

L'exemple de la BU de Paris X, Nanterre

À LA BIBLIOTHÈQUE UNIVERSITAIRE DE PARIS X NANTERRE, nous avons toujours eu le souci d'essayer de cerner les demandes des usagers et de mesurer l'impact de nos activités sur leur comportement. C'est pour nous un élément indispensable pour mieux définir une politique en fonction des remarques et des besoins des lecteurs.

Nous nous heurtons, toutefois, à un obstacle majeur qui tient à la taille de l'établissement et surtout à sa fréquentation : 5 000 entrées par jour en moyenne, avec certains jours des pointes à 10 000. Dans ces conditions, recueillir l'avis du public relève plus d'une stratégie de supermarché que d'épicerie de quartier. Mon intervention d'aujourd'hui se réfère très largement à un travail d'enquêtes que Geneviève Safavi et moi-même avons décrit dans le bulletin n° 182 de l'ABF Cet article est intitulé « 1988-1998 : à la recherche du temps perdu ».

« Une évolution à poursuivre »

En 10 ans, les différentes enquêtes menées auprès de nos lecteurs et les différentes ESGBU permettent assez bien de mesurer le chemin parcouru et de percevoir les évolutions :

- doublement des collections et de la fréquentation de la bibliothèque ;
- augmentation de 218 % du prêt à domicile ;
- fréquentation toujours modeste des enseignants-chercheurs.

À ceci s'ajoute un certain nombre de réalisations qui ont considérablement modifié le fonctionnement et les modes d'utilisation de notre établissement : réseau de cédéroms, création de la vidéothèque, mise en place d'un SIGB, accès libre à Internet, création d'un véritable service de formation

des usagers, qui devient une de nos priorités.

Ces statistiques, qui d'ailleurs se situent globalement dans la tendance générale de l'évolution des bibliothèques universitaires ces dix dernières années, pourraient justifier, de notre part, un certain optimisme, même si elles persistent à mettre en évidence maints points noirs (faiblesse des effectifs, crédits documentaires encore loin de nos homologues anglo-saxons, disproportion dans la fréquentation du 1^{er} et du 2^e cycle, amplitude d'ouvertures encore trop faible...).

Elles permettent aussi de mieux appréhender les évolutions du comportement de nos lecteurs :

- 78 % de ceux qui fréquentaient la bibliothèque venaient au moins une fois par semaine il y a 10 ans, ils sont 90 % aujourd'hui.
- les étudiants viennent moins que jadis travailler à la bibliothèque avec leurs propres documents (en utilisant nos locaux comme de simples salles de travail) : ils sont seulement 19 % contre 40 % il y a 10 ans.

- 70 % des étudiants ne consultent pas l'OPAC (il y a 10 ans, ils n'étaient que 55 % à ne consulter ni les catalogues papier, ni l'OPAC).

Il s'agit là de résultats bruts d'enquêtes, mais qui ne nous permettent pas véritablement d'associer nos usagers au fonctionnement de l'établissement, ce qui nous laisse parfois un certain sentiment d'insatisfaction. Évidemment, nous pourrions nous consoler en énumérant les instances statutaires auxquelles nous participons et auxquelles nous sommes censés rendre des comptes : Conseil de la Documentation du SCD, Conseil d'administration de l'université, CEVU, Conseil scientifique, réunion des directeurs d'UFR.

Il s'agit là, trop souvent, d'une participation rituelle, même si à telle ou telle occasion, nous avons eu l'occasion de développer notre point de vue et de tracer des perspectives de développement du service. Il nous est toujours extrêmement difficile d'avoir face à nous des interlocuteurs porteurs d'un véritable avis collectif. Trop souvent, les enseignants que nous rencontrons, et avec qui nous collaborons, au sein des commissions d'acquisitions, ne représentent qu'eux-mêmes. Que dire des syndicats et associations d'étudiants qui, quel que soit leur militantisme, ne sont plus vraiment représentatifs de la collectivité étudiante ?

Notre fonctionnement n'est jamais véritablement remis en cause dans les différentes instances, où il semble même que notre image de marque soit relativement bonne. Les enquêtes auprès des lecteurs indiquent un taux de satisfaction de 80 %. Il nous est cependant bien difficile de nous contenter de ces impressions, car nous mesurons tous à quel point elles sont fragiles et subjectives et traduisent bien mal une réalité beaucoup plus complexe et des dysfonctionnements inquiétants (OPAC trop opaque – défaillance quotidienne du système de convoyage des documents –, manque d'exemplaires, etc. !)

Nous avons parfois le sentiment que nos lecteurs ont une attente extrêmement faible par rapport à nos offres. Lorsque nous les interrogeons sur les services (en dehors de la consultation sur place et le prêt) qu'ils apprécient le plus à la bibliothèque, ils citent en premier les photocopieuses (35 %), en second la cafétéria (34 %) en troisième les toilettes (18 %)... De quoi nous rendre modestes et nous inciter à poursuivre nos efforts ! 