.

## LA DOCUMENTATION DE LA BIBLIOTHEQUE

cours (10). Certains ne font d'ailleurs jamais de demandes de prêt mais connaissent bien les usuels (11).

Les plus délaissés sont ceux d'histoire de l'art, d'histoire du spectacle, de langues dites rares (roumain, chinois). Le faible nombre d'étudiants dans ces matières souvent optionnelles explique cette désaffection.

Le présentoir de nouveautés étant quelque peu à l'écart, les étudiants de premier cycle le négligent, contrairement aux enseignants et étudiants de deuxième et troisième cycles. Les géographes, comme les étudiants en sciences pures, ont, plus que leurs camarades, pris l'habitude de lire les listes bimensuelles d'acquisitions (12), de consulter les ouvrages exposés sur le présentoir.

Les derniers numéros des périodiques sont, eux aussi, en libre accès, les revues scientifiques dans la salle des professeurs, les journaux d'information générale dans un emplacement réservé (13). Les réponses aux interviews et questionnaires (14) montrent que les revues seraient très consultées quand les journaux seraient délaissés, et en fait, c'est exactement l'inverse. Consulter les journaux, c'est s'octroyer un moment de détente, et pour cela, il est difficile d'avouer qu'on les lit. Les étudiants se contredisent (15) en affirmant que la bibliothèque est un lieu de travail et aussi un lieu culturel où

---

10 Les étudiants avignonnais complètent souvent leurs documentation, ce qui n'est pas le cas des étudiants de Nanterre (Renoult (Daniel), Safavi (Geneviève).- Usages et usagers de la bibliothèque universitaire de Nanterre-Paris X.- (Bulletin des bibliothèques de France, n°6, 1989)).

11 Environ 20% des étudiants s'en tiennent aux usuels.

12 Voir annexe 1, question 331.

13 Le "coin périodiques" est un espace de détente: les chaises sont remplacées par des fauteuils, et, même s'il se trouve dans la salle, les rayonnages l'isolent du reste de celle-ci.

14 Voir annexe 1, question 411.

15 Voir annexe 1, question 412.

## LA DOCUMENTATION DE LA BIBLIOTHEQUE

on vient s'informer, compléter ses connaissances. Le monde, mais aussi les grands quotidiens étrangers (El pais, Die Welt, La stampa, The times) ont du succès. Il reste pourtant plus de 30% de personnes sans opinion, c'est-à-dire 30% qui ne les consultent jamais.

Les documents en libre accès sont plus utilisés que ceux accessibles par le prêt en raison de leur double statut d'usuels et d'ouvrages de références (16). Cependant, des lecteurs occasionnels, des habitués paresseux s'en servent à l'exclusion de tout autre. La présence d'usuels et de périodiques en accès libre, la coexistence, ici indispensable, de deux systèmes (accès libre, accès par le prêt) induisent des comportements aberrants chez certains étudiants. Les facteurs dominante et niveau d'étude, le statut d'habitué, de vagabond, d'oiseau de passage n'ont aucune influence sur l'utilisation des usuels (17).

### 3 Synthèses, manuels et ouvrages de recherche:

Plus les étudiants sont avancés, plus le départ entre utilisateurs de grandes synthèses et d'ouvrages de recherche est net. Néanmoins, lorsqu'un étudiant de première année de DEUG d'anglais vient à la bibliothèque pour "faire des recherches" (18), il veut dire qu'il tente de glaner des informations sur un fait de civilisation, utilisera des encyclopédies,

---

16 Mlle Fayet (Le public étudiant à la bibliothèque interuniversitaire de Toulouse. - Bulletin des bibliothèques de France, 3, 1992) indique que les livres en libre accès sont plus consultés que les autres.

17 Tout au plus peut-on remarquer que des lecteurs de passage hésiteront avant de trouver la référence qu'ils cherchent.

18 Les réponses à la question 412 (annexe 1) sont à considérer avec prudence.

## LA DOCUMENTATION DE LA BIBLIOTHEQUE

peut-être un ouvrage de synthèse, tous documents qui lui permettront de compléter un cours.

Telle est la préoccupation première des étudiants de premier cycle et licence. Aussi, ils consultent des manuels, des ouvrages de référence (19) conseillés par leurs professeurs. L'enquête a été réalisée à la fin de l'année, aussi les usagers reprochent à la bibliothèque de ne pas posséder en assez grand nombre d'exemplaires (20) les documents les plus consultés.

Si les étudiants avancés, les professeurs utilisent volontiers thèses et ouvrages de recherches, les élèves de l'Institut universitaire de formation des maîtres (I.U.F.M.), ceux qui préparent C.A.P.E.S. ou agrégation ont le même comportement que les étudiants de premier cycle. Face à la documentation, la dichotomie fondamentale, quelle que soit la dominante, s'opère entre usagers qui passent des examens ("scolaires") et usagers qui font de la recherche ("chercheurs"). Les étudiants de maîtrise, à la frontière des deux groupes, basculent tour à tour d'un côté et de l'autre. On ne peut dire que des "chercheurs" ou des "scolaires" passe le plus de temps à la bibliothèque, certains sont des habitués, d'autres des lecteurs occasionnels.

---

19 Voir annexe 1, question 411. Ces données sont confirmées par les statistiques fournies par MOBI-BOP. Il y a, parmi les ouvrages très empruntés, des précis d'histoire romaine, des ouvrages critiques sur des auteurs au programme. M. Renoult et Mme Safavi (Usages et usagers de la bibliothèque universitaire de Nanterre-Paris X. - (Bulletin des bibliothèques de France, n° 6, 1989)) indiquent que 84% des ouvrages empruntés à Nanterre ont un rapport direct avec les cours, MM. Bourdieu et Passeron (Les héritiers (...) - p. 55) que 3 étudiants lillois sur 4 ont lu un ouvrage sur le conseil d'un professeur. Je n'ai pas de chiffre précis à donner, mais on arriverait, en Avignon, aux mêmes constatations.

20 Voir annexe 1, question 73.

## LA DOCUMENTATION DE LA BIBLIOTHEQUE

Les chercheurs exploitent les mêmes ouvrages de synthèse (21) que les scolaires, mais moins fréquemment. Ils consacrent plus de temps à la lecture de thèses ou d'ouvrages de recherche, ont parfois utilisé les documents sur supports numérique ou optique, les banques de données (22). Les chercheurs en lettres modernes empruntent davantage de textes littéraires que leurs cadets de DEUG et licence.

Dans une même session de travail, la consultation d'une famille de documents (synthèses, usuels, ouvrages de recherche) est exclusive chez les scolaires, ne l'est pas chez les chercheurs. Elle s'accompagne le plus souvent de la prise de notes. En période de partiels, usuels et grandes synthèses sont très utilisés: les étudiants de maîtrise abandonnent alors leur comportement de chercheur.

A la question 73 (23) "Quelle partie de la documentation pourrait être améliorée", la réponse la plus commune, bien que jamais formulée ainsi, est "celle qui me concerne". La principale lacune concernerait les ouvrages de langue anglaise et ou de littératures anglaise et américaine contemporaines ou encore, les synthèses d'histoire jugées peu récentes. En tout cas, les étudiants, quoiqu'assez satisfaits de la documentation, ne trouvent pas toujours ce qu'ils étaient venus chercher (24).

---

21 Mme Cotton indique que des manuels sont aussi utilisés par des étudiants de 3ème cycle (Les activités des étudiants à la bibliothèque universitaire de Nice.- (Bulletin de l'Association des bibliothécaires français, 1er trimestre 1988).

22 Voir annexe 1, question 413. D'où le nombre important d'utilisateurs sans opinion sur les thèses et les documents sur support optique ou numérique. MM. Bourdieu et Darbel (L'amour de l'art (...).-1985) indiquent que les non-réponses sont porteuses de sens.

23 Voir annexe 1.

24 Voir annexe 1, question 421.

## 4 Comment sortir d'une impasse?

A la question "Si vous ne trouvez pas ce que vous cherchez, que faites-vous?", les étudiants scientifiques et juristes, dont la documentation est en libre accès, répondent "je cherche un ouvrage comparable". Ce n'est pas le cas des littéraires qui, le samedi, préfèrent aller à la médiathèque Ceccano ou dans une bibliothèque municipale importante proche du domicile des parents (Arles, Aix, Nîmes, Carpentras, Cavail- lon, Orange, Miramas) pour compléter leur documentation.

Les étudiants vont aussi à la médiathèque Ceccano aux mêmes heures qu'à la bibliothèque universitaire, passent d'une à l'autre (25). Il est rare qu'un étudiant n'aille que dans une des deux institutions et, le plus souvent, la proximité des lieux de cours lui fait préférer la bibliothèque universitaire. Le fonds d'étude de la médiathèque intéresse des étudiants de second cycle, des chercheurs: plus le niveau d'étude augmente, plus la fréquentation de la médiathèque augmente (26) mais his- toriens et géographes y vont plus volontiers que les autres.

En exploitant mal les instruments de recherche à la bi- bliothèque universitaire, les usagers débouchent sur des im- passes documentaires. Le premier réflexe est alors de voir si l'ouvrage recherché se trouve à la médiathèque. Si ce n'est pas le cas, l'étudiant revient à la bibliothèque universitaire,

25 M. Renoult et Mme Safavi (Usages et usagers de la bi- bliothèque universitaire de Nanterre-Paris X.- (Bulletin des bibliothèques de France, n° 6, 1989)) indiquent que 59% des étudiants fréquentent une autre bibliothèque. En Avignon, 70% vont à la médiathèque Ceccano, 15% dans d'autres bibliothèques.  
26 Elle atteint 95% chez les étudiants de maîtrise et thèse.



## LA DOCUMENTATION DE LA BIBLIOTHEQUE

consulte un fichier ou une bibliographie (27), demande un renseignement au bibliothécaire (28).

Le recours à un livre de substitution est rare. Dans le fichier auteurs ou matières sa fiche ne peut attirer l'attention: pour y avoir accès il faut connaître l'auteur ou le titre. Plus souvent, les étudiants utilisent les ressources de leur bibliothèque personnelle, demandent à des amis, à leurs professeurs.

Commander un ouvrage à un libraire est une dernière voie mais les libraires avignonnais demandent des délais très longs (29). 90% des étudiants achètent des livres qui concernent leur matière dominante, soit 7 par étudiant et par an pour une somme moyenne de 700 FF (les professeurs et étudiants avancés le double). Les chercheurs se déplacent à Aix (30), Marseille ou Montpellier, commandent à des libraires étrangers. Les mêmes font des demandes d'achat, ont recours au prêt entre bibliothèque (31).

Médiathèque et bibliothèque universitaire ont chacune leurs domaines d'excellence, leurs lacunes. Même s'ils n'utilisent pas pleinement les possibilités documentaires, étudiants et enseignants, quelle que soit leur matière dominante, s'adaptent à un système documentaire avignonnais qui offre des ressources modestes.

---

27 Voir annexe 1, question 422.

28 Voir annexe 1, question 432.

29 Il est improbable qu'un libraire avignonnais possède en stock un ouvrage qui n'est ni dans le fonds de la médiathèque ni dans celui de la bibliothèque universitaire.

30 Bien que de taille comparable à Avignon, la ville d'Aix accueille 8 fois plus d'étudiants: les libraires aixois répondent mieux aux attentes des étudiants que leurs collègues avignonnais.

31 Voir annexe 1, questions 451 et 452.

5 Une bibliothèque pour les loisirs:

Les usagers de la bibliothèque regrettent confusément qu'elle n'ait pas des livres de loisir mais la médiathèque Cécano, la bibliothèque municipale de leur ville ou village d'origine (32) permettent de pallier cet inconvénient.

Les usagers lisent d'autres livres que ceux qui se rapportent à leur dominante (33): 15 par an (34), soit un budget de 1000 FF. Pourtant, ces chiffres n'ont pas grand sens: certains forts lecteurs (plus de 50 livres par an) les empruntent tous, d'autres, qui lisent 5 livres par an, les achètent et dépensent 2000 FF parce qu'ils s'intéressent aux arts graphiques ou à la photographie. Les coefficients de dispersion des facteurs "budget" et "nombre de livres lus" sont forts (plus de 60%). Le niveau d'étude, la dominante n'ont pas d'influence, à ceci près que 3 des 4 plus grands lecteurs sont des étudiants de lettres modernes. Les étudiants salariés, les enseignants achètent davantage de livres qu'ils n'en empruntent, parce qu'ils ont de plus grands moyens financiers, qu'ils ont moins de temps.

Les usagers de la bibliothèque s'intéressent d'abord à la littérature, lisent des romans, des bandes dessinées et du théâtre (35)), des livres d'histoire, de psychologie, de politique. Il existe une forte corrélation entre l'intérêt pour la

---

32 Voir annexe 1, question 61. Le réseau de bibliothèques municipales est bien développé en Vaucluse.

33 Voir annexe 1, question 641.

34 Les étudiants et enseignants avignonnais se placeraient dans les classes des lecteurs moyens ou forts de l'enquête Pratiques culturelles des Français, chez les forts lecteurs d'après Mme Poulain (Pour une sociologie de la lecture).

35 Il s'agit sans doute d'un phénomène typiquement avignonnais.

## LA DOCUMENTATION DE LA BIBLIOTHEQUE

musique (36), les arts et/ou le cinéma (37) et la littérature, entre celui pour la musique rock et les activités sportives (38). L'achat de cassettes audio et vidéo subit la loi du tout ou rien: ceux qui n'en achètent pas et les grands consommateurs (2500 FF annuels) sont aussi nombreux.

La bibliothèque universitaire de la section lettres est un lieu de travail et accessoirement un lieu culturel. La médiathèque Ceccano est à la fois lieu de travail et lieu culturel, bibliothèque de loisir et d'étude.

\*\*\*\*\*

Equipements et services de la bibliothèque universitaire sont insuffisamment utilisés. La documentation de la bibliothèque est, pour cette raison, victime de préjugés défavorables. Même si les documents, exception faite des usuels et des périodiques, ne sont pas en accès libre, le service du prêt est efficace, les catalogues et fichiers permettent de retrouver assez rapidement une cote. Le faux procès de la documentation est donc le procès que les usagers se font à eux-mêmes.

---

36 De nombreux concerts sont organisés en Vaucluse. Dans Pratiques culturelles des Français, il est noté que 88% des étudiants écoutent des disques, chiffre qui peut être appliqué aux étudiants avignonnais.

37 Le nombre élevé de cinéphiles s'explique par l'existence en Avignon d'une salle d'art et essai active, très connue des étudiants.

38 D'après Pratiques culturelles des Français, 40% des Français pratiquent une activité sportive.

## CONCLUSION

Le Service commun de la documentation de l'Université d'Avignon et des pays de Vaucluse est de taille modeste, l'université dont il dépend aussi. La bibliothèque de la section lettres est la plus ancienne et la plus riche des trois sections, la seule aussi dont l'essentiel des collections ne soit pas en libre accès.

Ses usagers sont pour la plupart des étudiants et des enseignants de l'Université. Les enseignements n'allant guère au-delà de la licence, le fonds de la bibliothèque est adapté à un public d'"étudiants scolaires", moins à un public de chercheurs qui préfèrent parfois fréquenter la médiathèque Ceccano.

Lors d'un colloque tenu en janvier 1992 au Centre Georges-Pompidou à Paris, un bibliothécaire britannique, M. Knox, indiquait que les usagers sont toujours satisfaits des possibilités que leur offre une bibliothèque. C'est le cas pour ceux de la bibliothèque de la section lettres (1) mais ce sont les plus violemment insatisfaits qui se font le mieux entendre et soulignent qu'une lacune de la documentation en anglais ou en histoire, qu'un mauvais fonctionnement du photocopieur, qu'une lenteur du prêt. D'autres, peu nombreux, en n'allant pas à la bibliothèque se réfugient dans une forme extrême de contestation ou d'abstention.

Le public de la bibliothèque est un public d'habitues qui viennent en moyenne 6 heures par semaine et qui, en fin d'année, ont compris le fonctionnement de la bibliothèque. Pourtant, qui dit habitude dit routine. L'usage exclusif des

---

1 Voir annexe 1, question 71.

## CONCLUSION

usuels de la salle de lecture, l'exploitation partielle des fichiers ou du minitel, le fait d'ignorer que la bibliothèque possède des thèses sur micro-fiches, sont autant d'effets pervers de la routine, phénomène moins fréquent chez les étudiants avancés que chez ceux des premiers cycles mais qui hypothèque souvent les chances d'utiliser la bibliothèque de façon optimale. / *mauvaise imputation*

Il serait caricatural d'opposer un public "scolaire" de premier cycle et licence qui viendrait éventuellement pour consulter des manuels mais surtout pour travailler sur ses documents à des "chercheurs" utilisateurs de banques de données et de prêt entre bibliothèque et qui exploiterait parfaitement le fonds. Il serait aussi caricatural d'opposer trop nettement les "habitués" ou les lecteurs "assidus" aux "oiseaux de passage", les "parasites" aux fourmis", les "vagabonds" aux "sédentaires". On peut prendre ces différentes attitudes et faire des tris croisés: il existera toujours un étudiant en thèse qui parasite les locaux, un enseignant "oiseau de passage", un étudiant de premier cycle qui s'intéresse à la lecture psychanalytique des oeuvres de Char (2). En tout cas, en Avignon, la maîtrise correcte d'un minimum vital d'équipements, de services, d'ouvrages est le fait de n'importe quel étudiant de fin de première année, ce qui ne serait sans doute pas le cas dans une structure plus grande.

En 1995-1996, les étudiants actuellement inscrits à l'Université d'Avignon seront pour la plupart entrés dans la vie active ou inscrits à Aix ou à Montpellier en thèse. Alors, seront inaugurés le nouveau campus et la nouvelle bibliothèque

---

2 Pour cette raison, dans l'annexe 4, je ne donne que des tendances et non des chiffres précis.

## CONCLUSION

universitaire qui, dans un bâtiment unique, regroupera les trois sections, offrira l'ensemble de ses collections en libre accès. Y-a-t-il une raison pour que le comportement des usagers change radicalement d'ici là? Je ne le crois pas: le changement essentiel consistera dans l'augmentation des effectifs, non dans une révolution des attitudes (3).

Les étudiants sont-ils prêts à accepter un regroupement (4)? Les réponses à la question 75 (5) donnent des éléments. Il semble que la majorité des usagers approuvent cette mesure. Mais, certains "c'est bien" sont accompagnés d'importantes restrictions de convenances personnelles, d'intérêt général. Les "conditions de travail" sont au centre des préoccupations: l'isolation thermique et phonique, l'organisation de l'espace passent pour la plupart des usagers avant une amélioration de la documentation. Ainsi, les "conditions de travail" étant considérées comme "bonnes" dans les anciens locaux, étudiants et enseignants ont peur de lâcher la proie pour l'ombre. L'interdisciplinarité, la grande taille des nouveaux locaux, le changement font peur.

La crainte des opposants au déménagement c'est "le complexe Aix-Montpellier". Université de proximité mais aussi université choisie parce qu'offrant un cadre agréable, "convivial", elle risque, selon les usagers de sa bibliothèque, de perdre ce qui en fait l'attrait. Pourtant, la plupart ont compris l'intérêt d'une telle démarche et l'approuvent. Traditionnalistes et

---

3 En supposant une augmentation des effectifs de 10% par an, l'Université aurait 7000 étudiants, l'U.F.R. lettres 3000.

4 Mme Heusse (Vous avez la communication (...).- (Bulletin des bibliothèques de France, 6, 1989) indiquait que les étudiants de Créteil tenaient l'interdisciplinarité pour un défaut.

5 Voir annexe 1.

## CONCLUSION

réformistes devront, quoiqu'il en soit, s'adapter à de nouvelles conditions de travail à la bibliothèque universitaire.

**ANNEXES**



# ANNEXE 1: DEPOUILLEMENT DU QUESTIONNAIRE ET DES INTERVIEWS

## 1 IDENTITE (1)

### 11 PYRAMIDE DES AGES

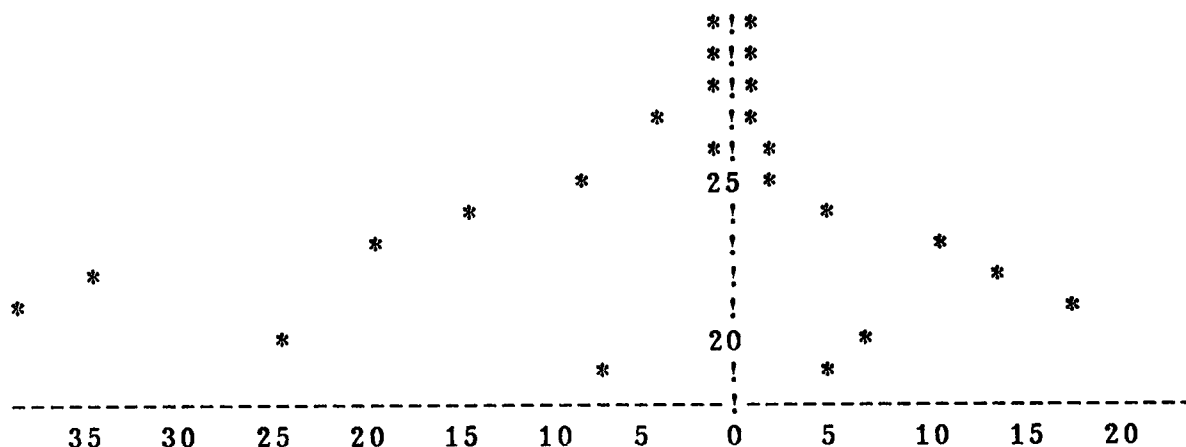
Age:

|             |    |    |    |
|-------------|----|----|----|
| 27 ans et + | 12 | 14 | 26 |
| 26 ans      | 4  | 1  | 5  |
| 25 ans      | 1  | 2  | 3  |
| 24 ans      | 8  | 2  | 10 |
| 23 ans      | 14 | 5  | 19 |
| 22 ans      | 19 | 10 | 29 |
| 21 ans      | 34 | 13 | 46 |
| 20 ans      | 38 | 17 | 56 |
| 19 ans      | 24 | 7  | 31 |
| 18 ans      | 7  | 5  | 12 |

161 femmes

76 hommes

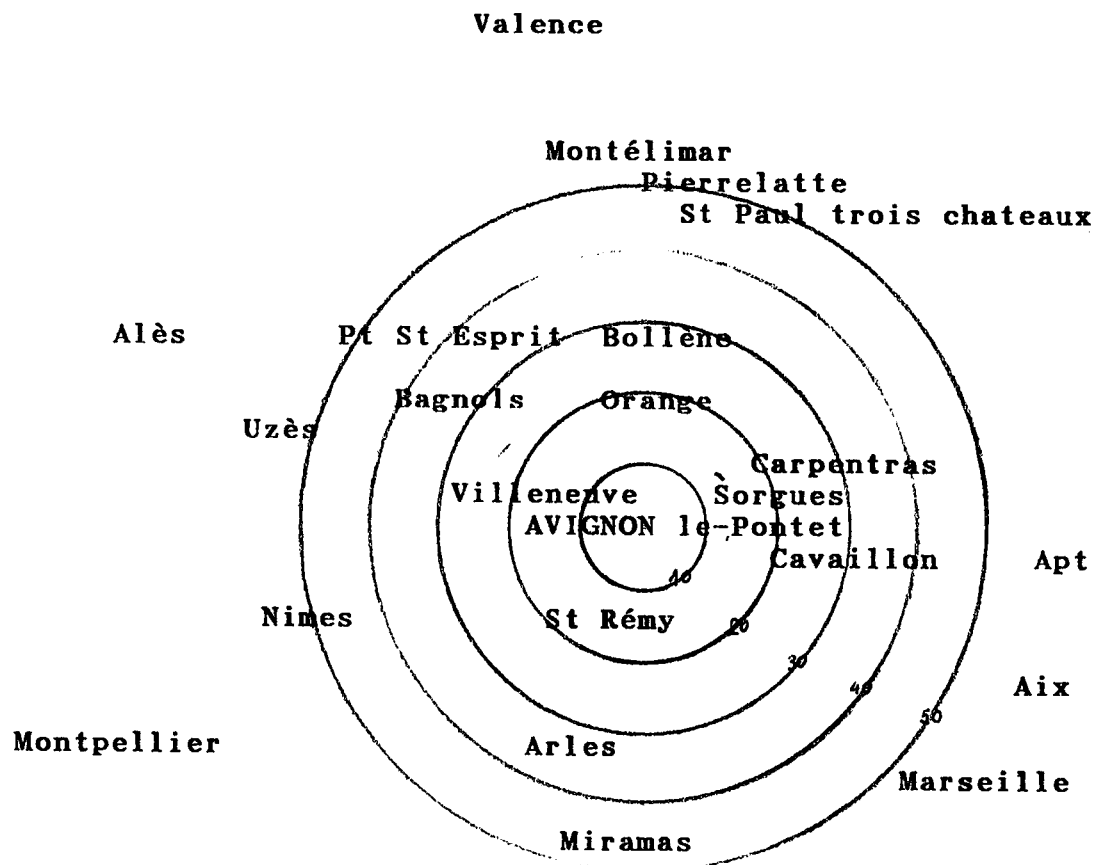
TOTAL: 237



1 Les non-réponses n'ont pas été prises en compte dans les statistiques, mais comme les réponses aberrantes, seront exploitées. Les réponses notées entre parenthèses et en retrait doivent être comprises comme faisant partie d'un ensemble mentionné plus haut.

12 Quelle est la distance entre le domicile de vos parents et Avignon?

|             |    |
|-------------|----|
| 0-10 km:    | 72 |
| 10-20 km:   | 43 |
| 20-30 km:   | 41 |
| 30-40 km:   | 24 |
| 40-50 km:   | 20 |
| + de 50 km: | 16 |



13 Pourquoi quelles raisons vous êtes-vous inscrit à l'Université d'Avignon et des pays de Vaucluse? (2)

|                                 |     |
|---------------------------------|-----|
| proximité:                      | 158 |
| réputation de l'université:     | 6   |
| intérêt touristique d'Avignon:  | 3   |
| projet ERASMUS:                 | 3   |
| trop d'étudiants à Aix:         | 34  |
| prix excessifs à Aix:           | 3   |
| trop d'étudiants à Grenoble:    | 5   |
| trop d'étudiants à Montpellier: | 13  |

14 Quel est votre UFR de rattachement?

|            |     |
|------------|-----|
| 1 Lettres  | 177 |
| 2 Sciences | 1   |
| 3 Droit    | 1   |
| 4 SLA      | 8   |
| 5 IUT      | .   |

15 Quel est votre statut? (1)

|                                       |     |
|---------------------------------------|-----|
| 0 lycéen:                             | 3   |
| 1 étudiant du 1er cycle:              | 145 |
| 2 étudiant du 2ème cycle inscrit:     | 55  |
| - en licence                          | 39  |
| - en maîtrise                         | 14  |
| - IUFM:                               | 4   |
| 3 étudiant du 3ème cycle              | 4   |
| 4 chercheur                           | 1   |
| 5 enseignant ou enseignant-chercheur: | 19  |
| 6 autre.                              |     |

Quelle est votre profession?

|                            |   |
|----------------------------|---|
| surveillant:               | 4 |
| lecteur langue étrangère:  | 4 |
| professeur certifié:       | 2 |
| institutrice:              | 1 |
| agent école maternelle:    | 1 |
| ingénieur d'études:        | 1 |
| livreur:                   | 1 |
| salarié:                   | 1 |
| employé grande surface:    | 1 |
| employée dans une société: | 1 |
| documentaliste:            | 1 |

2 La plupart des questions sont ouvertes, d'où, parfois, un nombre total de réponses supérieur au nombre de personnes interrogées ou questionnées.

16 Quelle est votre matière dominante?

|                                      | interrogés | (total université) |
|--------------------------------------|------------|--------------------|
| allemand:                            | 2          | (14)               |
| anglais:                             | 63         | (412)              |
| communication:                       | 10         | (107)              |
| espagnol:                            | 7          | (127)              |
| français langue étrangère:           | 1          | (14)               |
| géographie:                          | 26         | (145)              |
| histoire:                            | 40         | (352)              |
| italien:                             | 8          | (90)               |
| langues appliquées anglais-espagnol: | 1          | (190)              |
| langues appliquées anglais-italien:  | 0          | (68)               |
| langues appliquées anglais-allemand: | 0          | (88)               |
| lettres modernes:                    | 53         | (313)              |
| littérature Moyen âge:               | 3          | (13)               |
| philosophie:                         | 1          | (0)                |

17 Quelle est la profession de

|  | vous | votre père? | votre mère? |
|--|------|-------------|-------------|
| retraités:   |      | 18          | 8           |
| chômeurs, sans profession:                                 |      | 24          | 84          |
| ouvriers:  |      | 17          | 11          |
| agriculteurs:  |      | 8           | 6           |
| artisans, commerçants:                                     |      | 32          | 11          |
| employés, fonctionnaires (cat. C):                         |      | 18          | 31          |
| techniciens:   |      | 13          | 2           |
| enseignants:   |      | 22          | 26          |
| cadres moyens, fonctionnaires (cat. B):                    |      | 15          | 13          |
| cadres supérieurs, ingénieurs,<br>fonctionnaires (cat. A): |      | 19          | 3           |
| professions libérales:                                     |      | 10          | 2           |
| autres:  |      | 7           | 1           |

2 FREQUENTATION DE LA BIBLIOTHEQUE UNIVERSITAIRE

21 Fréquentez-vous la bibliothèque universitaire?

|     |     |
|-----|-----|
| OUI | 143 |
| NON | 19  |

221 Qui (qu'est-ce qui) vous a fait connaître la bibliothèque universitaire?

|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| personne, moi-même:                  | 48 |
| le fait de fréquenter l'université:  | 22 |
| visite, séance d'information:        | 18 |
| étudiants, amis:                     | 16 |
| professeurs:                         | 14 |
| la responsable:                      | 3  |
| nécessité de trouver des documents:  | 3  |
| journal d'information:               | 2  |
| le panneau qui indique la direction: | 2  |
| dépliant lors de l'inscription:      | 1  |
| habitude:                            | 1  |

222 Qui (qu') est-ce qui vous a encouragé à vous y rendre?

|                                 |    |
|---------------------------------|----|
| travail:                        | 47 |
| documentation:                  | 34 |
| (prêt de livres)                | 2  |
| (nouveautés)                    | 1  |
| personne:                       | 23 |
| professeurs:                    | 17 |
| conditions de travail:          | 8  |
| proximité:                      | 4  |
| compléter des cours:            | 3  |
| amis:                           | 2  |
| m'informer:                     | 2  |
| les services de la B.U.:        | 1  |
| PEB:                            | 1  |
| heures libres entre les cours:  | 1  |
| je ne peux travailler chez moi: | 2  |
| rencontre:                      | 1  |
| envie d'y aller:                | 1  |
| donner des livres:              | 1  |

23 A Avignon, mise à part la bibliothèque universitaire de la section lettres, quelle(s) bibliothèque(s) universitaires de section fréquentez-vous?

|  |     |
|--|-----|
| toutes:                                    | 1   |
| section sciences:                          | 3   |
| section droit:                             | 5   |
| (anglais:                                  | 5)  |
| (art:                                      | 1)  |
| (économie:                                 | 1)  |
| (géographie:                               | 3)  |
| (histoire:                                 | 5)  |
| (langues anciennes:                        | 1)  |
| (linguistique:                             | 1)  |
| (littérature française:                    | 2)  |
| (Ceccano:                                  | 12) |
| (Bibliothèque inguimbertaine (Carpentras): | 1)  |
| (BM Sorgues:                               | 1)  |
| (C.D.D.P.:                                 | 1)  |

24 Dans d'autres villes, quelles bibliothèques universitaires fréquentez-vous?

|                                       |    |
|---------------------------------------|----|
| Aix-en-Provence:                      | 4  |
| Marseille:                            | 2  |
| Paris:                                | 1  |
| (Muséum d'histoire naturelle (Paris): | 1) |

251 A quel moment de la journée fréquentez-vous la section de la bibliothèque universitaire dont dépend votre UFR de vote?

|                                  |     |
|----------------------------------|-----|
| ça dépend, variable:             | 37  |
| quand il y a de la place:        | 1   |
| toute la journée:                | 5   |
| entre les cours:                 | 29  |
| matin:                           | 39  |
| (début de matinée:               | 1)  |
| (de 8 à 12 heures:               | 1)  |
| (de 9 à 14 heures:               | 1)  |
| (de 9 à 17 heures:               | 1)  |
| (de 10 à 12 heures:              | 1)  |
| (de 10 à 16 heures:              | 1)  |
| (à 10 heures 30:                 | 1)  |
| (de 11 à 14 heures:              | 2)  |
| (fin de matinée:                 | 1)  |
| de 12 à 14 heures:               | 21  |
| (midi:                           | 1)  |
| (de 12 à 14 heures:              | 17) |
| (de 12 à 15 heures:              | 1)  |
| après-midi:                      | 37  |
| (début d'après-midi:             | 3)  |
| (de 14 à 15 heures:              | 1)  |
| (de 14 heures 30 à 18 heures:    | 1)  |
| (de 15 à 17 heures:              | 2)  |
| (après 16 heures:                | 2)  |
| (vers 16 ou 17 heures:           | 1)  |
| (de 16 heures 30 à 17 heures 30: | 1)  |
| (fin de journée:                 | 5)  |

252 Quels jours la fréquentez-vous?

X ça dépend, variable: 60  
 tous les jours: 14  
     (sauf le jeudi: 2)  
     (sauf le vendredi: 1)  
     (sauf le samedi: 1)  
 jours de présence à l'université: 1  
 début de semaine: 8  
 lundi: 14  
     (du lundi au jeudi: 2)  
 mardi: 19  
     (du mardi au vendredi: 1)  
 milieu de semaine: 2  
 mercredi: 19  
 jeudi: 17  
 vendredi: 14  
 fin de semaine: 5

253 A quel moment de l'année la fréquentez-vous?

toute l'année: 109  
 début d'année: 1  
 octobre: 1  
 janvier: 1  
 après le deuxième trimestre: 1  
 mai: 28  
 vacances: 2

261 Combien de temps y passez-vous chaque jour?

ça dépend: 16  
 plus de 5 heures: 2  
 de 4 à 5 heures: 5  
 de 3 à 4 heures: 6  
 de 2 à 3 heures: 13  
 de 1 à 2 heures: 33  
 1 heure ou moins: 21  
 pas assez, peu: 3

262 Combien de temps y passez-vous chaque semaine?

ça dépend: 14  
 plus de 20 heures: 4  
 de 16 à 20 heures: 2  
 de 12 à 16 heures: 9  
 de 8 à 12 heures: 19  
 de 4 à 8 heures: 46  
 moins de 4 heures: 36  
 peu: 1

263 Dans une semaine-type, quelle part le travail en bibliothèque occupe-t-il?

|                                  |    |
|----------------------------------|----|
| ça dépend:                       | 4  |
| plus des trois quarts:           | 9  |
| entre la moitié et trois quarts: | 6  |
| entre un quart et la moitié:     | 33 |
| un quart ou moins:               | 26 |
| peu:                             | 12 |

27 Pourquoi allez-vous à la bibliothèque universitaire?

|   |     |
|---|-----|
| documentation:                                      | 89  |
| (consulter des documents que je ne possède pas: 10) |     |
| (consulter les nouveautés:                          | 3)  |
| (consulter les manuels:                             | 6)  |
| (consulter les usuels:                              | 2)  |
| (consulter des encyclopédies:                       | 2)  |
| (lire des revues:                                   | 7)  |
| (lire des magazines étrangers:                      | 1)  |
| (lire des manuels, des livres:                      | 6)  |
| travailler sur mes documents:                       | 77  |
| (recherches:  | 25) |
| (compléter des cours:                               | 7)  |
| (exposés:   | 4)  |
| (préparer des cours:                                | 1)  |
| prêt de livres:                                     | 22  |
| PEB:  | 3   |
| connaissances personnelles:                         | 8   |
| conditions de travail:                              | 7   |
| (lieu calme:  | 4)  |
| (ambiance:  | 1)  |
| (lieu agréable:                                     | 1)  |
| (concentration:                                     | 1)  |
| rencontrer des copains:                             | 2   |
| proximité:  | 2   |

28 Combien de temps y avez-vous passé aujourd'hui?

|                             |    |
|-----------------------------|----|
| 5 heures:                   | 1  |
| de 3 à 4 heures:            | 5  |
| de 2 à 3 heures:            | 5  |
| de 1 à 2 heures:            | 10 |
| 1 heure ou moins d'1 heure: | 6  |



### 3 UTILISATION DE LA BIBLIOTHEQUE UNIVERSITAIRE

#### 311 Qu'attendez-vous d'une bibliothèque universitaire?

|                                     |    |
|-------------------------------------|----|
| tout:                               | 3  |
| documentation:                      | 64 |
| (récente)                           | 10 |
| (variée)                            | 6  |
| (spécialisée)                       | 6  |
| (exhaustive)                        | 8  |
| (en rapport avec les cours)         | 8  |
| livres de loisir:                   | 1  |
| livres de référence:                | 5  |
| livres de recherche:                | 2  |
| pret;                               | 2  |
| PEB:                                | 1  |
| rapidité du service de pret:        | 4  |
| aide dans mes recherches:           | 7  |
| trouver des renseignements:         | 1  |
| compléter des cours:                | 1  |
| accès à l'information (1):          | 11 |
| lieu de travail seul ou en groupe:  | 2  |
| lieu de travail agréable:           | 4  |
| lieu de travail silencieux:         | 22 |
| trouver de la place:                | 7  |
| bonne ambiance:                     | 1  |
| qualité et compétence de l'accueil: | 3  |
| accueil aimable:                    | 6  |
| classification facile:              | 2  |
| efficacité du minitel:              | 1  |
| lieu de rencontre:                  | 1  |
| rien:                               | 1  |

#### 312 Considérez-vous la bibliothèque universitaire comme:

|                             |    |
|-----------------------------|----|
| - un lieu de travail?       | 89 |
| - un lieu culturel?         | 60 |
| - un lieu de rencontre?     | 33 |
| (parfois):                  | 2  |
| - autres (précisez)         |    |
| magasin à livres (2):       |    |
| accès aux livres:           | 1  |
| lieu de détente:            | 1  |
| lieu où on aime travailler: | 1  |
| recherche;                  | 1  |
| information:                | 2  |

---

1 Certains parlent de "accès aux documents", de "commodité", aucun d'"accès à l'information".

2 Cette expression a été suggérée aux étudiants.

32 Documentation mise à part, quels services et quels équipements de la bibliothèque universitaire connaissez-vous et utilisez-vous?

|                     |     |
|---------------------|-----|
| tous:               | 10  |
| (sauf le PEB:       | 1)  |
| (à peu près:        | 1)  |
| minitel:            | 66  |
| fichiers:           | 44  |
| (fichiers auteurs:  | 1)  |
| (fichiers matières: | 1)  |
| prêt:               | 31  |
| (prêt sur place:    | 16) |
| (prêt à domicile;   | 13) |
| PEB:                | 21  |
| photocopieur:       | 18  |
| microfiches:        | 13  |
| bases de données:   | 4   |
| (téléthèses:        | 1)  |
| CD-Rom:             | 1   |
| équipements vidéo:  | 1   |

331

|                       | Connaissez-vous? |     | Utilisez-vous? |         |        |
|-----------------------|------------------|-----|----------------|---------|--------|
|                       | Oui              | Non | Souvent        | parfois | jamais |
| accueil               | 70               | 2   | 27             | 41      | 8      |
| RDI (5)               | 38               | 25  | 15             | 28      | 28     |
| BU hebdo              | 56               | 20  | 23             | 30      | 25     |
| OPAC (6)              | 60               | 8   | 29             | 20      | 20     |
| dans la salle         | 60               | 10  | 40             | 18      | 14     |
| chez vous             | 30               | 35  | 9              | 6       | 43     |
| fichier auteurs       | 64               | 9   | 40             | 17      | 9      |
| ancien fonds          | 62               | 8   | 41             | 28      | 11     |
| nouveau fonds         | 61               | 6   | 50             | 19      | 9      |
| fichier matières      | 67               | 7   | 30             | 21      | 8      |
| ancien fonds          | 61               | 8   | 38             | 26      | 10     |
| nouveau fonds         | 60               | 7   | 41             | 20      | 10     |
| photocopieur          | 72               | 6   | 32             | 31      | 29     |
| listes acquisitions   | 52               | 23  | 17             | 37      | 29     |
| présentoir nouveautés | 57               | 20  | 27             | 35      | 23     |
| prêt à domicile       | 74               | 4   | 68             | 17      | 3      |
| prêt sur place        | 75               | 2   | 56             | 30      | 5      |
| PEB (7)               | 41               | 39  | 16             | 12      | 59     |

5 Recherche documentaire informatisé.

6 Catalogue sur minitel.

7 Prêt entre bibliothèques.

332 Que pensez-vous de

|                          | TB | B  | AB | mauvais | remarques  | sans opinion |
|--------------------------|----|----|----|---------|--|--------------|
| l'accueil                | 2  | 12 | 5  |         | sympathique 2  | 1            |
| RDI                      | 3  | 7  | 2  | 1       | pratique 2   |              |
| BU hebdo                 | 2  | 7  | 3  |         | pratique   | 1            |
| OPAC                     | 8  | 10 | 3  | 3       | pratique<br>difficile 2<br>imprécis<br>lent<br>pas de mode d'emploi              |              |
| fichier auteurs          | 7  | 16 | 5  |         | facile<br>pratique<br>rapide<br>inadapté<br>peu rapide<br>complexe<br>encombrant |              |
| fichiers matières        | 2  | 12 | 4  |         |  |              |
| photocopieur             | 2  | 4  | 2  |         | trop cher 4<br>mauvaises cartes 3<br>en panne                                    |              |
| listes d'acquisitions    | 3  | 5  | 1  |         | utile<br>intéressant   |              |
| présentoir de nouveautés | 3  | 4  | 1  |         | utile 2<br>intéressant<br>pratique   | 1            |
| prêt                     | 5  | 11 | 2  |         | court<br>lent 2<br>trop limité 2<br>pratique                                     |              |
| PEB                      | 2  | 2  | 1  |         | utile  |              |

34 Demandez-vous de l'aide au personnel?

OUI 78  
 (ça dépend) 1  
 (quelquefois) 1  
 NON 28  
 (très peu) 1

## 35 Quels sont vos rapports avec le personnel?

|   |    |
|---|----|
| excellents:   | 8  |
| très bons:  | 12 |
| (très agréables:  | 2) |
| (personnel compétent, efficace, disponible, serviable): | 4  |
| amicaux:  | 8  |
| (cordiaux:  | 2) |
| (chaleureux:  | 1) |
| (sympathiques:  | 1) |
| (aimables:  | 1) |
| (agréables:   | 1) |
| bons:   | 37 |
| (OK:  | 2) |
| assez bons:   | 9  |
| (corrects:  | 5) |
| (satisfaisants:   | 3) |
| (normaux:   | 1) |
| moyennement bons:                                       | 10 |
| (fonctionnels:  | 3) |
| (bof:   | 2) |
| (pratiques:   | 1) |
| (de travail:  | 3) |
| (administratifs:  | 1) |
| variables:  | 4  |
| assez mauvais:  | 1  |
| (distants:  | 1) |
| sentiment de culpabilité à chaque retard:               | 1  |
| mauvais:  | 2  |
| (agressifs:   | 1) |
| aucuns:   | 9  |

## 361 Trouvez-vous toujours de la place?

|     |    |
|-----|----|
| OUI | 44 |
| NON | 64 |

## 362 Manquez-vous d'espace pour travailler?

|           |    |
|-----------|----|
| OUI       | 66 |
| (parfois) | 1  |
| NON       | 39 |

## 363 Que pensez-vous des conditions de travail à la bibliothèque universitaire?

|   |     |  |
|---|-----|--|
| excellentes:  | 1   |  |
| très bonnes:  | 4   |  |
| bonnes:   | 42  |  |
| (agréables:   | 6)  |  |
| (calme, silence:  | 6)  |  |
| (beaucoup d'espace:   | 2)  |  |
| (bonne documentation:   | 2)  |  |
| (qualité du service:  | 1)  |  |
| assez bonnes:   | 12  |  |
| (correctes:   | 7)  |  |
| (satisfaisantes:  | 3)  |  |
| (plutôt bonnes:   | 1)  |  |
| moyennes:   | 9   |  |
| (pas trop mauvaises:  | 2)  |  |
| (acceptables:   | 2)  |  |
| (bof:   | 1)  |  |
| (supportables:  | 1)  |  |
| assez mauvaises:  | 2   |  |
| (peut mieux faire:  | 1)  |  |
| mauvaises:  | 86  |  |
| (manque de place:   | 34) |  |
| (bruit:   | 21) |  |
| (chaleur:   | 18) |  |
| (manque d'exemplaires des ouvrages courants):                     | 9   |  |
| (difficiles:  | 5)  |  |
| (pas de lieu pour le travail de groupe:                           | 3)  |  |
| (pas de libre accès:  | 2)  |  |
| (très médiocres:  | 1)  |  |
| (pret lent:   | 1)  |  |
| (pas assez de livres:   | 1)  |  |
| (manque de photocopieurs:   | 1)  |  |
| (lamentables:   | 1)  |  |
| (présence d'un bureau dans la salle des professeurs est gênante): | 1)  |  |

## 371 Que pensez-vous des horaires d'ouverture?

|   |     |
|---|-----|
| excellents:                               | 3   |
| (parfaits:                                | 2)  |
| très bien:                                | 10  |
| (très satisfaisants:                      | 1)  |
| bons:                                     | 60  |
| (satisfaisants:                           | 11) |
| (OK:                                      | 3)  |
| (pratiques:                               | 5)  |
| sauf le matin:                            | 1)  |
| (larges:                                  | 1)  |
| assez bien:                               | 12  |
| (convenables:                             | 7)  |
| (presque satisfaisants:                   | 1)  |
| (assez satisfaisants;                     | 1)  |
| (normaux:                                 | 2)  |
| faibles:                                  | 17  |
| (pourraient être élargis:                 | 13) |
| soir:                                     | 7   |
| ouvrir jusqu'à 19 heures:                 | 3   |
| matin:                                    | 3   |
| ouvrir à 8 heures:                        | 3   |
| ferme trop tôt et n'ouvre pas assez tard: | 2   |
| congés:                                   | 1)  |
| (trop restreints:                         | 1)  |
| (peu pratiques:                           | 1)  |

## 372 Préféreriez-vous que la bibliothèque:

|                          |    |
|--------------------------|----|
| - ouvre plus tôt         | 19 |
| (8 heures)               | 4  |
| - ferme plus tard        | 41 |
| (19 heures)              | 4  |
| (21 heures)              | 1  |
| (en période de partiels) | 1  |
| - ouvre le samedi matin  | 55 |

38 Que pensez-vous du classement des ouvrages et des périodiques dans la salle de lecture?

très bien: 2  
 bien: 67  
   (facile, clair: 7)  
   (rien à reprocher: 6)  
   (pratique: 2)  
   (satisfaisant: 2)  
   (pas de problème: 1)  
   (précis: 1)  
   (pratique: 1)  
   (fonctionnel: 1)  
 correct: 9  
   (valable: 1)  
   (pas mal: 1)  
 bof: 1  
 assez mauvais: 7  
   (compliqué: 1)  
   (à revoir: 3)  
   (insuffisant: 1)  
 mauvais: 7  
   (confus: 3)  
   (illogique: 1)  
   (nul: 1)  
   (catastrophique: 1)  
 ne se prononcent pas: 2

39 Que pensez-vous de la création d'une vidéothèque?

très bien: 16  
   (pourquoi pas une discothèque?) 1  
   (excellent: 1)  
   (génial: 1)  
   (formidable: 1)  
   (super: 1)  
 bien: 38  
   (intéressant: 9)  
   (positif: 1)  
   (valable: 1)  
 utile: 4  
   (indispensable: 2)  
   (nécessaire: 1)  
 pourquoi pas?: 2  
 il faut voir: 6  
   (dans quelles conditions?: 1)  
   (quel type de films?: 1)  
   (est-ce utile?: 2)  
 ça ne m'intéresse pas: 1  
 inutile: 3  
 nul: 1  
 rien: 5

## 4 DOCUMENTATION DE LA BIBLIOTHEQUE UNIVERSITAIRE

## 411 Quels documents utilisez-vous en priorité?

|                        |     |
|------------------------|-----|
| tous:                  | 1   |
| livres, monographies:  | 127 |
| (dictionnaires:        | 30) |
| (manuels:              | 20) |
| (encyclopédies:        | 15) |
| (essais critiques:     | 12) |
| (usuels:               | 12) |
| (traités, synthèses:   | 11) |
| (oeuvres littéraires:  | 10) |
| (ouvrages spécialisés: | 6)  |
| (atlas:                | 6)  |
| (grammaires:           | 4)  |
| (romans:               | 2)  |
| (ouvrages anciens:     | 1)  |
| (mémoires de maitrise: | 1)  |
| périodiques:           | 32  |
| (quotidiens:           | 1)  |
| (revues:               | 31) |
| microfiches:           | 1   |
| recueils d'articles:   | 1   |

## 412 Pourquoi et dans quel but?

|                                  |     |
|----------------------------------|-----|
| travail personnel:               | 58  |
| (compléter des cours:            | 33) |
| (synthétiser des connaissances:  | 5)  |
| (étude de la langue:             | 4)  |
| (versions et thèmes:             | 4)  |
| (exposés, dossiers:              | 4)  |
| (exercices:                      | 1)  |
| (vérifications:                  | 1)  |
| culture personnelle:             | 30  |
| recherche:                       | 19  |
| (publications:                   | 2)  |
| enseignement:                    | 4   |
| ne pas acheter la documentation: | 4   |



413 Que pensez-vous de

|  | TB | B  | AB | mauvais | remarques   | sans opinion |
|--|----|----|----|---------|---|--------------|
| documentation  |    | 48 | 16 | 26      | riche 2<br>complète<br>variée<br>limitée 2<br>incomplète 11<br>ancienne 3<br>pauvre 4           | 9            |
| banques de données?  | 1  | 17 | 15 | 4       | peu nombreuses<br>difficile   | 2 41         |
| usuels?  |    | 47 | 9  | 18      | peu variés<br>peu nombreux 6<br>peu récents   | 9            |
| livres et manuels?   | 1  | 41 | 13 | 18      | peu variés<br>peu nombreux 10<br>trop précis<br>peu en rapport avec les études<br>peu récents 2 | 11           |
| périodiques?   | 2  | 34 | 14 | 13      | nombreux<br>utiles<br>peu nombreux 5<br>mal répertoriés   | 26           |
| - d'étude?   | 3  | 33 | 11 | 8       | utiles<br>peu nombreux 6<br>peu variés 2  | 28           |
| - d'information?   | 3  | 31 | 8  | 11      | peu nombreux 6<br>peu variés 2  | 31           |
| thèses?  | 2  | 17 | 6  | 6       | peu nombreuses<br>consultation peu pratique   | 5 47         |
| documents sur support<br>magnétique ou optique<br>(CD-ROM, cassettes,<br>microfiches)? |    | 11 | 3  | 2       | pratiques<br>consultation peu pratique  | 61           |

421 Trouvez-vous tout ce que vous cherchez?

OUI 25  
 (pas toujours) 4  
 NON 90  
 (je râle: 5)  
 (j'abandonne: 10)

422 Quels instruments de recherche utilisez-vous? (8)

|                 |    |
|-----------------|----|
| tous:           | 10 |
| fichiers:       | 50 |
| minitel:        | 35 |
| encyclopédies:  | 30 |
| bibliographies: | 18 |
| dictionnaires:  | 10 |
| manuels:        | 7  |
| revues:         | 5  |
| RDI:            | 2  |
| atlas:          | 1  |
| catalogues:     | 1  |
| thèses:         | 1  |
| téléthèses:     | 1  |
| fiches PEB:     | 1  |
| aucun:          | 3  |
| (accueil:       | 1) |

423 En section lettres, consultez-vous successivement tous les fichiers avant de consulter le minitel?

OUI 63  
 (parfois) 1  
 NON 47

4311 Complétez-vous votre documentation?

OUI 92  
 NON 18

---

8 Lors des interviews, la question a été explicitée.

## 4312 Comment?

|  |     |  |
|--|-----|--|
| bibliothèques:                               | 84  |  |
| (Médiathèque Ceccano (Avignon):              | 48) |  |
| (bibliothèque du musée E.-Réquien (Avignon): | 1)  |  |
| (Médiathèque de la Rocade (Avignon):         | 1)  |  |
| (Médiathèque V. van Gogh (Arles):            | 1)  |  |
| (BM Beaucaire:                               | 1)  |  |
| (BM Manosque:                                | 1)  |  |
| (BM Marseille:                               | 1)  |  |
| (BM Nimes:                                   | 1)  |  |
| (BM Saint-Paul-trois-châteaux:               | 1)  |  |
| (BM Sorgues:                                 | 1)  |  |
| (BU Aix:                                     | 4)  |  |
| (ENS Ulm:                                    | 1)  |  |
| (BNU Strasbourg:                             | 1)  |  |
| (bibliothèque de l'INSEE:                    | 1)  |  |
| (Sorbonne:                                   | 1)  |  |
| (bibliothèques parisiennes:                  | 1)  |  |
| (autre bibliothèque universitaire:           | 2)  |  |
| bibliothécaires:                             | 27  |  |
| achats:                                      | 20  |  |
| (libraires avignonnais:                      | 5)  |  |
| (libraires étrangers:                        | 3)  |  |
| (abonnements:                                | 3)  |  |
| (achats sur catalogues:                      | 1)  |  |
| documentation de la BU:                      | 14  |  |
| (autres manuels, autres livres:              | 9)  |  |
| (encyclopédies:                              | 2)  |  |
| (autres revues:                              | 2)  |  |
| (bibliographies:                             | 1)  |  |
| (fichier matières:                           | 1)  |  |
| PEB:   | 8   |  |
| collègues, camarades:                        | 7   |  |
| bibliothèque personnelle:                    | 6   |  |
| fiches personnelles:                         | 2   |  |
| demande d'achat:                             | 1   |  |
| professeurs:                                 | 1   |  |

## 432 Demandez-vous l'aide du bibliothécaire responsable des renseignements?

|            |    |
|------------|----|
| OUI        | 81 |
| (parfois)  | 9  |
| (rarement) | 1  |
| NON        | 34 |

ANNEXE 1: DEPOUILLEMENT DU QUESTIONNAIRE ET DES INTERVIEWS

441 Achetez-vous des livres concernant votre discipline dominante?

OUI 106  
NON 15  
(rarement) 1

X 442 Si oui, combien chaque année?

trop: 1  
le + possible: 1  
beaucoup: 1  
plus de 20 10  
de 16 à 20: 9  
de 12 à 16: 10  
de 8 à 12: 24  
de 4 à 8: 34  
4 ou moins: 10  
le minimum: 1  
peu: 1

X 443 Quel budget y consacrez-vous annuellement?

trop: 1  
plus de 2000 FF: 5  
de 1500 à 2000 FF: 9  
de 1000 à 1500 FF: 20  
de 500 à 1000 FF: 22  
500 FF ou moins: 25  
ce qu'il faut: 1

451 Faites-vous des demandes d'achat à la bibliothèque?

OUI 17  
(parfois) 1  
NON 95

452 Faites-vous des demandes par le prêt entre bibliothèques?

OUI 23  
(très rarement) 2  
NON 94

461 Où exploitez-vous des documents de la bibliothèque universitaire?

à la bibliothèque: 77  
chez moi: 72  
en cours: 4  
à Ceccano: 1

462 Pourquoi?

|                                   | chez moi | BU | Ceccano |
|-----------------------------------|----------|----|---------|
| meilleures conditions de travail: | 13       | 4  | 1       |
| (calme, silence:                  | 9)       | 1) |         |
| (davantage de place:              |          |    | 1)      |
| commodité:                        | 11       | 11 |         |
| motivation:                       | 1        | 1  |         |
| bibliothèque personnelle:         | 1        |    |         |
| davantage de temps:               | 8        |    |         |
| davantage de place:               | 4        |    |         |
| davantage de documents:           | 1        |    |         |
| longues recherches:               |          | 2  |         |
| gain de temps:                    |          | 2  |         |
| livres exclus du prêt:            |          | 7  |         |
| moins de rencontres:              |          |    | 1       |

5 SI VOUS NE FREQUENTEZ PAS LA BIBLIOTHEQUE UNIVERSITAIRE

51 Y êtes-vous inscrit?                      Y avez-vous été inscrit?

|     |    |   |
|-----|----|---|
| OUI | 8  | 9 |
| NON | 10 | 9 |

521 Quelles sont les raisons pour lesquelles vous ne la fréquentez pas?

|                                     |    |    |
|-------------------------------------|----|----|
| inconvenients de la BU:             | 11 |    |
| (trop de monde:                     |    | 3) |
| (manque de temps:                   |    | 3) |
| (horaires peu pratiques:            |    | 1) |
| (prêt trop court:                   |    | 1) |
| (conditions de travail difficiles:  | 4) |    |
| autres possibilités de travail:     | 10 |    |
| (bibliothèque personnelle:          |    | 9) |
| (bibliothèque des camarades;        |    | 1) |
| (cours de l'année passée:           |    | 1) |
| (travail à domicile:                |    | 1) |
| documentation insuffisante:         | 2  |    |
| (meilleure documentation à Ceccano: | 1) |    |
| éloignement du domicile:            | 1  |    |

522 Votre décision est-elle définitive?

|     |    |
|-----|----|
| OUI | 5  |
| NON | 14 |

531 Participeriez-vous à une journée d'information?

|     |    |
|-----|----|
| OUI | 9  |
| NON | 10 |

532 Avez-vous visité la bibliothèque avec un bibliothécaire?

|     |    |
|-----|----|
| OUI | 9  |
| NON | 10 |

541 Pensez-vous que votre attitude pourrait changer à l'avenir?

|     |    |
|-----|----|
| OUI | 11 |
| NON | 8  |

542 Si oui, qu'est-ce qui pourrait la faire changer?

|   |    |
|---|----|
| amélioration des conditions de travail:             | 8  |
| (détérioration des conditions de travail à Ceccano: | 1) |
| (possibilité de travailler en groupe:               | 1) |
| (meilleure discipline:                              | 1) |
| (meilleur accueil:                                  | 2) |
| (climatisation et insonorisation:                   | 1) |
| organisation plus efficace du prêt:                 | 1  |
| emploi du temps moins chargé:                       | 1  |
| nécessité de documentation:                         | 3  |
| rien:   | 1  |

## 6 LES AUTRES BIBLIOTHEQUES ET LES PRATIQUES DE LECTURE

## 611 Fréquentez-vous d'autres bibliothèques?

OUI 135  
NON 24

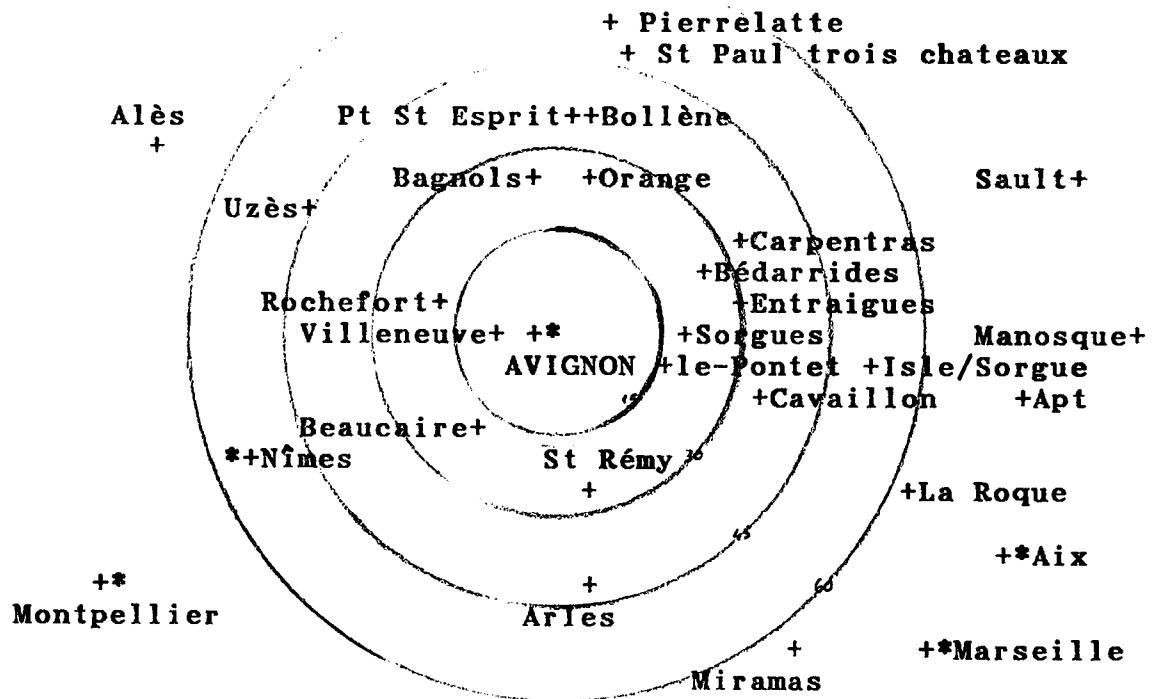
## 612 Lesquelles?

|  |     |
|--|-----|
| Médiathèque Ceccano (Avignon):                                 | 121 |
| BU Aix-en-Provence:  | 6   |
| Médiathèque V. Van Gogh (Arles)                                | 5   |
| BM Méjanes (Aix-en-Provence):                                  | 4   |
| Bibliothèque nationale (Paris):                                | 4   |
| (Arsenal:  | 1)  |
| Médiathèque Rocade (Avignon):                                  | 3   |
| Bibliothèque inguimbertaine (Carpentras):                      | 3   |
| BM Miramas:  | 3   |
| BCP Vaucluse (Sault):  | 2   |
| BM Montpellier:  | 2   |
| BM Nîmes:  | 2   |
| BM Orange:   | 2   |
| BM Saint-Paul trois châteaux:                                  | 2   |
| BM Saint-Rémy de Provence:                                     | 2   |
| BM Uzès:   | 2   |
| Biblioteca nacional (Madrid):                                  | 1   |
| Bibliothèque cantonale (Genève):                               | 1   |
| BM Bagnols-sur-Cèze:   | 1   |
| BM Beaucaire:  | 1   |
| BM Bédarrides:   | 1   |
| BM Cavaillon:  | 1   |
| BM Entraigues:   | 1   |
| BM Isle sur la Sorgue:   | 1   |
| BM La Roque d'Anthéron:  | 1   |
| BM Le Pontet:  | 1   |
| BM Manosque:   | 1   |
| BM Marseille:  | 1   |
| BM Rochefort du Gard:  | 1   |
| BM Sorgues:  | 1   |
| Bibliothèque du Muséum (Paris):                                | 1   |
| Bibliothèque publique d'information (Paris):                   | 1   |
| Bibliothèque de l'ENS Ulm:                                     | 1   |
| BU Montpellier:  | 1   |
| BU Sorbonne (Paris):   | 1   |
| Centre départemental de documentation pédagogique de Vaucluse: | 1   |
| Centre de documentation du lycée Aubanel:                      | 1   |
| National library of Scotland (Edinburgh):                      | 1   |



ANNEXE 1: DEPOUILLEMENT DU QUESTIONNAIRE ET DES INTERVIEWS

Carte des bibliothèques de villes de plus de 10000 habitants distantes de moins de 100 km d'Avignon



+ Bibliothèque municipale  
 \* Bibliothèque universitaire

621 Dans quelle bibliothèque allez-vous le plus souvent?

|   |    |
|---|----|
| BU Avignon:                               | 76 |
| Médiathèque Ceccano (Avignon):            | 46 |
| BU Aix-en-Provence:                       | 4  |
| BM Miramas:                               | 2  |
| BM Aix-en-Provence:                       | 1  |
| Médiathèque V. van Gogh (Arles):          | 1  |
| Médiathèque de la Rocade (Avignon):       | 1  |
| Bibliothèque inguimbertaine (Carpentras): | 1  |
| BM Nîmes:                                 | 1  |

## 622 Pourquoi?

|                                    | BU Avignon | Ceccano | Rocade |
|------------------------------------|------------|---------|--------|
| proximité:                         | 36         | 1       |        |
| documentation:                     | 20         | 34      |        |
| (en rapport avec les cours:        | 13)        |         |        |
| (plus variée:                      | 1)         |         |        |
| (davantage d'exemplaires:          | 1)         |         |        |
| (spécialisée:                      | 1)         |         |        |
| (récents :                         | 2)         |         |        |
| (manuscrits, fonds anciens :       |            | 4)      |        |
| (culture personnelle, loisir:      |            | 3)      |        |
| (périodiques:                      |            | 3)      |        |
| (usuels:                           |            | 2)      |        |
| (dictionnaires :                   |            | 2)      |        |
| (italien :                         |            | 2)      |        |
| (Que sais-je? en libre accès:      |            | 1)      |        |
| (anglais :                         |            | 1)      |        |
| (géographie : 1)                   |            | 1)      |        |
| (histoire médiévale :              |            | 1)      |        |
| (exemplaires d'ouvrages de base :  |            | 1)      |        |
| recherches:                        | 4          | 3       |        |
| commodité:                         | 3          |         |        |
| rencontres:                        | 3          | 1       |        |
| bonnes conditions de travail:      | 3          | 17      |        |
| (cadre:                            |            | 6)      |        |
| (plus agréable:                    | 2          | 9)      |        |
| (plus calme:                       | 9          | 8)      |        |
| (plus grand:                       | 1          | 16)     |        |
| (plus frais:                       |            | 9)      |        |
| (plus clair:                       | 3          |         |        |
| (davantage de place:               |            | 8)      |        |
| (davantage de liberté:             |            | 2)      |        |
| (possibilité de travail en groupe: |            | 2)      |        |
| horaires d'ouverture:              |            | 1       |        |
| peu de monde:                      | 2          | 6       |        |
| on ne s'y perd pas:                | 1          |         |        |
| prêt efficace:                     | 4          | 2       |        |
| (prêt de disques:                  |            | 1)      |        |
| (bandes dessinées:                 |            |         | 1)     |
| accès aux livres:                  |            | 1       |        |
| habitude:                          | 1          |         |        |
| photocopie:                        | 1          |         |        |
| habitude:                          |            | 2       |        |
| personnel                          |            |         |        |
| (plus compétent:                   |            | 2)      |        |
| (plus accueillant:                 | 5          | 3)      |        |
| photocopieuse:                     | 1          | 1       |        |
| moins pratique:                    |            | 2       |        |

## Bibliothèques hors d'Avignon

|                           | proximité | recherche | documentation   | pret |
|---------------------------|-----------|-----------|-----------------|------|
| BU Aix                    | 1         | 1         | 1               |      |
| BM Arles                  |           |           |                 | 1    |
| BM Carpentras             | 1         |           |                 |      |
| BM Miramas                |           |           | 1               |      |
| BM Nîmes                  | 1         |           |                 | 1    |
| BU Montpellier            |           |           | 1 (récente)     |      |
| BM Sorgues:               | 1         |           |                 |      |
| Bibliothèque de l'ENS Ulm |           | 1         | 1 (libre accès) |      |
| Bibliothèque nationale    |           | 1         |                 |      |
| Bibliothèque du Muséum    |           | 1         | 1 (rare)        |      |

## 63 Quand?

## Ceccano

|                      |    |  |
|----------------------|----|--|
| indifférent:         | 65 |  |
| vacances:            | 7  |  |
| période de partiel:  | 2  |  |
| 2 fois par mois:     | 1  |  |
| 1 fois par semaine:  | 1  |  |
| entre les cours:     | 5  |  |
| (moments libres:     | 2) |  |
| tous les jours:      | 6  |  |
| début de semaine:    | 1  |  |
| lundi:               | 5  |  |
| mardi:               | 8  |  |
| mercredi:            | 3  |  |
| fin de semaine:      | 1  |  |
| jeudi:               | 9  |  |
| (jeudi matin):       | 1  |  |
| vendredi:            | 5  |  |
| samedi:              | 16 |  |
| (à midi):            | 1  |  |
| (samedi après-midi)  | 1  |  |
| matin:               | 8  |  |
| (de 10 à 12 heures:  | 1) |  |
| (de 11 à 14 heures:  | 1) |  |
| de 12 à 14 heures:   | 11 |  |
| (midi:               | 1) |  |
| (à 13 heures:        | 1) |  |
| après-midi:          | 18 |  |
| (début d'après-midi: | 1) |  |
| (de 14 à 18 heures:  | 1) |  |
| (17 heures:          | 1) |  |
| (de 17 à 18 heures:  | 1) |  |
| (soir:               | 3) |  |

## Bibliothèques hors d'Avignon

|                 | matin | soir | jour de<br>semaine | samedi | vacances        | indifférent |
|-----------------|-------|------|--------------------|--------|-----------------|-------------|
| BM Arles:       |       | 1    |                    | 1      | 1               |             |
| BM Aix:         |       |      | lundi              |        |                 | 1           |
| BU Aix:         | 1     | 1    | mercredi           |        |                 | 1           |
| BM Carpentras:  |       | 1    |                    | 1      |                 |             |
| BM Miramas:     |       |      |                    | 1      | 1               |             |
| BM Montpellier: |       |      |                    |        |                 | 1           |
| BM Nîmes:       |       |      |                    | 1      |                 | 1           |
| BM Saint-Rémy:  |       |      |                    |        |                 | 1           |
| BM Uzès:        |       |      |                    |        |                 | 1           |
| ENS Ulm:        |       |      |                    |        |                 | 1           |
| Muséum:         |       |      |                    | 1      |                 |             |
| BN:             |       |      |                    |        | 2 fois par mois |             |

641 Lisez-vous d'autres ouvrages que ceux qui se rapportent à votre dominante?

OUI 133  
NON 16

642 Combien de livres lisez-vous par an, tous sujets confondus?

trop: 1  
beaucoup: 4  
de 200 à 250: 1  
de 100 à 200: 3  
de 80 à 100: 8  
de 60 à 70: 5  
de 50 à 60: 4  
de 40 à 50: 13  
de 30 à 40: 11  
de 20 à 30: 20  
de 10 à 20: 35  
10 ou moins: 34

643 Quel budget consacrez-vous chaque année à l'achat de livres?

trop: 1  
plus de 3000 FF: 2  
de 2500 à 3000 FF: 9  
de 2000 à 2500 FF: 3  
de 1500 à 2000 FF: 17  
de 1000 à 1500 FF: 21  
de 500 à 1000 FF: 36  
500 FF ou moins: 31

654 Quels sont vos autres centres d'intérêt?

- livresques:

|                                       |    |
|---------------------------------------|----|
| actualité:                            | 5  |
| allemand:                             | 1  |
| anglais:                              | 1  |
| anthropologie:                        | 1  |
| arabe:                                | 1  |
| archéologie:                          | 1  |
| bande dessinée:                       | 11 |
| biographies:                          | 1  |
| communication:                        | 2  |
| cosmologie:                           | 1  |
| économie:                             | 6  |
| éducation:                            | 3  |
| géographie:                           | 4  |
| histoire:                             | 17 |
| histoire des civilisations:           | 2  |
| langues:                              | 1  |
| linguistique:                         | 1  |
| littérature:                          | 29 |
| (auteurs anciens):                    | 1  |
| (littérature XX <sup>e</sup> siècle): | 1  |
| (littérature étrangère):              | 1  |
| médias:                               | 1  |
| naturopathie:                         | 1  |
| philosophie:                          | 5  |
| physique:                             | 1  |
| poésie:                               | 2  |
| politique:                            | 6  |
| provençal:                            | 1  |
| psychologie, psychanalyse:            | 7  |
| récits de voyage:                     | 1  |
| revues:                               | 5  |
| romans:                               | 14 |
| romans historiques:                   | 2  |
| romans policiers:                     | 2  |
| sciences:                             | 1  |
| sciences naturelles:                  | 3  |
| sciences sociales:                    | 1  |
| société:                              | 2  |
| sociologie:                           | 7  |
| théâtre:                              | 11 |

## ANNEXE 1: DEPOUILLEMENT DU QUESTIONNAIRE ET DES INTERVIEWS

- non livresques:

|                     |    |
|---------------------|----|
| arts plastiques:    | 9  |
| automobile:         | 2  |
| cinéma:             | 19 |
| danse:              | 3  |
| environnement:      | 1  |
| équitation:         | 3  |
| famille:            | 1  |
| farniente:          | 1  |
| graphisme:          | 1  |
| informatique:       | 1  |
| jardinage:          | 1  |
| musique:            | 26 |
| nature:             | 2  |
| peinture:           | 10 |
| photographie:       | 10 |
| religion:           | 1  |
| sculpture:          | 2  |
| soirées entre amis: | 7  |
| sport:              | 31 |
| télévision:         | 3  |
| variété:            | 1  |
| vidéo:              | 1  |
| voyages:            | 9  |
| yoga:               | 1  |

655 Quel budget consacrez-vous chaque année à l'achat de cassettes audio et vidéo, de disques?

|                    |    |
|--------------------|----|
| plus de 2500 FF:   | 5  |
| de 1500 à 2000 FF: | 2  |
| de 1000 à 1500 FF: | 2  |
| de 500 à 1000 FF:  | 7  |
| moins de 500 FF:   | 17 |

7 DEGRE DE SATISFACTION DE LA BIBLIOTHEQUE UNIVERSITAIRE

71 A la bibliothèque universitaire, êtes-vous globalement satisfait?

|                      | OUI | NON |
|----------------------|-----|-----|
| des services?        | 107 | 14  |
| des équipements?     | 102 | 18  |
| de la documentation? | 106 | 40  |

721 De quel service, de quel équipement êtes-vous le plus satisfait?

|                              |    |
|------------------------------|----|
| fichiers:                    | 18 |
| (fichier matières:           | 1) |
| (fichier ancien fonds:       | 1) |
| minitel:                     | 16 |
| accueil, renseignements:     | 16 |
| prêt:                        | 14 |
| documentation:               | 6  |
| photocopieur:                | 5  |
| PEB:                         | 3  |
| meublé:                      | 2  |
| lumière:                     | 1  |
| micro-fiches:                | 1  |
| salle des professeurs:       | 1  |
| bases de données (Frantext): | 1  |
| horaires:                    | 1  |

722 Quel service, quel équipement pourrait être amélioré?

|                                    |    |
|------------------------------------|----|
| minitel:                           | 17 |
| (intégrer les fichiers:            | 1) |
| photocopieuse:                     | 12 |
| fichiers:                          | 10 |
| (fichiers matières:                | 4) |
| prêt:                              | 9  |
| (prêt sur place :                  | 1) |
| (prêt à domicile :                 | 1) |
| salle de lecture:                  | 8  |
| (trop exigüe:                      | 1) |
| (organisation de l'espace:         | 5) |
| accueil:                           | 7  |
| photocopieuse:                     | 6  |
| documentation:                     | 4  |
| (usuels:                           | 2) |
| PEB:                               | 3  |
| banques de données:                | 2  |
| possibilités de recherche:         | 1  |
| accès aux livres:                  | 1  |
| (mettre les livres en libre accès: | 1) |
| horaires:                          | 1  |
| salle des professeurs:             | 1  |
| (trop exigüe:                      | 1) |
| liste des thèses:                  | 1  |
| microfilms:                        | 1  |
| microfiches:                       | 1  |
| vidéothèque:                       | 1  |

73 Quelle partie de la documentation pourrait-elle être améliorée?

ouvrages les plus consultés (nombre d'exemplaires): 10

|  |    |  |
|--|----|--|
| ouvrages récents:                              | 9  |  |
| dictionnaires:                                 | 8  |  |
| (dictionnaires unilingues):                    | 2  |  |
| (dictionnaires anciens):                       | 1  |  |
| périodiques:                                   | 8  |  |
| (géographie:                                   | 3) |  |
| littérature médiévale française:               | 5  |  |
| usuels:  | 5  |  |
| critique:                                      | 4  |  |
| littérature anglaise:                          | 3  |  |
| (trop classique:                               | 1) |  |
| manuels:                                       | 3  |  |
| <u>Que sais-je?</u>                            | 3  |  |
| art:   | 2  |  |
| (art baroque:                                  | 1) |  |
| communication:                                 | 2  |  |
| grammaire anglaise:                            | 2  |  |
| histoire contemporaine:                        | 2  |  |
| littérature française: nouveau roman:          | 2  |  |
| littérature américaine XX <sup>e</sup> siècle: | 2  |  |
| ouvrages de recherche:                         | 2  |  |
| psychanalyse:                                  | 2  |  |
| allemand:                                      | 1  |  |
| anglais:                                       | 1  |  |
| archéologie médiévale:                         | 1  |  |
| civilisation italienne:                        | 1  |  |
| comptabilité:                                  | 1  |  |
| français langue étrangère:                     | 1  |  |
| géographie:                                    | 1  |  |
| gestion:                                       | 1  |  |
| histoire:                                      | 1  |  |
| histoire: livres récents:                      | 1  |  |
| histoire ancienne:                             | 1  |  |
| histoire de la III <sup>e</sup> République:    | 1  |  |
| histoire régionale:                            | 1  |  |
| informatique:                                  | 1  |  |
| italien:                                       | 1  |  |
| langues:                                       | 1  |  |
| littérature:                                   | 1  |  |
| littérature surréaliste française:             | 1  |  |
| littérature des beatnicks:                     | 1  |  |
| littérature médiévale:                         | 1  |  |
| littérature contemporaine espagnole:           | 1  |  |
| littérature étrangère en traductions:          | 1  |  |
| littérature d'Amérique du Sud:                 | 1  |  |
| littérature portugaise:                        | 1  |  |
| méthode de langue:                             | 1  |  |
| musique:                                       | 1  |  |
| peinture italienne:                            | 1  |  |
| politique:                                     | 1  |  |
| précis de géographie:                          | 1  |  |
| romans policiers:                              | 1  |  |
| sciences pures:                                | 1  |  |
| traités de traduction:                         | 1  |  |



74 A la bibliothèque, quel est le

|  | défaut principal? | la qualité principale? |
|--|-------------------|------------------------|
| manque de place:                                   | 29                |                        |
| (pas de salle de travail de groupe:                | 1)                |                        |
| (exigüité:   | 15)               |                        |
| (organisation de l'espace:                         | 1                 | 2)                     |
| conditions de travail:                             | 15                | 20                     |
| (convivialité:                                     |                   | 7)                     |
| (impossibilité de travailler en groupe:            | 1)                |                        |
| (trop de bruit:                                    | 6)                |                        |
| (chaleur:  | 2)                |                        |
| (silence forcé:                                    | 1                 | 10)                    |
| (cadre:  |                   | 3)                     |
| (lumière:  |                   | 7)                     |
| documentation:                                     | 16                | 7                      |
| (manque d'exemplaires des ouvrages très consultés: | 6)                |                        |
| (insuffisante:                                     | 5)                |                        |
| (accès à la documentation:                         | 5)                | 1)                     |
| (trop spécifique:                                  | 1)                |                        |
| (livres peu en rapport avec les études:            | 1)                |                        |
| (pas d'équipement vidéo:                           | 1)                |                        |
| (périodiques:                                      |                   | 1)                     |
| (diversité:  |                   | 1)                     |
| (usuels:   |                   | 2)                     |
| personnel:   | 4                 | 11                     |
| (accueil:  | 1)                |                        |
| (lenteur:  | 1)                |                        |
| (gestion efficace:                                 |                   | 1)                     |
| prêt:  |                   | 8                      |
| (prêt à domicile:                                  |                   | 1)                     |
| (rapidité:   |                   | 1)                     |
| (prêt continu:                                     |                   | 1)                     |
| proximité:   |                   | 5                      |
| horaires:  | 1                 | 3                      |
| fichiers:  | 2                 |                        |
| (trop de catalogues:                               | 1)                |                        |
| le fait qu'elle est pratique:                      |                   | 2                      |
| PEB:   |                   | 2                      |
| son budget:  | 1                 |                        |
| dynamisme:   |                   | 1                      |
| bases de données (Frantext):                       |                   | 1                      |

75 Une bibliothèque regroupant les trois sections actuelles de la bibliothèque va être construite. Qu'en pensez-vous?

excellente idée: 1  
 super! 2  
 très bien: 9  
 chouette! 2  
 bien: 42  
 (si les UFR sont regroupées: 1)  
 (si cela va dans l'intérêt de tous: 1)  
 (interdisciplinarité: 3)  
 (si elle est spacieuse: 2)  
 (si elle est proche des gares SNCF et routière: 1)  
 (si cela doit améliorer les conditions de travail: 1)  
 (si on a plus de place: 1)  
 (plus grand choix: 1)  
 (si elle est proche: 1)  
 (accès plus facile à l'information: 1)  
 c'est mieux: 2  
 (il y aura plus d'ouvrages: 1)  
 ce n'est pas trop tôt: 1  
 il faut la faire très grande: 1)  
 pourquoi pas? 1  
 (si elle est assez grande: 1)  
 on verra: 1  
 moins d'intimité: 1  
 pas intéressant: 1  
 risque de paralysie: 1  
 ce sera bruyant: 1  
 on attendra: 1  
 il n'y aura pas assez de livres: 1  
 risque d'oppression des scientifiques: 2  
 tout dépend de l'endroit où elle est située: 1  
 je ne suis pas sûre que ce soit une bonne idée: 1  
 mauvaise idée, il y aura trop de monde: 2  
 c'est une idée un peu folle: 1  
 c'est incohérent: 1  
 je suis contre: 1  
 je suis venue en Avignon pour fuir le gigantisme de Montpel-  
 lier. A chacun sa B.U.: 1  
 ça ressemblera à Aix ou à Montpellier: 3  
 les grandes bibliothèques sont froides: 1  
 la bibliothèque sera trop grande: 1  
 je ne suis pas prête à aller à Sainte-Marthe: 1  
 j'y suis opposé, les lettres doivent avoir leur bibliothèque: 1  
 je préférerais des bibliothèques d'instituts: 1  
 pas indispensable: 1  
 personnel sera moins disponible: 1  
 rien de bon: 1  
 ne se prononcent pas: 4

ANNEXE 2:  
LA BIBLIOTHEQUE UNIVERSITAIRE D'AVIGNON, SECTION LETTRES:  
QUELQUES CHIFFRES

1 Données d'ensemble (1)

**Personnel:**

|  |    |
|--|----|
| personnes employées de façon permanente:       | 8  |
| (conservateur en chef:                         | 1) |
| (conservateur:                                 | 1) |
| (bibliothécaires et bibliothécaires-adjoints:  | 3) |
| (agent administratif:                          | 1) |
| (magasinier:                                   | 1) |
| (personnel de service:                         | 1) |
| personnes employées pour une durée déterminée: | 10 |
| (agent sous contrat:                           | 2) |
| (moniteurs:                                    | 8) |

**Lecteurs:** 1650 (2)

|                     |      |
|---------------------|------|
| 1er cycle:          | 1107 |
| 2ème cycle:         | 268  |
| 3ème cycle:         | 26   |
| enseignants:        | 132  |
| lecteurs autorisés: | 187  |

**Inscrits à l'Université (3):** 4709

|  |      |
|--|------|
| U.F.R. Lettres:                        | 2031 |
| U.F.R. Sciences et langues appliquées: | 802  |
| U.F.R. Sciences:                       | 965  |
| U.F.R. Droit:                          | 669  |
| I.U.P.:                                | 242  |

**Conditions de travail:**

|                       |                               |
|-----------------------|-------------------------------|
| places assises:       | 125                           |
| horaires d'ouverture: | 8h30-18h du lundi au vendredi |

**Documentation:**

|                                |                       |
|--------------------------------|-----------------------|
| nombre de volumes:             | 42891 (10795 récents) |
| périodiques (titres):          | 477                   |
| thèses (microfiches + papier): | 7461                  |
| documents audiovisuels:        | 5803                  |

1 Tableau établi d'après L'enquête statistique générale des bibliothèques universitaires de 1991 (résultats à paraître).

2 Pour information, en 1991-1992, le 10 juillet 1992, le nombre d'inscrits était de 2004.

3 Le fonds de la bibliothèque universitaire, section lettres, correspond aux enseignements des U.F.R. lettres et sciences et lettres appliquées.

## ANNEXE 2: LA BIBLIOTHEQUE UNIVERSITAIRE D'AVIGNON

### Equipements:

Système de gestion MEDIA-BOP (I.S.L.)

- OPAC: 6 postes minitel.

Services accessibles en ligne (en salle ou à domicile):

- catalogue depuis 1985.

- B.U. hebdo, journal d'information.

- situation des lecteurs.

- demandes d'achats et suggestions.

- MOBI-BOP: gestion du prêt.

Lecteur de microfiches.

Appareil de projection de diapositives.

2 Usagers potentiels de la B.U.: effectifs des U.F.R. Lettres  
et Sciences et langues appliquées (par option)

|                       |      |
|-----------------------|------|
| anglais:              | 643  |
| (1er cycle:           | 412) |
| (2ème cycle:          | 231) |
| anglais-italien       | 87   |
| (1er cycle:           | 68)  |
| (2ème cycle:          | 19)  |
| anglais-espagnol      | 248  |
| (1er cycle):          | 190) |
| (2ème cycle):         | 58)  |
| anglais-allemand      | 113  |
| (1er cycle):          | 88)  |
| (2ème cycle):         | 25)  |
| allemand (1er cycle): | 14   |
| arts du spectacle:    | 11   |
| communication:        | 149  |
| (1er cycle:           | 107) |
| (2ème cycle:          | 40)  |
| (3ème cycle:          | 2)   |
| espagnol (1er cycle): | 127  |
| géographie:           | 239  |
| (1er cycle:           | 145) |
| (2ème cycle:          | 77)  |
| (3ème cycle:          | 17)  |
| histoire:             | 388  |
| (1er cycle:           | 352) |
| (2ème cycle:          | 36)  |
| italien (1er cycle):  | 90   |
| lettres modernes:     | 477  |
| (1er cycle:           | 313) |
| (2ème cycle:          | 164) |
| polémologie (D.U.):   | 2    |
| provençal (D.U.):     | 9    |

## ANNEXE 2: LA BIBLIOTHEQUE UNIVERSITAIRE D'AVIGNON

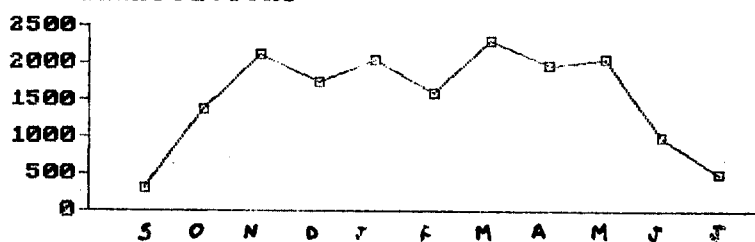
### 3 Prêts, communications et entrées à la bibliothèque universitaire, section lettres

3.1. Nombre mensuel de prêts, de communications et d'entrées en 1991-1992:

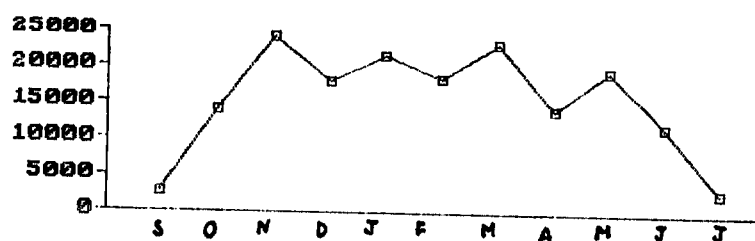
#### prêts et communications      entrées (4)

|                        |           |            |
|------------------------|-----------|------------|
| septembre:             | 306       | 2766       |
| octobre:               | 1373      | 14000 (5)  |
| novembre:              | 2112      | 24133      |
| décembre:              | 1748      | 18069      |
| janvier:               | 2046      | 21581      |
| février:               | 1607      | 18400      |
| mars:                  | 2295      | 23248      |
| avril:                 | 1966      | 14172      |
| mai:                   | 2054      | 19500 (5)  |
| juin:                  | 1000 (5)  | 12000 (5)  |
| juillet:               | 500 (5)   | 3000 (5)   |
| Total:                 | 17007 (5) | 170869 (5) |
| Moyenne mensuelle:     | 1546 (5)  | 15533 (5)  |
| Moyenne/jour ouvrable: | 81 (5)    | 814 (5)    |

#### prêts et communications



#### entrées



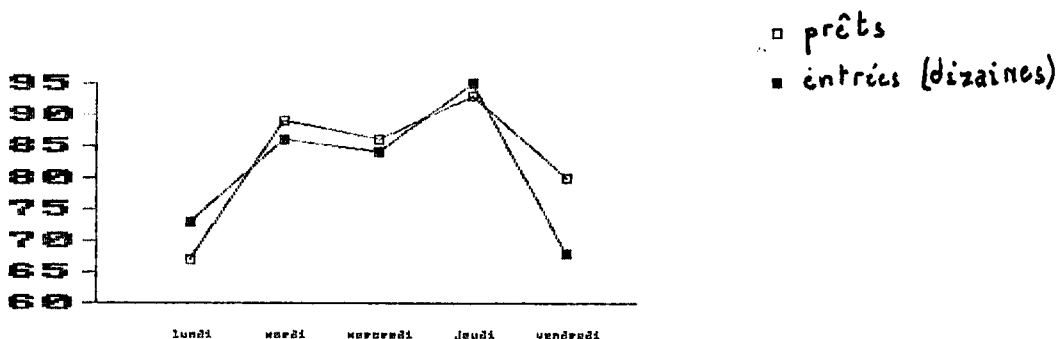
4 De fait, le compteur note toutes les entrées et sorties. Certains lecteurs sont donc comptabilisés plusieurs fois.

5 Donnée estimée.

## ANNEXE 2: LA BIBLIOTHEQUE UNIVERSITAIRE D'AVIGNON

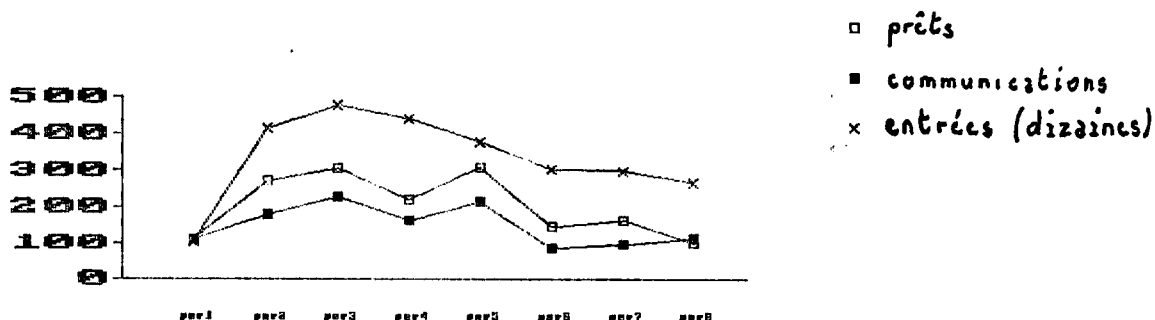
3.2. Variations par jour du nombre de prêts et de communications, d'entrées:

|           | prêts et communications (4) | entrées (4) |
|-----------|-----------------------------|-------------|
| lundi:    | 67                          | 725         |
| mardi:    | 89                          | 861         |
| mercredi: | 86                          | 841         |
| jeudi:    | 83                          | 957         |
| vendredi: | 80                          | 678         |



3.3. Variation du nombre de prêts, de communications, d'entrées au cours de la période d'enquête (périodes de quatre jours ouvrables):

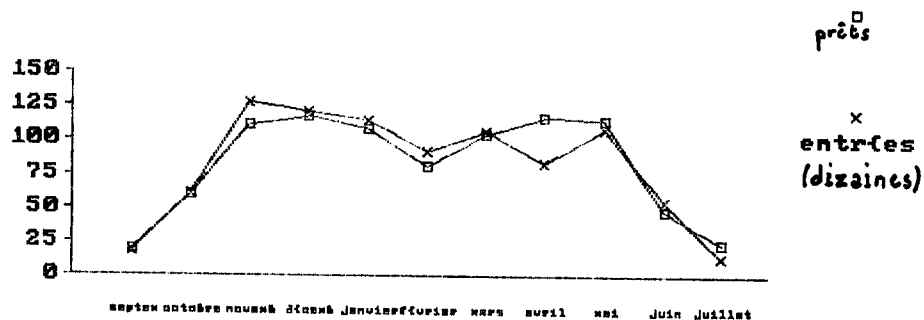
|                             | prêts | communications | entrées |
|-----------------------------|-------|----------------|---------|
| 27, 28, 29, 30 avril (6)    | 112   | 111            | 1028    |
| 4, 5, 6, 7 mai              | 272   | 181            | 4146    |
| 11, 12, 13, 14 mai          | 307   | 229            | 4783    |
| 15, 18, 19, 20 mai          | 221   | 164            | 4386    |
| 21, 22, 25, 26 mai          | 308   | 215            | 3783    |
| 27, 29 mai, 1er, 2 juin (7) | 147   | 85             | 3017    |
| 3, 4, 5, 9 juin             | 162   | 97             | 2981    |
| 10, 11, 12, 15 juin (8)     | 99    | 113            | 2667    |



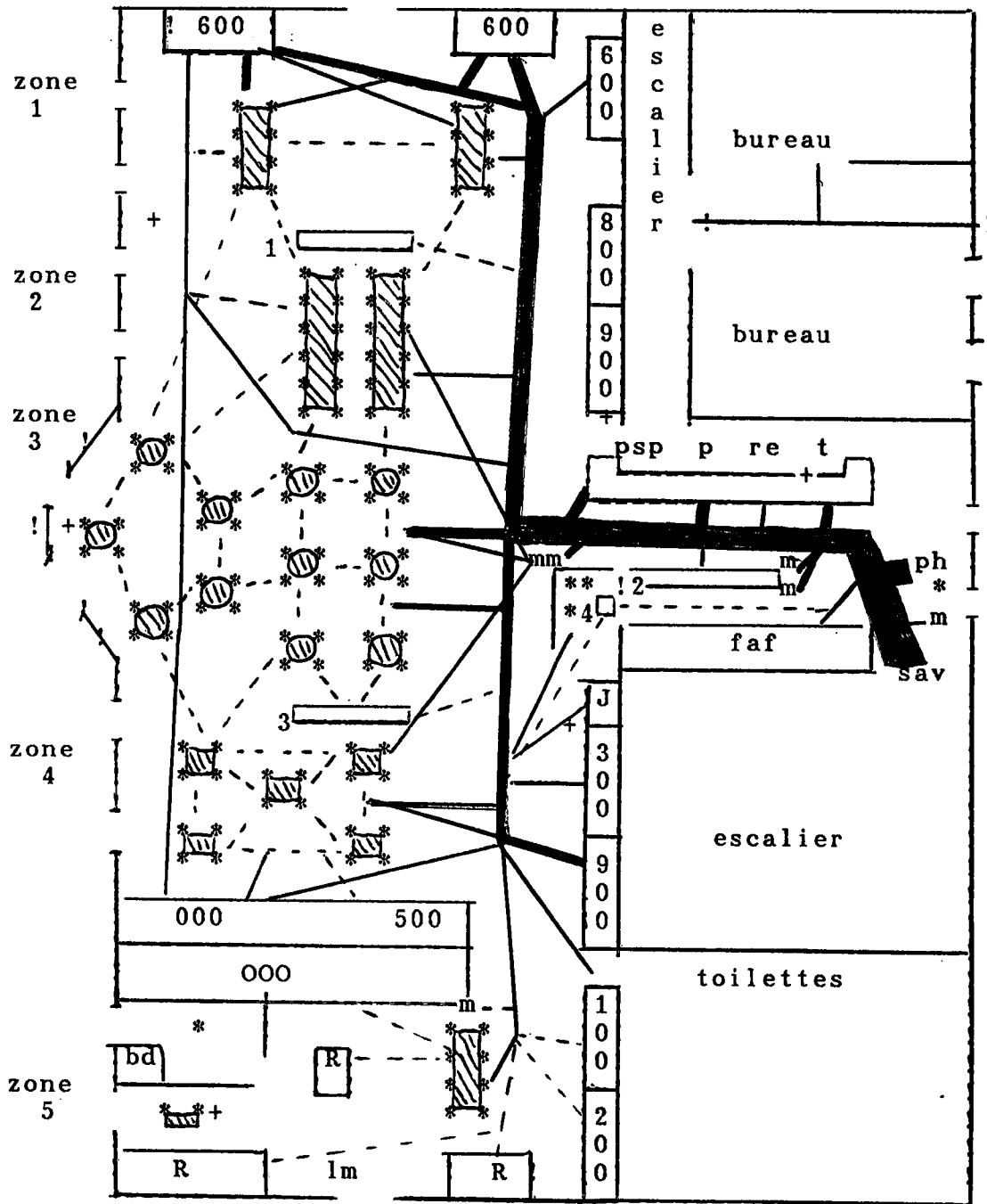
- 6 Vacances de Pâques.
- 7 Début des partiels.
- 8 Fin des partiels.

### 3.4 Moyenne mensuelle et journalière des prêts et entrées:

|           | prêts et communications | entrées |
|-----------|-------------------------|---------|
| septembre | 20                      | 184     |
| octobre   | 60                      | 609     |
| novembre  | 111                     | 1270    |
| décembre  | 117                     | 1204    |
| janvier   | 108                     | 1136    |
| février   | 81                      | 920     |
| mars      | 104                     | 1057    |
| avril     | 116                     | 831     |
| mai       | 114                     | 1083    |
| juin      | 48                      | 545     |
| juillet   | 24                      | 143     |



**ANNEXE  
ANNEXE 3: PLAN DE LA BIBLIOTHEQUE**




**LEGENDE**

\* place assise  
+ poste d'observation  
100 documents de la classe Dewey 100

psp pret sur place  
p pret à domicile  
re renseignements  
t retours  
faf fichier ancien fonds

→ Flux

 place assise

m postes minitel  
sav système anti vol  
1 spécimens  
2 fichier nouveau fonds  
3 atlas et fonds régional  
4 présentoir de nouveautés  
J journaux  
R revues scientifiques  
lm lecteur de microfiches  
bd banques de données  
ph photocopieur



**ANNEXE 4: TYPOLOGIE CROISEE DES ATTITUDES  
ET DES FACTEURS QUI LES CONDITIONNENT (1)**

|                             | A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L |
|-----------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| A fourmi                    | - | 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| B parasite                  |   | - | 4 | 4 | 1 | 5 | 1 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| C assidu                    |   |   | - | - | - | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 |
| D habitué                   |   |   |   | - | - | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 |
| E oiseau de passage         |   |   |   |   | - | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 |
| F sédentaire                |   |   |   |   |   | - | - | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| G vagabond                  |   |   |   |   |   |   | - | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| H scolaire                  |   |   |   |   |   |   |   | - | - | - | - | - |
| I chercheur                 |   |   |   |   |   |   |   |   | - | - | - | - |
| J historiens et géographes  |   |   |   |   |   |   |   |   |   | - | - | - |
| K linguistes et littéraires |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   | - | - |
| L communicants              |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   | - |

**LEGENDE**

- : croisement exclu (ex: sédentaire/vagabond) ou sans intérêt (chercheur/historien).
- 1: corrélation inférieure à 20%.
- 2: corrélation comprise entre 20 et 40%
- 3: corrélation comprise entre 40 et 60%
- 4: corrélation comprise entre 60 et 80%
- 5: corrélation comprise entre 80 et 100%



1 La fréquence est notée de 1 à 5: plus une attitude est fréquente, plus l'indice est fort.



\*959592A\*