

Améliorer l'accueil des enseignants-chercheurs au Service Commun de la Documentation de l'Université Lumière Lyon 2

Nathalie Darbon

Sous la direction de Valérie Reymond

Responsable de la Bibliothèque de Recherche de Droit
de l'Université Jean Moulin Lyon 3

2003

Mémoire rédigé au cours d'un stage effectué au SCD de l'Université Lumière Lyon 2,
sous la responsabilité d'Annick Lontin

Je tiens à remercier

Mme Reymond pour ses conseils avisés, notamment lors de la préparation puis du dépouillement de l'enquête ;

Mme Lontin, ma tutrice de stage, pour son accueil et les premiers liens qu'elle m'a fournis avec les enseignants-chercheurs de Lyon 2 ;

Mme Gayral, pour le contact qu'elle m'a donné avec le Service informatique Sentier de Lyon 2 ;

l'ensemble du personnel du SCD de Lyon 2 pour son accueil et pour nous avoir fait assister aux réunions de leurs différents services ;

M Zerrel, du service Sentier, pour m'avoir fourni les listes des adresses mails des enseignants-chercheurs de Lyon 2 qui ont considérablement facilité la diffusion de mon questionnaire ;

Mme Maury, de l'équipe informatique de l'ENSSIB, qui a créé la version en ligne du questionnaire que j'avais rédigé ;

enfin les enseignants-chercheurs qui ont répondu à mon questionnaire, parfois en y ajoutant de précieuses remarques, et ceux qui m'ont accordé un entretien. Les informations qu'ils m'ont fournies sur leur métier et leurs besoins ont bien sûr nourri le présent mémoire, mais m'ont surtout beaucoup appris pour mes futurs postes.

Toute reproduction sans accord express de l'auteur à des fins autres que strictement personnelles est prohibée.

Améliorer l'accueil des enseignants-chercheurs au Service Commun de la Documentation de l'Université Lumière Lyon 2

Résumé

Suite à des modifications importantes de son organisation, la bibliothèque de l'Université Lumière Lyon 2 voudrait améliorer ses relations avec les enseignants-chercheurs. Mais un tel objectif implique-t-il réellement d'offrir de tout nouveaux services ou bien la bibliothèque ne devrait-elle pas d'abord améliorer ceux qu'elle propose déjà et développer sa communication afin d'assurer la publicité pour ces services ?

Mots-clés

Université Lumière Lyon 2 ** France ** Lyon (Rhône) ** Bibliothèque
Bibliothèques universitaires ** Utilisation
Professeurs (enseignement supérieur) ** France ** Lyon (Rhône)
Chercheurs ** France ** Lyon (Rhône)
Universités ** Corps enseignant

Improving services for the teaching staff and the researchers at the university library of the Université Lumière Lyon 2

Abstract

After major changes in its organization, the library of the Université Lumière Lyon 2 looks to improve its relationship with the teaching staff. But does such a goal really imply that the library has to offer completely new services or shouldn't the library first improve the ones it already offers and develop its communication so as to publicize these services ?

Keywords

Université Lumière Lyon 2 ** France ** Lyon (Rhône) ** Library
University libraries ** Use studies
Academic libraries ** Relations with faculty and curriculum
College teachers ** France ** Lyon (Rhône)
Scientists ** France ** Lyon (Rhône)

Sommaire

INTRODUCTION.....	6
PARTIE 1 : L'ACCUEIL DES ENSEIGNANTS-CHERCHEURS AU SCD LYON 2	9
1. L'UNIVERSITÉ LUMIÈRE LYON 2 EN QUELQUES CHIFFRES	9
2. L'ORGANISATION ET LES BIBLIOTHÈQUES DU SCD.....	10
3. L'ACCUEIL ACTUEL DES ENSEIGNANTS-CHERCHEURS À LYON 2.....	12
3.1. <i>La BU de Bron, siège du SCD, et les enseignants-chercheurs</i>	<i>12</i>
3.2. <i>Les bibliothèques intégrées : des bibliothèques de proximité pour une offre éclatée.....</i>	<i>15</i>
PARTIE 2 : COMPRENDRE LES ATTENTES DES ENSEIGNANTS- CHERCHEURS : UNE DOUBLE ENQUÊTE MENÉE À LYON 2.....	18
1. PHASE DE PRÉPARATION DE L'ENQUÊTE	18
1.1. <i>Définition et délimitation du public</i>	<i>18</i>
1.2. <i>Une double enquête menée dans un souci de complémentarité</i>	<i>20</i>
2. PRATIQUES DE TRAVAIL ET PRATIQUES DOCUMENTAIRES DES ENSEIGNANTS- CHERCHEURS.....	24
3. QUELLE IMAGE SE FONT-ILS DE LA BU ?	28
PARTIE 3 : DES PREMIERS BESOINS EXPRIMÉS CLASSIQUES	36
1. HORAIRES D'OUVERTURE ET ESPACES DE LA BU	36
2. PARTICIPER À LA POLITIQUE DOCUMENTAIRE DU SCD.....	43
3. LA FORMATION : L'UNE DES PREMIÈRES CONDITIONS D'ACCÈS AUX COLLECTIONS.....	51
PARTIE 4 : AMÉLIORER L'OFFRE DE SERVICES DE LA BU.....	57
1. DÉVELOPPER LES SERVICES À DISTANCE : UNE OFFRE ADAPTÉE À UN PUBLIC QUI SE DÉPLACE PEU	57
2. SOUTENIR LA RECHERCHE : L'AIDE À LA DIFFUSION ET À LA PUBLICATION ...	65

3. DE LA MAUVAISE CIRCULATION DE L'INFORMATION COMME PRINCIPAL OBSTACLE AU SUCCÈS DES SERVICES PROPOSÉS	70
CONCLUSION.....	74
BIBLIOGRAPHIE	76
TABLE DES ANNEXES	81

Introduction

Après des années plus particulièrement consacrées à l'accueil des étudiants et à l'amélioration de leur taux de réussite (le chiffre souvent cité étant le taux de 45,5% d'étudiants ayant un DEUG en deux ans), les bibliothèques universitaires se retrouvent aujourd'hui devant de nouvelles exigences. En effet si l'afflux important d'étudiants issus de classes sociales plus diversifiées qu'auparavant justifiait la mise en place de services d'aide au lecteur, cet afflux justement n'augmente plus désormais. Les universités françaises adoptent en outre dans leur ensemble l'intégration de cours de méthodologie universitaire, dans lesquels se place la recherche documentaire.

La disparition de cette urgence laisse désormais aux bibliothèques universitaires l'occasion de concentrer leurs efforts non sur un accueil de masse (ce qui est fait), mais sur la qualité de leurs services. Un autre public devient à cet occasion objet de réflexion : les enseignants-chercheurs.

Le Service Commun de la Documentation de l'Université Lumière Lyon 2 a aujourd'hui l'impression que ceux de son université, comme beaucoup de leurs semblables en France, fréquentent peu la Bibliothèque universitaire centrale de Bron, au profit des différentes bibliothèques de proximité du réseau du SCD et, surtout, au profit des bibliothèques de leurs laboratoires ou centres de recherche. A l'occasion d'un remaniement de son organisation et de la création d'un nouveau Service aux usagers, ce SCD s'est donc fixé comme objectif de reprendre en main les différents services qu'il propose déjà aux enseignants-chercheurs et d'en découvrir de nouveaux afin d'affirmer une politique globale et cohérente, pour l'ensemble de son réseau, d'amélioration de leur accueil.

Au-delà de ces questions, ce que souhaite également le Service Commun de la Documentation de Lyon 2, c'est un changement de mentalité chez les universitaires, que ceux-ci ne soient plus seulement consommateurs, mais partie prenante de leur SCD.

Il est important de souligner ici que ce mémoire est consacré autant aux missions pédagogiques des enseignants-chercheurs qu'à celles de recherche, le SCD refusant d'opposer ces deux pans de leur travail. Les universités sont investies de quatre grandes missions, qui sont en premier lieu d'assurer la formation initiale des jeunes étudiants, puis de favoriser leur insertion professionnelle, d'assurer la formation continue de salariés ou de demandeurs d'emploi et enfin de conduire une activité de recherche « qui, en assurant le renouvellement et le développement des connaissances scientifiques et techniques, leur permet de remplir leurs missions de formation et de diffusion des connaissances et des innovations dans l'économie et la société¹ ». C'est dans le cas des enseignants-chercheurs que les tensions contradictoires entre ces différentes missions se font le plus sentir. Ils doivent en effet se soumettre à des obligations statutaires d'enseignement, alors que leur promotion se fait par la recherche et que la loi d'orientation de 1989 inclut dans leur temps de travail des tâches administratives.

Compte-tenu de ces cumuls de fonctions chez les enseignants-chercheurs, mon travail s'est placé sous la double question suivante :

- comment une bibliothèque universitaire peut-elle participer au processus d'acquisition des connaissances, conformément aux missions pédagogiques de l'université ?
- et en quoi est-elle un outil de recherche, soit d'approfondissement de ces mêmes connaissances, conformément cette fois aux missions de développement de la recherche de l'université ?

J'ai donc étudié l'offre actuelle de services proposés par le SCD de Lyon 2, tout en cherchant des exemples mis en place en France et à l'étranger, correspondant autant aux tâches d'enseignement dans le supérieur qu'à celles de recherche. J'ai également mené une enquête auprès des enseignants-chercheurs de l'Université Lumière, afin d'en mesurer la satisfaction et d'en connaître les besoins en matière de documentation. Nourri de ces deux sources d'information, ce

¹ COHEN Elie (Président de l'Université Paris-Dauphine). *Les universités françaises. Urgences et missions*. Bulletin des Bibliothèques de France, 1996, vol. 41, n° 2, pp. 8-11.

mémoire doit donc permettre au SCD autant de répondre aux exigences de son public d'universitaires que d'être une force de proposition de nouveaux services.

Les bibliothèques françaises et étrangères ont développé toute sorte de services et partenariats pour les enseignants-chercheurs, en tenant compte de leurs pratiques de travail. Les exemples repris dans ce mémoire couvrent une grande partie des activités d'une bibliothèque, des horaires d'ouverture aux services propres à ces usagers, en passant par la définition en commun de la politique documentaire.

Partie 1 : L'accueil des enseignants-chercheurs au SCD Lyon 2

1. L'Université Lumière Lyon 2 en quelques chiffres

L'université de Lyon de sciences humaines, sociales, juridiques et économiques à Lyon s'est scindée en 1973, pour former Lyon 2 et Lyon 3. Lyon 2, nommée "Université Lumière Lyon 2" en 1987, propose toutes ces disciplines à ses étudiants, du premier au troisième cycle, à l'exception de la philosophie et des langues slaves et orientales, enseignées à Lyon 3 uniquement.

De ce passé, l'Université Lumière conserve encore aujourd'hui son site historique du centre ville de Lyon, dit "Berges du Rhône", à côté des bâtiments de Lyon 3. Cependant, dans les années soixante-dix, pour faire face à l'afflux de nouveaux étudiants, un second site a été ajouté à l'originel : celui de Bron, dit "Porte des Alpes". La surface totale de ces deux sites représente 110000 m² de locaux², auxquels il faut ajouter le site d'Ecully, où est installée une partie de la Faculté d'Economie et Gestion.

Les deux sites sont aujourd'hui en cours de rénovation et celui de la Porte des Alpes s'enrichira d'une Maison de l'étudiant, d'un espace dédié aux nouvelles technologies et de nouveaux locaux pour l'IUT, tandis que le site des Berges du Rhône devrait retrouver une grande bibliothèque universitaire (la BU de Chevreur), pour compenser la perte de la bibliothèque commune à Lyon 2 et Lyon 3 dans un incendie en juin 1999.

² Chiffre trouvé sur une page du site web de Lyon 2 : http://www.univ-lyon2.fr/article.php3?id_article=433 (consulté le 13.11.2003).

Lyon 2 accueille plus de 26000 étudiants, auxquels elle offre la préparation de quelques 260 diplômes³ répartis entre treize Facultés et Instituts et deux centres de formation. Depuis la rentrée de septembre 2003 ces cursus sont réorganisés suivant le découpage européen LMD.

La recherche, s'organise autour de 41 équipes contractualisées (dont 19 UMR Université-CNRS) et 5 écoles doctorales. L'Institut des Sciences de l'Homme et la Maison de l'Orient et de la Méditerranée (qui font partie du réseau national des Maisons des Sciences de l'Homme) ainsi que l'Ecole Normale Supérieure de Lettres et Sciences Humaines sont autant de sources de collaborations scientifiques et de partenariats pour Lyon 2.

Le personnel total de Lyon 2 se monte à 1451 employés, répartis entre enseignants et chercheurs (567), enseignants vacataires et professionnels associés (142) et personnel IATOSS (742).

Le budget 2003 de l'Université Lumière s'élève à 35 M €⁴.

2. L'organisation et les bibliothèques du SCD

Les ressources documentaires actuelles de Lyon 2 comprennent un SCD (composé d'une bibliothèque universitaire, à Bron, et de 8 bibliothèques intégrées), 10 bibliothèques associées et des bibliothèques dans les centres et laboratoires de recherche. Cet ensemble éclaté est complété par des bibliothèques d'UMR, la plus importante étant celle de la Maison de l'Orient Méditerranéen (MOM). Enfin, depuis 2000, une Bibliothèque Interuniversitaire qui dessert Lyon 2 et Lyon 3, a ouvert ses portes à Gerland, sur le site de l'ENS Lettres. Depuis 2003 l'INRP (Institut National de Recherche Pédagogique) a rejoint ce site.

Lyon 2, Lyon 3 et l'ENS ont constitué un SICD et conclu un accord posant les principes d'une **carte documentaire lyonnaise** :

- chaque site (Lyon 2 Berges du Rhône, Lyon 2 Porte des Alpes, Lyon 3 Quais, Lyon 3 Manufacture, ENS) doit proposer un service de

3 262 en 2002-2003 (chiffres trouvés sur le site de l'Université Lumière Lyon 2, <<http://www.univ-lyon2.fr>> (consulté le 30.10.2003).

4 Tous ces chiffres proviennent de la page <http://www.univ-lyon2.fr/article.php3?id_article=433> (consultée le 13.11.2003).

documentation de proximité. Ce principe sous-tend le projet de construction de la future bibliothèque de Chevreul.

- les sites se répartissent la charge de pôle de référence à un niveau de recherche comme suit : le SICD de Gerland pour les lettres, langues, histoire, géographie et philosophie ; Lyon 2 Porte des Alpes pour la psychologie, les sciences cognitives, la sociologie, l'anthropologie et le tourisme ; Lyon 2 Berges du Rhône pour les sciences économiques, les sciences politiques, l'archéologie et l'histoire de l'art ; Lyon 3 Quais pour le droit ; Lyon 3 Manufacture pour la gestion. Il faut également noter que le pôle de référence en archéologie est en ce moment développé à la MOM, qui jouxte l'emplacement de la future bibliothèque de Chevreul.
- une égalité de traitement doit être respectée sur chacun de ces sites entre tous les étudiants de 3^{ème} cycle et tous les universitaires. Ce principe pose actuellement un problème pour le pôle d'archéologie puisque la bibliothèque de la MOM refuse le prêt des ouvrages aux étudiants de Lyon 2.

Cette carte documentaire aboutit à un double rôle pour les bibliothèques universitaires de Bron et la future Chevreul : elles seront à la fois bibliothèques de proximité pour les enseignements de leurs sites et pôles de référence pour les disciplines qui leur ont été attribuées.

Le SCD de Lyon 2 a revu toute son organisation à l'occasion de son changement de direction en 2003. L'une des principales décisions a été l'abandon de l'ancienne logique de sites au profit d'une attribution transversale de toutes les tâches et responsabilités. Par exemple, le Service des acquisitions et du catalogue est ainsi devenu commun à la rentrée de septembre 2003 ; de même les acquéreurs d'un domaine le sont désormais pour toutes les bibliothèques du SCD. Les anciens postes de direction de telle ou telle bibliothèque du SCD ont aujourd'hui disparu. Ce choix d'une vision transversale des tâches traduit une volonté de mettre l'accent sur la communication à la fois entre services et entre la Bibliothèque universitaire de Bron (où est installé le SCD) et les autres bibliothèques du réseau.

L'organigramme du SCD reflète ce changement et est recentré autour de grands services communs : la Direction, la Politique documentaire, la Structuration des espaces documentaires, les Services aux usagers (lesquels fédèrent donc aussi les différents services aux enseignants-chercheurs), les Systèmes d'information⁵. Tous les autres services dépendent de cette direction et de ces quatre grands services, qui reflètent les quatre grands principes directeurs du contrat quadriennal 2003-2006. Les Services aux usagers sont une création dans cet organigramme et Caroline Gayral, nouvelle directrice du SCD, le considère comme le service à la jonction de tous les autres, celui qui les structure tout en mettant à jour leurs mal fonctions éventuelles.

L'ensemble des collections du SCD représente environ 330000 volumes, dont 180000 pour la seule BU de Bron. Celle-ci, avec une surface de 8000 m², propose la majorité de ses collections en libre-accès (le magasin des monographies accueillant environ 45000 volumes). Les collections de périodiques de cette bibliothèque regroupent 879 titres vivants pour un total de vivants et morts de 1840 titres (3433 pour tout le SCD).

Le budget 2004 total des acquisitions du SCD tel qu'il a été voté a minima lors du Conseil de la Documentation du 12 novembre est d'un montant de 689000€, dont 275000 pour les abonnements à des périodiques papier, 266000 pour les monographies, 148000 pour la documentation électronique.

3. L'accueil actuel des enseignants-chercheurs à Lyon 2

3.1. La BU de Bron, siège du SCD, et les enseignants-chercheurs

Environ un enseignant-chercheur sur deux (46,5%) a renouvelé son inscription aux bibliothèques du SCD en 2003. Cependant de grandes disparités existent dans les taux d'inscription suivant les composantes de l'Université, allant du 0,0% du Centre International d'Etudes Françaises aux 81% de l'IUT Lumière⁶.

Le SCD a su tisser des liens avec les enseignants-chercheurs pour sa politique documentaire. Une fois par an en effet, cinq "Commissions Scientifiques

⁵ Voir annexe 1-3.

⁶ Voir annexe 1-4.

Consultatives"⁷ permettent à ces derniers d'exprimer les doléances de leur Faculté au nom de leurs collègues ; le SCD y trouve en outre un relais pour transmettre des informations sur ses projets et ses nouveautés⁸. Le SCD a toutefois observé qu'il y proposait des acquisitions plus souvent que les enseignants-chercheurs présents.

Une tentative concernant les espaces de lecture a été faite à la BU de Bron : une salle spéciale a été installée pour les enseignants-chercheurs de Lyon 2 uniquement, à l'étage des périodiques. Elle n'a malheureusement pas rencontré de succès, si bien que le SCD a décidé de la supprimer. Est-ce dû à la petite taille de cette salle ? Ou à son faible équipement (un seul ordinateur, pas d'imprimante et les photocopieurs sont dans la salle mitoyenne) ? A moins qu'il ne s'agisse d'un manque de publicité faite autour de ce service ? D'une manière générale, le personnel note en tout cas que les enseignants-chercheurs de Lyon 2 ne travaillent pas à la BU ; ils viennent plutôt s'y procurer les documents sur lesquels ils travailleront ensuite dans leur bureau ou chez eux⁹.

La BU de Bron autorisait également jusqu'à présent l'accès aux magasins aux enseignants-chercheurs. Plus aucune publicité n'est faite à ce service aujourd'hui car ces usagers pensaient trop rarement à passer à la banque de prêt ou à ranger les documents qu'ils n'empruntaient pas.

Les enseignants-chercheurs des Sciences Humaines et Sociales de Lyon 2 avouent éprouver des difficultés avec les nouvelles technologies et sont demandeurs auprès du SCD d'aide à la recherche bibliographique. Certains autres viennent certes aussi tester les nouvelles bases de données pour aider le SCD à prendre ses décisions d'acquisitions, mais ces mêmes bases sont en réalité dans l'ensemble méconnues des enseignants-chercheurs. Le SCD de Lyon 2 a de plus remarqué que les effets attendus de plus grande cohésion du campus grâce à cette documentation sont limités certes par la faiblesse des titres de périodiques, mais aussi à cause du peu de visibilité de cette documentation (voire d'un manque d'accès). Le Service de formation des usagers a donc comme projet une campagne de formation des enseignants-chercheurs directement dans leurs bureaux. Pour ces

7 Dites aussi "Commissions Consultatives Spécialisées".

8 Je décris le déroulement de l'une de ces Commissions dans la dernière partie de mon rapport de stage.

9 Sur les pratiques de travail des enseignants-chercheurs, voir la partie suivante de ce mémoire.

séances personnalisées, le bibliothécaire se déplacerait lui-même avec un ordinateur portable.

Ce Service est également conscient du fait que les enseignants ne soient pas assez souvent demandeurs de formations et qu'il lui faudra les alerter sur ce qu'ils ne savent pas, comme par exemple l'existence d'une commande de veille d'une équation documentaire sur certaines bases de données ou encore la possibilité de recevoir des sommaires de périodiques par mail. Le Service aux usagers, dont dépend le Service de formation, envisage également de développer un service de renseignements à distance, mais doit encore y réfléchir.

Un autre obstacle à la consultation de la documentation électronique est l'absence de visibilité (quand ce n'est pas d'accessibilité, puisque la connexion est encore malheureusement impossible depuis certains sites comme celui d'Ecully) de cette documentation. Un stagiaire de l'ENSSIB¹⁰ menant une étude sur l'usage des bases et périodiques en ligne à Lyon 2, a ainsi observé que sur les 1700 titres de revues disponibles grâce à un abonnement à Science Direct, seuls 5% étaient effectivement consultés. Les 95% restants sont-ils donc inutiles ou méconnus ? Les enseignants-chercheurs se plaignent du trop grand nombre d'écrans nécessaires à l'accès aux périodiques électroniques, ainsi que du manque de lisibilité de ces écrans. Quand on sait qu'en plus le SCD a l'intention de multiplier les abonnements de ce type (il vient de souscrire à l'offre de titres de Blackwell), il devient indispensable que la BU se charge de la plus-value nécessaire, c'est à dire qu'elle développe un accès simplifié aux titres grâce notamment à un écran unique de connexion à tous les périodiques de tous les éditeurs ou encore des listes de titres par domaines ou ordre alphabétique.

Malgré ces obstacles, les enseignants de certaines disciplines restent demandeurs de formations pour leurs étudiants (à défaut d'avoir conscience de l'utilité d'une formation pour eux-mêmes). C'est par exemple le cas en psychologie, dont les étudiants sont amenés à travailler beaucoup avec des bases de données. Le cursus d'Histoire – licence option documentation, compte-tenu de son programme, a nécessité la création de séances de TD plus structurées et

¹⁰ Jean-Luc Lobet, qui prépare un mémoire d'étude sur les indices de consultation de la documentation électronique, pour le SCD de Lyon 2. Il rendra ce mémoire d'étude à l'ENSSIB en janvier 2004.

l'équipe du Service de formation des usagers se charge de la notation des dossiers documentaires montés par ces étudiants à la fin de leurs séries de TD (variant de 2h à 15h).

Le Service du Prêt Entre Bibliothèques (PEB) de la BU de Bron sert les étudiants et les enseignants-chercheurs. Il est possible de passer les commandes à distance, par courrier ou mail. Les laboratoires des Quais reçoivent leurs commandes par la Navette de Lyon 2, mais les autres universitaires viennent chercher leurs documents à la BU. Quand un document est exclu du prêt, les enseignants-chercheurs, qui sont au courant de ce genre de restriction, se plient généralement à la règle, même si quelques exceptions sont accordées. Les enseignants-chercheurs se déplacent également dans deux autres cas de figure : quand un document est présent dans une des bibliothèques de Lyon 2 (puisque le Service du PEB n'est pas doublé d'un service de fourniture de documents) et quand un document est présent dans une bibliothèque lyonnaise (universitaire, municipale ou autre).

3.2. Les bibliothèques intégrées : des bibliothèques de proximité pour une offre éclatée

Les bibliothèques intégrées ont joué de leur côté avant tout un rôle de bibliothèques de proximité : elles servent, plus que la BU, de salles de travail pour les étudiants et ont su devenir de véritables relais entre les lecteurs étudiants et leurs enseignants. Ces derniers y déposent en effet leurs dossiers, prescriptions de lectures ou sujets de devoirs que les étudiants concernés viennent ensuite chercher. Les enseignants veulent également que certaines des productions de leurs étudiants restent disponibles dans ces bibliothèques, et pas dans la BU centrale ; c'est le cas des mémoires de licence ou de maîtrise, ou encore des rapports de stage.

Ces bibliothèques servent également de salles de travail pour les enseignants-chercheurs, qui en font pour certains d'entre eux un usage beaucoup plus intensif que de la BU, située plus loin de leurs bureaux ou amphithéâtres.

Il faut également noter que les bibliothèques de Langues du campus Porte des Alpes et de Lettres et Arts des Berges du Rhône prêtent les revues, ce qui constitue un service très apprécié des lecteurs, y compris les enseignants-chercheurs.

Ces bibliothèques reçoivent également des suggestions d'achats des universitaires, qui n'en font donc pas tous directement au SCD mais préfèrent parfois s'adresser à ces plus petites structures dont ils sont plus familiers. Le nouveau Service des acquisitions et du catalogue a d'ailleurs signalé qu'il faudrait leur rappeler de transmettre ces suggestions avant fin octobre afin que les petites bibliothèques aient le temps de passer les commandes. Cette information sera probablement relayée par les bibliothèques intégrées.

Les enseignants-chercheurs se sont à ce point approprié ces bibliothèques qu'ils s'y adressent même volontiers pour des demandes de formation à la recherche bibliographique, un service pourtant développé à plus grande échelle à la BU centrale.

La bibliothèque du Centre de documentation en Linguistique et sémiologie (CDLS) est un cas à part dans les bibliothèques intégrées. Depuis le départ des chercheurs pour les laboratoires de l'ENS Lettres, elle n'est en effet plus proche de ce public. Seuls les bureaux des étudiants de 3^{ème} cycle sont restés à côté, or les acquisitions de niveau 3^{ème} cycle et recherche en linguistique ne sont plus assurées par le SCD, mais par la BIU de Gerland, conformément à la carte documentaire lyonnaise. La Faculté voudrait récupérer cet espace pour en faire une salle de cours, ce dont elle manque. Aussi les enseignants-chercheurs de linguistique ne s'opposent-ils pas à un rapatriement de ces fonds dans la BU de Bron (un cas unique pour les bibliothèques intégrées), à condition toutefois que ce fonds demeure une entité séparée à l'intérieur des collections de la BU.

On se rend finalement compte que les différentes composantes du SCD de Lyon 2 ont toutes su monter des offres de services ou partenariats avec les enseignants-chercheurs certes féconds mais qui souffrent d'un manque de cohérence générale. Or la reprise en main de ce réseau éclaté est d'autant plus nécessaire aujourd'hui que le SCD songe à fondre ces bibliothèques intégrées pour ne plus être constitué idéalement à terme que des BU de Bron et de Chevreul.

L'amélioration de l'accueil des enseignants-chercheurs ne passera donc pas uniquement par des créations de services, mais aussi par une reprise en main de l'existant (déjà riche) permettant de passer de l'éclatement des actions ponctuelles

à une réflexion globale. La direction souhaite étudier toutes ses propres offres actuelles, tout en s'inspirant de ce qui s'est fait ailleurs et en mesurant la satisfaction des usagers enseignants-chercheurs, afin d'établir un choix de priorités entre tous les possibilités et d'harmoniser son réseau autour de ces choix.

Partie 2 : Comprendre les attentes des enseignants-chercheurs : une double enquête menée à Lyon 2

1. Phase de préparation de l'enquête

La nécessité de consulter directement les principaux intéressés, à savoir les enseignants-chercheurs de l'Université Lumière, est apparue très tôt dans mon étude, mais deux questions se sont alors posées :

- qui sont-ils ? Ou plutôt : quels groupes choisir d'interroger ou au contraire d'exclure de la consultation ?
- sur quoi les interroger ? Leur satisfaction ou leurs pratiques ?

1.1. Définition et délimitation du public

Cette définition du public ne posait aucun problème quant aux disciplines d'enseignement et de recherche visées ; le SCD ayant pour mission de servir toutes les Facultés et Instituts de son université, une étude en vue de l'amélioration de l'accueil des enseignants-chercheurs ne pouvait faire l'impasse de l'une de ces composantes.

C'est en réalité le statut des personnes potentiellement concernées par l'enquête qui posait problème. Beaucoup de laboratoires travaillaient ainsi en partenariat avec le CNRS. Fallait-il alors inclure ces chercheurs ne dépendant certes pas de l'Université Lumière mais travaillant pourtant avec ses chercheurs, sa documentation et sur des sujets couverts par son enseignement ? La même question apparaissait pour toutes les équipes mêlant employés de Lyon 2, Lyon 1 ou Lyon 3.

De même, fallait-il s'en tenir au personnel titulaire ou élargir aux vacataires, qui exercent le même métier et ont donc, on peut le supposer, les

mêmes besoins ? Que faire alors des moniteurs, étudiants de 3^{ème} cycle dispensant quelques cours et poursuivant une recherche dans le cadre de leur thèse ?

Avec l'accord de Mme Lontin, représentant le SCD commanditaire de mon étude, j'ai choisi de définir les enseignants-chercheurs par leur fonction : toute personne, titulaire ou non, donnant des cours ou menant une recherche ou faisant les deux à la fois. Cette définition élargie inclut donc un vaste champ de statuts :

- professeur des universités
- maître de conférence
- enseignant du second degré en fonction dans l'enseignement supérieur (professeur agrégé ou certifié, chargé de cours)
- enseignant associé
- enseignant invité
- attaché temporaire d'enseignement et de recherche (ATER)
- moniteur
- lecteur ou maître de langue étrangère
- allocataire de recherche
- chargé d'enseignement
- agent temporaire vacataire

J'ai parallèlement recentré l'enquête sur Lyon 2 en excluant toute personne dont l'autorité de tutelle n'était pas cette université. Ainsi, même dans les équipes de recherche mêlant du personnel d'origines diverses, je n'ai visé que les individus rattachés à l'Université Lumière.

La population ainsi délimitée représentait 709 personnes¹¹.

Les critères de définition du public visé se résumaient donc comme suit :

- dépendre administrativement de Lyon 2
- dispenser des cours ou mener une recherche ou les deux
- aucune distinction de statut

11 Voir les chiffres fournis par le site web de l'Université Lumière Lyon 2, qui dénombre 567 enseignants et chercheurs et 142 enseignants vacataires et professionnels associés, disponible sur : <<http://www.univ-lyon2.fr>> (consulté le 13.11.2003).

1.2. Une double enquête menée dans un souci de complémentarité

Le second problème qui s'est alors posé a été celui du thème à aborder dans l'enquête, un souci dont découlerait la forme à donner à cette dernière. Deux sujets étaient possibles : la satisfaction du public ou ses pratiques documentaires.

1.2.1 Pour l'enquête de satisfaction, le choix d'adopter la forme du questionnaire

La première option présentait l'avantage d'être plus rapidement exploitable pour le SCD. En effet les réponses à des questions de satisfaction pointent directement du doigt les manques ressentis par ces usagers. La forme d'un questionnaire convenait parfaitement car elle permettait d'aborder tous les services d'une bibliothèque par le biais une série de questions¹².

Avec l'accord du SCD, j'ai recentré ce questionnaire sur la Bibliothèque universitaire de Bron¹³ afin d'éviter de perdre les usagers utilisant plusieurs bibliothèques de Lyon 2 à la fois et qui risquaient donc de ne plus savoir en fonction de laquelle répondre aux différentes questions. Cette réduction de la portée du questionnaire s'inscrivait également dans le projet du SCD de refondre les bibliothèques associées des deux sites de Portes des Alpes et Berges du Rhône en une seule grande bibliothèque universitaire par site, à savoir Bron et la future Chevreul (à laquelle mon mail de présentation du questionnaire aux enseignants-chercheurs faisait d'ailleurs allusion en précisant que le SCD s'inspirerait des résultats de l'enquête pour organiser les services de cette bibliothèque).

J'ai ainsi rédigé une série de questions abordant tous les aspects et services de la BU de Bron (bâtiments, collections, services aux usagers) et invitant les enquêtés à exprimer leur satisfaction et à choisir entre les différentes propositions de nouveaux services qui leur étaient faites. Ces propositions émanaient des recherches que j'avais faites sur ce que des bibliothèques françaises et étrangères proposaient à ce public.

¹² Il a d'ailleurs été possible de les rédiger le plus souvent en questions fermées, ce qui présentait l'avantage de faciliter le dépouillement.

¹³ Des exceptions à cette règle générale ont cependant été conservées quand le sujet le justifiait. Ainsi je demandait au début du questionnaire quelles bibliothèques fréquentaient les personnes interrogées ; de même la question sur le Prêt

J'ai pu diffuser ce questionnaire par mail grâce à la liste des adresses des enseignants-chercheurs fournie par le Service informatique de l'Université Lumière. Un premier message, envoyé le 7 octobre annonçait le début de l'enquête, dont le déroulement s'étalerait sur un mois complet. Cette période a été préférée au mois de septembre car les enseignants-chercheurs n'étaient alors pas tous rentrés de leurs vacances d'été. Je proposais aux enquêtés de répondre soit à l'aide d'un questionnaire en ligne dont l'adresse leur était fournie, soit à partir du questionnaire rédigé par un logiciel de traitement de texte et qui était fourni en fichier attaché (versions PC et Mac). Ce questionnaire pouvait m'être retourné par mail, par courrier ou encore au moyen des boîtes de retour que j'avais installées à proximité des boîtes à lettres ou dans les secrétariats des principales facultés ; je n'en ai en revanche pas disposé dans les unités dont l'équipe d'enseignement était inférieure à dix personnes ou qui n'avaient pas de salle réunissant leur boîtes à lettres et dont le secrétariat ne pouvait pas héberger les boîtes de retour durant tout le mois du questionnaire.

J'ai posté un message de rappel deux semaines plus tard et j'ai diffusé quelques exemplaires papier du questionnaire pour recueillir des réponses supplémentaires. La date limite de diffusion du questionnaire était le samedi 8 novembre inclus.

81 personnes ont répondu (44 à la version électronique, 37 à la version papier du questionnaire), soit un peu plus de 10 % de la population visée (11,4% si on considère que Lyon 2 emploie 709 enseignants-chercheurs). Les personnes ayant répondu à la version papier ont de plus souvent annoté leurs exemplaires du questionnaire, fournissant ainsi de précieux compléments qualitatifs. Il faut cependant souligner une forte inégalité entre composantes de Lyon 2 ; certaines facultés n'ont en effet donné aucune réponse (ou trop peu), ce qui rend hélas les questions portant sur les collections inexploitable dans leurs cas. Je n'aborderai donc ce thème précis que pour les disciplines ayant le plus participé à cette enquête.

Entre Bibliothèques tient compte de ce service autant à Bron qu'à la BIU de Gerland, les deux services étant semblables et donc pareillement susceptibles de profiter des réponses à cette question.

1.2.2 Compléter cette première enquête : des entretiens sur les pratiques documentaires de quelques enseignants-chercheurs de Lyon 2

Plusieurs questions demeuraient en suspens malgré la volonté du questionnaire d'aborder tous les thèmes possibles liés à la BU de Bron :

- et si un service possible avait été oublié, à cause d'une lacune dans mes recherches ou parce qu'une telle idée serait inconnue des enseignants-chercheurs de Lyon 2, lesquels ne pourraient donc pas en faire la réclamation dans le questionnaire ?
- comment considérer les besoins documentaires que les enseignants-chercheurs ne satisfont pas à la BU car ils bénéficient d'autres sources ? Si ces sources coûtaient trop cher, le SCD pourrait profiter de ce créneau ; si, à l'opposé, il s'agissait de sources très pratiques et peu onéreuses, voire gratuites (comme par exemple les forums de discussion spécialisés, qui sont des lieux d'échanges riches d'informations), alors le SCD n'aurait pas à couvrir ce besoin.

J'ai donc décidé de compléter l'enquête par questionnaire par une série d'entretiens avec des enseignants-chercheurs des différentes composantes de l'Université. Ces entretiens avaient pour double objectif de combler les lacunes éventuelles du questionnaire et de m'aider à isoler de nouveaux créneaux porteurs pour le SCD. Ils constituaient de plus une occasion, pour les personnes rencontrées, d'exprimer des opinions plus fines sur les bibliothèques qu'ils fréquentaient. Un autre avantage est apparu au cours des entretiens : cette méthode d'enquête permettait à l'individu rencontré de hiérarchiser ses besoins, ce que le questionnaire, malgré sa question libre finale, ne permettait que très partiellement. Face à la logique quantitative du questionnaire, les entretiens ont donc constitué un complément qualitatif d'informations sur les enseignants-chercheurs.

La grille d'entretien¹⁴ renversait donc le point de vue du questionnaire : au lieu de partir de la BU, elle se concentrait sur les pratiques de travail, et surtout les pratiques documentaires, des enseignants-chercheurs, que ceux-ci utilisent la BU de Bron ou pas. J'ai choisi la forme d'un entretien semi-dirigé car je voulais être

sûre d'aborder certains thèmes avec les personnes rencontrées, mais les questions pré-rédigées demeuraient suffisamment vastes pour permettre aux enquêtés de développer leurs idées en liberté, ce dont ils ont su profiter.

Les enseignants-chercheurs contactés ont été sélectionnés suivant plusieurs critères :

- un premier groupe était constitué des représentants élus des facultés et instituts au Commissions consultatives spécialisées du SCD sur les acquisitions. Ces personnes présentaient le double avantage de bien connaître les collections et services du SCD et d'être intéressées par le fonctionnement et les services de ce service commun universitaire.
- j'ai également contacté certains doyens et directeurs de Départements, à condition qu'ils soient en même temps au moins enseignants, si possible également chercheurs. Je cherchais en effet à recueillir l'opinion de personnes cumulant fonctions administratives et pédagogiques, voire de recherche.
- j'ai contacté quelques enseignants-chercheurs cumulant les fonctions pédagogiques et de recherche (parfois même dans plusieurs laboratoires à la fois) issus des facultés ou instituts dont je n'avais pu sélectionner aucun membre répondant aux critères précédents.
- enfin j'ai demandé un entretien à quelques enseignants-chercheurs ayant répondu avec enthousiasme au questionnaire. Le ton de leur réponse par mail à cette occasion-là me laissait en effet augurer d'une plus grande facilité à obtenir un rendez-vous de ces personnes.

J'ai donc volontairement favorisé des enseignants-chercheurs connaissant la BU, soit parce qu'ils l'utilisent (ce qui n'était cependant pas toujours le cas), soit parce qu'ils participent aux Commissions Scientifiques Consultatives du SCD, car j'attendais d'eux des réponses plus précises, voire des suggestions concrètes.

Ces 14 entretiens ont eu lieu entre l'extrême fin du mois d'octobre et les premières semaines de novembre ; chacun d'entre eux durait entre trente minutes et une heure et j'ai le plus souvent proposé à ceux qui acceptaient de me rencontrer

14 Voir annexe 2-3.

de me recevoir directement dans leur bureau, une solution plus confortable pour eux.

Le premier bilan de cette double enquête est positif : quelle que soit la question, une large majorité des enseignants-chercheurs de Lyon 2 interrogés se déclare en effet satisfaite par la BU de Bron.

Notons cependant que si plus de 10% des enseignants-chercheurs de Lyon 2 ont répondu au questionnaire, ce taux de réponse laisse dans l'inconnu près des neufs dixièmes de leurs collègues. Ce silence est-il de la simple indifférence à la BU (qui dans ce cas devra mettre en valeur ses services¹⁵) ou est-il la conséquence d'une déception ?

2. Pratiques de travail et pratiques documentaires des enseignants-chercheurs

Avant même d'étudier directement les services à proposer aux enseignants-chercheurs, je m'intéresserai à leur métier-même et à leurs pratiques documentaires. J'étudierai plus loin la vision que les enseignants-chercheurs peuvent avoir des bibliothèques universitaires, car c'est bien souvent cette image qui explique le peu de contacts qu'ils entretiennent avec celles-ci et la faible utilisation de leurs services, indépendamment de leur qualité.

Issues des missions pédagogiques, de recherche et administratives des enseignants-chercheurs, les tâches de ces derniers (et les besoins qu'elles entraînent) sont multiples, susceptibles de réunir pêle-mêle « la conduite de la recherche, la recherche de partenaires, la construction et l'entretien d'un réseau de collaboration, la publication dans les revues et les communications dans les colloques, ... sans oublier les tâches administratives et scientifiques (réunions, commissions, ...) ¹⁶ ».

¹⁵ Voir également la sous-partie 3 de la 4ème partie de ce mémoire.

¹⁶ POLITY Yolla. *Le comportement des chercheurs dans leur activité (y compris face à la documentation)*. In Actes de la journée d'études du 17 septembre 1999 de l'ADBU, à Dunkerque. [Paris] : ADBU, 1999. Disponible sur : http://www-sv.cict.fr/adbu/actes_et_je/je99/Polity.html (consulté le 25.09.2003).

Les enseignants-chercheurs constituent de plus une population difficile à résumer en raison de la grande variété des statuts de ces derniers (titulaires ou vacataires ; professeurs des universités, maîtres de conférence, PRAG, etc.), de celle de leurs autorités de tutelle (Université, CNRS, Inserm, etc.), de leurs types de recherche (fondamentale, appliquée, etc.) ou de l'objet même de cette recherche, enfin des écarts possibles entre leurs années d'expérience.

Trois profils récurrents se dégagent cependant¹⁷ :

- l'enseignant
- le chercheur
- le gestionnaire (directeur d'une équipe de recherche, d'un département, etc.)

D'une manière générale, les "chercheurs", tout comme les "gestionnaires", sont plus actifs dans les services internes de leur université, les chercheurs étant également très actifs dans la recherche de fonds et les services externes à leur université. Quoiqu'il en soit, la répartition moyenne¹⁸ entre les différentes activités de ces trois profils est la suivante :

- 39% d'enseignement (18% en période de suspension des cours)
- 31% de recherche (58% en période de suspension des cours)
- 14% de services internes à l'université
- 8% de services externes
- 7% de recherche de fonds (mais très peu d'entre eux le font, cette activité concerne surtout les chefs d'équipes).

Interrogés sur ce que serait leur budget-temps idéal, 31,4% des enseignants-chercheurs l'estiment différent de leur emploi du temps effectif et tendent généralement à accorder un part moindre à l'enseignement. Ceux de Lyon 2 rencontrés lors d'entretiens se distinguent de cette position car ils souhaitent avant tout réduire la part de temps accordée aux tâches administratives, et beaucoup plus rarement à l'enseignement. L'un d'entre eux a même insisté sur la double

17 Ces profils sont issus des études menées dans plusieurs pays par la Carnegie Foundation for the Advancement of Teaching. On trouvera un résumé de ces enquêtes dans : WILKIN L., TAVERNIER M. *Les budgets temps des professeurs d'université : une enquête exploratoire*. In : Actes du 1^{er} congrès des chercheurs en éducation, 24-25 mai 2000, Bruxelles [en ligne]. [Bruxelles] : Ministère de la Communauté française, 2000. Disponible sur : <<http://www.agers.cfwb.be/pedag/cce/actes2000/110.pdf>> (consulté le 30.09.2003).

appellation de sa profession, qu'il a revendiquée ; il a dit ne pas se sentir chercheur mais bien « enseignant-chercheur ».

Les pratiques de travail des enseignants-chercheurs, à l'Université Lumière comme ailleurs, oscillent entre deux extrêmes : le travail seul chez soi (largement majoritaire à Lyon 2) et celui en équipe, dans le laboratoire (très marginal à Lyon 2). Parallèlement deux grands types de sources leur fournissent les documents dont ils ont besoin pour préparer leurs cours ou poursuivre leurs recherches : leur bibliothèque personnelle et les différentes bibliothèques extérieures, parmi lesquelles ils tendent à utiliser davantage les bibliothèques de proximité (dans le laboratoire, à la faculté, etc.) que les grosses BU.

Les entretiens ont apporté un éclairage supplémentaire sur leur bibliothèque personnelle, qui représente une forte concurrence pour la BU. Les enseignants-chercheurs de Lyon 2 en ont en effet constitué une à leur grande majorité. Ces bibliothèques personnelles ont été alimentées suivant deux méthodes, qui cohabitent toujours : un réel plan d'acquisition pour les titres de base sur leurs domaines de recherche et une série d'achats compulsifs, motivés le plus souvent par un sujet qui leur a plu. Les ouvrages ainsi réunis jouent avant tout un rôle d'usuels, destinés à être consultés au fur et à mesure des besoins plutôt que lus en longueur. Ces fonds doivent en conséquence être en permanence sous la main de l'enseignant-chercheur qui les a constitués. Ce rôle particulier explique que la BU ne puisse en aucun cas concurrencer ces bibliothèques. Le SCD de Lyon 2 devra donc exploiter d'autres créneaux s'il veut renforcer ses liens avec les enseignants-chercheurs.

Les universitaires français et étrangers maîtrisent et utilisent aujourd'hui généralement l'informatique bureautique, qu'ils soient spécialistes de matières scientifiques ou littéraires¹⁹. La documentation électronique et internet ne sont en revanche pas généralisés partout, (sauf la messagerie, désormais banalisée) ; les sciences humaines et sociales (SHS) semblent en effet en retard sur ce point, malgré un rattrapage en cours rapide. Ce retard est en partie lié à l'édition dans ces

¹⁸ Il faut ici garder à l'esprit que cette répartition connaît parfois de fortes disparités suivant le statut de l'enseignant-chercheur, sa faculté ou sa discipline, son sexe, son engagement ou non dans un ou des projets de recherche.

¹⁹ Entendu ici à son sens le plus large : qui regroupe les lettres, langues, sciences humaines, sociales, juridiques et économiques.

domaines, qui propose certes une offre large de bases de données et corpus de textes, mais encore peu de revues ou d'actes de colloques.

Le bilan actuel de l'appropriation des nouveaux outils varie suivant les disciplines des lettres et SHS. Ainsi les chercheurs de Paris-Dauphine ont adopté internet pour se procurer plus de littérature grise qu'auparavant ; en revanche, ils s'avèrent encore réticents à utiliser les bases de données, trop anglo-saxonnes à leur goût, d'une couverture trop récente et fournissant trop de bruit²⁰. Cette satisfaction mitigée quant aux bases de données explique le fort recours aux méthodes traditionnelles de recherche bibliographique en cascade (par les bibliographies présentées en fin de monographies ou d'articles) ou de transmission de conseils de lecture par le réseau professionnel personnel. Quant à la lecture des documents mêmes, on se rend compte, dans le cas des périodiques, que les enseignants-chercheurs de cette université préfèrent encore les revues papier, dont le sommaire est facilement consultable.

A la bibliothèque d'HEC, le personnel a pu mesurer la très forte différence d'utilisation des bases de données suivant les matières, comme par exemple entre les chercheurs du Département Ressources Humaines (âgés en outre de plus de cinquante ans), qui ne font aucun usage des ressources électroniques, et ceux du Département Finance, qui les exploitent au contraire pour 90% d'entre eux²¹.

En lettres et arts, les bibliothèques, musées et archives numérisent désormais à plus grande échelle les oeuvres dont ils sont dépositaires. De même une édition savante en ligne se développe, mais ne trouve que peu de lecteurs pour l'instant. Les lettres représentent en effet un domaine où la lecture d'enrichissement personnel est importante ; or cette lecture est lente, ce qui explique la primauté accordée encore aujourd'hui au support papier²².

D'une manière générale, les enseignants-chercheurs de toutes les disciplines semblent se méfier des serveurs web, dont l'attractivité de l'interface serait jugée

20 PEROL-ISAACSON Dominique, LAMY-FAURE Catherine, SABATIER Isabelle. *Entre tradition et innovation : les pratiques documentaires des chercheurs en économie-gestion*. **In** : CHARTRON Ghislaine Dir. Les chercheurs et la documentation numérique : nouveaux services et usages. Paris : Ed. du Cercle de la Librairie, 2002, p. 200.

21 MELOT Agnès. *Quelques réflexions sur l'évolution de l'offre éditoriale et des pratiques informationnelles des chercheurs dans une école de commerce : le groupe HEC*. **In** : CHARTRON Ghislaine Dir. Les chercheurs et la documentation numérique : nouveaux services et usages. Paris : Ed. du Cercle de la Librairie, 2002, pp. 207-210.

22 PERNOO-BECACHE Marianne. *L'émergence des études littéraires françaises sur Internet : une dynamique sans retour ?* **In** : CHARTRON Ghislaine Dir. Les chercheurs et la documentation numérique : nouveaux services et usages. Paris : Ed. du Cercle de la Librairie, 2002, pp. 211-228.

par eux comme le signe extérieur d'une faiblesse scientifique, une manifestation de frivolité et de médiocrité. Si certains signalent qu'Internet est surtout utilisé par leurs étudiants, c'est parce que selon eux les enseignants ont "mieux à faire" et parce que l'information trouvée sur le web manque de validité. Contre-exemples à cette méfiance apparente envers Internet, les mises à disposition de cours en ligne se multiplient, ainsi que les sites de laboratoires, qui connaissent actuellement un grand essor. Les sites personnels tendent également à se développer, suivant le modèle initié par les enseignants-chercheurs d'outre-Atlantique²³. Un autre type de site rencontre enfin un vif succès : les librairies électroniques, dont le succès semble être lié à la facilité d'utilisation.

Cette facilité est un vœu chez ces lecteurs, qui demandent en fait avant tout la réception des documents directement sur leur bureau et rapidement, sans que la question du support importe. Si nouvelles technologies il y a, elles doivent à leurs yeux être présentées sous une interface unique d'interrogation afin d'en simplifier l'usage. On peut dire en somme que l'enseignant-chercheur type, au moment de choisir entre les documents traditionnels et ceux fournis par les nouvelles technologies, « applique un principe d'économie en privilégiant les sources qui sont pour lui les plus familières et les plus faciles d'accès. En cela, il ne fait que confirmer la loi de Mooers : "Un utilisateur a tendance à ne pas utiliser un système d'information lorsqu'il lui apparaît qu'il est plus pénible d'obtenir l'information grâce à ce système que de ne pas l'avoir en ne l'utilisant pas." (Calvin Mooers, 1959).²⁴ » Nous retrouverons une illustration de ce principe dans les passages consacrés à la formation des usagers et au développement des services à distance, plus loin dans ce mémoire.

3. Quelle image se font-ils de la BU ?

Quelle place occupent les bibliothèques universitaires dans ces activités ?
Ou plutôt quel rôle les enseignants-chercheurs pensent-ils qu'une BU soit capable

23 MELOT Agnès. *Quelques réflexions sur l'évolution de l'offre éditoriale et des pratiques informationnelles des chercheurs dans une école de commerce : le groupe HEC*. In : CHARTRON Ghislaine Dir. Les chercheurs et la documentation numérique : nouveaux services et usages. Paris : Ed. du Cercle de la Librairie, 2002, pp. 207-210.

de jouer ? La question de l'image qu'ils se font de la bibliothèque, et de l'appropriation²⁵ qu'ils en font en conséquence, est importante car elle conditionne non seulement leurs usages, mais également ceux de leurs étudiants, tant il est vrai que le poids de l'incitation des enseignants est largement supérieur à toutes les démarches de la BU pour attirer les étudiants.

C'est pourquoi Bruno Van Dooren²⁶ dénonce la façon dont on a laissé les BU devenir progressivement des lieux d'accueil, salles de permanence, voire locaux bruyants de détente entre deux cours, et non plus salles de lecture, et qui ne peut selon lui que se retourner contre les BU car « cette tendance accrédite progressivement l'idée qu'il conviendrait d'institutionnaliser, dans l'université, deux systèmes documentaires : l'un ouvert, public, pour les étudiants, l'autre fermé, « en clôture », pour les enseignants-chercheurs. [...] Cette non-reconnaissance de la bibliothèque universitaire comme lieu approprié au travail intellectuel, en légitimant la « désertion » des enseignants, tend à inscrire dans l'espace universitaire la coupure déjà profonde entre pédagogie et recherche. » Pour les enseignants-chercheurs, le bibliothécaire dans ce contexte est soit un « simple commissionnaire » (accusé d'ignorance ; le bibliothécaire intériorise d'ailleurs parfois cette vision et la projette sur la bibliothèque même, ce qui lui fait renvoyer des lecteurs vers d'autres bibliothèques, supposées plus riches), soit un concurrent avec lequel l'universitaire refuse de partager son sujet de recherche (il y a ici surestimation du savoir du bibliothécaire, confondu avec les collections dont il a la charge).

De nombreux collègues bibliothécaires du supérieur²⁷ soulignent pour cette raison l'importance de la représentation de la BU dans les instances décisionnelles de son autorité de tutelle afin d'associer au quotidien la bibliothèque aux missions pédagogiques et de recherche de son université. Il faut ainsi que la BU envoie des représentants non seulement aux grandes instances de décision (Conseil de la

24 POLITY Yolla. *Le comportement des chercheurs dans leur activité (y compris face à la documentation)*. In Actes de la journée d'études du 17 septembre 1999 de l'ADBU, à Dunkerque. [Paris] : ADBU, 1999. Disponible sur : <http://www-sv.cict.fr/adbu/actes_et_je/je99/Polity.html> (consulté le 25.09.2003).

25 On trouvera une remarque sur ce sujet de l'appropriation de la BU par les enseignants, entre autres, dans l'article : FRAISSE Emmanuel, RENOULT Daniel. *Les enseignants du supérieur et leurs bibliothèques universitaires : à propos d'un sondage récent*. Bulletin des Bibliothèques de France, 1994, vol. 39, n° 4, pp. 18-25.

26 VAN DOOREN Bruno. *En finir avec la crise des bibliothèques universitaires ?* Esprit, 1993, n 194, pp. 143-158.

Documentation, Conseil d'Administration), mais également le plus possible aux réunions et conseils des différentes composantes de l'université. Cette multiplication de liens doit permettre à la bibliothèque de sortir du lien exclusif SCD – Administration de l'université et fournir ainsi de nouveaux appuis à ses revendications. En outre cumuler les partenariats, rend la coopération générale solide et féconde.

Participer à la vie de l'université, c'est en effet aussi se faire connaître. Or les BU souffrent souvent d'un déficit de communication envers leurs usagers. Wade R. Kotter²⁸ prône ainsi carrément une normalisation des contacts directs avec les enseignants avec utilisation d'une échelle d'évaluation de la qualité de ces interventions et mesure du temps de dialogue (au téléphone ou face à face), afin de ne rater aucune occasion d'amélioration des échanges.

Ce problème de la mise en valeur des services d'une BU est encore accru par la documentation électronique, car les usagers comprennent d'autant moins qu'ils la doivent au SCD si la bibliothèque ne fait rien pour mettre en valeur cette documentation (catalogue enrichi, interface d'interrogation unique, etc.). A moins de multiplier les moyens de faire connaître ses collections et ses services (mails, interventions lors des réunions pédagogiques ou administratives dans les facultés, annonce sur le site internet du SCD) et de renoncer au vocabulaire techniciste opaque pour ses usagers²⁹, une BU s'expose à l'indifférence des enseignants-chercheurs.

Le SCD de Créteil proposait une offre originale pour la rentrée 1989 : la tenue d'une semaine portes ouvertes pour les enseignants³⁰. Ces derniers pouvaient venir sans rendez-vous à la BU, où une personne les prenait alors en charge, leur présentait la bibliothèque et leur faisait des démonstrations de la documentation électronique. Cette année, le SCD de Toulouse 1 a lancé lui aussi une offre d'accueil de rentrée, mais réservée aux nouveaux enseignants-chercheurs de son

27 Voir par exemple les écrits de Palmer Hall et Byrd ou Kotter, cités dans la bibliographie de ce mémoire. Ces bibliothécaires américains (parce que leurs universités sont indépendantes ?) semblent d'ailleurs plus sensibles à cette question. On peut également consulter l'article de Parry sur la situation britannique.

28 KOTTER Wade R. *Bridging the Great Divide : improving relations between librarians and classroom faculty*. The journal of academic librarianship, 1999, vol. 25, n° 4, pp. 294-303.

29 L'usage de ce vocabulaire par réflexe corporatiste est dénoncé p. 155 de l'article : VAN DOOREN Bruno. *En finir avec la crise des bibliothèques universitaires ?* Esprit, 1993, n 194, pp. 143-158.

Université (d'autres en ont cependant profité également). Ces personnes étaient convoquées à une date précise et venaient après avoir confirmé leur présence ; la bibliothèque proposait alors une démonstration Power Point de sa documentation.

Si j'insiste autant ici sur la nécessité de créer des liens avec l'université, c'est que malgré un bilan général positif de la double-enquête menée à Lyon 2, une extraction des statistiques d'inscription du SIGB de la bibliothèque force à modérer ces premières conclusions. Les taux d'inscription des enseignants-chercheurs varient en effet énormément suivant les facultés³¹. Ces usagers ne en outre vont pas souvent à la bibliothèque (54,3% y vont plusieurs fois par an, mais seulement 12,3% plusieurs fois par mois et aucun plusieurs fois par semaine) et le personnel du SCD constate qu'ils fréquentent davantage les bibliothèques intégrées³². Se déclarent-ils satisfaits parce que, n'utilisant pas souvent la BU, ils n'ont pas l'occasion d'être déçus par ses services ?

Les enseignants-chercheurs se sentent-ils seulement concernés par la BU centrale de Bron ? Même parmi ceux qui ont répondu au questionnaire, on constate un fort écart dans la pratique des suggestions d'achat entre ceux qui ont déjà commandé des documents destinés aux étudiants (61,7%) et ceux qui ont commandé des documents pour la recherche (le taux chute à 39,5%). Faut-il y voir une illustration de la tendance générale, à Lyon 2 comme ailleurs, à considérer la BU comme un lieu pour les étudiants et pas leurs professeurs ? Dans ce cas, les bibliothèques de proximité apparaissent encore une fois comme une alternative pour les enseignants-chercheurs de Lyon 2, puisque 18,5% de ceux qui ont répondu au questionnaire déclarent ne faire aucune suggestion d'achat à la BU et n'en faire parallèlement qu'à leurs bibliothèques de spécialité respectives. Cette absence d'appropriation de la BU centrale par les universitaires a des conséquences fâcheuses même quand on considère les collections destinées aux étudiants,

30 HEUSSE Marie-Dominique. *Vous avez la communication. Enquête au Centre multidisciplinaire de Créteil*. Bulletin des Bibliothèques de France, 1989, vol. 34, n° 6, pp. 520-525. On notera que Mme Heusse exerce actuellement au SCD de Toulouse 1.

31 Comme on l'a vu dans la partie 1, sous-partie 3 de ce mémoire.

32 Les résultats de l'enquête corroborent cette observation puisque les enseignants-chercheurs ayant répondu au questionnaire déclarent fréquenter les autres bibliothèques de Lyon 2 pour 70,4% d'entre eux et utiliser la bibliothèque de leur laboratoire pour 59,3 % d'entre eux. Ils déclarent également se rendre dans les bibliothèques des autres universités de Lyon pour 48,1% d'entre eux.

puisque les acquéreurs du SCD se plaignent des difficultés à obtenir les listes d'oeuvres aux programmes des disciplines dont ils ont la charge et qu'ils voudraient acheter pour les usagers étudiants, malgré de multiples relances auprès des enseignants.

Pierre Carbone³³ est moins catégorique sur l'absence de reconnaissance de la BU par les enseignants-chercheurs, mais souligne néanmoins le rôle limité dans lequel ceux-ci l'inscrivent : « [ils] se conçoivent encore trop en enseignants quand ils pensent aux BU et formulent volontiers des suggestions d'achat pour répondre aux besoins de leurs étudiants, mais ils disent moins souvent leurs attentes en tant que chercheurs vis-à-vis de leur BU. Leur tendance reste trop souvent de se constituer leurs propres moyens de documentation ou bien de recourir à d'autres bibliothèques en France ou à l'étranger. » A l'échelle de l'université même, dans les contrats quadriennaux, la notion de politique documentaire est inscrite tantôt avec la pédagogie, tantôt avec la modernisation des établissements, beaucoup plus rarement en revanche avec la politique scientifique. Comme Bruno Van Dooren, Pierre Carbone rappelle que cette absence d'assimilation de la BU à un quelconque rôle de recherche peut se retourner contre elle : « Quand il s'est agi de décider des investissements immobiliers dans U2000, les BU n'ont pas suffisamment été perçues comme les outils d'une pédagogie nouvelle et elles ont subi les effets d'une trop forte priorité accordée aux locaux d'enseignement. Actuellement, elles sont insuffisamment perçues comme instruments généraux de la recherche, et il faudrait éviter aujourd'hui qu'une trop forte priorité accordée aux locaux de recherche n'ait les mêmes effets négatifs. »

La BU doit proposer de bonnes conditions de travail aux enseignants-chercheurs si elle veut les attirer à nouveau. Cela passe, on le verra juste après, par le bâtiment et l'accueil, mais aussi par la mise à disposition du matériel informatique et de reprographie dont ont besoin ces lecteurs. Or certains d'entre eux se sont plaints du prix des photocopies. Ce problème est à rapprocher de celui du prêt puisque ceux qui se plaignent de la cherté des photocopies à la BU de

33 CARBONE Pierre. *Le renouveau des bibliothèques universitaires*. Bulletin d'informations de l'Association des Bibliothécaires Français, 1999, n° 182, pp. 7-10.

Bron, le font d'autant plus que des documents qu'ils utilisent beaucoup (les revues) sont exclus du prêt. Le fait que les cartes de photocopies de leurs laboratoires ne soient pas compatibles avec les appareils de la BU ne fait qu'accentuer ce problème. Les SCD pourrait régler ce problème en accordant le prêt des périodiques, au enseignants-chercheurs de Lyon 2 uniquement s'il ne peut le faire pour tous ses usagers ; une réduction du service à ce public rendrait matériellement possible le prêt manuel ou le prêt par ajouts rapides des fascicules empruntés dans le catalogue du SCD. Une autre solution consisterait à faire acheter aux différents laboratoires des cartes de photocopies SEDECO avec de nombreuses unités dessus, ce qui rendrait chaque photocopie moins chère. Un nouveau problème surgirait alors car les chercheurs membres d'un laboratoire ayant acheté une telle carte auraient tendance à l'oublier avant de venir à la BU. Dans ce cas, la bibliothèque pourrait proposer un service mis en place, par exemple, à la BU de Santé de Rangueil à Toulouse 3 : la BU conserve les cartes, avec pour chacune d'entre elles la liste des personnes autorisées à l'utiliser (liste à mettre à jour tous les ans). Dans ce cas de figure, la BU toulousaine se charge en plus de rappeler aux laboratoires de rédiger une commande de nouvelle carte quand la précédente s'épuise. Un tel service facilite le travail des universitaires qui en bénéficient, c'est un service de confort ; il vaut surtout, pour la bibliothèque qui le propose, par le gain d'image qu'il représente.

Il faudra probablement agir en outre sur le bâtiment même de la BU pour y attirer à nouveau les enseignants-chercheurs de Lyon 2 et faciliter par la suite l'établissement de nouveaux liens avec le personnel du SCD. Dans les réponses fournies au questionnaire, l'éclairage et l'isolation thermique suscitent ainsi les plus forts taux de mécontentement du groupe de questions consacrées au bâtiment de la BU (27,2% à chaque fois). A la dernière question, une enseignante parle de « décor et architecture repoussants ». Lors des entretiens, d'autres se sont plaints de l'impossibilité de travailler à la BU, dont l'atmosphère n'invite pas à se concentrer ou qui manque d'endroits intimistes et confortables où travailler un long moment. L'un d'entre eux, invité à décrire la bibliothèque modèle à ses yeux, a cité entre autres la salle des périodiques de la New York Public Library, pour son allure « cosy ». Invités à se prononcer sur l'éventualité d'accès au mail depuis les

ordinateurs de la BU, les enseignants-chercheurs sont partagés, avec une légère supériorité du "non" (40,7% contre 34,6% de "oui"). Mais surtout l'un d'entre eux précise en aparté de cette question qu'il refuse un accès au mail car la BU est avant tout un lieu de travail ; ainsi, même s'ils désertent la bibliothèque, les enseignants-chercheurs de Lyon 2 continuent de souhaiter qu'elle favorise davantage l'étude.

Ce qui est plus grave, c'est qu'une série d'exemples malheureux émaillent les réponses à la question posée sur les raisons pour lesquelles certains ne viennent pas à la BU, ainsi que la dernière question d'expression libre du questionnaire. Il s'agit à chaque fois d'expériences fort heureusement uniques (aucune remarque ne se répète jamais d'une enquêté à l'autre), mais qui ont marqué la personne. Il n'est qu'à relever, par exemple, l'accent mis sur la phrase « on m'a interdit d'emprunter des livres pendant UN AN ³⁴», pour comprendre à quel point une seule mauvaise expérience peut marquer. Une enseignante rencontrée lors d'un entretien s'est plainte du manque de flexibilité du service d'accueil de la BU, qui lui a refusé une inscription car elle n'avait pas de justificatif sur elle prouvant son statut de personnel de Lyon 2 ; même si elle a reconnu la nécessité de vérifier ce statut, elle s'est dite choquée surtout par le « refus absolu » du personnel de la bibliothèque de téléphoner à son laboratoire pour vérifier son appartenance à l'Université, si bien que, n'allant plus elle-même à la BU, elle a également perdu l'habitude d'y envoyer ses étudiants. Pourtant cette même enseignante fréquente toute sorte de bibliothèques lyonnaises, comme la BM de la Part-Dieu, la bibliothèque de l'IEP de Lyon 2 et celle de l'IUT Lumière. A propos de cette dernière et de la BM, l'enseignante a déclaré s'y rendre entre autres parce qu'il y avait un « acte de présence à faire » pour l'émulation des étudiants ; cette enseignante a en effet l'habitude d'envoyer ses étudiants dans les bibliothèques qu'elle fréquente et dont elle connaît bien les fonds, ce qui rend d'autant plus regrettable le fait qu'elle ne fréquente plus la BU de Bron.

Certes, un universitaire rencontré lors d'un entretien, comparant les mérites respectifs des BU françaises et américaines, a reconnu une plus grande compétence des bibliothécaires français ; mais pour cet exemple positif fourni par un habitué

34 L'emploi des majuscules est bien un choix de la personne qui a répondu, puisque ce questionnaire a été rempli directement en ligne. Je me suis de toute façon efforcée de rendre de même les accents et autres soulignages lors de la retranscription des questionnaires papier, et ce par l'emploi de majuscules ou de points d'exclamation.

de la BU, combien d'enseignants-chercheurs de Lyon 2 découragés par une seule expérience ? Même s'il doit faire la part des exagérations dues aux susceptibilités (une personne dénonce la nécessité de se réinscrire comme une « humiliation », ce qui semble un terme bien fort), le SCD a tout intérêt à ménager, à valoriser même, les enseignants-chercheurs, non seulement car c'est grâce à eux qu'il cultivera de bonnes relations avec l'Université, mais aussi car il ne doit pas oublier que ces lecteurs-là sont les principaux prescripteurs des étudiants. Soigner l'accueil, contrôler régulièrement la formation du personnel des renseignements, accepter plus facilement les renouvellements de prêts (normalement impossibles) ou les emprunts exceptionnels de revues, sont autant de façon, pour la BU, de redonner aux universitaires de Lyon 2 la sensation d'être un public à part. « On a trop souvent l'impression d'être traités comme des étudiants », se plaint l'un d'entre eux en marge du questionnaire.

Partie 3 : Des premiers besoins exprimés classiques

Les demandes les plus fortes exprimées par les enseignants-chercheurs de Lyon 2 concernent des thèmes classiques d'une bibliothèque : les collections et les premières conditions d'accès à ces collections que sont les horaires d'ouverture et la formation à la recherche documentaire.

Ce dernier sujet n'a d'ailleurs pris une importance que récente par rapport aux deux autres, puisque la conscience que la formation était une nécessité s'est surtout développée depuis l'arrivée de la documentation électronique. Ce besoin est néanmoins aujourd'hui perçu par les enseignants-chercheurs de l'Université Lumière comme un classique, un service de base.

On verra cependant qu'une légère nuance existe encore entre ces trois questions, ou plutôt entre les différents publics auxquels les universitaires interrogés destinent ces services. Si les enseignants-chercheurs réclament en effet de plus larges horaires d'ouverture en fonction de leurs besoins, s'ils veulent s'impliquer dans le développement des collections, ils ne reconnaissent pas l'importance de la formation des usagers pour eux-mêmes mais pour leurs étudiants uniquement.

1. Horaires d'ouverture et espaces de la BU

Il s'agit, et de loin, de la première revendication exprimée à l'occasion de l'enquête. 21% des personnes ayant répondu au questionnaire ont souligné leur insatisfaction devant les horaires actuels d'ouverture de la BU de Bron ; si on ôte du calcul ceux qui n'ont pas répondu à cette question, on constate même que 28,8% des personnes ayant répondu à cette question l'ont fait par la négative. Sans surprise, ce sont les enseignants-chercheurs du site des Berges du Rhône qui sont le plus insatisfaits : 28,1% de mécontentement chez ceux qui ont leur laboratoire de recherche sur les Quais (contre 14,0% d'insatisfaits parmi ceux qui mènent leurs

recherches à Porte des Alpes) et 28,6% chez ceux qui dispensent leurs cours sur les Quais (contre 21,9% chez ceux qui enseignent à Bron).

On remarque cependant que les horaires d'ouverture ne semblent pas être à l'origine d'une non fréquentation de la BU puisque si on analyse les réponses au questionnaire fournies par les enseignants-chercheurs qui n'y viennent jamais, on constate que seuls deux de ces vingt-six personnes disent le faire à cause des horaires. Ils sont en revanche quatorze (soit 53,8% des vingt-six) à déclarer ne pas venir à la BU de Bron car leurs besoins sont déjà satisfaits par d'autres sources. Les horaires d'ouverture sont donc surtout dénoncés par les universitaires usagers de la BU.

Ce qui est marquant, surtout, avec le thème des horaires d'ouverture, c'est sa récurrence. Ainsi, à la dernière question leur demandant de désigner ce qui les gêne le plus à la BU tous sujets confondus, 14 personnes ont abordé les horaires d'ouverture, ce qui en fait le thème le plus souligné de cette question (18 réponses abordent en effet les services, mais il s'agit de services divers). Faut-il lier cette revendication au modèle anglo-saxon ? Il est vrai que ces bibliothèques ont souvent été mentionnées lors des entretiens, ne serait-ce que parce qu'une partie des enseignants-chercheurs les utilise et ce dans de nombreuses facultés (Langues pour l'anglais certes, mais également Economie ou Géographie). Directement après ce modèle étranger, les universitaires rencontrés lors d'entretiens mentionnent la bibliothèque de l'ENS Lettres et son système d'accès par badges la nuit. Ils sont d'ailleurs d'autant plus au courant des détails de ce fonctionnement que certains de leurs collègues de Linguistique, dont les laboratoires de recherche ont été fondus avec ceux de l'ENS et déménagés sur place, jouissent des bienfaits de ce système.

Une telle proposition reprend certains des caractères du modèle de la bibliothèque de recherche. Cette solution consiste à aménager une partie des salles de lecture en y réunissant de la documentation de référence niveau recherche. L'espace ainsi isolé, supposé plus silencieux que le reste des salles de lecture, bénéficie souvent de plus larges horaires d'accès suivant deux modalités possibles : accorder davantage d'horaires d'ouverture à cette salle, ce qui demande moins de personnel que d'ouvrir toute la BU le même nombre d'heures en plus ; ou bien donner un accès 24h/24, au moyen de badges.

A l'ENS Lettres de Lyon, ce système, même étendu aux élèves autant qu'aux professeurs, n'a d'ailleurs pas entraîné d'augmentation des vols de documents. Mais les BU qui ont adopté cette solution tendent, elles, à la réserver au seul public des enseignants-chercheurs pour des raisons de sécurité des collections. Paris-Dauphine³⁵ a ainsi aménagé une bibliothèque de recherche au sein de sa bibliothèque universitaire et l'a doté non seulement d'horaires d'ouverture plus larges que ceux de l'ensemble de la BU (60h par semaine à l'ouverture de la bibliothèque de recherche en 1994, contre 40h pour la BU), mais également d'accès par badges pour les enseignants-chercheurs désireux d'y travailler en-dehors de ces heures. Ayant mis en place elle aussi un accès 24h/24 par badge pour les enseignants-chercheurs, la bibliothèque de Paris XII³⁶ a constaté que le risque de vols était minime pour ses collections.

Un tel accès est une réponse possible au problème du sous-effectif des BU empêchant l'extension des horaires d'ouverture ; il correspond néanmoins à un public formé, ayant des besoins de veille documentaire ciblée et autonome. La mission de formation de la BU n'est aucunement remise en cause par un tel dispositif, elle est simplement réservée aux heures de présence du personnel, c'est à dire les heures d'ouverture de la bibliothèque à tous les publics, étudiants comme enseignants-chercheurs. Ce service d'accès par badge est généralement limité, en université, aux enseignants-chercheurs, pour des raisons de sécurité des collections.

Notons enfin qu'à propos de l'exemple de Paris XII, l'auteur signale quel gros apport d'image cet accès par badge a constitué pour la BU en général, qui a pu faire passer beaucoup plus facilement par la suite la volonté de sa faculté de médecine de faire de cette bibliothèque son cœur documentaire en y rapatriant les collections de périodiques des laboratoires.

S'ils avaient des badges, les enseignants-chercheurs utiliseraient-ils pour autant 24h/24 la BU de Bron, excentrée par rapport à Lyon ? Invités dans le

35 Sur cet exemple, on pourra consulter les références suivantes : BARAGGIOLI Jean-Louis. *Bibliothèque de recherche : les outils adaptés, les outils adoptés*. Diplôme de conservateur, mémoire d'étude. [Villeurbanne] : ENSSIB, 1993-1994, 68 p. Ou : SABATIER Isabelle. *Une bibliothèque de recherche à Paris-Dauphine*. Bulletin des Bibliothèques de France, 1996, vol. 42, n° 1, pp. 26-34.

questionnaire à désigner leurs jours et horaires de prédilection, les enseignants-chercheurs sont très peu nombreux à sortir des jours actuels d'ouverture de la bibliothèque : seuls deux réclament nommément le dimanche et, parmi les quatorze qui voudraient une ouverture le samedi, un seul précise clairement que cela inclut le samedi après-midi³⁷ et un seul autre que cela l'exclut. Les propositions d'horaires sont plus claires : quatorze réclament une ouverture avant 9h et autant après 19h. Ces exigences d'heures supplémentaires, sauf dans un cas, ne concernent cependant pas un accès 24h/24, mais s'inscrivent plutôt dans les marges proches des horaires actuels d'ouverture (une heure avant ou une à deux heures après, pas plus).

Ce que les enseignants-chercheurs de Lyon 2 semblent en fait demander, c'est une plus grande souplesse. Ainsi certains mentionnent dans le questionnaire (et d'autres lors des entretiens également) la gêne éprouvée lors des restrictions d'horaires durant les vacances, d'autant plus frustrantes, ont souligné deux d'entre eux en entretien, que les livres sont généralement rentrés dans les fonds lors des vacances puisque les étudiants ne les empruntent plus. Toujours lors d'un entretien, un enseignant des Berges du Rhône a raconté comment, ayant raté l'heure de fermeture de la BU à quelques minutes près, il a été obligé de retrouver un moment pour y revenir quinze jours plus tard (sic!). Ce n'est donc pas tant de venir travailler toutes les nuits qui motive les enseignants-chercheurs qui se plaignent des horaires actuels, que de ne plus avoir à se demander à quelles heures précises la bibliothèque est ouverte. On en voit en fait l'illustration dans ce qui s'est passé il y a quelques années, quand la BU de Bron a lancé une ouverture jusqu'à 20h le soir et qu'elle n'accueillait en fait aucun lecteur si tard.

C'est pourquoi un accès par badge réservé aux enseignants-chercheurs me semble une solution intéressante, certes, mais à condition de bien définir ce qu'on en attend. Je tends à le préférer à une ouverture à l'américaine, avec des moniteurs étudiants la nuit, d'abord car, de ces deux solutions onéreuses, l'accès par badges est la moins chère (pas de salaires à payer aux moniteurs) et également car le premier effet escompté de cette mesure étant d'améliorer l'image de la BU auprès

36 ETIENNE Michel. *Un espace pour la recherche. La bibliothèque médicale de Paris XII*. Bulletin des Bibliothèques de France, 1996, vol. 41, n° 5, pp. 86-87.

37 La BU de Bron ouvre de 9h à 19h en semaine et de 9h à 13h le samedi. Cette dernière matinée convient au public particulier de la formation continue, qui a du mal à venir en semaine.

des enseignants-chercheurs, il me semblerait maladroit de laisser du personnel moins formé que les bibliothécaires professionnels répondre à leurs questions. Cette solution ne remettrait pas en question les missions pédagogiques de la BU (renseignements, formation des usagers), lesquelles seraient simplement réservées aux horaires d'ouverture. Le premier effet escompté des badges serait un gain d'image pour la BU ; il est en effet très improbable que les universitaires passent beaucoup d'heures à la bibliothèque la nuit. En réalité les badges leur apporteraient davantage en terme de souplesse (ne plus dépendre des horaires de la BU) que de nombre d'heures de travail ; il s'agirait donc plus d'une mesure qualitative que quantitative. C'est précisément cela que devrait conserver à l'esprit l'université qui réfléchirait à une telle mesure : étant donné son coût élevé, l'impact psychologique pour le SCD (fort gain d'image) et l'amélioration de la qualité de vie des enseignants-chercheurs sont-ils suffisamment des priorités pour justifier l'investissement ?

Ce dernier serait d'autant plus lourd que l'adoption de badges d'accès présuppose de former les enseignants-chercheurs à enregistrer leurs propres prêts sur des bornes automatiques, puisqu'il n'y aurait plus de personnel en salle pour le faire à leur place. L'achat de ces bornes, plus les dépenses en électricité pour éclairer le bâtiment et faire marcher les postes informatiques la nuit, entreraient dans les coûts entraînés par cette solution, en sus des acquisitions de badges et de l'équipement des portes de la BU.

Il faut également garder à l'esprit que toutes les constructions ne permettent pas de telles modifications. La Bibliothèque de Recherche en Droit de Lyon 3 a ainsi dû renoncer à un système de badges, le bâtiment dans lequel elle est implantée étant trop ancien. Le modèle de bibliothèque de recherche que cette université propose se définit donc avant tout par le niveau de lecture de ses collections et le tri en conséquence de son public : étudiants de 3^{ème} cycle et enseignants-chercheurs (le même public que la bibliothèque de recherche de Paris-Dauphine durant ses heures d'ouverture).

En fait, même les bibliothèques de recherche offrant un accès 24h/24 ne se définissent pas en fonction de ce seul accès, mais avant tout en fonction de

collections et de services spécialement développés à l'attention d'un public de niveau recherche. Ainsi la bibliothèque de Paris XII a réaménagé ses collections de périodiques pour en proposer une plus grande couverture temporelle en salle de lecture, où on trouve désormais les dix dernières années de chaque titre³⁸. De même la bibliothèque du CERN³⁹, quoi qu'ouverte elle aussi en permanence, est avant tout une source de services répondant aux priorités de facilité d'accès aux données et d'intégration de l'information telles que les a exprimées son public. On remarque d'ailleurs que dans leur réflexion sur les services proposés par la bibliothèque de l'ENSSIB⁴⁰, un groupe de projet de la promotion DCB 10 a rédigé un scénario de bibliothèque pour les chercheurs qui ne fait aucune mention d'une quelconque ouverture 24h/24 et se concentre en revanche sur une multiplication de services à forte valeur ajoutée et des aménagements particuliers des salles de lecture, comme l'installation de carrels avec prises et connexions pour les ordinateurs portables⁴¹.

Si l'accès 24h/24 par des badges est indéniablement un plus pour les bibliothèques qui le proposent à leurs enseignants-chercheurs, il ne définit donc pas à lui seul la bibliothèque de recherche, laquelle est d'abord un ensemble de collections et de services adaptés à un public spécifique. Quel que soit le modèle de bibliothèque de recherche adopté (avec ou sans badge), une telle modification des espaces et/ou de l'accès à la BU permet en tout cas à celle-ci d'être beaucoup plus facilement appropriée par ses enseignants-chercheurs.

La nouvelle bibliothèque de Toulouse 2 représente un exemple extrême de soin porté à l'appropriation des espaces et services par les enseignants-chercheurs, puisque ceux-ci ont en effet participé en amont de son ouverture non seulement à la préparation de son organisation interne et de ses salles, mais aussi à la

38 Une telle décision n'est d'ailleurs pas sans coût puisqu'elle présuppose d'exemplariser chaque numéro et de le doter d'un antivol.

39 CHANEY Eliane, SERVETTAZ Marie-Jeanne, VIGEN Jens. *Une offre de services adaptée aux chercheurs. La bibliothèque du Conseil européen de la recherche nucléaire*. Bulletin des Bibliothèques de France, 2001, vol. 46, n° 2, pp. 66-70.

40 CARON Valérie, CLUET Elsa, HIRON Cloé, et al. *Quels nouveaux services pour la bibliothèque de l'ENSSIB ?* Diplôme de conservateur de bibliothèque, rapport de projet [en ligne]. Villeurbanne : ENSSIB, 2001, 79p. Disponible sur : <<http://www.ENSSIB.fr/bibliotheque/documents/dcb/M-2001-PRO-03-web.pdf>> (consulté le 13.10.2003).

41 Le même mémoire contient en annexe le résumé d'une visite à la bibliothèque de l'ENS Lettres Lyon, où les élèves de l'ENSSIB ont pu observer des tables de travail avec pupitres verrouillables où les usagers peuvent laisser leurs documents.

conception même du bâtiment⁴². Un groupe de travail, constitué à la demande du président de l'Université Toulouse Le Mirail, a en effet réuni cinq d'entre eux et sept représentants du personnel du SCD à douze reprises pour préparer la future bibliothèque.

Il existe d'autres solutions à ce problème d'horaires moins chères que les badges ou un réaménagement des espaces, mais pas toutes aussi efficaces. La plus répandue est l'utilisation de boîtes de retour pour les livres en-dehors des heures d'ouverture de la BU. Cette solution ne règle cependant pas la question de l'accès aux collections pour consultation sur place ou emprunt.

Quelques enseignants-chercheurs signalent dans le questionnaire ou les entretiens que l'une des raisons pour lesquelles ils ne fréquentent pas la BU de Bron est son éloignement de leur site de travail (les Berges du Rhône). Les disciplines d'exercice de ces universitaires étant appelées à être couvertes par la BU de Chevreaux, leurs besoins documentaires seront à l'avenir mieux couverts. On peut craindre cependant que ce futur confort de travail ne les décourage encore plus quand ils auront un document à aller chercher à Bron (par exemple toutes les fois où ils mèneront une recherche sur un sujet à cheval entre leur domaine et une discipline dont le pôle de référence niveau recherche est la BU de Bron). Le même problème se pose de façon plus aiguë pour la BIU de Gerland, qui n'est implantée près d'aucun site d'enseignement de Lyon 2. Le SCD pourrait mettre en place un service de réservations d'ouvrages inspiré de celui de la BNF (et proposer à la BIU de faire de même), ce qui éviterait le reproche récurrent : "on se déplace sans même savoir si le document sera encore là quand on arrivera".

Le temps étant visiblement un des grands soucis des enseignants-chercheurs de Lyon 2, le SCD pourrait aussi proposer un système d'envoi des documents entre les différents sites grâce à la Navette de l'Université. Ce système pourrait fonctionner des bibliothèques (toutes celles du SCD) vers les bureaux. Il réglerait la question de l'accès aux collections autant pour les emprunts que pour les documents exclus du prêt (par des photocopies ou des impressions). Un tel système

42 ANNEZER Jean-Claude, GABENISCH Jean-Luc. *L'implication des personnels dans la conception d'une bibliothèque universitaire. La future bibliothèque centrale de l'université Toulouse 2 – Le Mirail*. Bulletin des Bibliothèques de France, 2000, vol. 45, n° 3, pp. 66-69.

serait particulièrement intéressant pour la BIU de Gerland, à laquelle les enseignants-chercheurs rechignent à se rendre. Une enseignante de lettres⁴³ a même signalé en entretien qu'elle et ses collègues n'y allaient plus car, l'analyse des collections sauvées de l'incendie de 1999 n'étant pas fini, ils n'étaient jamais sûrs à l'avance de ce qu'ils allaient y trouver effectivement. Un service de navettes présenterait cependant l'inconvénient de la lenteur, tout en faisant courir quelques risques de perte de documents.

2. Participer à la politique documentaire du SCD

Le développement des collections suscite un grand intérêt. Ainsi seuls 29,6% de ceux qui ont répondu au questionnaire déclarent ne pas transmettre de suggestions d'achat au SCD et 46,9% des enseignants-chercheurs interrogés souhaitent être sollicités sur les acquisitions.

Mais au-delà de ces chiffres, comment les universitaires de Lyon 2 jugent-ils les collections suivant les disciplines ? Si ce public demande à être impliqué dans la constitution des fonds, pourquoi les acquéreurs du SCD ont-ils tant de mal à récupérer, par exemple, leur listes de prescriptions de lectures pour les étudiants ? Que comprendre, à travers la double enquête menée, de la vision que ces enseignants-chercheurs se font des fonds de leur SCD et comment développer leur participation à la politique documentaire ?

On trouvera en annexe 2-1 le dépouillement complet du questionnaire, aussi ne m'attarderai-je pour commencer que sur les Facultés ayant fourni le plus de réponses et pour lesquelles l'analyse de la satisfaction concernant les collections de la BU peut être plus pertinente et donc utile aux acquéreurs concernés : la Faculté de Géographie, Histoire, Histoire de l'Art et Tourisme (GHHAT) ; la Faculté de Sciences Economiques et de Gestion ; la Faculté des Lettres, Sciences du Langage et Arts⁴⁴. Les réponses de la Faculté des Langues, quoique nombreuses, sont

43 Pour rappel : la BIU de Gerland est le pôle de référence de Lettres. Voir ce qui est dit de la carte documentaire lyonnaise dans la première partie de ce mémoire, sous-partie 2.

44 On pourra également consulter un dépouillement en tri croisé de certaines questions avec les différentes Facultés de Lyon 2 en annexe 2-2.

éclatées entre différentes langues, dont aucune ne se détache suffisamment pour qu'une analyse à part ne puisse aider les acquéreurs de ces domaines.

Comme pour l'ensemble de leurs collègues ayant répondu au questionnaire, les enseignants-chercheurs des trois Facultés que j'étudie ici se déclarent plus satisfaits par les collections destinées aux étudiants que par celles destinées à la recherche, ce qui n'est, dans leurs cas, guère surprenant si on considère que la carte documentaire lyonnaise⁴⁵ ne leur a pas attribué la BU de Bron comme pôle de référence. On peut se demander si cette moindre satisfaction est à l'origine ou au contraire le résultat de la vision qu'ils ont de la BU de Bron comme lieu plus fait pour les étudiants que les enseignants-chercheurs.

Toujours à l'image de leurs autres collègues, les trois Facultés de GHHAT, Economie et Lettres déclarent mal connaître les signets du site du SCD. Ils déclarent également mal connaître les documents électroniques hors bases bibliographiques (cédéroms de données statistiques, cédéroms sur des artistes ou des auteurs, etc.), à l'exception des universitaires de la Faculté de GHHAT, qui sont légèrement déçus par ceux proposés aux étudiants (30,0% des réponses) et plus nettement déçus par ceux de niveau recherche (40,0%). Si les trois disciplines déclarent globalement peu d'insatisfaction face aux outils de recherche bibliographique, on remarque tout de même que les Lettres avouent méconnaître ces collections à 42,9% pour les outils destinés aux étudiants et à 50,0% (!) pour ceux destinés à la recherche. Cette dernière Faculté apparaît comme une cible privilégiée de la future campagne de formation des enseignants-chercheurs du Service de formation des usagers du SCD⁴⁶.

Si ces trois domaines, comme tous les autres, sont globalement satisfaits par les collections de dictionnaires (qu'elles soient destinées aux étudiants ou à eux-mêmes), ils sont en revanche plus partagés sur les collections de monographies. Il n'y a certes que peu de différence entre les mécontents et les autres quand il s'agit des livres destinés aux étudiants (sauf dans le cas des Lettres, où l'insatisfaction déclarée se détache plus nettement à 35,7%), mais les avis varient beaucoup plus quand il s'agit d'évaluer les collections niveau recherche : les économistes oscillent

45 Voir la sous-partie 2 de la partie 1 de ce mémoire.

46 Voir la sous-partie 3 de la partie 1 de ce mémoire pour ce que développe le SCD, ainsi que quelques propositions supplémentaires en sous-partie 3 de la partie 2.

entre une satisfaction à 22,2% et une déception à 33,3% (cependant 22,2% avouent ne pas connaître ces collections, donc ne pas les utiliser, ce qui est également un constat d'échec pour ces fonds) ; les littéraires, eux, sont insatisfaits à 42,9% et les historiens et géographes sont les plus mécontents, avec un taux atteignant les 60,0%. Ces derniers ont d'ailleurs un taux de satisfaction de 0,0% et les seuls à juger positivement les collections de recherche soulignent qu'elles manquent d'exemplaires (30,0% des réponses).

Les enseignants-chercheurs de ces facultés sont moins satisfaits par les collections de périodiques que la moyenne. Ainsi, quand il s'agit des revues destinées aux étudiants, seuls les économistes, avec un taux de mécontentement de 22,2%, sont en-dessous du taux moyen de 28,4% ; les historiens et géographes ont répondu négativement pour 30,0% d'entre eux et les littéraires pour 35,7%. Le mécontentement s'accroît encore quand on aborde les collections de recherche et les trois domaines sont alors au-dessus du taux moyen de 37,0% : 42,9% en Lettres, 44,4% en Economie et 60,0% en GHHAT.

Ce sont enfin les enseignants de Lettres, Sciences du Langage et Arts qui se déclarent le moins satisfaits par les fonds de manuels pour leurs étudiants (28,6%, contre un taux moyen pour toutes les facultés de 14,8%), suivis de près par leurs collègues d'Economie et de Gestion (22,2%). Les enseignants de GHHAT sont en revanche beaucoup plus satisfaits (10,0% à peine de mécontentement), mais se plaignent largement du manque d'exemplaires (60,0%!).

Puisque sources de mécontentement il y a, comment améliorer les collections ? Peut-on imaginer d'adapter les fonds de la BU aux besoins des enseignants-chercheurs sans passer par une coopération avec eux ? Pour les périodiques, Bertrand Calenge⁴⁷ souligne que les travaux de Bastille et Mankin ont abouti à une méthode, applicable par discipline, consistant à isoler une masse critique de revues indispensables, doublée d'un degré d'actualité propre à chaque domaine. Beau David Case⁴⁸ soutient l'acquisition (sur critères) des publications

47 CALENGE, Bertrand. *Recherche et documentation*. Bulletin des Bibliothèques de France, 1999, vol. 44, n° 6, pp. 92-94.

48 CASE Beau David. *The acquisition of faculty member publications at their university libraries*. Library resources and technical services, 2000, vol. 44, n° 2, pp. 84-91.

des enseignants-chercheurs de l'université dans laquelle est implantée une BU : les sujets de leurs écrits sont en effet forcément liés aux domaines d'enseignement et/ou de recherche de l'université ; les enseignants incluent souvent ces titres dans leurs prescriptions de lectures aux étudiants et ceux-ci veulent de leur côté lire ce qu'ont écrit leurs professeurs ; c'est enfin une simple question de sens des relations publiques avec les auteurs concernés. Ces propositions de méthodes pour améliorer la satisfaction des enseignants-chercheurs vis-à-vis des collections du SCD ne concernent cependant qu'une partie des fonds d'une bibliothèque et ne suffisent donc pas.

Le meilleur moyen reste donc bien d'encourager la participation des enseignants-chercheurs aux acquisitions de leur bibliothèque universitaire.

Le SCD ne peut d'ailleurs qu'en profiter car il s'insérera ainsi mieux dans la vie de l'Université Lumière et il pourra alors développer une véritable cohérence documentaire à l'échelle de tout son établissement de tutelle. La bibliothèque universitaire pourra en outre se défaire de son image de lieu réservé aux étudiants. Enfin, développer les collections en partenariat avec les enseignants-chercheurs, aide à se poser plus facilement la question de l'usage de ces collections. La BU doit en effet en permanence réconcilier les deux missions de l'enseignant-chercheur et donc se maintenir doublement à jour : des évolutions des programmes et de celles de la recherche.

Une première façon de récupérer des suggestions des enseignants-chercheurs serait soit de leur proposer une page de suggestions d'achat sur le portail du SCD, soit que le SCD utilise un SIGB avec un module de suggestions permettant de saisir les propositions directement à partir de l'outil de la BU que les lecteurs connaissent le plus : le catalogue⁴⁹. Ce module pourrait être accessible par mot de passe ou par le biais d'une connexion uniquement dans les bibliothèques de laboratoires. Cependant cette dernière configuration empêcherait les universitaires

49 On retrouve cette proposition dans deux travaux d'élèves de l'ENSSIB : CARON Valérie, CLUET Elsa, HIRON Cloé, et al. Quels nouveaux services pour la bibliothèque de l'ENSSIB ? Diplôme de conservateur de bibliothèque, rapport de projet. Villeurbanne : ENSSIB, 2001, 79p.

de faire leurs suggestions d'acquisitions depuis chez eux (or ceux de Lyon 2 y travaillent beaucoup). On pourrait également imaginer une connexion à partir du catalogue en ligne sans aucune restriction ; après tout, qui aurait intérêt à saisir des suggestions en se faisant passer pour un enseignant-chercheur ? Cette question, le service du PEB de Toulouse 3 se l'est posée au moment de développer son formulaire en ligne, mais l'expérience a prouvé que c'était une crainte superflue, aucune personne n'ayant jamais utilisé ce formulaire pour transmettre de fausses demandes de documents.

En 1990, la bibliothèque de l'université d'Aston⁵⁰ a choisi de mettre l'accent sur les listes de prescriptions de lecture des enseignants à destination des étudiants, en organisant une collecte systématique de ces listes et en les diffusant par la suite sur une base contenant également les cours en ligne de l'université. Le module informatique utilisé pour constituer cette base permettait également aux universitaires de déposer ou modifier eux-mêmes leurs listes de lectures. L'opération a rencontré un certain succès, puisque le taux de réponse est passé de 37 à 48% en trois ans, soit un taux estimable dans le cas des enseignants-chercheurs.

Le modèle de participation aux acquisitions repris par Lyon 2 est celui de commissions réunissant acquéreurs du SCD et représentants élus des enseignants. Dans ce cas précis, le budget des acquisitions est toujours intégralement contrôlé par le SCD. Ce système n'est cependant pas satisfaisant pour tous. Lors d'un entretien, un enseignant-chercheur de linguistique d'une langue étrangère s'est en effet plaint de voir sa matière mêlée à la civilisation et à la littérature de la même langue, lors d'une Commission commune à toutes les langues enseignées à l'Université Lumière. Il a ajouté s'exprimer au nom de ses collègues linguistes et civilisationnistes, dont les revendications passeraient trop souvent au second plan par rapport à celles des spécialistes de littératures étrangères. Ne serait-il pas possible de refondre les Commissions, pour réunir tous les linguistes (de français

MUSARD Camille. La consolidation de la documentation de recherche au sein d'un SCD d'Université de Lettres et Sciences Humaines : le cas de l'Université de Toulouse 2 – Le Mirail. Diplôme de conservateur de bibliothèque, Mémoire d'étude. Villeurbanne : ENSSIB, 2002, 99p.

50 SMITH N. R. *The reading list project at Aston University*. British journal of academic librarianship, 1993, vol. 8, n° 2, pp. 89-97.

comme de langues étrangères) et tous les historiens (dans la Commission d'Histoire) ?

Là où il est adopté, un tel rapprochement par commissions d'acquisitions entre une BU et son université permet de communiquer sur l'élaboration de la politique documentaire, ce qui doit démontrer aux enseignants-chercheurs que la bibliothèque ne travaille pas arbitrairement. La rédaction d'une politique documentaire à l'écrit renforce encore cette image ; les enseignants-chercheurs (de Lyon 2 ou autres) désirent d'ailleurs souvent une plus grande communication sur l'élaboration de cette politique. On peut enrichir encore le processus en décrétant que les suggestions des enseignants-chercheurs (fournies lors des Commissions ou tout au long de l'année au bibliothécaire-liaison) doivent être traitées en priorité, ou alors en développant un circuit de commandes plus rapide pour elles. Un enseignant-chercheur se plaint en effet en aparté du questionnaire et déclare : « Les délais de commande sont plutôt longs, on ne peut pas commander et utiliser l'ouvrage dans la même année universitaire. »

Dans ce cas de figure, le choix d'un bibliothécaire-liaison par domaine (ou d'un seul bibliothécaire-liaison pour toute la BU) facilite un jeu sur les rôles de chacun : le bibliothécaire défend l'équilibre des collections, alors que les enseignants-chercheurs font bénéficier le SCD de leur expertise dans leurs domaines d'études. On retrouve ainsi une réelle volonté d'équilibre des collections dans la conception de la bibliothèque de recherche de Paris-Dauphine⁵¹, qui est conçue dès le départ comme lieu de rencontres entre disciplines et dont les collections ont pour objectif d'assurer une plus grande cohérence documentaire entre les différents centres de recherche de son université.

Le bibliothécaire-liaison pourrait également présenter les nouveautés lors de réunions dans les facultés ou faire circuler les catalogues d'éditeurs. Il lui faudrait promouvoir les sources peu connues des enseignants, autres que les catalogues d'éditeurs et les revues professionnelles. Une autre solution, pour faire connaître la production éditoriale aux universitaires, consisterait à joindre les sommaires de

51 SABATIER Isabelle. *Une bibliothèque de recherche à Paris-Dauphine*. Bulletin des Bibliothèques de France, 1996, vol. 42, n° 1, pp. 26-34.

revues aux revues de littérature et leur envoyer le tout ; ce genre de service serait cependant gourmand en personnel.

Le bibliothécaire-liaison devrait former les enseignants-chercheurs à la sélection d'ouvrages, par des ateliers par exemple, pour les familiariser aux critères de sélection car l'absence de règles claires les gêne. Il devrait parallèlement les encourager à suggérer davantage de documents de niveau 2^{ème} et 3^{ème} cycle (ce qui combattrait l'image d'une BU réservée aux étudiants de 1^{er} cycle). Ce bibliothécaire devrait enfin toujours répondre à une suggestion, que la réponse soit positive ou négative ; en cas d'achat il pourrait proposer la réservation du document à l'enseignant-chercheur qui en a demandé l'acquisition.

S'il souhaite renforcer la coopération avec les enseignants-chercheurs en matière de politique documentaire, le SCD de Lyon 2 devra aussi tenir compte de la perception biaisée de l'accroissement des collections par ces derniers, qu'il devra corriger : les enseignants-chercheurs conçoivent en effet parfaitement qu'une politique documentaire inclue des acquisitions, ils sont en revanche moins conscients de l'élimination de certains documents de ces mêmes collections. Ainsi des services comme l'envoi des nouveautés de la BU ou de la liste de ses périodiques sont plébiscités (respectivement à hauteur de 82,7% et 69,1%) et les enseignants-chercheurs ne demandent à l'inverse que faiblement à être consultés pour l'élimination des livres (13,6%, soit un taux très en-deçà de celui obtenu par les autres propositions de la même question⁵²). « Le désherbage me choque ! », ajoute l'une des personnes interrogées en aparté du questionnaire. A la lueur de telles réponses, on peut se demander ce que les 27,2% d'universitaires désireux d'être consultés sur les arrêts d'abonnements aux revues veulent vraiment : empêcher des abandons de périodiques car ils ne conçoivent pas une politique documentaire qui comprendrait des éliminations ? Ou alors certes arrêter des séries de revues, mais tout en conservant les collections déjà acquises ? Ou encore décider d'abandons d'abonnements avec le pilon comme perspective possible un

52 On demandait aux enseignants-chercheurs s'ils souhaitaient être sollicités pour les sélections d'achats de la bibliothèque (46,9% de oui), le choix de livres à éliminer des collections de la bibliothèque (13,6%), le choix des arrêts d'abonnement à des revues (27,2%), le test des nouvelles bases de données pendant un mois avant de décider de leur achat (28,4%) ou le choix d'un système de classement des collections à la bibliothèque (11,1%).

jour ? Le SCD de Lyon 2 devra probablement faire preuve d'une grande pédagogie si, comme le veut Mme Lanot⁵³, il ne se contente pas d'un simple dédoublement des titres sur son réseau, mais développe un véritable plan de désherbage des collections de périodiques.

Le modèle adopté par le SCD de Lyon 2 pour les acquisitions est assez répandu, mais quelques nuances originales sont parfois développées. Ainsi l'Université du Botswana⁵⁴ a opté pour une incitation plus radicale : le budget alloué à chaque domaine est indexé sur le degré de participation des enseignants-chercheurs aux acquisitions, si bien que l'indifférence d'une faculté en la matière finit par léser ses étudiants. Les enseignants de cette université⁵⁵ ont d'ailleurs demandé que la sélection de documents soit évaluée, au même titre que toute autre tâche académique, et que leur soit attribué un temps spécifique pour la faire, sous la forme d'une journée par semestre.

Maurice Garden⁵⁶ aborde le cas extrême de la bibliothèque du Max – Planck – Institut für Geschichte de Göttingen, où chaque chercheur a directement un budget d'acquisitions, qu'il dépense en concertation avec le bibliothécaire. La participation aux acquisitions, ainsi qu'au catalogage, justifie le privilège d'accès dont jouissent les professeurs-chercheurs dans cet établissement.

Je tiens pour finir à signaler le cas particulier des disciplines pédagogiques à Lyon 2 (techniques d'apprentissage dans un domaine donné, méthodes éducatives, ...), dont les enseignants-chercheurs rencontrés pour des entretiens déclarent peu utiliser la BU de Bron. Ces universitaires ont souligné la modestie de la production éditoriale dans leur domaine, qui n'aboutit pas à une pénurie de documents, car les publications actuelles couvrent leurs sujets de recherche de manière satisfaisante, et leur permet de se passer de la Bibliothèque universitaire. Le nombre de revues intéressantes dans ces domaines est en effet suffisamment

53 Responsable du Service des périodiques du SCD.

54 OWUSU-ANSAH Edward K. *The academic library in the enterprise of colleges and universities : toward a new paradigm*. The journal of academic librarianship, 2001, vol. 27, n° 4, pp. 282-294.

55 OWUSU-ANSAH Edward K. *The academic library in the enterprise of colleges and universities : toward a new paradigm*. The journal of academic librarianship, 2001, vol. 27, n° 4, pp. 282-294.

56 GARDEN Maurice. *Les bibliothèques de recherche*. Bulletin des Bibliothèques de France, 1996, vol. 41, n° 2, pp. 20-25.

réduit pour permettre des recherches bibliographiques directement dans les sommaires de ces périodiques, lesquels sont généralement achetés par les bibliothèques de laboratoires ou celles de proximité sur les campus. S'ils doivent compléter leurs recherches par des références trouvées en bibliothèque, ce sera alors vers celle de l'INRP que ces enseignants-chercheurs se retourneront, car ses fonds sont plus riches dans les spécialités visées que les collections du SCD de Lyon 2.

L'amélioration de l'accueil de ces universitaires ne passerait donc pas par une reprise des collections, puisqu'ils se procureraient déjà tout ce dont ils ont besoin ailleurs. Un enseignant de l'ISPEF signale en revanche que ses étudiants subissent les conséquences de l'incendie de 1999, qui a causé la perte des collections anciennes en sciences de l'éducation. Les collections de la future BU de Chevreul dans cette discipline, au vu de ces témoignages, auraient donc avant tout vocation à servir les étudiants.

3. La formation : l'une des premières conditions d'accès aux collections

Un service offert par la BU se distingue par l'appréciation qu'il suscite : la formation des étudiants, qui se détache nettement par son jugement très positif. Une seule personne déclare ne pas comprendre l'utilité des visites de la bibliothèque et aucun des universitaires ayant répondu au questionnaire ne remet en cause l'utilité des TD de formation organisés pour les étudiants. Une personne qui avait répondu qu'elle ignorait que les enseignants pouvaient y assister, a même souligné en marge de ce point du questionnaire qu'elle considérait ces exercices comme utiles pour les étudiants. Si 53,1% des enseignants-chercheurs considèrent que les conseils qu'ils dispensent en cours sont une façon efficace de former les étudiants à la recherche bibliographique, il sont pas moins de 69,1% à penser que les TD de formation proposés aux 1^{ère} année le sont (ce qui en fait la méthode de formation la plus plébiscitée par les enseignants-chercheurs). Les formations proposées aux autres années récoltent 37,0% des suffrages et toutes les autres propositions sont loin derrière. Enfin, comme l'a constaté le SCD, certains enseignants n'hésitent pas à demander au Service de formation des usagers des

séances supplémentaires pour leurs groupes. En matière de formation de leurs étudiants, les enseignants-chercheurs de Lyon 2 ont donc conscience de leur propre rôle, mais aussi largement de celui joué par la BU, lequel n'est plus remis en question.

Une remarque inscrite en marge de l'un des questionnaires doit cependant attirer la vigilance du SCD. Un enseignant a en effet ajouté, à propos des TD : « oui, intéressant important, mais je n'ai pas besoin d'y assister ». Au cas où une telle vision serait partagée par ses collègues, le SCD aurait pour rôle supplémentaire de sensibiliser les enseignants à la très forte stimulation exercée par leur seule présence sur les étudiants lors des TD. Comme l'a en effet mis en avant une enquête menée en 1999 auprès de BU américaines⁵⁷, la seule présence du professeur à une formation à la bibliothèque a une influence positive sur la concentration des étudiants, même quand l'enseignant est simple spectateur.

Une BU peut aussi encourager une autre forme de participation des enseignants, à la préparation et à l'organisation de ces formations cette fois, et s'assurer ainsi que ces dernières seront pertinentes. Terrence F. Mech⁵⁸ décrit par exemple une expérience de formation intégrée au cursus universitaire, dont le contenu est déterminé par les facultés et l'enseignement lui-même assuré par les professeurs, le tout en concertation entre facultés pour sauvegarder une cohérence générale à l'échelle de l'université. Christine Bruce⁵⁹ mentionne les cas australiens de l'université de Ballarat, où les programmes ont été refondus par la BU et l'université ensemble, et de la Deakin University, où chaque étudiant de 3^{ème} cycle a un bibliothécaire comme co-directeur de son mémoire pour le contrôle et la mise à jour des références bibliographiques. La Universidad Autonoma de Ciudad Juarez⁶⁰ a, elle, monté un comité de redéfinition et rédaction de sa politique pédagogique qui comprenait des représentants de la BU et se réunissait à la BU.

57 SMITH Kerry J. *Professor attendance as a factor in perceived library instruction effectiveness : an exploratory study*. Reference services review, 2002, vol. 30, n° 1, pp. 43-48. Sur cette question, on peut également lire: ROTHERA Hazel. *From trainees to backers and agents : a programme of electronic information searching skills training for academic staff in health care*. VINE – Very informal newsletter on library automation, 2001, n° 122, pp. 22-28.

58 MECH Terrence F. *Working with faculty in an outcomes-oriented curriculum : observations from the library*. In : PALMER HALL H., BYRD Caroline Ed. *The librarian in the university : essays on membership in the academic community*. Metuchen (N.J.), London : The scarecrow press, inc., 1990, 199 p.

59 BRUCE Christine. *Faculty-librarian partnerships in Australian higher education : critical dimension*. Reference services review, 2001, vol. 29, n° 2, pp. 106-115.

60 LAU Jesús. *Faculty-librarian collaboration : a Mexican experience*. Reference services review, 2001, vol. 29, n° 2, pp. 95-105.

On retrouve souvent dans la littérature professionnelle des conseils encourageant une coopération bibliothèque-université non seulement par la présence des enseignants lors des formations, mais aussi dès l'élaboration de ces formations et dans la définition de la place à leur accorder dans le cursus :

- faire inscrire la formation dans les cursus, donc développer des partenariats avec l'université et les coordinateurs des programmes (et donc mettre en avant l'importance d'une réflexion globale sur la compétence documentaire dans l'organisation des programmes)
- aider les enseignants à préparer les recherches en bibliothèque qu'ils donnent à faire à leurs étudiants, afin que celles-ci correspondent bien aux fonds de la BU
- construire une réelle politique d'acquisition de la maîtrise documentaire, en commun avec l'université, pour aboutir à une reconnaissance de l'importance de la possession de ces compétences par les facultés (si les enseignants-chercheurs contestent la pertinence d'un service, les étudiants auront tendance à s'en détourner).

Les universitaires de Lyon 2 sont moins demandeurs de formation pour eux-mêmes que pour leurs étudiants, du moins s'il s'agit de formations organisées de la même façon, par groupes à la BU avec un bibliothécaire pour formateur. Les enseignants-chercheurs leur préfèrent nettement les aides à distance et leur garantissant une certaine indépendance : invités à désigner les deux méthodes qu'ils préfèrent pour leur propre formation, 40,7% se déclarent en faveur d'un courrier ou mail récurrent de présentation des différentes bases de données et des abonnements à des documents en ligne et 33,3% pour les guides imprimés ou consultables depuis le site web de la bibliothèque.

Les enseignants-chercheurs sont pourtant rarement formés à l'usage de la documentation électronique, et ceux des SHS sont les moins formés parmi eux⁶¹. Ils ont d'ailleurs d'autant plus de mal à avouer leurs lacunes et à réclamer une formation que : « [t]he academic culture assumes faculty are frequent library users

and makes it difficult for faculty to admit that they are not totally familiar with all of the library's resources. Some faculty feel they must maintain the facade of being allknowing at all times. Faculty seldom feel comfortable admitting they are not familiar with something, especially with students present.⁶² »

Les barrières à la formation des enseignants-chercheurs, telles qu'Hazel Rothera⁶³ les recense, sont le manque de temps (son article préconise d'ailleurs de prévoir des séances de TD plutôt en été, quand les enseignants ont plus de temps), la surabondance d'informations sur les nouveaux services mis à leur disposition, l'environnement (ils sont plus faciles à atteindre quand ils sont dans des lieux familiers comme leur bureau), l'extrême variété des connaissances en la matière suivant les individus, l'impression qu'ils savent ce qui leur suffit en l'ayant appris sur le tas, enfin le fait qu'ils ignorent auprès de qui demander de l'aide. L'auteur rappelle que les enseignants-chercheurs ne sont pas à l'aise à l'idée d'être formés sous les yeux de leurs étudiants ; ne vaudrait-il donc pas mieux leur proposer des salles à part dans la BU ou des formations directement dans leurs bureaux, comme désire justement le faire le SCD de Lyon 2 ?

Pour améliorer la diffusion d'informations sur la documentation électronique disponible, la littérature professionnelle préconise les mesures suivantes :

- l'envoi régulier de mails de présentation des principales bases de données
- des articles dans le bulletin de la BU (diffusé par mail ou sur le site web de l'université)
- des réunions tous les semestres avec les représentants de chaque faculté
- une réunion annuelle avec les acquéreurs des différents domaines de la BU
- des contacts permanents entre le coordinateur du service de formation des usagers et les facultés
- des guides pour les bases de données sur le site web de la BU

61 OKRET-MANVILLE Christine. *Le développement du numérique : un facteur d'intégration des bibliothèques dans les établissements d'enseignement supérieur*. **In** : CHARTRON Ghislaine Dir. Les chercheurs et la documentation numérique : nouveaux services et usages. Paris : Ed. du Cercle de la Librairie, 2002, pp. 135-156.

62 MECH Terrence F. *Working with faculty in an outcomes-oriented curriculum : observations from the library*. **In** : PALMER HALL H., BYRD Caroline Ed. *The librarian in the university : essays on membership in the academic community*. Metuchen (N.J.), London : The scarecrow press, inc., 1990, 199 p.

- des formulaires de demande de recherche documentaire informatisée, de prêt entre bibliothèques et de suggestion d'achat sur le site web de la BU
- des formulaires de demande de visites guidées de la BU sur le site web de celle-ci
- un partenariat avec le service de formation du personnel de l'université
- un partenariat avec le service de communication de l'université, afin de contrôler la permanence de la publicité pour la BU sur le campus
- enfin rencontrer au moins une fois les personnes concernées, personnaliser le courrier (avec le nom de l'enseignant destinataire) et introduire une périodicité dans les informations diffusées (afin de faciliter une fidélisation des usagers)⁶⁴

Notons cependant que les bulletins des BU sont parmi les cibles favorites des restrictions budgétaires. Wade R. Kotter⁶⁵ signale comme solution de rechange d'inclure les articles rédigés par la BU dans les bulletins d'actualités des facultés concernées, s'il en existe. L'avantage de cette mesure est que les enseignants-chercheurs lisent plus volontiers ces lettres d'information que celles des BU.

Les conséquences d'une campagne de formation des enseignants-chercheurs, selon Hazel Rothera⁶⁶, sont avantageuses : ces ateliers de formations sont généralement mieux financés ; ils font augmenter l'utilisation du matériel informatique par les enseignants ; ces derniers donnent par la suite des devoirs à leurs étudiants incluant la recherche bibliographique au moyen des outils électroniques ; enfin tout ceci aboutit à une meilleure appréciation des compétences des bibliothécaires.

63 ROTHERA Hazel. *From trainees to backers and agents : a programme of electronic information searching skills training for academic staff in health care*. VINE – Very informal newsletter on library automation, 2001, n° 122, pp. 22-28.

64 Ces dernières consignes ont été adoptées après une enquête menée à Créteil en 1988 : HEUSSE Marie-Dominique. *Vous avez la communication. Enquête au Centre multidisciplinaire de Créteil*. Bulletin des Bibliothèques de France, 1989, vol. 34, n° 6, pp. 520-525.

65 KOTTER Wade R. *Bridging the Great Divide : improving relations between librarians and classroom faculty*. The journal of academic librarianship, 1999, vol. 25, n° 4, pp. 294-303.

66 ROTHERA Hazel. *From trainees to backers and agents : a programme of electronic information searching skills training for academic staff in health care*. VINE – Very informal newsletter on library automation, 2001, n° 122, pp. 22-28.

La bibliothèque de l'Universidad Autonoma de Ciudad Juarez⁶⁷, au Mexique, fournit un exemple intéressant de formation des usagers car elle est implantée dans un pays au réseau de bibliothèques faible et où, en conséquence, le retard des lecteurs, y compris enseignants-chercheurs, en matière de recherche documentaire est d'autant plus grand. C'est donc tout un programme de cours qui a été développé, dont les détails abordent tous les aspects de la BU, en plus d'une présentation des outils de recherche bibliographique.

A l'inverse, le cas de la Science and Engineering Library⁶⁸, à la State University of New York à Buffalo, est celui d'une bibliothèque implantée dans une université dont les enseignants-chercheurs ont déjà une familiarité avec les outils bibliographiques, mais dont les profils varient énormément. C'est donc la solution de séances de formations individuelles et personnalisées qui a été adoptée, les bibliothécaires se déplaçant par groupes de deux directement dans le bureau de l'enseignant-chercheur demandeur avec un ordinateur portable pour faire des démonstrations à la carte.

Toujours sur la formation des enseignants, Evelyn B. Haynes⁶⁹ mentionne enfin deux exemples de programmes intéressants : le premier consiste à faire faire aux enseignants les devoirs de recherche bibliographique qu'ils donnent à leurs étudiants, afin de voir ce qu'est un bon sujet pour ces derniers ; l'autre concerne le cas d'une personne provocatrice qui propose d'abandonner toute formation des étudiants pour ne plus en dispenser qu'à leurs professeurs, lesquels formeraient ensuite à leur tour leurs étudiants.

67 LAU Jesús. *Faculty-librarian collaboration : a Mexican experience*. Reference services review, 2001, vol. 29, n° 2, pp. 95-105.

68 STIMSON Nancy F., SCHILLER Nancy. *Internet Rx office visits : just what the Dr. ordered*. College and research libraries news, 1996, vol. 57, n° 11, pp. 723-725.

69 HAYNES Evelyn B. *Librarian-faculty partnerships in instruction*. Advances in librarianship, 1996, vol. 20, pp. 191-222.

Partie 4 : Améliorer l'offre de services de la BU

Les services que j'aborderai ici sont plus lourds à développer car ils sont gourmands en personnel. De plus, contrairement au développement des collections, qui touche autant les étudiants que leurs professeurs, les services présentés dans cette partie ne concernent pas une masse de lecteurs, mais une minorité (le groupe global des enseignants-chercheurs en est déjà une en soi, mais certains de ces services s'adressent même parfois à une partie seulement de ce groupe, suivant les disciplines).

Il est cependant toujours intéressant de les proposer car c'est avec eux que se joue la valeur ajoutée la plus forte d'une bibliothèque. Il faut également toujours se rappeler qu'une telle offre ne peut qu'améliorer l'image de la BU auprès d'un public dont l'une des caractéristiques les plus intéressantes est qu'il est le prescripteur principal des étudiants.

1. Développer les services à distance : une offre adaptée à un public qui se déplace peu

Les enseignants-chercheurs sollicitent de préférence les services à distance, ce qui n'est guère surprenant quand on sait avec quelle récurrence il se plaignent des horaires d'ouverture de la BU. Leur souhait d'éviter de se rendre à la bibliothèque est peut-être hélas pour certains lié également à l'accueil qui leur y a été réservé. Ainsi, invités à désigner les services susceptibles de les aider dans l'élaboration et l'organisation de leurs cours, les enseignants de Lyon 2 sont très peu nombreux à vouloir réserver une salle de la bibliothèque : 8,6%, alors qu'aucune des autres propositions faites à cette question n'obtient moins de 20,% des suffrages.

Comme autre source possible de désertion des universitaires, on peut observer que le manque d'argent a parfois fait se replier les bibliothèques universitaires derrière un réflexe de conservation ; celles-ci se sont alors trop

concentrées autour des collections, négligeant les services aux usagers. Or de telles positions sont mal perçues par les lecteurs et la vraie mission première d'une BU est au contraire la mise à disposition, la communication de l'information.

Bruno Van Dooren⁷⁰ dénonce la floraison des bibliothèques spécialisées sur les campus comme précisément la manifestation d'un manquement dans les services au public de la part de la BU centrale : « l'apparition, la pérennisation et la partition de ces bibliothèques de la bibliothèque universitaire s'expliquent chaque fois que celle-ci n'a pas su ou n'a pas pu offrir aux enseignants un service efficace ou en cohérence avec leurs activités de recherche : signalement, achat et mise à disposition rapide des documents, libéralité et rapidité du prêt à domicile, larges horaires d'ouverture, conditions de lecture satisfaisantes. L'adaptation des bibliothèques universitaires aux comportements et aux besoins des chercheurs suppose un dialogue permanent et confiant entre les bibliothécaires et les enseignants. La préservation jalouse des fonds spécialisés, certes inestimables mais néanmoins encombrants, tombera dès l'instant où la bibliothèque universitaire saura prendre en charge ces collections, non pour les confisquer au nom d'une entreprise de rationalisation techniciste, mais pour les organiser et les gérer conformément à l'attente des enseignants. »

Horaires, prêt, conditions de travail : c'est bien la facilité d'utilisation des documents qui est au cœur des services personnalisés à forte valeur ajoutée à apporter aux enseignants-chercheurs. Ceux-ci exigent du bibliothécaire qu'il sorte de ses tâches d'acquisition et d'organisation des collections, qu'il fasse de la BU autre chose qu'un entrepôt du savoir, pour s'orienter vers le service au lecteur. Dans le cas des enseignants-chercheurs, dont l'emploi du temps est moins libre que celui des étudiants, l'accès à distance à l'information et aux services est une condition matérielle d'utilisation des collections encore plus importante. Pour ce faire, la BU a la possibilité de développer son portail web et/ou de multiplier les services à distance, que ceux-ci le soient à partir de ce portail ou par d'autres biais.

C'est la clarté qui doit être le premier objectif d'un portail web de bibliothèque. Les enseignants craignent en effet déjà la perte de temps dans la

recherche due à l'organisation pluridisciplinaire de la BU, ce qui explique en partie pourquoi ils ne l'utilisent que peu. Or le portail du SCD est un premier contact plus incitatif pour les enseignants-chercheurs (ils n'ont pas à "perdre du temps" à la BU pour le consulter) et qui permet à la bibliothèque de se présenter... pour peu que ce portail soit lui-même facile d'accès, c'est à dire d'une grande lisibilité.

Invité lors d'un entretien à décrire une bibliothèque modèle à ses yeux, un enseignant-chercheur a loué la bibliothèque de Québec dont les bâtiments et le site web sont d'une grande clarté, même pour une première visite. C'est un établissement conçu suivant une véritable « logique de l'utilisateur » (cette expression est de l'universitaire rencontré) dont pourrait s'inspirer le SCD de Lyon 2.

Idéalement, le portail doit être conçu comme une passerelle vers la BU et donc proposer un accès à la documentation électronique, des signets (classés par discipline), des options de langue de navigation, une mise en valeur des ressources pédagogiques et de recherche produites par l'université (bibliographies, supports de cours, thèses, etc), une rubrique "actualités de la BU", un accès aux périodiques électroniques par discipline ou mot du titre ou éditeur en plus de l'accès par ordre alphabétique de titres. Il faut également y développer des services interactifs : des liens pour contacter le personnel du SCD, une page de suggestions, une fonction de personnalisation de la lettre d'informations, un système d'alerte, la possibilité de créer un profil d'utilisateur du site (par niveau d'étude par exemple), un service de renseignements en ligne. Enfin le portail doit être unifié par une charte graphique⁷¹.

Sur la documentation électronique, il faut bien garder à l'esprit que le portail du SCD doit en proposer l'accès, et non une simple présentation de ce qui est disponible à la BU. Cette question de l'accès est très importante, comme l'illustre cet exemple, signalé par Judith L. Hart, Vicki Coleman et Hong Yu⁷², de facultés qui préféraient payer un accès à des bases qui étaient déjà présentes à la BU de leur université, mais non accessibles en-dehors de cette BU. Notons qu'une connexion aux bases de données par proxy (reconnaissant des adresses IP) sur tout

70 VAN DOOREN Bruno. *En finir avec la crise des bibliothèques universitaires ?* Esprit, 1993, n 194, pp. 143-158.

71 Toutes ces suggestions ont été trouvées dans l'article résumant le mémoire d'étude de conservateur des bibliothèques à l'ENSSIB de Caroline Bruley : BRULEY Caroline. *Les sites web des bibliothèques universitaires. Evaluation et sites de référence.* Bulletin des Bibliothèques de France, 2003, vol.48, n° 4, pp. 14-23.

72 HART Judith L., COLEMAN Vicki, YU Hong. *Marketing electronic resources and services : surveying faculty use as a first step.* Reference librarian, 1999, n° 67/68, pp. 41-55.

un campus est plus souple pour l'utilisateur qu'un accès par identifiant et mot de passe, mais présente le grand inconvénient de ne pas permettre la connexion depuis chez soi. Les enseignants-chercheurs de Lyon 2 travaillant beaucoup depuis leur domicile, l'accès à la documentation électronique par mot de passe tel que l'a choisi l'Université me paraît donc plus adapté à leurs besoins.

Enfin le portail du SCD doit proposer un accès à son catalogue, lequel doit être enrichi. La dispersion de la documentation entre collections papier signalées sur l'OPAC et collections électroniques proposées depuis un site à part, perd en effet le lecteur. Le catalogue doit contenir des liens vers toutes les collections du SCD et peut également proposer des liens vers les documents en ligne gratuits des sites gouvernementaux intéressant les spécialités des usagers ou des liens vers des librairies en ligne, comme c'est le cas au CERN⁷³. Pourrait-on également y télécharger des sommaires d'ouvrages numérisés par la bibliothèque ou trouvés sur des sites d'éditeurs ? Attention cependant aux limites imposées par le droit d'auteur dans ce cas.

Le CERN, avec son service WEBLIB, dépasse même le cadre du catalogue pour proposer en une interface unique tous les types de documents, la possibilité pour les chercheurs d'enregistrer une requête et de se constituer ainsi une bibliothèque électronique personnalisée, des facilités de versement de textes par leurs auteurs dans cette interface avec conversion dans divers formats informatiques, ainsi qu'un service de scannérisation des imprimés. La double priorité pour les chercheurs du CERN est en effet la facilité d'accès aux données et l'intégration de l'information.

En plus de la documentation en ligne, les nouvelles technologies permettent désormais de mettre en place plus facilement et pour moins cher toutes sortes de services d'aide bibliographique : renseignements par mail, diffusion de sommaires, diffusion des listes des nouveautés de la BU, services de veille documentaire, bibliographies spécialisées, catalogues de périodiques, etc. Les enseignants-chercheurs apprécient ces services à forte valeur ajoutée, à condition cependant

73 CHANEY Eliane, SERVETTAZ Marie-Jeanne, VIGEN Jens. *Une offre de services adaptée aux chercheurs. La bibliothèque du Conseil européen de la recherche nucléaire*. Bulletin des Bibliothèques de France, 2001, vol. 46, n° 2, pp. 66-70.

que l'information fournie soit pour eux exploitable, c'est à dire triée par profils. S'ils font appel à de tels services, c'est en effet pour éviter le travers de la surabondance documentaire actuelle.

Deux services profitent particulièrement des nouvelles technologies : la Recherche Documentaire Informatisée et le Prêt Entre Bibliothèques. Les NTIC, en plus d'améliorer les performances de ces services (apport des bases de données pour la RDI, commandes de PEB par le SUDoc ou des logiciels comme PebNet), apportent un gain de souplesse dans leurs rapports avec leurs usagers. Les bibliothèques peuvent en effet proposer à leurs lecteurs de transmettre leurs demandes par mail (l'adresse étant mise en lien depuis le site web de la bibliothèque) ou, mieux, de remplir directement un formulaire en ligne. De nombreux SCD et autres bibliothèques ont adopté un formulaire de ce type pour leur PEB : Nancy 1, le CERN, Toulouse 3, etc. Le pare-feu de Lyon 2 rend malheureusement cela impossible pour l'instant.

Il faut noter cependant que dans le cas de la RDI la première phase de définition du sujet de recherche, une étape-clé, doit se faire en commun avec le bibliothécaire et le commanditaire, et ne peut donc s'effectuer à distance.

Les enseignants-chercheurs de Lyon 2 se déclarent majoritairement satisfaits par le Service du PEB, toutefois plusieurs points méritent d'être commentés à son propos.

On remarque d'abord qu'il illustre bien la difficulté qu'a Lyon 2 à convaincre ses chercheurs d'utiliser la BIU de Gerland, pourtant bibliothèque de recherche pour plusieurs domaines de leur université : les enseignants-chercheurs ayant répondu au questionnaire sont en effet trois fois moins nombreux à déclarer utiliser le PEB de Gerland (11,1%) que celui de la BU de Bron (35,8%).

Toutes proportions gardées (les pourcentages n'atteignant même pas 20,0%), on relèvera également que les principales sources de mécontentement mentionnées dans le questionnaire quant au PEB sont sa lenteur et son prix. A ce dernier point, on pourrait répondre que le choix de la gratuité des services pour les enseignants (comme c'est souvent développé dans les grandes écoles) peut très bien traduire une volonté de la bibliothèque de renforcer une conscience

d'établissement chez les enseignants-chercheurs : la bibliothèque est un service de la tutelle (université ou grande école) pour laquelle ils travaillent. Un enseignant dénonce avec véhémence les prix du PEB dans la dernière partie du questionnaire. Il est cependant le seul à réclamer directement la gratuité et avant de prendre une telle décision, que seule l'Université Lyon 2 pourrait voter, le SCD devrait se demander si elle n'entraînerait pas une inflation non justifiée des commandes. De plus les dépenses de PEB font partie de celles qu'un laboratoire engage sur son budget de documentation ; l'Université Lumière souhaite-t-elle ôter cette dépense des sommes qu'elle alloue à ses équipes de recherche ?

Lors d'un entretien, un chercheur qui travaille sur le site des Quais a suggéré une amélioration simple du service. Il s'est en effet déclaré gêné par le fait qu'il lui faille se rendre jusqu'à la BU de Bron pour se procurer des formulaires papier de commande ; il transmettait à la place ses commandes par mail, mais à Mme Gayral, directrice du SCD, car il ignorait les coordonnées de la responsable du PEB, Mme Caillet (ce qui souligne au passage les difficultés à faire circuler l'information). Or cet universitaire apprécie les formulaires de PEB car ils sont présentés de telle sorte qu'un usager n'oublie aucune information quand il les remplit. Certes le pare-feu de Lyon 2 empêche le développement d'un formulaire en ligne, cependant ce chercheur a remarqué à juste titre que la rédaction d'un formulaire vierge sous traitement de texte ne prendrait que quelques minutes ; les personnes souhaitant passer une commande n'auraient ensuite qu'à remplir ce formulaire, dont elles auraient conservé une copie sur leur disque dur, et à le renvoyer par mail en fichier attaché. Cette méthode ferait en outre disparaître le problème du déchiffrement des écritures des usagers, ce qui augmenterait le confort de travail de l'équipe du PEB.

On se rend en fait compte que le PEB peut aujourd'hui devenir un service totalement à distance pour les enseignants-chercheurs, même pour l'étape du règlement des commandes puisqu'il est possible d'éditer des factures globales pour eux. Ce regroupement est d'autant plus apprécié quand il s'agit d'un chercheur commandant beaucoup de documents. Ainsi, de la commande (par mail ou à l'aide d'un formulaire en ligne) au paiement par facture en passant par la livraison des

documents par la navette de l'université, il est possible de proposer un service directement sur le bureau de l'enseignant.

Une solution au reproche de lenteur qui est parfois fait au PEB serait de développer le PEB électronique, qui accélère non seulement la livraison du document à la BU, mais en plus son acheminement jusqu'au bureau du commanditaire. Ce service est en tout cas majoritairement demandé par les enseignants-chercheurs de Lyon 2 (64,2% de oui). Un logiciel comme Ariel peut accélérer aujourd'hui la livraison de commandes de PEB à distance en permettant une livraison du document numérisé dans la boîte mail de l'enseignant, et ce tout en respectant le droit d'auteur puisqu' Ariel détruit automatiquement le fichier, dès son impression, pour empêcher les copies successives. Attention cependant : dans le cas où le SCD de Lyon 2 adopterait le logiciel Ariel, une telle offre ne ferait gagner beaucoup de temps que si suffisamment de bibliothèques fournisseuses de documents pour le PEB de Bron sont équipées de ce même logiciel. Avant de se décider éventuellement à investir dans ce logiciel, le SCD de Lyon 2 devrait plutôt contacter BRAIN, qui étudie en ce moment de son côté la faisabilité du PEB électronique à l'échelle de la Région Rhône-Alpes. Peut-être la solution ainsi développée sera-t-elle moins chère et plus facile à mettre en place, grâce aux infrastructures du réseau BRAIN ? Il faut encore attendre les premières études de faisabilité en la matière pour se prononcer.

La Bibliothèque d'HEC⁷⁴ a mis en place un service proche de commandes d'articles, couplé avec celui de diffusion de sommaires électroniques de revues. Chaque enseignant-chercheur peut ainsi sélectionner les articles qui l'intéressent, sans passer par une ressaisie dans un formulaire de PEB, et se le faire livrer par la suite soit par mail (il reçoit en fait alors l'URL de l'article), soit par photocopies. Cette bibliothèque étudie à l'heure actuelle la possibilité de stocker les articles électroniques ainsi fournis sur l'OPAC, dans l'intranet du campus.

A la bibliothèque du Wissenschaftskolleg de Berlin⁷⁵, c'est la rapidité de livraison qui est prioritaire, tout document disponible dans une autre bibliothèque

74 PERNOO-BECACHE Marianne. *L'émergence des études littéraires françaises sur Internet : une dynamique sans retour ?* **In** : CHARTRON Ghislaine Dir. Les chercheurs et la documentation numérique : nouveaux services et usages. Paris : Ed. du Cercle de la Librairie, 2002, pp. 211.228-

75 GARDEN Maurice. *Les bibliothèques de recherche*. Bulletin des Bibliothèques de France, 1996, vol. 41, n° 2, pp. 20-25.

de Berlin devant être livré dans les 24 heures au chercheur qui en a fait la demande. Cet objectif est d'ailleurs effectivement atteint pour 99% des documents concernés. De même, à l'université du Wyoming⁷⁶ en 1985 le service de fourniture de documents s'était engagé à livrer les titres disponibles dans les collections de la BU dans la journée, pour toute commande passée avant 12h. Ce programme ayant rencontré un grand succès, il a nécessité l'embauche d'une personne supplémentaire.

Une bibliothèque qui adopterait un logique complète de service à distance, devrait doubler son PEB d'un service de fourniture des documents présents dans ses collections. Cela s'adapterait au cas de Lyon 2 car les collections du SCD ont été réparties à l'origine en fonction des sites d'enseignement ; or plusieurs Facultés ont réparti leurs cours par cycles sur les deux campus, ce qui aboutit à un éparpillement des fonds concernés. La BU de Santé de l'Université Toulouse 3 a ainsi mis en place un tel service : chaque enseignant passe commande de documents présents dans les fonds de la bibliothèque ou non (ces derniers faisant alors l'objet d'un PEB) et reçoit ensuite les photocopies dans son bureau ; ce service est ainsi le seul interlocuteur pour tous les besoins documentaires des enseignants-chercheurs, ce qui simplifie leurs contacts avec la bibliothèque.

Notons également qu'avant de monter des services à distance comme la DRI ou le PEB, une BU doit se poser la question de la limite de ses missions. Par exemple qui doit effectuer la veille documentaire ? Les chercheurs, pas la bibliothèque, d'autant plus que ceux-ci connaissent mieux leurs sujets de recherche et sont plus à même d'exploiter les bases de données avec pertinence. En l'occurrence, le recours à la RDI n'est qu'un palliatif (quand un universitaire manque de temps ou ne s'est pas encore formé), alors que la formation des usagers enseignants-chercheurs reste la véritable solution à développer.

76 KOTTER Wade R. *Bridging the Great Divide : improving relations between librarians and classroom faculty*. The journal of academic librarianship, 1999, vol. 25, n° 4, pp. 294-303.

2. Soutenir la recherche : l'aide à la diffusion et à la publication

Le rôle de diffusion de la connaissance produite par l'université est déjà assumé pour les productions liées à l'enseignement par de nombreux portails web de SCD ou des sites de facultés qui contiennent une page de cours en ligne. Les services informatiques de certaines universités numérisent déjà les thèses en vue de leur mise à disposition en texte intégral gratuite à partir du catalogue du SCD et du SUDoc⁷⁷. Certaines facultés, comme celles de Lyon 2 à travers les pages web des différents centres de recherche, signalent également les thèses en cours.

J'étudierai ici comment une bibliothèque universitaire peut intervenir dans la diffusion des publications non pas pédagogiques (cours, consignes de lectures pour les étudiants, etc.) mais de recherche. Les thèses de Lyon 2, qui sont à cheval entre ces deux types d'écrits, sont déjà en cours de numérisation pour le SUDoc et le catalogue du SCD et donc ne seront pas traitées à nouveau. Je m'intéresserai aux articles, interventions lors de congrès, livres, rapports, etc. produits par des chercheurs pour un lectorat de niveau recherche.

Le premier service susceptible d'aider les chercheurs s'appêtant à publier ou souhaitant procéder à leur auto-évaluation intervient en amont de la diffusion même : il s'agit de la RDI, dans le cas spécialisé des recherches de facteurs d'impact. Toutes les disciplines universitaires ne sont pas demandeuses à la même hauteur d'un tel service ; les chercheurs en lettres ne tiennent ainsi pas compte de ce facteur pour estimer l'importance d'une publication, alors que l'économie l'utilise beaucoup plus. Dans une université de Lettres et SHS, la RDI ne servira donc pas toutes les facultés pour ce point particulier.

On trouvera des conseils complets et pratiques dans l'article de Wen-Hua Ren⁷⁸ pour le cas du facteur d'impact destiné à une évaluation de carrière ; certains de ces conseils sont également valables pour servir un chercheur demandant un facteur d'impact avant de choisir la revue à laquelle envoyer son article. L'auteur y

⁷⁷ Le SUDoc (Serveur Universitaire de Documentation) est un catalogue national issu de la fusion des catalogues de bibliothèques universitaires principalement, mais aussi de bibliothèques de grandes écoles et de l'ancien réseau CCNPS pour les périodiques (qui réunissait BU, Bibliothèques municipales et Bibliothèque nationale de France).

rappelle toutes les étapes à respecter pour bien définir la recherche à mener pour le commanditaire. Wen-Hua Ren conseille également de conserver une trace de l'intitulé de la recherche, afin que les résultats soient comparables d'une année à l'autre. Si un changement dans les critères de recherche aboutit à une chute du nombre de citations par rapport à l'année précédente, il est alors possible de minorer la déception du commanditaire en retrouvant l'intitulé exact de la recherche antérieure. On évite ainsi que l'usager ne désigne la base ou, pire, le bibliothécaire comme cause de cette baisse de résultats.

Un tel service est certes cher pour la BU qui le monte, la véritable solution économique restant la formation des enseignants-chercheurs. Il fonctionne en effet exclusivement pour un usager unique à la fois et constitue un service à très forte valeur ajoutée. Cependant Wen-Hua Ren souligne que dans l'université qu'il a étudiée, les chercheurs font appel à cette RDI spécialisée alors même que les bases utilisées sont disponibles sur tout le campus car ils manquent de temps et soit ne sont pas formés, soit le sont mais font davantage confiance en les compétences des bibliothécaires qu'en les leurs. C'est ce dernier point qui constitue le grand apport d'un tel service pour une BU. En effet la recherche personnalisée de facteur d'impact, que ce soit en vue d'une nouvelle publication ou d'une évaluation, est avant tout un moment privilégié d'échanges où le bibliothécaire s'intéresse au sujet de recherche de son commanditaire (dans la phase de rédaction de l'intitulé de la RDI) et a en outre l'occasion de démontrer ses compétences professionnelles. Ce service représente donc un gain d'image pour le SCD.

Une fois que le chercheur souhaitant publier a trouvé la revue ou l'éditeur à laquelle/auquel il souhaite soumettre son texte, la bibliothèque universitaire est susceptible d'intervenir dans deux cas de figure : elle peut fournir les consignes aux auteurs des revues (ce qui relève du PEB, à moins que la bibliothèque ne forme les chercheurs à les trouver en ligne) et elle peut aider l'enseignant-chercheur à protéger ses droits d'auteur. En effet « [d]ans le contexte de la recherche, les bibliothèques doivent aussi oeuvrer pour encourager les chercheurs à

78 REN Wen-Hua. *Attending to the relational aspects of the faculty citation search*. The journal of academic librarianship, 2000, vol. 26, n° 2, pp. 119-123.

ne pas céder la totalité de leurs droits aux éditeurs, gardant ainsi le contrôle d'une circulation de leurs écrits, il s'agit notamment de faire évoluer les contrats de cession en place⁷⁹. » A l'échelle de la seule BU, cette mission peut prendre la forme de conseils, de rappels de leurs droits aux chercheurs-auteurs⁸⁰ ; seule une coalition nationale des SCD semble en mesure de faire évoluer les contrats.

Une fois le document publié chez un éditeur commercial, Beau David Case⁸¹ rappelle que la BU doit l'acheter afin d'en assurer la diffusion soit à ses propres lecteurs, soit par le biais du PEB. Ainsi la bibliothèque soutient la notoriété, et donc la carrière, de ses chercheurs.

Déçue par l'édition commerciale et notamment l'inflation récente des coûts d'abonnements aux périodiques, une partie de la communauté scientifique s'oriente aujourd'hui vers l'auto-publication en ligne avec l'aide des bibliothèques ou vers de nouveaux rapports avec les éditeurs. Les débats et initiatives commencent à peine en sciences humaines et sociales⁸². Quel apport cette nouvelle forme de diffusion peut-elle constituer ?

A l'heure actuelle les projets Open Access et Open Archives apparaissent comme une alternative entre l'édition traditionnelle et l'auto-publication directe en ligne. La Scholarly Publishing and Academic Resources Coalition (SPARC) qui les développe, permet aux auteurs de soumettre comme auparavant leurs écrits aux éditeurs reconnus ; cependant les organismes de tutelle des chercheurs concernés ne paient plus après coup un abonnement à la revue électronique pour avoir le droit de consulter les textes qu'ils ont produits, mais paient désormais en amont de la publication. Ils ne paient en effet plus pour consulter les textes, mais bel et bien pour le service de validation scientifique apporté par l'éditeur ; par la suite,

79 CHARTRON Ghislaine. *Le positionnement des intermédiaires de la chaîne éditoriale*. In : CHARTRON Ghislaine Dir. Les chercheurs et la documentation numérique : nouveaux services et usages. Paris : Ed. du Cercle de la Librairie, 2002, pp. 97-110.

80 On pourra également consulter le mémoire suivant : BAUDRIER Liliane, GILLES Benjamin, PONCIN Olivier. *L'étudiant, l'enseignant et le chercheur face au droit d'auteur*. Diplôme de conservateur de bibliothèque, mémoire de recherche. Villeurbanne : ENSSIB, 2003, 80 p.

81 CASE Beau David. *The acquisition of faculty member publications at their university libraries*. Library resources and technical services, 2000, vol. 44, n° 2, pp. 84-91.

82 On pourra consulter à ce propos les actes du colloque : PROGRAMME NUMÉRISATION POUR L'ENSEIGNEMENT ET LA RECHERCHE. *L'Open source dans les sciences humaines. Modèles ouverts de recherche et de publication sur Internet, 21 et 22 janvier 2002, Ecole Normale Supérieure de Paris*. Disponible sur : <http://www1.msh-paris.fr:8099/html/activduprog/ZeEtudes/Etudes_Sommaire.asp?id=251> (consulté le 31.12.2003).

l'article ainsi soumis est consultable en ligne gratuitement pour les organismes membres de SPARC.

Ce nouveau mode de publication électronique s'est développé dans les matières scientifiques et commence malheureusement à peine pour l'instant en Sciences Humaines et Sociales. Une antenne de SPARC s'est développée pour l'Europe et comprend, en France, le SCD de Toulouse 3 (une université scientifique) et l'INSERM.

Marin Dacos a étudié la question de la diffusion en ligne dans le cas précis de l'histoire⁸³. Il remarque d'abord qu'en marge de l'édition traditionnelle, les forums de discussion constituent déjà un bon compromis entre le livre et le colloque. Il se range de plus de l'avis de Robert Darnton⁸⁴, qui estime qu'à l'avenir le support papier ne se concentrera plus que sur la partie la "grand public" de la recherche, et en laissera les aspects les plus techniques à la publication numérique (ce dernier point n'excluant d'ailleurs pas nécessairement les éditeurs traditionnels de la diffusion de la recherche, puisqu'ils pourraient très bien être responsables de la parution du même livre, mais en deux versions sur deux supports différents suivant le degré de spécialisation du public visé).

Une bibliothèque désireuse d'aider des chercheurs à diffuser leurs textes par un biais électronique se heurterait cependant à plusieurs objections :

- l'aspect technique de cette documentation. Ce problème peut être aisément réglé par des formations, la technicité exigée étant mineure⁸⁵. Comme le rappelle Christian Allègre, les enseignants ne doivent pas laisser à d'autres le choix des formats de numérisation des textes⁸⁶.

83 DACOS Marin. *Le numérique au secours du papier. L'avenir de l'information scientifique des historiens à l'heure des réseaux*. Cahiers d'histoire [en ligne]. 1999, vol. 1. Disponible sur : <<http://ch.revues.org/document.html?id=48>> (consulté le 17.07.2003).

84 DARNTON Robert. *The new age of the book*. New York review of books, 18 mars 1999. Disponible sur : <<http://www.nybooks.com/articles/546>> (consulté le 17.07.2003).

85 Sur ce sujet, voir aussi la proposition de mise en place d'une infrastructure d'édition électronique à l'ENSSIB, avec reformatage des documents, normalisation, archivage, mise en ligne, etc. dans : CARON Valérie, CLUET Elsa, HIRON Cloé, et al. *Quels nouveaux services pour la bibliothèque de l'ENSSIB ?* Diplôme de conservateur de bibliothèque, rapport de projet [en ligne]. Villeurbanne : ENSSIB, 2001, 79p. Disponible sur : <<http://www.ENSSIB.fr/bibliotheque/documents/dcb/M-2001-PRO-03-web.pdf>> (consulté le 13.10.2003).

86 ALLEGRE Christian. *Textes, corpus littéraires et nouveaux médias électroniques : quelques notes pour une histoire élargie de la littérature*. Etudes françaises, 2000, vol. 36, n° 2, pp. 59-85. Cité dans : CHARTRON Ghislaine Dir. *Les chercheurs et la documentation numérique : nouveaux services et usages*. Paris : Ed. du Cercle de la Librairie, 2002, p. 221.

- le rapport sensuel au papier. On touche là plus à la psychologie du lecteur qu'à une réelle objection matérielle, ce qui rend ce problème d'autant plus difficile à régler.
- le fait que l'esprit soit formé encore aujourd'hui par et pour la feuille de papier. Une autre difficulté s'ajoute d'ailleurs à celle-ci : le manque de confort de la lecture sur écran. On remarque ainsi que la majorité des internautes imprime tout texte supérieur à deux pages⁸⁷.

Le principal obstacle à la publication électronique reste donc les réticences psychologiques de la communauté scientifique, auxquelles s'ajoute la peur d'être pillé si on diffuse en ligne. Or ce pillage est déjà possible pour une édition papier ; l'édition électronique ne multiplie en fait les risques de plagiat que parce qu'elle multiplie les lecteurs potentiels.

Un autre rôle possible pour une BU d'après l'article de Marin Dacos, qui semble plus simple à mettre en place, serait d'aider les chercheurs à trouver un forum de discussion dans leur spécialité. Les bibliothécaires pourraient pour cela aller consulter les listes recensées par le Comité réseau des Universités⁸⁸, puis montrer comment s'inscrire à un forum, comment créer éventuellement sa propre liste de discussion et enfin rappeler les principes de la netiquette⁸⁹.

Monter ainsi des services d'aide à la publication peut relever d'un SCD car la connaissance des éditeurs, du droit de la propriété intellectuelle, etc. font partie des compétences du personnel d'une BU. En aparté de la question sur l'aide à la publication dans l'enquête, un enseignant-chercheur note cependant : « effectivement on peut se demander si c'est aux bibliothécaires de faire ça. Ce serait sans doute à d'autres services de l'Université (Recherche par ex.) de la proposer. » La décision d'attribuer la responsabilité de la mise en valeur et la diffusion des connaissances à tel ou tel service (Recherche, SCD ou autre) relève de toute façon d'une véritable politique d'établissement à l'échelle de l'Université.

⁸⁷D'après une enquête publiée par *Le Monde des livres* le 26 mars 1999 et reprise dans l'article : DACOS Marin. *Le numérique au secours du papier. L'avenir de l'information scientifique des historiens à l'heure des réseaux*. Cahiers d'histoire [en ligne]. 1999, vol. 1. Disponible sur : <<http://ch.revues.org/document.html?id=48>> (consulté le 17.07.2003).

⁸⁸<<http://www.cru.fr/messagerie>> (consulté le 02.01.2004).

⁸⁹Disponibles entre autres sur : <<http://www.fau.edu/netiquette/>> (consulté le 18.12.2003).

3. De la mauvaise circulation de l'information comme principal obstacle au succès des services proposés

C'est la documentation électronique qui révèle le plus un manque de communication entre les enseignants-chercheurs de Lyon 2 et leur SCD, car l'absence de visibilité de ces sources fait que leur faible mise en valeur a des conséquences encore plus lourdes sur leur consultation.

51,9% des personnes ayant répondu au questionnaire déclarent manquer d'information sur ce qui est disponible en ligne ou réservé à une consultation depuis la bibliothèque (un taux qui passe à 57,7% chez ceux qui ne viennent jamais à la BU de Bron). 14,8% avouent de même ignorer comment configurer leur ordinateur pour se connecter depuis leur bureau ou depuis chez eux (ceux qui ne viennent jamais à la BU de Bron et qui ont répondu au questionnaire semblent avoir davantage développé cette connaissance, puisqu'ils ne sont que 11,5% à avouer la même lacune). A côté de ces besoins exprimés, comment interpréter les réponses de ceux (13,6% ; 15,4% chez ceux qui ne viennent jamais à la BU) qui disent que les documents qu'ils désirent consulter ne sont accessibles que depuis la bibliothèque ? Parlent-ils réellement de quelques documents concernés ou ont-ils eu des problèmes de configuration de connexion et ont-ils alors cru, à tort, ne pas avoir accès aux documents ? Combien sont-ils comme cet universitaire qui se plaint, dans la question finale d'expression libre, de devoir prendre rendez-vous pour consulter une base de donnée, un fonctionnement qui précisément n'existe plus à la BU maintenant que tout est au moins accessible depuis les postes des salles de lecture, sans inscription ni rendez-vous, quand ce n'est pas directement en ligne ?

Dans l'autre sens, le SCD est-il toujours au courant des difficultés (réelles) de connexion de certains sites de l'Université ? Ainsi le petit campus d'Ecully n'arrive pas à se connecter à la documentation électronique, il semble non pas par erreur dans la méthode de configuration des connexions, mais bel et bien pour des raisons techniques. Certes ce genre de problèmes ne peut être résolu par le SCD mais relève plutôt du Service informatique de Lyon 2, mais pourquoi les

enseignants-chercheurs concernés ont-ils attendu de rencontrer une stagiaire de l'ENSSIB⁹⁰ pour en informer le SCD ? Savaient-ils seulement qui contacter ?

D'autres services sont méconnus des enseignants-chercheurs. Ainsi plus de la moitié des personnes ayant répondu au questionnaire, alors même qu'elles ont des charges d'enseignement⁹¹, avouent soit ignorer l'existence des visites spontanées de la BU, soit ignorer que les enseignants peuvent s'y joindre. Cette proportion augmente encore quand il s'agit des TD de formation pour les étudiants de 1^{ère} année : 27,2% des enseignants-chercheurs ignoraient l'existence des TD, 37,0% ne savaient pas qu'ils pouvaient y assister (alors que leur présence, on l'a vu, est bénéfique aux étudiants⁹²).

De même les universitaires de Lyon 2 souhaitent être consultés pour les acquisitions du SCD, mais 29,6% avouent ignorer l'existence des Commissions Scientifiques Consultatives. Le manque d'information concernant les différentes instances de collaboration SCD-Université frappe d'ailleurs encore plus le Conseil de la Documentation, inconnu pour 34,6% des personnes interrogées. Or c'est au cours de ces Commissions et de ce Conseil que sont rappelées les grandes orientations documentaires de Lyon 2 et le développement des services proposés par le SCD. On est loin de l'exemple positif de cet enseignant-chercheur en anglais qui, à travers son témoignage sur la Bibliothèque des Langues des Quais et le legs Hale-White, révèle qu'il a parfaitement conscience de la répartition des rôles entre les différentes bibliothèques de son université (celles du SCD et celle de son laboratoire, en l'occurrence), et entre ces bibliothèques et la BIU de Gerland. Comment ceux parmi ses collègues qui ignorent qu'il y a un Conseil de la Documentation peuvent-ils connaître le détail de la carte documentaire lyonnaise, qui est précisément débattue lors des sessions de ce Conseil étant donné que la répartition des budgets d'acquisition du SCD en dépend en grande partie ?

90 Laurence Bourget, de la promotion DCB 12, qui a travaillé pour son mémoire d'étude sur les pôles thématiques au SCD de Lyon 2.

91 La proportion de ceux qui n'exercent que dans la recherche est en effet minime : 8,6%, soit 7 personnes sur les 81 qui ont répondu.

92 Voir à ce sujet la sous-partie 5 de la partie 2 du présent mémoire.

Ce qui semble en définitive le plus jouer contre le SCD, c'est la faiblesse des liens tissés avec une partie de la population des enseignants-chercheurs de Lyon 2. Cette frange-là ignore encore jusqu'à l'existence de certains services ou de réunions permettant les échanges entre eux et la bibliothèque universitaire. Avant même de développer de nouveaux services (la BU de Bron et les bibliothèques intégrées en ont d'ailleurs déjà développé ou en ont préparé un grand nombre et qui sont majoritairement appréciés de ceux qui les utilisent), le SCD devra donc intensifier la publicité qu'il fait autour de ses offres et surtout la systématiser, attribuer cette tâche à une personne précise qui devra l'assurer sur la durée. Ce qui manque le plus, ce n'est pas tel ou tel service (sauf dans le cas des horaires d'ouverture), mais la mise en valeur de ceux qui existent déjà.

On observe en conclusion que les enseignants-chercheurs sont friands de services à forte valeur ajoutée et apprécient le fait d'avoir davantage de droits que les lecteurs étudiants, voire d'être triés à l'entrée de la bibliothèque comme c'est le cas dans les bibliothèques de recherche. Leur accorder de tels privilèges apporte beaucoup à l'image d'une bibliothèque : c'est en effet par l'instauration de ces droits supplémentaires qu'une BU favorise son appropriation par les enseignants-chercheurs. Plus encore que les étudiants, ce public pousse les BU à aller vers eux pour leur proposer des services personnalisés, à sortir, en somme, d'une logique centrée autour de la bibliothèque pour passer à une offre de services dont le cœur est l'utilisateur. On retrouve ce besoin de services jusque dans leur approche des collections : ils apprécient en effet autant la richesse éventuelle d'un fonds que les possibilités matérielles de son exploitation, comme le nombre d'appareils de reprographie, le coût de ces appareils, la souplesse des modes de paiement, etc.

Ce public se caractérise également par son très grand besoin d'information et il ne faut pas oublier de diffuser autant que possible cette information par profils, une information générale s'exposant à l'indifférence. Il peut d'ailleurs être judicieux, pour une bibliothèque, de ne concentrer ses efforts de communication que sur un ou deux services vedettes dont la notoriété fera connaître le reste de la BU en cascade. Des missions de communication pourraient être attribuées aux bibliothécaires-liaison de chaque faculté en ce sens.

Il faut enfin maintenir son action dans certaines limites quand on aborde le travail des enseignants-chercheurs. La bibliothèque est là pour guider et fournir des documents. La préparation et l'organisation des cours mêmes, ainsi que la recherche, sont en revanche considérées par les enseignants-chercheurs comme des affaires personnelles et le bibliothécaire, même s'il a de l'expérience dans l'une de ces matières, ne peut et ne doit pas se substituer à un universitaire. Un modèle comme celui de l'université de West of England⁹³, où les bibliothécaires participent à des études, voire au recrutement du personnel enseignant, ne doivent donc être considérés qu'avec prudence.

93 Voir : PARRY Julie. *Bibliothécaires et universitaires : la situation au Royaume-Uni*. Bulletin des Bibliothèques de France, 2000, vol. 45, n° 1, pp. 82-86.

Conclusion

Au vu de ce que les différentes bibliothèques du réseau du SCD de Lyon 2 ont déjà réalisé, ce mémoire ne propose finalement que peu de réelles nouveautés. Le SCD propose en effet de multiples services et partenariats à l'attention des enseignants-chercheurs et pourrait se contenter dans un premier temps de les améliorer en tenant compte des avis exprimés à leur propos lors de l'enquête. Certes les exemples supplémentaires mis en place par d'autres bibliothèques universitaires françaises et étrangères sont autant de sources d'inspirations nouvelles. Certes également la demande formulée par les enseignants-chercheurs de Lyon 2 se concentre en premier lieu sur la question des horaires d'ouverture et il y a là, si l'Université Lumière choisit d'investir dans des travaux pour organiser un système d'accès par badge, une offre potentielle de service véritablement nouvelle.

Cependant les deux lacunes principales du SCD sont plutôt son manque de cohérence à l'échelle du réseau (indispensable à la clarté de l'offre) et une trop faible mise en valeur de ses services. Finalement, en dehors peut-être des horaires d'ouverture, le SCD de Lyon 2 ne doit pas investir beaucoup en nouveautés mais il doit en revanche faire un très gros effort de publicité pour ce qui existe déjà et qui est sous-exploité par manque de notoriété, quitte à ne sélectionner que quelques-uns de ces services (voire à en abandonner d'autres ?) et à ne concentrer l'effort de mise en valeur que sur eux. Un tel choix éviterait à la ligne de communication du SCD de s'éparpiller et permettrait d'assurer un réel suivi de cette communication.

Même l'évaluation des services en direction des enseignants-chercheurs est moins importante que cette priorité-là car, on l'a vu à l'issue de la double enquête menée, ce public se déclare majoritairement satisfait des services qu'il utilise ... quand il sait que ces services existent et qu'il les utilise effectivement.

Le véritable impératif pour une amélioration de l'accueil des enseignants-chercheurs de Lyon 2 est donc en réalité la mise en valeur de l'existant, avant même toute création d'offre supplémentaire de services.

S'il doit trancher entre les différentes offres de services possibles, le SCD de Lyon 2 devra tenir compte autant de l'efficacité réelle d'un service que de l'impact psychologique qui en est attendu. Ainsi tel programme donne-t-il plus de résultats que d'autres du même coût ? Les usagers satisfaits d'un service ne sont-ils pas contents simplement parce qu'ils ignorent qu'on pourrait l'améliorer facilement et sans grand frais ? Il est d'autant plus important de se poser la question du rapport impact(réel, pas uniquement psychologique)-coût que certains des services à proposer aux enseignants-chercheurs sont plus gourmands en personnel que les autres et prennent donc plus de temps de travail sur ces derniers.

Le SCD de Lyon 2 devra également garder à l'esprit que certains programmes pour les enseignants-chercheurs (envoi des listes des nouveautés, fourniture de documents) peuvent devenir chers à la longue, d'autant plus s'ils ont du succès.

C'est pourquoi la volonté d'une plus grande cohérence de l'offre de services de la part du SCD est doublement intéressante pour la politique de services aux usagers de ce dernier : cette recherche de cohérence peut effectivement améliorer les rapports des bibliothèques du réseau avec les enseignants-chercheurs, moins déroutés par l'éclatement des offres ; on peut également s'y référer pour justifier un abandon éventuel de services trop coûteux, au profit d'autres plus porteurs.

Bibliographie

MÉTHODES D'ENQUÊTE

GHIGLIONE Rodolphe, MATALON Benjamin. *Les enquêtes sociologiques : théories et pratique*. 4^e éd. Paris : Armand Colin, 1995, 301 p.
ISBN 2-200-21635-1

MEYNAUD Hélène Y., DUCLOS Denis. *Les sondages d'opinion*. 3^e éd. Paris : Editions La Découverte, 1996, 123 p. (Repères)
ISBN 2-7071-1567-3

SINGLY François de. *L'enquête et ses méthodes : le questionnaire*. Paris : Nathan, 2001, 126 p. (Collection 128)
ISBN 2-09-190567-4

L'UNIVERSITÉ, SES MISSIONS ET LES BIBLIOTHÈQUES UNIVERSITAIRES

CALENGE, Bertrand. *Recherche et documentation*. Bulletin des Bibliothèques de France, 1999, vol. 44, n° 6, pp. 92-94.
ISSN 0006-2006

CARBONE Pierre. *Le renouveau des bibliothèques universitaires*. Bulletin d'informations de l'Association des Bibliothécaires Français, 1999, n° 182, pp. 7-10.
ISSN 0004-5365

CAVALIER François. *Universités et bibliothèques*. Bulletin des Bibliothèques de France, 2003, vol. 48, n° 1, pp. 113-114.
ISSN 0006-2006

COHEN Elie. *Les universités françaises. Urgences et missions*. Bulletin des Bibliothèques de France, 1996, vol. 41, n° 2, pp. 8-11.
ISSN 0006-2006

DAVITT MAUGHAN Patricia. *Library resources and services : a cross-disciplinary survey of faculty and graduate student use and satisfaction*. The journal of academic librarianship, 1999, vol. 25, n° 5, pp. 354-366.
ISSN 0099-1333

FELDMAN Devin, SCIAMMARELLA Susan. *Both sides of the looking glass : librarians and teaching faculty perceptions of librarianship at six community colleges*. College and research libraries, 2000, vol. 61, n° 6, pp. 491-498.
ISSN 0010-0870

HEUSSE Marie-Dominique. *Vous avez la communication. Enquête au Centre multidisciplinaire de Créteil*. Bulletin des Bibliothèques de France, 1989, vol. 34, n° 6, pp. 520-525.
ISSN 0006-2006

JOLLY Claude. *Les universités françaises et leur documentation. Une politique et son évaluation*. Bibliothèques, 2002, n° 1, pp. 79-83.
ISSN 1632-9201

OWUSU-ANSAH Edward K. *The academic library in the enterprise of colleges and universities : toward a new paradigm*. The journal of academic librarianship, 2001, vol. 27, n° 4, pp. 282-294.
ISSN 0099-1333

PALMER HALL H., BYRD Caroline Ed. *The librarian in the university : essays on membership in the academic community*. Metuchen (N.J.), London : The scarecrow press, inc., 1990, 199 p.
ISBN 0-8108-2399-3

PARRY Julie. *Bibliothécaires et universitaires : la situation au Royaume-Uni*. Bulletin des Bibliothèques de France, 2000, vol. 45, n° 1, pp. 82-86.
ISSN 0006-2006

RENOULT Daniel. *Les bibliothèques dans l'université*. Paris : Ed. du Cercle de la Librairie, 1994, 358 p – XVI p. de cartes en coul.
ISBN 2-7654-0548-4

STAHL Aletha D. *What I want in a librarian : one new faculty member's perspective*. Reference and user services quarterly, 1997, vol. 37, n° 2, p. 135.
ISSN 1094-9054

VAN DOOREN Bruno. *En finir avec la crise des bibliothèques universitaires ?* Esprit, 1993, n 194, pp. 143-158.
ISSN 0014-0759

LES ENSEIGNANTS-CHERCHEURS, LA DOCUMENTATION ET LA BIBLIOTHÈQUE UNIVERSITAIRE

BAUDRIER Liliane, GILLES Benjamin, PONCIN Olivier. *L'étudiant, l'enseignant et le chercheur face au droit d'auteur*. Diplôme de conservateur de bibliothèque, mémoire de recherche. Villeurbanne : ENSSIB, 2003, 80 p.

CARLUT Noëlle. *Une B.U. pour quoi faire ? Les enseignants-chercheurs de l'Université des Antilles-Guyane et la Bibliothèque Universitaire*. DESS Direction de projets culturels. Villeurbanne : ENSSIB ; Grenoble : Université des Sciences Sociales Grenoble II – Institut d'Etudes Politiques, 1991, 142 p.

CHARTRON Ghislaine Dir. *Les chercheurs et la documentation numérique : nouveaux services et usages*. Paris : Ed. du Cercle de la Librairie, 2002, 268 p. (Bibliothèques)
ISBN 2-7654-0840-8

DACOS Marin. *Le numérique au secours du papier. L'avenir de l'information scientifique des historiens à l'heure des réseaux*. Cahiers d'histoire [en ligne]. 1999, vol. 1. Disponible sur : <<http://ch.revues.org/document.html?id=48>> (consulté le 17.07.2003).

DARNTON Robert. *The new age of the book*. New York review of books, 18 mars 1999. Disponible sur : <<http://www.nybooks.com/articles/546>> (consulté le 17.07.2003).
ISSN 0028-7504

FRAISSE Emmanuel, RENOULT Daniel. *Les enseignants du supérieur et leurs bibliothèques universitaires : à propos d'un sondage récent*. Bulletin des Bibliothèques de France, 1994, vol. 39, n° 4, pp. 18-25.
ISSN 0006-2006

HART Judith L., COLEMAN Vicki, YU Hong. *Marketing electronic resources and services : surveying faculty use as a first step*. Reference librarian, 1999, n° 67/68, pp. 41-55.
ISSN 0276-3877

PADIOU Hubert. *Le chercheur dans la bibliothèque*. Bulletin d'informations de l'Association des Bibliothécaires Français, 1995, n° 167, pp. 32-35.
ISSN 0004-5365

PINEDE Nathalie, VIEIRA Lise. *Les enseignants-chercheurs et l'information électronique. L'exemple des universités de Bordeaux*. Bulletin des Bibliothèques de France, 1997, vol. 42, n° 6, pp. 62-65.
ISSN 0006-2006

POLITY Yolla. *Le comportement des chercheurs dans leur activité (y compris face à la documentation)*. In Actes de la journée d'études du 17 septembre 1999 de l'ADBU, à Dunkerque. [Paris] : ADBU, 1999. Disponible sur : <http://www-sv.cict.fr/adbu/actes_et_je/je99/Polity.html> (consulté le 25.09.2003).

PROGRAMME NUMÉRISATION POUR L'ENSEIGNEMENT ET LA RECHERCHE. *L'Open source dans les sciences humaines. Modèles ouverts de recherche et de publication sur Internet, 21 et 22 janvier 2002, Ecole Normale Supérieure de Paris*. Disponible sur : <http://www1.msh-paris.fr:8099/html/activduprog/ZeEtudes/Etudes_Sommaire.asp?id=251> (consulté le 31.12.2003).

WILKIN L., TAVERNIER M. *Les budgets temps des professeurs d'université : une enquête exploratoire*. In Actes du 1^{er} congrès des chercheurs en éducation, 24-25 mai 2000, Bruxelles [en ligne]. [Bruxelles] : Ministère de la Communauté française, 2000. Disponible sur : <<http://www.agers.cfwb.be/pedag/cce/actes2000/110.pdf>> (consulté le 30.09.2003).

OFFRES DE SERVICES OU PARTENARIATS : EXPÉRIENCES FRANÇAISES ET ÉTRANGÈRES

ANNEZER Jean-Claude, GABENISCH Jean-Luc. *L'implication des personnels dans la conception d'une bibliothèque universitaire. La future bibliothèque centrale de l'université Toulouse 2 – Le Mirail*. Bulletin des Bibliothèques de France, 2000, vol. 45, n° 3, pp. 66-69.
ISSN 0006-2006

BARAGGIOLI Jean-Louis. *Bibliothèque de recherche : les outils adaptés, les outils adoptés*. Diplôme de conservateur, mémoire d'étude. [Villeurbanne] : ENSSIB, 1993-1994, 68 p.

BRUCE Christine. *Faculty-librarian partnerships in Australian higher education : critical dimension*. Reference services review, 2001, vol. 29, n° 2, pp. 106-115.
ISSN 0090-7324

BRULEY Caroline. *Les sites web des bibliothèques universitaires. Evaluation et sites de référence*. Bulletin des Bibliothèques de France, 2003, vol.48, n° 4, pp. 14-23.
ISSN 0006-2006

CARON Valérie, CLUET Elsa, HIRON Cloé, et al. *Quels nouveaux services pour la bibliothèque de l'ENSSIB ?* Diplôme de conservateur de bibliothèque, rapport de projet [en ligne]. Villeurbanne : ENSSIB, 2001, 79p. Disponible sur : <<http://www.ENSSIB.fr/bibliotheque/documents/dcb/M-2001-PRO-03-web.pdf>> (consulté le 13.10.2003).

CASE Beau David. *The acquisition of faculty member publications at their university libraries*. Library resources and technical services, 2000, vol. 44, n° 2, pp. 84-91.
ISSN 0024-2527

CAZAUX Christelle, JAEGER Caroline, TEDALDI-DA LAGE Cécile, et al. *Pratiques documentaires et perspectives de développement d'une bibliothèque universitaire. Bibliothèque droit-gestion de l'Université Jean Moulin (Lyon 3)*. Journal de la recherche. Diplôme de conservateur de bibliothèque, rapport de projet. Villeurbanne : ENSSIB, 1997, 40 p.

CHANEY Eliane, SERVETTAZ Marie-Jeanne, VIGEN Jens. *Une offre de services adaptée aux chercheurs. La bibliothèque du Conseil européen de la recherche nucléaire*. Bulletin des Bibliothèques de France, 2001, vol. 46, n° 2, pp. 66-70.
ISSN 0006-2006

DUCAS Ada M., MICHAUD-OYSTRYK Nicole. *Toward a new enterprise : capitalizing on the faculty/librarian partnership*. College and research libraries, 2003, vol. 64, n° 1, pp. 55-74.
ISSN 0010-0870

ETIENNE Michel. *Un espace pour la recherche. La bibliothèque médicale de Paris XII*. Bulletin des Bibliothèques de France, 1996, vol. 41, n° 5, pp. 86-87.
ISSN 0006-2006

GARDEN Maurice. *Les bibliothèques de recherche*. Bulletin des Bibliothèques de France, 1996, vol. 41, n° 2, pp. 20-25.
ISSN 0006-2006

HAYNES Evelyn B. *Librarian-faculty partnerships in instruction*. Advances in librarianship, 1996, vol. 20, pp. 191-222.
ISSN 0065-2830

HEID Madeleine. *Bibliothèques et services documentaires des grandes écoles*. Bulletin des Bibliothèques de France, 1994, vol. 39, n° 1, pp. 8-17.
ISSN 0006-2006

HEUSSE Marie-Dominique, SAINT-GIRONS Bernard. *Partenariat dans l'Université de Toulouse I. Vers un nouveau modèle d'organisation documentaire*. Bulletin des Bibliothèques de France, 1999, vol. 44, n° 4, pp. 27-30.
ISSN 0006-2006

KOTTER Wade R. *Bridging the Great Divide : improving relations between librarians and classroom faculty*. The journal of academic librarianship, 1999, vol. 25, n° 4, pp. 294-303.
ISSN 0099-1333

KUO Hui-Min. *Surveying faculty book selection in a comprehensive university library*. Collection building, 2000, vol. 19, n° 1, pp. 27-35.
ISSN 0160-4953

LAU Jesús. *Faculty-librarian collaboration : a Mexican experience*. Reference services review, 2001, vol. 29, n° 2, pp. 95-105.
ISSN 0090-7324

MUSARD Camille. *La consolidation de la documentation de recherche au sein d'un SCD d'Université de Lettres et Sciences Humaines : le cas de l'Université de Toulouse 2 – Le Mirail*. Diplôme de conservateur de bibliothèque, Mémoire d'étude [en ligne]. Villeurbanne : ENSSIB, 2002, 99 p. Disponible sur : <<http://www.ENSSIB.fr/bibliotheque/documents/dcb/musard.pdf>> (consulté le 01.10.2003).

NORAZ Isabelle. *Un espace documentaire de recherche. Requalification du 15, Quai Claude Bernard*. Diplôme d'architecture, Travail Personnel de Fin d'Etudes. Lyon : Ecole d'Architecture de Lyon, 1999, 114 p.

QOBOSE Edwin N. *Participation by teaching staff in book selection at the University of Botswana Library : the case of the Faculty of Education*. Education libraries journal, 1996, vol. 39, n° 2, pp. 15-21.
ISSN 0957-9575

REN Wen-Hua. *Attending to the relational aspects of the faculty citation search*. The journal of academic librarianship, 2000, vol. 26, n° 2, pp. 119-123.
ISSN 0099-1333

ROCKMAN Ilene F. *Partnerships – yesterday, today and tomorrow*. Reference services review, 2001, vol. 29, n° 2, pp. 93-94.
ISSN 0090-7324

ROTHERA Hazel. *From trainees to backers and agents : a programme of electronic information searching skills training for academic staff in health care*. VINE – Very informal newsletter on library automation, 2001, n° 122, pp. 22-28.
ISSN 0305-5728

SABATIER Isabelle. *Une bibliothèque de recherche à Paris-Dauphine*. Bulletin des Bibliothèques de France, 1996, vol. 42, n° 1, pp. 26-34.
ISSN 0006-2006

SMITH Kerry J. *Professor attendance as a factor in perceived library instruction effectiveness : an exploratory study*. Reference services review, 2002, vol. 30, n° 1, pp. 43-48.
ISSN 0090-7324

SMITH N. R. *The reading list project at Aston University*. British journal of academic librarianship, 1993, vol. 8, n° 2, pp. 89-97.
ISSN 0269-0497

STIMSON Nancy F., SCHILLER Nancy. *Internet Rx office visits : just what the Dr. ordered*. College and research libraries news, 1996, vol. 57, n° 11, pp. 723-725.
ISSN 0099-0086

Table des annexes

ANNEXE 1 : DOCUMENTS COMPLÉMENTAIRES SUR LYON 2 ET SON SCD.....	I
ANNEXE 1-1 : CHIFFRES-CLÉS DE L'UNIVERSITÉ LUMIÈRE LYON 2	II
ANNEXE 1-2 : CHIFFRES-CLÉS DU SCD	III
ANNEXE 1-3 : ORGANIGRAMME DU SCD	IV
ANNEXE 1-4 : CHIFFRES D'INSCRIPTIONS DES ENSEIGNANTS-CHEPHEURS AUX BIBLIOTHÈQUES DU SCD EN 2003	V
ANNEXE 2 : UNE ENQUÊTE AUPRÈS DES ENSEIGNANTS-CHEPHEURS DE LYON 2.....	VI
ANNEXE 2-1 : QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION SUR LA BIBLIOTHÈQUE UNIVERSITAIRE DE LYON 2	VII
ANNEXE 2-2 : QUELQUES TRIS CROISÉS ISSUS DU QUESTIONNAIRE	XXXIII
ANNEXE 2-3 : GRILLE D'ENTRETIEN.....	XXXVIII

Annexe 1 : documents complémentaires sur Lyon 2 et son SCD

Annexe 1-1 : Chiffres-clés de l'Université Lumière Lyon 2

Superficie :

110 000 m2 de locaux pour les 2 campus Berges du Rhône et Porte des Alpes.

Budget 2003 :

Le budget voté par le Conseil d'Administration le 13/12/02 pour 2003 s'élève à 35 millions d'euros.

Personnels :

Enseignants et chercheurs : 567

Enseignants vacataires et professionnels associés : 142

IATOSS : 742

Etudiants inscrits en 2002-2003 :

26 437 inscrits au 15/01/03, date officielle d'observation pour le Ministère.

Facultés et Instituts :

13, en incluant l'IUT Lumière, l'Institut de Formation Syndicale et l'IEP de Lyon. (S'y ajoutent 2 départements de formation : le Centre de Langues et le Centre International d'Etudes Françaises.)

Diplômes :

Diplômes habilités du 1er au 3e cycle : 210 (dans l'attente des résultats du contrat quadriennal 2003-2006)

Doctorats : 19 (hors mentions)

Diplômes d'Université : 33 diplômes ouverts au 15/01/03.

Ecoles doctorales et équipes contractualisées :

(dans l'attente des résultats du contrat quadriennal 2003-2006)

Ecoles doctorales : 5 (dont 1 co-habilité)

Equipes de recherche : 41 (dont 19 UMR Université-CNRS)

Source : <<http://www.univ-lyon2.fr>> (consulté le 20.11.2003).

Annexe 1-2 : chiffres-clés du SCD

Le public :

Étudiants inscrits à l'Université : 26 437 (y compris les étudiants de l'IUT
Lumière et de l'IEP)
Lecteurs inscrits : 19 055
Nombre d'entrées : 582 308

Les locaux :

Les campus : 2 campus : Porte des Alpes et Berges du Rhône
Les bibliothèques : 37
La surface utile : 15 168 mètres carrés, dont 8107 à la BU
Les places assises : 1834, dont 636 à la BU

L'ouverture (bibliothèques intégrées) :

Heures par semaine : 311, dont 62h pour la BU
Jours par an : 1600, dont 249 pour la BU

L'offre documentaire (bibliothèques intégrées) :

Nombre de livres : 331 122, dont 180 657 à la BU
Titres de périodiques : 3433, dont 1840 à la BU
Titres de bases de données : 101
Libre accès : 74% des collections sont en libre accès

L'activité (bibliothèques intégrées) :

Ouvrages acquis dans l'année : 13032, dont 8650 à la BU
Abonnements à des périodiques pris dans l'année : 1529, dont 879 à la BU
Prêts : 215 631, dont 172 421 à la BU
Prêts entre bibliothèques (2001) : 634 demandes expédiées, 1012 demandes
reçues
Visites guidées : 155
Formations : 176 heures de formation

Les moyens budgétaires :

Budget total : 2 972 126 euros
Budget documentaire : 698 014 euros

Les moyens en personnel :

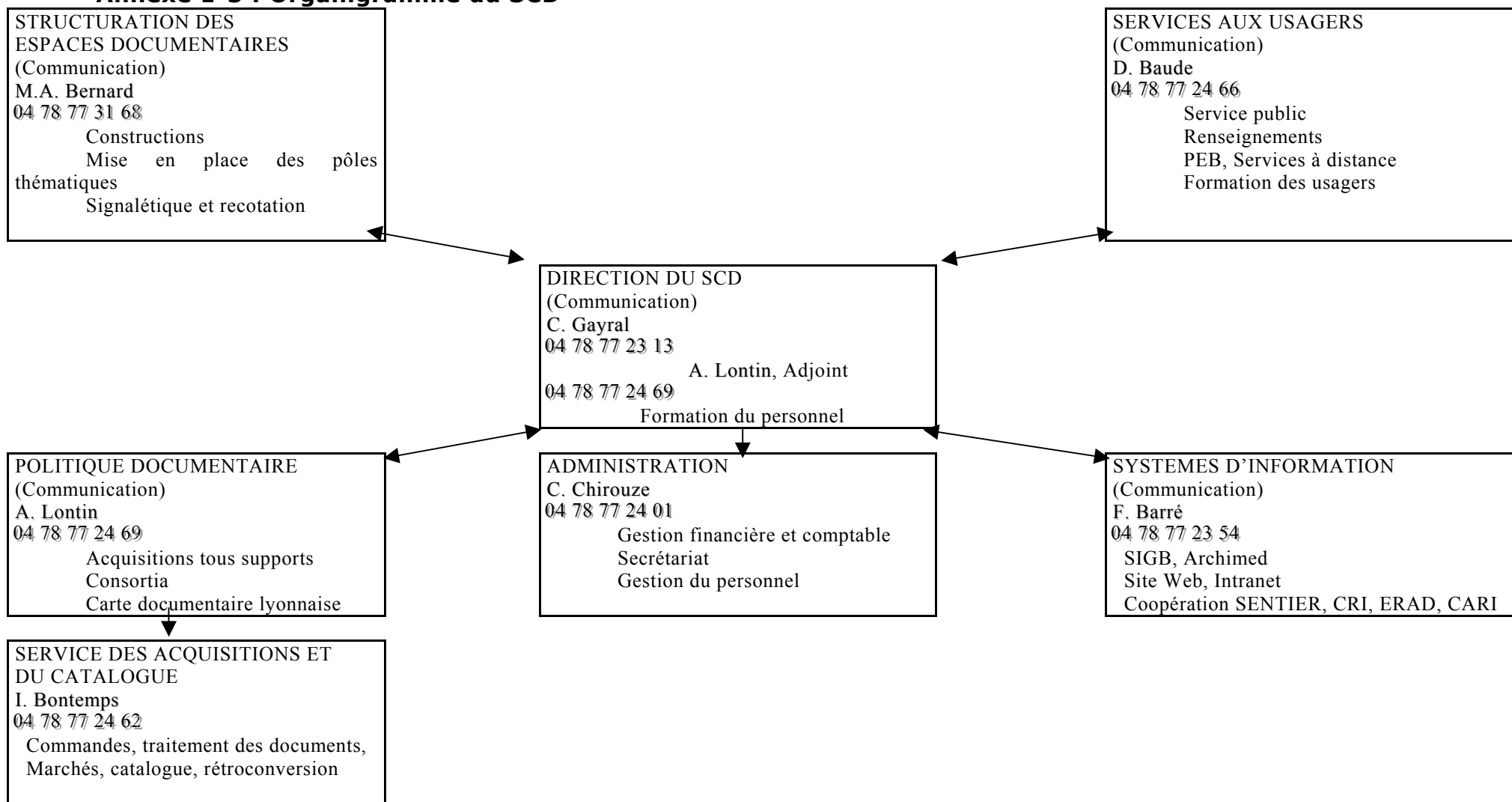
Personnels des bibliothèques : 39 (13 A, 11 B, 15 C)
Personnels d'Etat hors bibliothèques : 14
Personnes ETP vacataires ou moniteurs étudiants : 17

Les moyens informatiques :

Catalogue informatisé en réseau : Loris (Société Ever)
Réseaux de cédéroms : CD-Line (Société Archimed) et ERL (Société
SilverPlatter)
Système d'impression en réseau : Watchdoc (Société Archimed) avec
lecteur de carte Sedeco
Postes informatiques en libre accès : 74

Les chiffres indiqués (sauf compléments fournis directement par l'équipe du SCD) émanent de l'Enquête Statistique
Générale des Bibliothèques Universitaires de l'année 2000. Source : <<http://scd.univ-lyon2.fr>> (consulté le 19.11.2003).

Annexe 1-3 : Organigramme du SCD



Source : <<http://scd.univ-lyon2.fr>> (consulté le 19.11.2003).

Annexe 1-4 : Chiffres d'inscriptions des enseignants-chercheurs aux bibliothèques du SCD en 2003

Composante de Lyon 2	nombre d'enseignants-chercheurs inscrits	nombre total d'enseignants-chercheurs	taux d'inscription
Centre de Langues	3	41	7,3%
Centre International d'Etudes Françaises	0	12	0,0%
Faculté d'Anthropologie et de Sociologie	24	50	48%
Faculté de Droit et Science Politique	15	58	25,9%
Faculté de Géographie, Histoire, Histoire de l'Art, Tourisme	50	108	46,3%
Faculté des Sciences Economiques et de Gestion	34	102	33,3%
Faculté des Langues	90	147	61,2%
Faculté des Lettres, Sciences du Langage et Arts	67	138	48,6%
Institut d'Etudes du Travail de Lyon	4	13	30,8%
Institut d'Etudes Politiques de Lyon	40	54	74,1%
Institut de Formation Syndicale	0	0	–
Institut de la Communication	8	16	50%
Institut de Psychologie	20	51	39,2%
Institut des Sciences et Pratiques d'Education et de Formation	6	15	40%
Institut Universitaire de Technologie Lumière	17	21	81%
Non renseigné	6	–	–
Total	384	826	46,5%

chiffres d'inscriptions : extraits du SIGB fin novembre 2003

nombre total d'enseignants : issus de l'annuaire 2003 de Lyon 2. Certains enseignants-chercheurs y sont peut-être mentionnés dans plusieurs composantes, ce qui explique la différence de total par rapport au site web de Lyon 2, qui ne mentionne qu'un total de 709 enseignants-chercheurs (567 enseignants et chercheurs et 142 enseignants vacataires et professionnels associés).

Lignes colorées : ce sont celles dont le taux d'inscription est supérieur au taux global d'inscriptions de 47,2% pour l'ensemble des enseignants-chercheurs.

Annexe 2 : Une enquête auprès des enseignants- chercheurs de Lyon 2

Annexe 2-1 : Questionnaire de satisfaction sur la Bibliothèque universitaire de Lyon 2

Merci de vous identifier

Dans quel Département ou quelle Faculté exercez-vous ?

Faculté	Nb. cit.	Fréq.
Centre de Langues	4	4,9%
Centre International d'Etudes Françaises	0	0,0%
Faculté d'Anthropologie et de Sociologie	6	7,4%
Faculté de Droit et Science Politique	0	0,0%
Faculté de Géographie, Histoire, Histoire de l'Art, Tourisme	10	12,3%
Faculté de Sciences Economiques et de Gestion	9	11,1%
Faculté des Langues	17	21,0%
Faculté des Lettres, Sciences du Langage et Arts	14	17,3%
Institut d'Etudes du Travail de Lyon	0	0,0%
Institut d'Etudes Politiques de Lyon	2	2,5%
Institut Formation Syndicale	0	0,0%
Institut de la Communication	5	6,2%
Institut de Psychologie	3	3,7%
Institut des Sciences et Pratiques d'Education et de Formatio	4	4,9%
Institut Universitaire de Technologie Lumière	7	8,6%
TOTAL OBS.	81	100%

Merci de préciser ici la matière (domaine, langue, etc.) que vous y enseignez :

- | | |
|---|--|
| 1 : Microéconomie | 23 : histoire |
| 2 : Anglais LEA | 24 : Communication Gestion de projet |
| 3 : Informatique | Sciences de l'éducation |
| 4 : génie mécanique | 25 : mathématiques |
| 5 : Mathématiques Statistiques | 26 : psychologie cognitive |
| 6 : économie | 27 : statistique |
| 7 : Espagnol | 28 : économie |
| 8 : sciences du langage | 29 : informatique |
| 9 : économie ; statistiques | 30 : langues |
| 10 : statistiques | 31 : Grammaire et stylistique françaises |
| 11 : économie | 32 : allemand |
| 12 : anglais (linguistique et traduction) | 33 : anglais communication |
| 13 : sociologie | 34 : terminologie, traduction, anglais |
| 14 : histoire contemporaine, histoire économique et histoire des sciences | 35 : Information/communication Analyse du discours |
| 15 : Formation des adultes | 36 : informatique de gestion |
| 16 : sociologie | 37 : informatique de gestion |
| 17 : littérature | 38 : politique économique, statistiques, macroéconomie |
| 18 : littérature | 39 : Anglais et didactique des langues |
| 19 : anglais | 40 : Informatique |
| 20 : espagnol | 41 : littérature |
| 21 : anglais | 42 : histoire médiévale |
| 22 : informatique économie | |

43 : NTE	68 : portugais
44 : linguistique	69 : espagnol
46 : sociologie	70 : géographie
47 : socio-économie des médias et des TIC	71 : géographie
48 : littérature	72 : NTIC, sémiologie, analyse des images, com. des orga.
49 : sociologie	73 : grec
50 : littérature	74 : linguistique
51 : histoire de l'art	75 : littérature
52 : arabe	76 : géographie
54 : anglais	77 : espagnol
56 : économie	78 : méthodes quantitatives (statistique, probabilité,...)
58 : allemand	79 : géographie - tourisme
60 : allemand	81 : droit constitutionnel
61 : sociologie	
63 : géographie	
67 : allemand	

Sur quel site se trouve votre bureau ou laboratoire ?

site bureau	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	6	7,4%
Bron / Porte des Alpes	43	53,1%
les Quais / Berges de Rhône	32	39,5%
Gerland (ENS)	4	4,9%
TOTAL OBS.	81	

Le nombre de citations est supérieur au nombre d'observations du fait de réponses multiples (3 au maximum).

Sur quel(s) site(s) de l'Université de Lyon 2 dispensez-vous des cours ?

site enseignement	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	1	1,2%
Bron / Porte des Alpes	64	79,0%
les Quais / Berges du Rhône	35	43,2%
je ne dispense aucun cours	0	0,0%
TOTAL OBS.	81	

Le nombre de citations est supérieur au nombre d'observations du fait de réponses multiples (2 au maximum).

Depuis combien d'années exercez-vous dans l'enseignement supérieur
(années sans avoir le statut de titulaire incluses) ?

1 : 4 ans	10 : 11 ans	19 : 15 ans	28 : 1 an	35 : 4 ans
2 : 34 ans	11 : 10 ans	20 : 7 ans	29 : 18 ans	36 : 8 ans
3 : 8 ans	12 : 4 ans	21 : 40 ans	30 : 10 ans	37 : 8 ans
4 : 4 ans	13 : 15 ans	22 : 32 ans	31 : 4 ans	38 : 35 ans
5 : 4 ans	14 : 9 ans	23 : 35 ans	32 : 30 ans	39 : 7 ans
6 : 3 ans	15 : 6 ans	24 : 4 ans	(avec	40 : 15 ans
7 : 8 ans	16 : 12 ans	25 : 3 ans	interruption)	41 : 33 ans
8 : 3 ans	17 : 15 ans	26 : 26 ans	33 : 17 ans	42 : 20 ans
9 : 2 ans	18 : 12 ans	27 : 11 ans	34 : 8 ans	43 : 13 ans

44 : 35 ans	52 : 7 ans	60 : 35 ans	69 : 17 ans	77 : 10 ans
45 : 20 ans	53 : 12 ans	61 : 13 ans	70 : 5 ans	78 : 16 ans
46 : 13 ans	54 : 11 ans	62 : 5 ans	71 : 11 ans	79 : 33 ans
47 : 7 ans	55 : 15 ans	63 : 16 ans	72 : 3 ans	80 : 34 ans
48 : 15 ans	56 : 9 ans	64 : 3 ans	73 : 9 ans	81 : 4 ans
49 : 9 ans	57 : 2 ans	65 : 17 ans	74 : 36 ans	
50 : 8 ans	58 : 29 ans	67 : 30 ans	75 : 14 ans	
51 : 2 ans	59 : 3 ans	68 : 9 ans	76 : 12 ans	

Depuis combien d'années exercez-vous à Lyon 2 ?

1 : 4 ans	17 : 5 ans	33 : 8 ans	49 : 9 ans	65 : 11 ans
2 : 34 ans	18 : 6 ans	34 : 3 ans	50 : 8 ans	67 : 15 ans
3 : 5 ans	19 : 15 ans	35 : 1 ans	51 : 1 an	68 : 2 ans
4 : 4 ans	20 : 7 ans	36 : 6 ans	52 : 5 ans	69 : 13 ans
5 : 4 ans	21 : 36 ans	37 : 6 ans	53 : 4 ans	70 : 5 ans
6 : 3 ans	22 : 32 ans	38 : 33 ans	54 : 7 ans	71 : 4 ans
7 : 7 ans	23 : 10 ans	39 : 7 ans	55 : 2 ans	72 : 3 ans
8 : 3 ans	24 : 4 ans	40 : 7 ans	56 : 8 ans	73 : 9 ans
9 : 2 ans	25 : 3 ans	41 : 33 ans	57 : 2 ans	74 : 36 ans
10 : 5 ans	26 : 26 ans	42 : 9 ans	58 : 29 ans	75 : 14 ans
11 : 3 ans	27 : 3 ans	43 : 13 ans	59 : 3 ans	76 : 10 ans
12 : 4 ans	28 : 1 an	44 : 35 ans	60 : 35 ans	77 : 5 ans
13 : 15 ans	29 : 15 ans	45 : 2 ans	61 : 10 ans	78 : 16 ans
14 : 4 ans	30 : 10 ans	46 : 12 ans	62 : 3 ans	79 : 7 ans
15 : 6 ans	31 : 4 ans	47 : 7 ans	63 : 16 ans	80 : 34 ans
16 : 8 ans	32 : 30 ans	48 : 11 ans	64 : 3 ans	81 : 4 ans

Etes-vous :



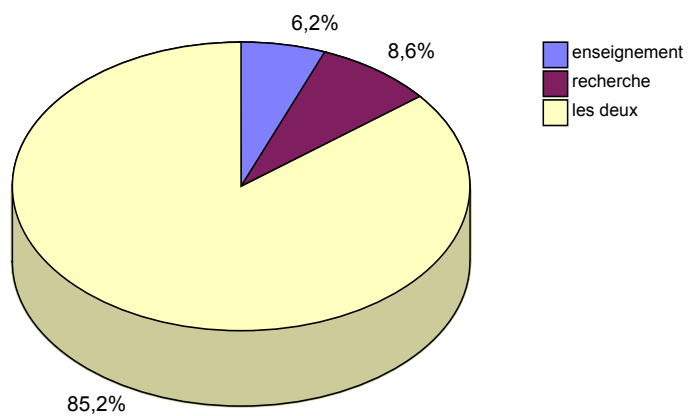
○ autre, précisez :

15 : IGE

29 : chercheur

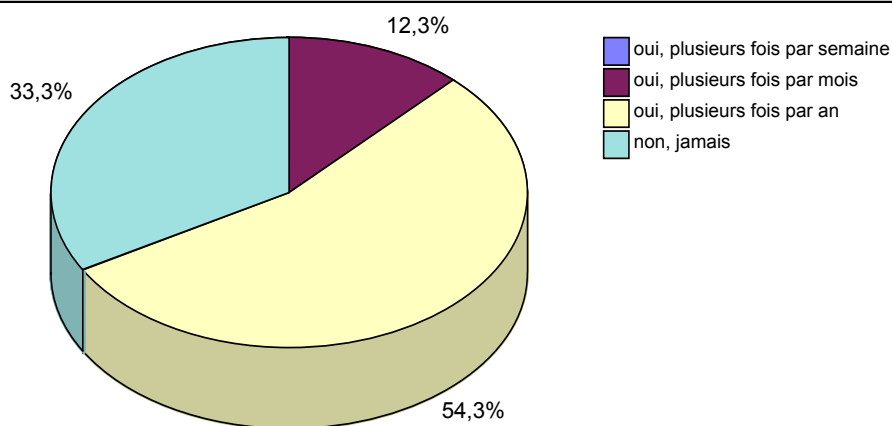
30 : PRAG titulaire d'un poste universitaire

Quelles sont vos activités ?



Le bâtiment et les salles de la bibliothèque universitaire

Venez-vous travailler à la Bibliothèque universitaire de Bron ?



Quelle(s) autre(s) bibliothèque(s) de Lyon fréquentez-vous ?

autres bibliothèques	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	1	1,2%
les bibliothèques de Lyon 2	57	70,4%
la bibliothèque de mon laboratoire	48	59,3%
les bibliothèques des autres universités ou écoles de Lyon	39	48,1%
la Bibliothèque municipale Part-Dieu	24	29,6%
aucune	2	2,5%
TOTAL OBS.	81	

Le nombre de citations est supérieur au nombre d'observations du fait de réponses multiples (5 au maximum).

autres, précisez :

35 : Toute bibliothèque disposant d'un fonds pouvant m'intéresser (ex. : Ecole d'architecture)

51 : Goethe Institut ; Bibliothèque du Musée des Beaux Arts

Rq : les enseignants-chercheurs avaient parfois répondu à cette question en mentionnant des bibliothèques non lyonnaises, comme des BU françaises d'autres villes, la BNF ou des bibliothèques étrangères.

Quels sont les créneaux-horaires que vous préféreriez pour venir à la bibliothèque ? (vous pouvez également faire des suggestions en-dehors des horaires actuels)

Jour(s) :

8 : lundi ; mardi ; mercredi ; jeudi ; vendredi

9 : tous

12 : Les bibliothèques devraient être ouvertes matin et après-midi dès la réouverture de l'université, à la fin août.

15 : indifférent

18 : samedi
 19 : Samedi
 22 : Lundi au samedi
 26 : mercredi ; jeudi ; vendredi ; samedi
 30 : lundi ; mardi ; vendredi
 31 : le samedi dans la journée et le soir (jusqu'à 21h00) en semaine
 35 : En dehors des jours de la semaine proprement dite, pourquoi pas le samedi après-midi (j'ai souvenir que feu (!) la bibliothèque centrale était ouverte quelques heures ce jour de la semaine, l'après-midi ? Sinon, bien sûr, le système "anglo-saxon" peut être tentant mais pour ainsi dire irréalisable ici (ouverture jusqu'à minuit, voire toute la nuit...). En tout cas, une fermeture un peu plus tard le soir (20-21 h) pourrait être une bonne chose.
 36 : lundi ; mardi
 37 : lundi ; mardi
 43 : samedi ; dimanche
 46 : lundi ; mardi ; vendredi
 49 : mardi ; jeudi
 51 : lundi ; mardi ; mercredi ; jeudi ; vendredi ; samedi
 52 : mercredi ; jeudi
 55 : jeudi ; vendredi
 62 : lundi ; mardi ; mercredi ; jeudi ; vendredi
 64 : lundi ; mardi ; mercredi ; jeudi ; vendredi ; samedi
 65 : samedi
 67 : tous les jours
 68 : mardi ; jeudi
 69 : samedi
 70 : samedi ; dimanche
 73 : lundi ; mardi ; mercredi ; jeudi ; vendredi ; samedi matin
 75 : lundi ; mardi ; mercredi ; jeudi ; vendredi ; samedi
 76 : vendredi
 78 : lundi ; mardi ; mercredi ; jeudi ; vendredi
 81 : lundi ; mardi ; mercredi ; jeudi ; vendredi ; samedi

Heures :

4 : 12h-13h	51 : 10h-19h
6 : 8h-20h	52 : 16h-20h
8 : 15h00-20h00	54 : problème = restrictions à certaines périodes, comme en sept., où il faut préparer les cours pour l'année
9 : midi ou début de matinée (à partir de 8h)	58 : 8h-20h
14 : 8h30-15h	60 : 8h-19h
18 : 8h-21h	62 : 15h-19h
19 : 9h-18h	64 : 8h-18h (9h-12h le samedi)
22 : 8 à 20 heures	65 : 20h-
24 : 8h-20h	67 : 8h-18h
28 : 17h-	68 : 9h
30 : 9h-12h	69 : 20h-
32 : avant 9h	70 : jusqu'à 21h
35 : samedi après-midi ; 20-21h (à défaut du système anglo-saxon d'ouverture jusqu'à minuit, irréalisable ici)	73 : 9h-18h30
36 : 12h-19h	75 : surtout le soir (accès carte de nuit)
37 : 12h-19h	77 : le matin (gêne en période d'été 13h-17h)
43 : 8h-21h	78 : 12h-14h
46 : matin ; 16h-	81 : 8h-20h
49 : 10h-19h	

Si vous venez travailler à la bibliothèque universitaire (quelle que soit la fréquence de vos visites), êtes-vous satisfait par :

	Non réponse	Oui	Neutre	Non	Total
ses horaires d'ouverture	27,2%	32,1%	19,8%	21,0%	100%
la circulation de l'information sur ses horaires d'ouverture	28,4%	28,4%	19,8%	23,5%	100%
la signalisation de son emplacement sur le campus	29,6%	43,2%	21,0%	6,2%	100%
la signalisation des collections et des services à l'intérieur du bâtiment de la bibliothèque universitaire	33,3%	28,4%	17,3%	21,0%	100%
le rangement des collections	34,6%	24,7%	17,3%	23,5%	100%
les guides du lecteur	34,6%	12,3%	51,9%	1,2%	100%
les délais de communication des documents présents en magasin	29,6%	35,8%	28,4%	6,2%	100%
le nombre de places assises	29,6%	29,6%	25,9%	14,8%	100%
le nombre de personnes présentes en salle pour donner des renseignements	29,6%	37,0%	25,9%	7,4%	100%
les renseignements fournis par le personnel	30,9%	35,8%	25,9%	7,4%	100%
le silence	28,4%	35,8%	19,8%	16,0%	100%
la propreté	29,6%	28,4%	29,6%	12,3%	100%
l'éclairage	28,4%	18,5%	25,9%	27,2%	100%
l'isolation thermique	30,9%	13,6%	28,4%	27,2%	100%

Si vous ne venez pas (ou plus) travailler à la bibliothèque universitaire, est-ce parce que :

raisons non venue	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	51	63,0%
les horaires d'ouverture ne me conviennent pas	4	4,9%
je n'en connais pas les horaires d'ouverture	1	1,2%
les autres sources auxquelles j'ai recours me suffisent	18	22,2%
les collections sont mal rangées	3	3,7%
il n'y a pas assez de places assises	2	2,5%
il n'y a pas assez de personnes pour renseigner les lecteurs	0	0,0%
j'ai été déçu par les renseignements qui m'y ont été fournis	3	3,7%
elle est bruyante	3	3,7%
elle est sale	1	1,2%
elle est mal éclairée	4	4,9%
elle est trop chaude ou trop froide	3	3,7%
je n'en ai pas le temps	12	14,8%
TOTAL OBS.	81	

Le nombre de citations est supérieur au nombre d'observations du fait de réponses multiples (12 au maximum).

autres, précisez :

1 : Manque d'ouvrages et de revues fondamentaux

3 : Mon domaine de recherche est très marginal à Lyon 2 (informatique - bases de données)

4 : pas d'ouvrage relatif à ma matière à priori

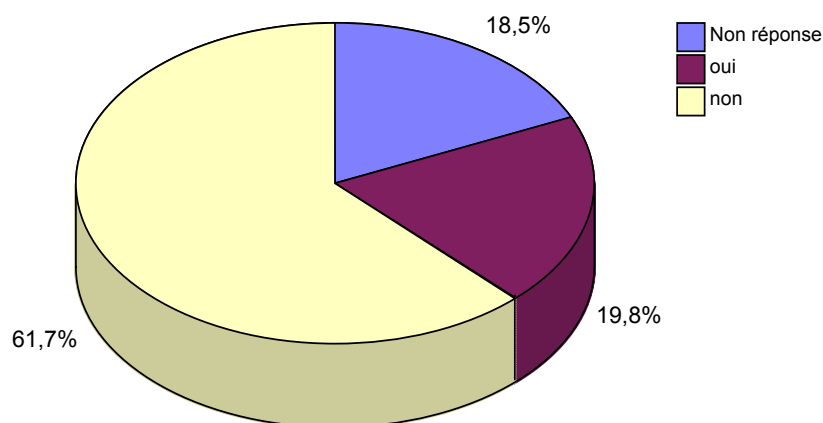
5 : pas assez d'ouvrages en math et stat

11 : Parce qu'elle est à Bron et que la fac de sciences économiques est sur les quais.....

14 : je ne viens pas plus souvent car j'ai accès à d'autres ressources

- 15 : difficulté à trouver ce que je cherche sans doute des mots clés différents de ceux de l'université Revues recherchées absentes
- 17 : collections sans intérêt dans mon domaine + je ne crois pas que ma carte de professeur Lyon 2 y soit durablement acceptée
- 20 : normalement j'emprunte les ouvrages
- 22 : pb pour emploi ordinateur portable et branchement sur réseau (s'inspirer de la BIU)
- 27 : on m'a interdit d'emprunter des livres pendant UN AN
- 28 : je travaille à mon bureau
- 29 : j'ai un bureau dans mon labo
- 33 : trop peu de documents m'intéressant en anglais et en économie politique
- 34 : La localisation à Bron ne me convient pas.
- 35 : Je dispose désormais d'un bureau dans lequel je peux non seulement travailler mais recevoir des étudiants dans le même temps. En outre, je dispose de quelques bibliothèques alentour à même de me fournir les informations dont j'ai besoin lors de recherches ponctuelles (IEP, arts/lettres, etc.).
- 40 : Ma spécialité est mal représentée (recherche en informatique)
- 42 : Ressources qui ne correspondent pas à mes thèmes de recherche
- 52 : il n'y a pas d'espace réservé pour les enseignants-chercheurs et disposant de toute la connectique nécessaire à un ordinateur
- 53 : peu d'ouvrages relatifs à mon domaine d'investigation

Utiliserez-vous des salles de travail en groupe ou des carrels ?



Les collections de la bibliothèque universitaire

Si vous exercez une activité de chercheur, pour vos travaux de recherche, êtes-vous satisfait des collections suivantes ?

	non réponse	oui	oui, mais il faut plus d'exemplaires	non	je ne connais pas ces collections	total
dictionnaires et encyclopédies	23,5%	39,5%	16,0%	9,9%	11,1%	100%
autres livres	27,2%	17,3%	11,1%	39,5%	4,9%	100%
revues	19,8%	27,2%	12,3%	37,0%	3,7%	100%
documents électroniques (hors bases bibliographiques)	29,6%	21,0%	3,7%	23,5%	22,2%	100%
bases de recherche bibliographique	23,5%	46,9%	4,9%	11,1%	13,6%	100%
sélection de sites web	29,6%	22,2%	3,7%	4,9%	39,5%	100%

Avez-vous déjà fait des suggestions d'achat de documents à la bibliothèque universitaire ?

suggestions achat	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	3	3,7%
oui, pour des documents destinés aux étudiants	50	61,7%
oui pour des documents destinés à la recherche	32	39,5%
non	24	29,6%
TOTAL OBS.	81	

Le nombre de citations est supérieur au nombre d'observations du fait de réponses multiples (2 au maximum).

Si oui, les points suivants vous ont-ils satisfait ? (cocher si oui)

suggestions si oui	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	57	70,4%
la rapidité des réponses	12	14,8%
la rapidité des commandes en cas de réponse positive	17	21,0%
quand un document est commandé, les informations sur sa date d'arrivée à la bibliothèque	9	11,1%
les explications en cas de refus	4	4,9%
TOTAL OBS.	81	

Le nombre de citations est supérieur au nombre d'observations du fait de réponses multiples (4 au maximum).

Si non, pourriez-vous nous en indiquer la ou les raison/s ? (cocher le ou les cas vous correspondant)

suggestions si non	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	55	67,9%
les collections de la bibliothèque universitaire me satisfont	2	2,5%
je fais des suggestions d'achat dans les bibliothèques de spécialité uniquement	15	18,5%
j'ignorais que je pouvais faire des suggestions d'achat	6	7,4%
je n'en ai pas le temps	4	4,9%
je ne sais pas comment faire ou à qui les adresser	9	11,1%
TOTAL OBS.	81	

Le nombre de citations est supérieur au nombre d'observations du fait de réponses multiples (5 au maximum).

Si vous avez déjà emprunté des livres à la bibliothèque universitaire de Bron, avez-vous été satisfait par :

satis. prêt	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	20	24,7%
la durée du prêt	58	71,6%
le nombre d'exemplaires empruntables à la fois	54	66,7%
les interdits de prêt sur les revues	15	18,5%
les interdits de prêt sur certains livres	10	12,3%
TOTAL OBS.	81	

Le nombre de citations est supérieur au nombre d'observations du fait de réponses multiples (4 au maximum).

Si vous n'y avez jamais emprunté de document, est-ce à cause :

raisons aucun prêt	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	75	92,6%
de la durée de prêt	1	1,2%
du nombre maximum d'exemplaires empruntables à la fois	0	0,0%
des interdits de prêt sur les revues	1	1,2%
des interdits de prêt sur certains livres	0	0,0%
de l'absence de l'ouvrage désiré sur les rayons ce jour-là et de l'impossibilité de le réserver	4	4,9%
de l'impossibilité de faire mettre de côté des ouvrages à l'avance	1	1,2%
TOTAL OBS.	81	

Le nombre de citations est supérieur au nombre d'observations du fait de réponses multiples (6 au maximum).

autres, précisez :

11 : Parce qu'elle est à Bron et que la fac de sciences économiques est sur les quais.....

16 : éloignement de mon lieu de travail et de mon domicile

31 : J'emprunte de moins en moins de livres à Bron en grande partie à cause de l'accueil réservé aux lecteurs à la banque de prêts:

40 : Pas d'ouvrages dans ma spécialité

Souhaiteriez-vous être sollicité afin de donner votre avis sur :

collaboration BU-profs	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	31	38,3%
les sélections d'achats par la bibliothèque	38	46,9%
le choix des livres à éliminer des collections de la bibliothèque	11	13,6%
le choix des arrêts d'abonnement à des revues	22	27,2%
le test des nouvelles bases de données, pendant un mois, avant de décider de leur achat	23	28,4%
le choix d'un système de classement des collections à la bibliothèque	9	11,1%
TOTAL OBS.	81	

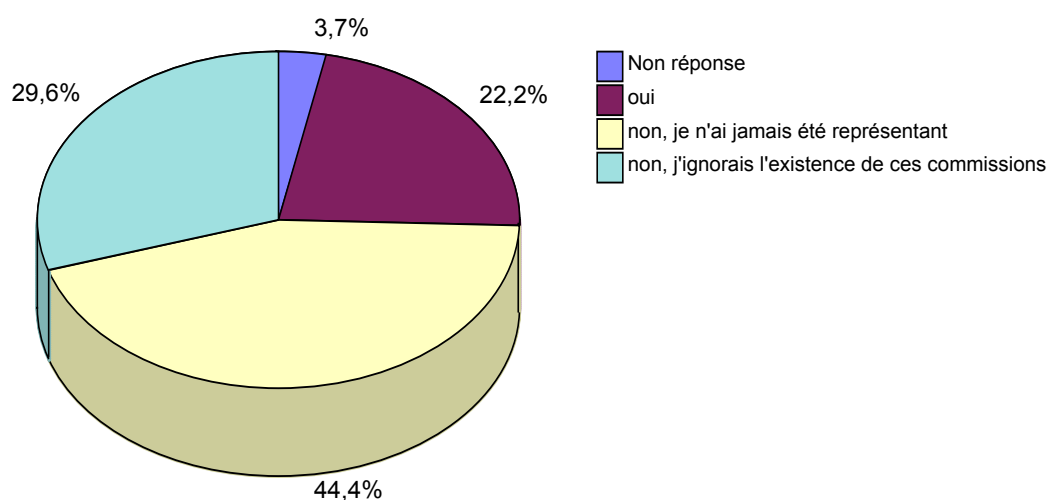
Le nombre de citations est supérieur au nombre d'observations du fait de réponses multiples (5 au maximum).

Lequel ou lesquels de ces services vous aide(nt)/aiderai(en)t dans votre travail ?

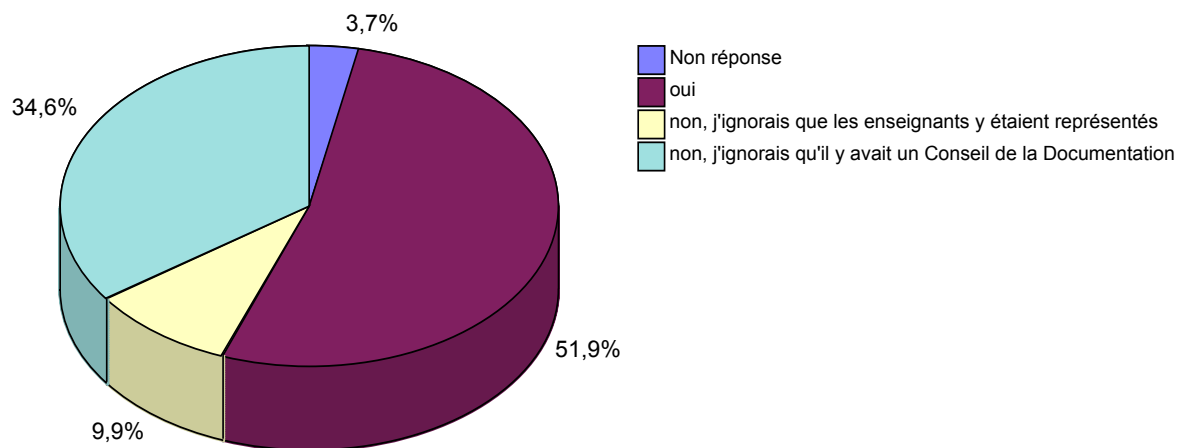
service aide travail	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	7	8,6%
l'envoi régulier des listes des nouveaux achats de la bibliothèque universitaire dans ma spécialité	67	82,7%
l'envoi de la liste des revues de la bibliothèque	56	69,1%
TOTAL OBS.	81	

Le nombre de citations est supérieur au nombre d'observations du fait de réponses multiples (2 au maximum).

Avez-vous déjà pris part aux Commissions Consultatives Spécialisées, qui réunissent des représentants de la bibliothèque universitaire et des enseignants ?



Saviez-vous que les enseignants étaient représentés au Conseil de la Documentation de l'Université Lyon 2 ?



Les étudiants (du 1er au 3è cycle), la bibliothèque universitaire et vous

Etes-vous satisfait des collections suivantes proposées aux étudiants
à la bibliothèque universitaire ?

	non réponse	oui	oui, mais il faut plus d'exemplaires	non	je ne connais pas ces collections	total
manuels	22,2%	28,4%	25,9%	14,8%	8,6%	100%
dictionnaires et encyclopédies	22,2%	46,9%	12,3%	7,4%	11,1%	100%
autres livres	25,9%	24,7%	19,8%	19,8%	9,9%	100%
revues	22,2%	33,3%	7,4%	28,4%	8,6%	100%
documents électroniques (hors bases bibliographiques)	30,9%	23,5%	1,2%	19,8%	24,7%	100%
bases de recherche bibliographique	30,9%	39,5%	1,2%	11,1%	17,3%	100%
sélection de sites web	30,9%	25,9%	0,0%	3,7%	39,5%	100%

Transmettez-vous à la bibliothèque universitaire les bibliographies de cours
que vous donnez à vos étudiants ?

bibliogr cours	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	20	24,7%
oui	20	24,7%
non, c'est à la bibliothèque universitaire de les demander	6	7,4%
non, si les étudiants ne trouvent pas les documents, ils doivent les chercher ailleurs ou faire des suggestions d'achat à la bibliothèque	18	22,2%
je ne donne pas de bibliographie de cours à mes étudiants	12	14,8%
non	5	6,2%
TOTAL OBS.	81	100%

Faites-vous des recherches à la bibliothèque universitaire pour préparer vos cours ?

prépa de cours à la BU	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	7	8,6%
oui	4	4,9%
oui, mais j'utilise aussi d'autres sources (autres bibliothèques, librairies, ...)	43	53,1%
non, j'utilise les autres bibliothèques de Lyon 2	9	11,1%
non, j'utilise d'autres bibliothèques	17	21,0%
non	7	8,6%
je n'y ai jamais pensé	0	0,0%
TOTAL OBS.	81	

Le nombre de citations est supérieur au nombre d'observations du fait de réponses multiples (6 au maximum).

Parmi les services suivants, lesquels seraient à vos yeux susceptibles de vous aider dans la préparation de vos cours ?

services aide cours	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	32	39,5%
achat de supports de cours par la bibliothèque	23	28,4%
possibilité de réserver des documents à la bibliothèque universitaire pour illustrer des cours	24	29,6%
possibilité de réserver un espace de la bibliothèque pour y organiser un cours ou des travaux pratiques pour un concours	7	8,6%
aide à la mise à disposition de cours en ligne	18	22,2%
TOTAL OBS.	81	

Le nombre de citations est supérieur au nombre d'observations du fait de réponses multiples (4 au maximum).

Comment, selon vous, améliorer la maîtrise de la recherche bibliographique par les étudiants ?

formation étudiants	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	8	9,9%
par les conseils des professeurs donnés en cours	43	53,1%
par les travaux dirigés de Méthodologie universitaire et documentation, animés par les bibliothécaires pour les étudiants de 1ère année	56	69,1%
par des cours supplémentaires et plus spécialisés à partir du 2ème cycle	30	37,0%
les étudiants doivent être indépendants, c'est à eux de demander de l'aide aux bibliothécaires	13	16,0%
je n'ai jamais réfléchi à cette question	6	7,4%
je n'ai jamais réfléchi à cette question car je ne donne aucun cours ni ne dirige de mémoire	0	0,0%
TOTAL OBS.	81	

Le nombre de citations est supérieur au nombre d'observations du fait de réponses multiples (6 au maximum).

Avez-vous déjà assisté à une visite de la bibliothèque universitaire
pour des groupes d'étudiants ?

visite	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	11	13,6%
non, j'ignorais l'existence de ces visites	17	21,0%
non, je connaissais ces visites mais je ne savais pas que les enseignants pouvaient y assister	23	28,4%
oui, mais je n'en vois pas l'intérêt pour les étudiants	1	1,2%
oui et je trouve que c'est utile pour les étudiants	22	27,2%
oui et j'y ai découvert des informations qui me sont utiles	6	7,4%
non	6	7,4%
TOTAL OBS.	81	

Le nombre de citations est supérieur au nombre d'observations du fait de réponses multiples (5 au maximum).

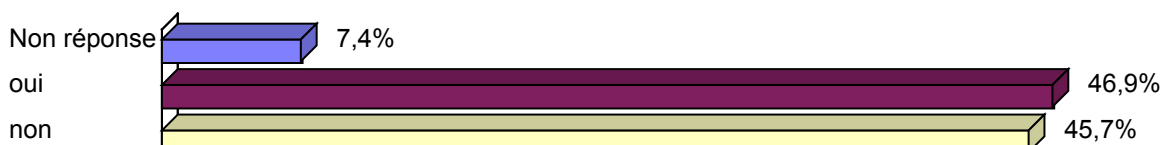
Avez-vous déjà assisté à l'une des formations organisées à la bibliothèque universitaire
pour les étudiants de 1ère année ?

ateliers	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	11	13,6%
non, j'ignorais l'existence de ces formations	22	27,2%
non, je connaissais ces formations mais je ne savais pas que les enseignants pouvaient y assister	30	37,0%
oui, mais je n'en vois pas l'intérêt pour les étudiants	0	0,0%
oui et je trouve que c'est utile pour les étudiants	12	14,8%
oui et j'y ai découvert des informations qui me sont utiles	3	3,7%
non	5	6,2%
TOTAL OBS.	81	

Le nombre de citations est supérieur au nombre d'observations du fait de réponses multiples (5 au maximum).

Le matériel de photocopie et d'informatique et la documentation électronique

Faites-vous des photocopies à la bibliothèque universitaire ?



Si oui, comment jugez-vous les aspects suivants de ces photocopieurs ?

	Non réponse	Bon	Moyen	Mauvais	Pas d'opinion	Total
leur nombre	49,4%	6,2%	22,2%	17,3%	4,9%	100%
le coût des copies	50,6%	11,1%	18,5%	13,6%	6,2%	100%
la netteté des copies	49,4%	12,3%	23,5%	9,9%	4,9%	100%
la variété des modes de paiement proposés pour l'achat de cartes de photocopies	50,6%	13,6%	17,3%	6,2%	12,3%	100%
la fréquence des pannes des photocopieurs	51,9%	0,0%	18,5%	11,1%	18,5%	100%

Si non, est-ce pour l'une ou plusieurs des raisons suivantes ?

phot si non	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	56	69,1%
je ne viens jamais à la bibliothèque universitaire	8	9,9%
je viens à la bibliothèque, mais je n'ai pas le temps d'y faire des photocopies	11	13,6%
j'oublie tout le temps la carte du laboratoire, il faudrait pouvoir la laisser en permanence à la bibliothèque	0	0,0%
les photocopies sont chères	5	6,2%
des collègues ou des étudiants/assistants les font pour moi	0	0,0%
il y a trop de queue aux photocopieurs	5	6,2%
les photocopies ne sont pas assez nettes	1	1,2%
je ne peux pas faire de copies couleur	1	1,2%
les possibilités de paiement pour les cartes de photocopies ne sont pas souples	2	2,5%
les photocopieurs sont trop souvent en panne	1	1,2%
TOTAL OBS.	81	

Le nombre de citations est supérieur au nombre d'observations du fait de réponses multiples (10 au maximum).

autres, précisez :

16 : je fais des photocopies dans ma composante

19 : J'utilise les photocopieurs de ma filière (cartes) ou Rime, ou de mon centre de recherches

31 : Là encore, à propos de l'achat de cartes de photocopie: les personnes de l'accueil sont d'un cynisme rare, rétorquant à un étudiant qui s'étonnait de ce que sa carte, achetée en juin ne fonctionnait plus à la rentrée de septembre, "Vous n'avez qu'à écrire à l'entreprise pour vous plaindre!" Ne serait-ce pas plutôt à l'institution de discuter des termes des contrats passés avec des entreprises privées pour régler ce qui est effectivement anormal (cartes dont la durée correspond à l'organisation annuelle universitaire...)

34 : Je ne savais pas que les enseignants pouvaient faire des photocopies avec une carte de laboratoire. J'aimerais savoir comment cela fonctionne.

39 : Je les fais ailleurs

44 : Je les fais ailleurs

53 : j'emprunte et je scanne si nécessaire

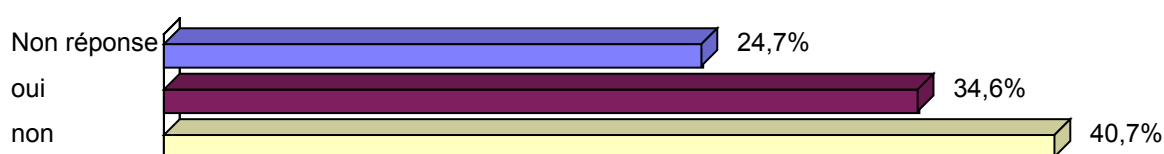
64 : j'utilise un autre photocopieur

74 : j'utilise d'autres photocopieurs (Département, laboratoire)

Donnez-nous votre avis sur le parc informatique offert aux lecteurs de la bibliothèque universitaire : (cocher la case correspondant à votre opinion)

	Non réponse	Oui	Non	Pas d'opinion	Total
il y a suffisamment de postes	17,3%	19,8%	27,2%	35,8%	100%
les postes sont assez puissants	18,5%	21,0%	18,5%	42,0%	100%
il y a assez de prises pour brancher mon ordinateur portable	23,5%	2,5%	12,3%	61,7%	100%
l'imprimante actuelle suffit	24,7%	3,7%	13,6%	58,0%	100%
les impressions sont de bonne qualité	24,7%	11,1%	3,7%	60,5%	100%
il faudrait pouvoir faire des impressions couleur	25,9%	16,0%	9,9%	48,1%	100%
la méthode à suivre pour lancer une impression est claire	25,9%	9,9%	1,2%	63,0%	100%
les impressions sont chères	25,9%	13,6%	2,5%	58,0%	100%
l'imprimante est trop souvent en panne	27,2%	2,5%	3,7%	66,7%	100%

Voulez-vous des postes permettant l'accès au mail dans la bibliothèque universitaire ?



Si vous n'utilisez pas, ou peu, les documents électroniques de la bibliothèque universitaire, pourriez-vous en indiquer les raisons ?

raisons non utilisation	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	31	38,3%
les documents que je désire consulter ne sont pas accessibles depuis le campus ou depuis chez moi, mais depuis la bibliothèque uniquement	11	13,6%
je manque d'informations sur ce qui est disponible en ligne ou réservé à une consultation depuis la bibliothèque	42	51,9%
il me faudrait des manuels d'utilisation pour ces documents	8	9,9%
je n'ai pas le temps de me former	9	11,1%
je n'ai pas le matériel informatique adéquat dans mon bureau	2	2,5%
je n'ai pas le matériel informatique adéquat chez moi	1	1,2%
je ne sais pas comment configurer mon ordinateur pour me connecter depuis mon bureau ou depuis chez moi	12	14,8%
TOTAL OBS.	81	

Le nombre de citations est supérieur au nombre d'observations du fait de réponses multiples (7 au maximum).

Quels types de formation à l'usage de ces documents préféreriez-vous ?
(deux réponses maximum)

formes formations à ces docs	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	20	24,7%
courrier ou mail récurrent de présentation des différentes bases de données et des abonnements à des documents en ligne	33	40,7%
formation individuelle personnalisée dans mon bureau	4	4,9%
formation individuelle personnalisée à la bibliothèque universitaire	10	12,3%
formation en petits groupes (pas plus de cinq personnes)	14	17,3%
cours pour des groupes plus larges	1	1,2%
guides imprimés ou consultables depuis le site web de la bibliothèque	27	33,3%
TOTAL OBS.	81	

Le nombre de citations est supérieur au nombre d'observations du fait de réponses multiples (2 au maximum).

autres, précisez :

10 : auto-formation

31 : Plutôt que de regrouper les ordinateurs en libre accès dans la fosse centrale, pourquoi ne pas les disséminer dans l'ensemble de la bibliothèque, et ainsi les rapprocher des livres... Leur raccordement au réseau internet permettrait en outre aux étudiants de prendre l'habitude de se servir de leur bureau électronique pour y déposer du matériel (notes prises sur un livre à destination des autres étudiants inscrits sur une liste de diffusion, par exemple)

Mener une recherche bibliographique et se procurer les documents désirés

Souhaiteriez-vous des présentations des outils suivants ?

choix formations outils	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	40	49,4%
le catalogue informatisé de la bibliothèque universitaire	20	24,7%
les catalogues en ligne des autres bibliothèques de Lyon	19	23,5%
le catalogue de la Bibliothèque nationale de France	21	25,9%
les catalogues collectifs nationaux (SUDoc, CCFr)	23	28,4%
les grands catalogues étrangers	26	32,1%
les catalogues d'éditeurs et bases de livres disponibles à la vente	22	27,2%
TOTAL OBS.	81	

Le nombre de citations est supérieur au nombre d'observations du fait de réponses multiples (6 au maximum).

autres, précisez :
aucune réponse donnée

Souhaiteriez-vous des formations pour les services suivants ?

formation service	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	33	40,7%
la navigation sur internet et l'évaluation de sites	8	9,9%
la mise en veille d'une équation de recherche dans une base de données avec un dispositif d'alerte par mail	24	29,6%
la réception automatique de sommaires de revues électroniques par mail	30	37,0%
trouver et s'abonner à une liste de diffusion spécialisée	14	17,3%
trouver le facteur d'impact d'une publication	21	25,9%
TOTAL OBS.	81	

Le nombre de citations est supérieur au nombre d'observations du fait de réponses multiples (5 au maximum).

Souhaiteriez-vous une formation complémentaire pour les bases électroniques suivantes ?

formation bases	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	38	46,9%
les bases bibliographiques généralistes (en sciences humaines ou sciences et médecine)	20	24,7%
les bases pluridisciplinaires de périodiques électroniques et de sommaires	15	18,5%
les bases bibliographiques et autres documents électroniques d'archéologie et d'histoire du monde méditerranéen	2	2,5%
les bases bibliographiques d'histoire	6	7,4%
les bases bibliographiques et autres documents électroniques de linguistique et de lettres	15	18,5%
les bases bibliographiques et autres documents électroniques sur les arts ou certains artistes	1	1,2%
les bases bibliographiques d'économie, celles de données statistiques et de rapports d'études en texte intégral	8	9,9%
les bases bibliographiques de sociologie	9	11,1%
les bases bibliographiques de psychologie	1	1,2%
les bases bibliographiques de sciences de l'éducation	8	9,9%
les bases de textes juridiques en texte intégral	2	2,5%
TOTAL OBS.	81	

Le nombre de citations est supérieur au nombre d'observations du fait de réponses multiples (11 au maximum).

Avez-vous déjà eu recours au service de Prêt Entre Bibliothèques de la Bibliothèque universitaire ?

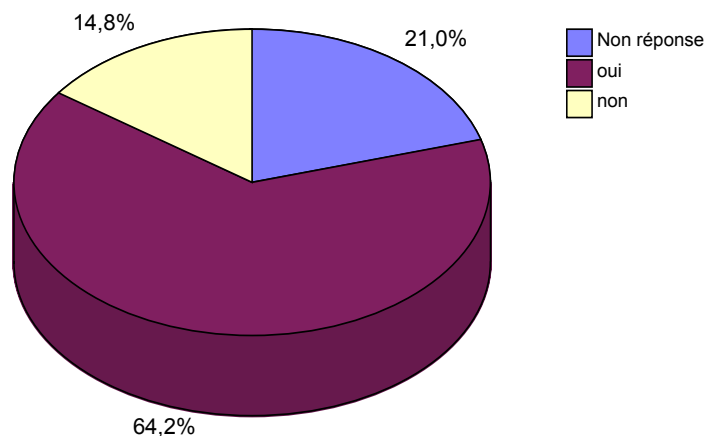
PEB	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	10	12,3%
oui, celui de la bibliothèque universitaire de Bron	29	35,8%
oui, celui de la bibliothèque interuniversitaire de Gerland	9	11,1%
non, aucun des deux, je n'en ai pas besoin	17	21,0%
non, j'ignorais l'existence de ce service	4	4,9%
non, il est trop cher	6	7,4%
non, il est trop lent	8	9,9%
non, les moyens de passer commande ne sont pas pratiques, je préférerais un formulaire à remplir directement sur le site web de la bibliothèque	8	9,9%
non, on ne peut pas toujours emprunter les originaux	1	1,2%
TOTAL OBS.	81	

Le nombre de citations est supérieur au nombre d'observations du fait de réponses multiples (8 au maximum)

Si oui, diriez-vous que vous avez été satisfait des points suivants ? (cocher la case correspondant à votre cas)

	Non réponse	Tout à fait satisfait	Assez satisfait	Pas satisfait	Je n'y ai pas eu recours	Total
modalités de commande (fiche papier à remplir, commande par courrier, commande par mail)	55,6%	14,8%	18,5%	4,9%	6,2%	100%
réponses de ce service (ils trouvent les documents demandés)	54,3%	19,8%	16,0%	4,9%	4,9%	100%
délais d'arrivée des documents	56,8%	9,9%	17,3%	11,1%	4,9%	100%
si vous avez commandé des copies, qualité de ces copies	63,0%	7,4%	17,3%	2,5%	9,9%	100%
si vous avez demandé un original, facilités de consultation	63,0%	16,0%	8,6%	2,5%	9,9%	100%
si vous avez demandé un original, délai avant de renvoyer le document	63,0%	8,6%	14,8%	3,7%	9,9%	100%
informations sur les tarifs	63,0%	14,8%	9,9%	7,4%	4,9%	100%
informations quand le document arrive	63,0%	16,0%	9,9%	6,2%	4,9%	100%
tarifs des commandes	63,0%	7,4%	8,6%	16,0%	4,9%	100%

Souhaiteriez-vous recevoir directement les articles sous forme électronique dans votre boîte aux lettres ?



Si vous exercez une activité de recherche, aimeriez-vous trouver à la bibliothèque universitaire une aide pour publier les résultats de vos travaux ?

aide à publication	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	8	9,9%
oui, pour trouver et contacter des éditeurs	23	28,4%
oui, pour se procurer les consignes aux auteurs de certaines revues	16	19,8%
oui, pour des conseils sur les droits d'auteur	14	17,3%
oui, pour une aide technique à l'auto-publication en ligne	13	16,0%
non, je n'en ai pas besoin	14	17,3%
non, ça ne relève pas des compétences professionnelles des bibliothécaires	5	6,2%
non, ça ne relève pas des missions des bibliothécaires	15	18,5%
les bibliothécaires n'ont pas le temps	4	4,9%
je n'y ai jamais pensé	20	24,7%
TOTAL OBS.	81	

Le nombre de citations est supérieur au nombre d'observations du fait de réponses multiples (9 au maximum).

Exprimez-vous :

Si vous deviez ne désigner qu'un service ou mode de fonctionnement qui vous gêne tout particulièrement à la Bibliothèque universitaire de Bron, que ce soit parmi ceux abordés dans cette enquête ou un autre, lequel serait-ce et pourquoi ?

2 : Je ne suis sans doute pas un bon sujet, car je ne me sers plus de la BU depuis de longues années, même plus du prêt inter-BU. La bibliothèque de mon centre de recherche et ma bibliothèque personnelle me suffisent, avec ce qu'on trouve sur Internet.

6 : Les horaires d'ouverture ne sont pas suffisamment larges.

7 : impossibilité d'emprunter des revues, contrairement à l'IUFM, par exemple. Il faudrait un exemplaire à consulter sur place et des exemplaires en prêt.

8 : le fait de ne pas pouvoir réserver un ouvrage ce qui entraîne le fait de passer assez souvent à la BU pour essayer d'être le premier à l'emprunter quand il est retourné. les horaires de la bibliothèque qui pourraient être plus importants.

9 : C'est à Bron, c'est trop loin

11 : Tout cela ira beaucoup mieux lorsque la BU de Chevreul sera construite. Surtout accepter de commander des manuels en plusieurs exemplaires.

12 : Il faut des horaires plus étendus sur toute l'année, surtout pour les petites bibliothèques de facultés, trop souvent fermées.

14 : Un petit effort de rangement des livres à leur place dans la zone en accès libre serait très apprécié. Un délai précis sur la "remise en état" des livres aussi (il faut plus de six mois pour réparer un livre si j'en crois le catalogue !

15 : Les ouvrages sont en permanence mélangés et cela nécessite beaucoup de temps pour trouver ceux qui sont déclarés disponibles.

17 : La nécessité pour un enseignant Lyon 2 de renouveler chaque année son inscription à la bibliothèque me semble une humiliation et une perte de temps.

18 : Les locaux n'invitent pas à la concentration tant ils offrent peu d'intimité.

19 : La dispersion extrême des sites. L'enquête porte essentiellement sur la bibliothèque de Bron, mais ce n'est pas celle que j'utilise en priorité. Il n'y a pas, à l'heure actuelle de VRAIE bibliothèque universitaire à Lyon, il n'y a qu'une série de fragments de bibliothèque, avec toutes des horaires différents et beaucoup trop restreints

21 : J'utilise très peu la BU de Bron, d'où mes réponses parcellaires. En revanche j'utilise beaucoup les ressources de la Bibliothèque de Langues du Quai et celles de Gerland. J'ai constaté que certains ouvrages sur les rayons "Anglais" de Bron sont trop spécialisés et inutiles aux étudiants de première et deuxième année (les seuls qui aient leurs cours à Bron). Il faudrait en rapatrier certains à Chevreul. Pour ce qui est de Chevreul, il serait utile de faire un tri, et de n'y pas mettre certains ouvrages qui sont actuellement à la Bibliothèque de Langues (86, rue Pasteur) mais relèvent de la recherche. Ils ont été mis là à une époque où [mon]94 centre de recherche [...] n'existait pas et où la seule façon d'acheter des livres était de passer par la BU. Certains de ces ouvrages devraient rejoindre les collections [de mon centre de recherche], et en particulier tout le legs Hale-White, qui n'appartient pas à la BU, mais au Département d'Anglais, armoire comprise. Il y a d'autres ouvrages, en général des dons, qui ne concernent pas l'anglais et devraient rejoindre Gerland. [...] Je suis à la disposition des responsables de la BU pour réfléchir à la meilleure façon de répartir la documentation en anglais entre Bron (usuels et livres utiles aux étudiants de Premier Cycle), Chevreul (usuels et ouvrages utiles aux étudiants de licence, maîtrise et troisième cycle), [mon laboratoire de recherche] (legs Hale-White, collections correspondant à des programmes de recherche spécialisés) et Gerland (documentation relevant d'autres disciplines).

22 : horaires d'accès aux salles

94 Ce témoignage contenant des informations permettant d'identifier l'enseignant-chercheur (nom du laboratoire, mention de tâches particulières), je les ai enlevées et j'ai remplacé certains articles pour reformer des phrases correctes.

26 : Haut niveau de satisfaction à l'égard des services en général. Je souhaiterais un élargissement des possibilités de consultation à distance des encyclopédies et dictionnaires. Merci

27 : Lorsqu'on est en retard pour rendre un ouvrage, on ne reçoit AUCUN RAPPEL. Du coup si on oublie un ouvrage dans sa bibliothèque personnelle, au moment où on pense enfin à le rapporter on nous interdit d'emprunter pour une durée complètement déraisonnable. Il vaudrait mieux envoyer des rappels (ça peut s'automatiser), avec paiement d'un timbre poste par rappel envoyé au moment de rendre, et ne pas interdire l'emprunt, qui est la vocation première d'une bibliothèque.

31 : L'accueil du personnel est vraiment inquiétant: je comprends bien qu'il n'est pas toujours agréable de travailler dans les conditions matérielles qui sont celles de la bibliothèque de Bron, mais rien ne justifie de tels comportements vis-à-vis des étudiants et des utilisateurs. C'est d'ailleurs une des raisons pour lesquelles les étudiants rechignent à s'y rendre pour travailler. Faire preuve d'un peu de pédagogie, d'écoute et de bienveillance à l'égard des étudiants, en particulier les lères années, me semble un minimum pour la qualité de leur formation. Je ne voudrais pas vous paraître injuste, mais c'est l'impression très générale qui s'est dégagée de chacune de mes visites à la bibliothèque de Bron. Pauvreté des renseignements, nécessité d'expliquer au personnel que non, on ne peut pas taper le nom d'un article et celui de son auteur sur la page d'accueil du catalogue informatisé pour savoir si la revue où l'article est publié est disponible à Bron, soupirs désespérés (et désespérants) lorsqu'on pose une question : non, décidément, je fréquente de moins en moins la bibliothèque de Bron. C'est d'autant plus regrettable que le fonds est riche. Dommage qu'il soit si difficile d'accès...

33 : Voici quelques réactions, à chaud, qui ne sont pas à prendre comme des reproches mais comme la réalité de ma pratique personnelle en matière de besoins documentaires. Tout d'abord, mobilisé suite au drame que nous avons connu, j'ai participé à la création de la petite bibliothèque de l'IUT Lumière et aux commissions section économie pour transmettre les besoins spécifiques d'une des composantes de l'Université et proposer quelques pistes. Pour ma recherche, les documents physiques dont je souhaite disposer sur l'économie américaine et ses évolutions contemporaines figurent trop rarement sur les étagères de la bibliothèque. J'utilise parfois le moteur de recherche de la BU mais, à force de constater l'absence des ouvrages ou le temps passé à obtenir une revue, je me suis découragé. J'ai abandonné cet usage en proximité. Pour consulter les cd roms et imprimer certaines rubriques, il fallait passer par un poste et un RV. J'ai eu recours à d'autres techniques externes. De plus, il a été plus que difficile de maintenir une activité efficace en bibliothèque universitaire sur Lyon après l'incendie. L'envie a aussi manqué...Après un pareil désastre et une maintenance générale affligeante (due certes au manque scandaleux de financements et d'intérêts de certaines institutions de tutelles ?)et que d'autres organisations externes considèreraient comme des précautions élémentaires, j'ai pris une mesure pragmatique. J'ai choisi d'externaliser toute ma demande essentiellement sur les moteurs de recherche, les collègues français et étrangers qui ont des accès en ligne aux revues en France et aux USA ! Je me suis aussi rendu physiquement dans les bibliothèques universitaires américaines et à Paris pour éviter une perte de temps trop grande et accroître mon efficacité...A contre coeur et au pire des coûts pour ma recherche. Pour des moyens plus rapides et plus adaptés à une recherche urgente, j'ai utilisé les ressources internet et la mise en ligne de certaines revues afin d'obtenir ce que la proximité ne m'offrait pas. Je sais gré à la bibliothèque centrale d'avoir fait acheter, pour la plupart, les ouvrages publiés par mon centre parisien de rattachement. Je regrette ou j'attends qu'une bibliothèque universitaire complémentaire à la bibliothèque municipale existe réellement. L'espoir fait vivre...

34 : l'éloignement géographique ; j'aimerais pouvoir emprunter et rendre des ouvrages de la bibliothèque de Bron depuis les bibliothèques situées sur les quais du Rhône (Prêt Intra Bibliothèques) comme cela se fait dans d'autres universités multi-sites.

35 : Plus que d'évoquer un service ou un mode de fonctionnement "défectueux", je me demande s'il n'y aurait pas un intérêt à ce que certains ouvrages se trouvent en moindre quantité, ne serait-ce que pour permettre l'achat d'autres moins facilement "trouvables" par les étudiants par ailleurs (y compris dans le réseau de librairies de l'agglomération). Concernant le point 40 ci-dessus, mon absence de proposition d'achat n'est pas un choix de ma part, plutôt une contrainte (face à une réponse comme : nos moyens ne sont pas extensibles, genre de propos qui entraîne des conséquences à plus ou moins long terme, du type : puisqu'il en est ainsi, faisons avec les moyens du bord et essayons de diriger les étudiants sur d'autres bibliothèques, sachant qu'à Lyon nous en sommes plutôt bien fournis) ou une prédisposition intériorisée qui va de pair avec la précédente (sur le mode : de toute façon, je risque d'essayer un refus ou il est possible qu'à ma proposition ne

soit donnée aucune suite...). Mais ceci relève d'une attitude forcément subjective qui ne laisse en rien présager ce que pourrait être le comportement d'autres collègues.

43 : Je n'apprécie guère l'impossibilité de prolonger le prêt d'un document ; pour ce faire, il faut rendre le document, puis le réemprunter. Je pense que dans certains cas, ce dispositif est même contre-productif.

44 : Il serait particulièrement pratique d'avoir connaissance des changements d'horaires d'ouverture autrement que par un panneau sur la porte d'entrée (particulièrement avec les horaires d'été).

45 : Manque d'ouvrages

46 : Manque surtout de temps pour utiliser tous les outils du SCD. Un service important serait la possibilité de réservation d'ouvrages ; on ne peut jamais prévoir la date du rendu du livre attendu et il est difficile de venir voir tous les jours si le livre est arrivé !

47 : Mode de classement des documents peu "lisible" dans l'ensemble, malgré certains efforts ces dernières années. Appareils de reproduction (photocopies) et d'impression (imprimantes) trop peu nombreux, et aux tarifs d'utilisation trop élevés.

49 : On ne trouve pas assez de livres disponibles dans l'année, alors je cherche à les emprunter lors des vacances scolaires, ou quand les étudiants ne sont pas à la fac, mais là problèmes : les horaires de la BU (je trouve souvent porte close car mes horaires sont alors en décalage). J'aimerais que la BU s'ouvre plus largement durant ces périodes "calmes (peut-être aux chercheurs, si cela ne s'ouvre pas aux étudiants). Par ailleurs : donner aux enseignants la possibilité de sortir les revues en les rendant dans les deux heures qui suivent : le temps de faire les photocopies d'article, cela évite d'user la photocopieuse du 4ème étage.

50 : Je préfère travailler à la bibliothèque arts et lettres des quais, dont les collections répondent mieux à mes besoins (cours+recherche). J'utilise la bibliothèque de Bron en arts du spectacle et regrette 1)qu'elle ne soit pas toujours facilement accessible (horaires en fin d'année par exemple qui correspond à la période de recherche) 2)la disparition de nombreux ouvrages (volés ou mal rangés) ce qui est vraiment dommage.

51 : La BU de Bron a un fonds très riche, notamment dans mon domaine de spécialité sous-représenté (Scandinavie), mais elle est beaucoup trop excentrée pour qu'on y aille spontanément. C'est très dommage.

53 : Trop loin des quais ; trop long de se déplacer vers et dans ces bâtiments ; décor et architecture repoussants.

54 : faiblesse des collections, en tout cas dans mon domaine (littérature américaine). Pourquoi y a-t-il 200 périodiques de psycho. (si ce n'est pas plus) et presque rien en littérature anglo-américaine ? (il n'y en a pas plus au 86 rue Pasteur, heureusement, il y a la BIU de Gerland)

58 : fermeture pendant l'été, qui est la période où nous préparons nos cours et faisons notre recherche

59 : Système des cotes des ouvrages archaïque : classement illogique parfois, difficultés à trouver certaines références. Pas de respect du silence dans les salles de travail. Ouvrages en mauvais état, éditions trop anciennes d'ouvrages fondamentaux.

63 : Le lieu n'est pas adapté à ses missions, il faut donc impérativement une vraie bibliothèque où usagers et personnels se sentent vraiment à l'aise et en sécurité.

64 : Les prêts : étant quelquefois tête en l'air, j'aimerais qu'un email de rappel soit envoyé à l'emprunteur un ou deux jours avant...

65 : Les horaires trop restreints. La saleté, le manque d'éclairage (incroyable pour une bibliothèque : certains rayons de livres au rez-de-chaussée ne sont jamais éclairés. La signalétique (codes) qui ne correspond plus au contenu des rayons. Vu le manque de moyens (matériels et personnels) il faudrait plus largement développer les abonnements électroniques aux revues (texte intégral). Je regrette aussi la dispersion des ouvrages et des revues dans les petites bibliothèques des facultés (il est fréquent d'avoir plusieurs exemplaires du même ouvrage dans une petite bibliothèque alors qu'il n'y en a aucun à la grande BU centrale)

66 : Les seuls endroits où j'aie répondu négativement concernent les revues ; pour beaucoup de revues en sciences sociales on ne trouve pas des années antérieures, c'est vraiment dommage... vraiment

67 : La fermeture des bibliothèques pendant les vacances (période de recherche et de préparation de cours); horaires trop restreints ou trop peu coordonnés (ex : salle de travail d'allemand le matin, BU l'après-midi ou l'inverse !).

69 : Délai des commandes et absence d'informations sur le suivi. Horaires d'ouverture.

71 : La bibliothèque a acheté des bases de données statistiques informatiques (RPG, inventaire communal...). Ces bases de données ne peuvent qu'être consultées ou imprimées par les étudiants (si mes informations sont à jour). Des extractions de ces bases informatisées doivent naturellement pouvoir être téléchargées ou copiées sur disquette.

72 : L'absence d'espace tout spécifiquement dédié aux sc. de l'info/com.

73 : La photocopie. Elle est essentielle quand on ne peut pas emprunter les revues et elle est parfois impossible. Il faudrait plus de machines, mieux situées, et surtout la possibilité de remettre du papier sans avoir à attendre (jusqu'à 20 min !) le bon vouloir de la personne en charge de cela à l'accueil.

74 : Horaires d'ouverture insuffisants.

75 : L'attente pour avoir les livres et enregistrer les prêts.

76 : La restriction du personnel à Interfac a engendré depuis cette année une baisse du volume des heures d'ouverture. Les menaces sur cette bibliothèque de proximité sont inquiétantes : le projet de fusionner Interfac à la BU associé à celui du déménagement de la faculté GHHAT au bâtiment Europe est une catastrophe : nous serions à environ 500m de l'accès au moindre manuel de base !! Nous devons conserver une bibliothèque de proximité, surtout si cet éloignement géographique est maintenu.

77 : L'accueil aux enseignants aux secteurs prêt et retour des ouvrages, qui n'est pas toujours agréable ; on a trop souvent l'impression d'être traité comme des étudiants. Il faudrait plus de souplesse dans la durée des prêts (avoir la possibilité de prolonger de quelques jours même par téléphone ou courrier électronique). Il faudrait pouvoir emprunter des revues. Ce serait bien d'avoir un petit coin réservé aux enseignants avec quelques postes. Il faut maintenir les bibliothèques de proximité qui sont bien pratiques (ex : la bibliothèque des langues Bât F). Je ne vais pas souvent à la BU de Bron car l'endroit est peu agréable et peu accueillant ; je n'y vais que pour emprunter des ouvrages et j'y reste le moins longtemps possible !

78 : Un enseignant-chercheur devrait avoir accès à tout document GRATUITEMENT (y compris par le PEB). Il devrait pouvoir PHOTOCOPIER AUSSI GRATUITEMENT tout ce dont il a besoin ; pour cela, il est nécessaire qu'il puisse emprunter (sortir de la BU) les documents (ex : je vais recevoir une thèse par le PEB et ne vais probablement pas pouvoir le sortir pour le photocopier, c'est aberrant !). Ce n'est pas à la BU que l'on travaille le mieux ; il faut tout faire pour faciliter les emprunts et l'information par mail et site web. Mes cours et recherches sont PLURIDISCIPLINAIRES ; il faudrait prévoir des "rayons" pour cela (ex : le rayon "statistique" en sociologie reste un rayon de livres techniques ; on devrait y voir des travaux de sociologues utilisant les techniques, cela motiverait les étudiants).

80 : Le peu de crédits, qui fait que = pas assez de livres pour les étudiants. Le désherbage me choque !

81 : Peut-être faudrait-il : un accès + ouvert, notamment le samedi et durant les vacances ; accès des postes informatiques ; manque de bases de données électroniques ; disponibilité de manuels classiques

Annexe 2-2 : Quelques tris croisés issus du questionnaire

Sur quel site se trouve votre bureau ou laboratoire ?

site bureau	Non réponse	Bron / Porte des Alpes	les Quais / Berges de Rhône	Gerland (ENS)	TOTAL
satisfaction horaires					
Non réponse	0,0%	18,6%	40,6%	75,0%	27,2%
Oui	33,3%	39,5%	25,0%	25,0%	32,1%
Neutre	33,3%	27,9%	6,3%	0,0%	19,8%
Non	33,3%	14,0%	28,1%	0,0%	21,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%

Sur quel(s) site(s) de l'Université de Lyon 2 dispensez-vous des cours ?

site enseignement	Non réponse	Bron / Porte des Alpes	les Quais / Berges du Rhône	je ne dispense aucun cours	TOTAL
satisfaction horaires					
Non réponse	0,0%	23,4%	34,3%	0,0%	27,2%
Oui	100%	32,8%	22,9%	0,0%	32,1%
Neutre	0,0%	21,9%	14,3%	0,0%	19,8%
Non	0,0%	21,9%	28,6%	0,0%	21,0%
TOTAL	100%	100%	100%	0,0%	100%

Si vous exercez une activité de chercheur, pour vos travaux de recherche, êtes-vous satisfait des collections suivantes ?

Faculté	Centre de Langues	Centre International d'Etudes Françaises	Faculté d'Anthropologie et de Sociologie	Faculté de Droit et Science Politique	Faculté de Géographie, Histoire, Tourisme	Faculté de Sciences Economiques et de Gestion	Faculté des Langues	Faculté des Lettres, Sciences du Langage et Arts	Institut d'Etudes du Travail de Lyon	Institut d'Etudes Politiques de Lyon	Institut Formation Syndicale	Institut de la Communication	Institut de Psychologie	Institut de Sciences et Pratiques d'Education et de Formation	Institut Universitaire de Technologie Lumière	TOTAL
satis colls rech dicos																
Non réponse	75,0%	0,0%	33,3%	0,0%	0,0%	22,2%	17,6%	21,4%	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%	0,0%	25,0%	57,1%	23,5%
oui	0,0%	0,0%	33,3%	0,0%	50,0%	22,2%	52,9%	50,0%	0,0%	50,0%	0,0%	60,0%	66,7%	25,0%	0,0%	39,5%
oui, mais il faut plus d'exemplaires	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%	22,2%	17,6%	7,1%	0,0%	50,0%	0,0%	20,0%	33,3%	0,0%	28,6%	16,0%
non	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%	10,0%	11,1%	11,8%	14,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	25,0%	0,0%	9,9%
je ne connais pas ces collections	0,0%	0,0%	33,3%	0,0%	20,0%	22,2%	0,0%	7,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	25,0%	14,3%	11,1%
TOTAL	100%	0,0%	100%	0,0%	100%	100%	100%	100%	0,0%	100%	0,0%	100%	100%	100%	100%	100%

Faculté	Centre de Langues	Centre International d'Etudes Françaises	Faculté d'Anthropologie et de Sociologie	Faculté de Droit et Science Politique	Faculté de Géographie, Histoire, Tourisme	Faculté de Sciences Economiques et de Gestion	Faculté des Langues	Faculté des Lettres, Sciences du Langage et Arts	Institut d'Etudes du Travail de Lyon	Institut d'Etudes Politiques de Lyon	Institut Formation Syndicale	Institut de la Communication	Institut de Psychologie	Institut de Sciences et Pratiques d'Education et de Formation	Institut Universitaire de Technologie Lumière	TOTAL
satis colls rech livres																
Non réponse	100%	0,0%	33,3%	0,0%	10,0%	22,2%	23,5%	21,4%	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%	33,3%	0,0%	57,1%	27,2%
oui	0,0%	0,0%	16,7%	0,0%	0,0%	22,2%	29,4%	7,1%	0,0%	0,0%	0,0%	60,0%	0,0%	25,0%	14,3%	17,3%
oui, mais il faut plus d'exemplaires	0,0%	0,0%	16,7%	0,0%	30,0%	0,0%	5,9%	14,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%	25,0%	0,0%	11,1%
non	0,0%	0,0%	33,3%	0,0%	60,0%	33,3%	41,2%	42,9%	0,0%	100%	0,0%	20,0%	33,3%	50,0%	28,6%	39,5%
je ne connais pas ces collections	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	22,2%	0,0%	14,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	4,9%
TOTAL	100%	0,0%	100%	0,0%	100%	100%	100%	100%	0,0%	100%	0,0%	100%	100%	100%	100%	100%

Faculté	Centre de Langues	Centre International d'Etudes Françaises	Faculté d'Anthropologie et de Sociologie	Faculté de Droit et Science Politique	Faculté de Géographie, Histoire, Tourisme	Faculté de Sciences Economiques et de Gestion	Faculté des Langues	Faculté des Lettres, Sciences du Langage et Arts	Institut d'Etudes du Travail de Lyon	Institut d'Etudes Politiques de Lyon	Institut Formation Syndicale	Institut de la Communication	Institut de Psychologie	Institut de Sciences et Pratiques d'Education et de Formation	Institut Universitaire de Technologie Lumière	TOTAL
satis colls rech revues																
Non réponse	50,0%	0,0%	16,7%	0,0%	0,0%	11,1%	23,5%	21,4%	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%	0,0%	0,0%	57,1%	19,8%
oui	0,0%	0,0%	66,7%	0,0%	10,0%	33,3%	29,4%	21,4%	0,0%	50,0%	0,0%	60,0%	33,3%	25,0%	0,0%	27,2%
oui, mais il faut plus d'exemplaires	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%	30,0%	11,1%	11,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%	33,3%	0,0%	14,3%	12,3%
non	25,0%	0,0%	16,7%	0,0%	60,0%	44,4%	35,3%	42,9%	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%	33,3%	75,0%	14,3%	37,0%
je ne connais pas ces collections	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	14,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	14,3%	3,7%
TOTAL	100%	0,0%	100%	0,0%	100%	100%	100%	100%	0,0%	100%	0,0%	100%	100%	100%	100%	100%

Faculté	Centre de Langues	Centre International d'Etudes Françaises	Faculté d'Anthropologie et de Sociologie	Faculté de Droit et Science Politique	Faculté de Géographie, Histoire, Tourisme	Faculté de Sciences Economiques et de Gestion	Faculté des Langues	Faculté des Lettres, Sciences du Langage et Arts	Institut d'Etudes du Travail de Lyon	Institut d'Etudes Politiques de Lyon	Institut Formation Syndicale	Institut de la Communication	Institut de Psychologie	Institut de Sciences et Pratiques d'Education et de Formation	Institut Universitaire de Technologie Lumière	TOTAL
satis colls rech docs élec																
Non réponse	75,0%	0,0%	50,0%	0,0%	20,0%	11,1%	29,4%	21,4%	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%	0,0%	50,0%	57,1%	29,6%
oui	0,0%	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%	44,4%	17,6%	21,4%	0,0%	0,0%	0,0%	40,0%	66,7%	0,0%	0,0%	21,0%
oui, mais il faut plus d'exemplaires	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	10,0%	11,1%	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,7%
non	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%	40,0%	22,2%	29,4%	7,1%	0,0%	50,0%	0,0%	20,0%	33,3%	25,0%	28,6%	23,5%
je ne connais pas ces collections	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	30,0%	11,1%	23,5%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%	0,0%	25,0%	14,3%	22,2%
TOTAL	100%	0,0%	100%	0,0%	100%	100%	100%	100%	0,0%	100%	0,0%	100%	100%	100%	100%	100%

Faculté	Centre de Langues	Centre International d'Etudes Françaises	Faculté d'Anthropologie et de Sociologie	Faculté de Droit et Science Politique	Faculté de Géographie, Histoire, Tourisme	Faculté de Sciences Economiques et de Gestion	Faculté des Langues	Faculté des Lettres, Sciences du Langage et Arts	Institut d'Etudes du Travail de Lyon	Institut d'Etudes Politiques de Lyon	Institut Formation Syndicale	Institut de la Communication	Institut de Psychologie	Institut de Sciences et Pratiques d'Education et de Formation	Institut Universitaire de Technologie Lumière	TOTAL
satis colls rech bibliogr																
Non réponse	75,0%	0,0%	16,7%	0,0%	20,0%	22,2%	23,5%	14,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	25,0%	57,1%	23,5%
oui	0,0%	0,0%	83,3%	0,0%	40,0%	66,7%	29,4%	35,7%	0,0%	100%	0,0%	100%	100%	50,0%	14,3%	46,9%
oui, mais il faut plus d'exemplaires	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	10,0%	0,0%	5,9%	7,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	14,3%	4,9%
non	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%	0,0%	23,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	25,0%	14,3%	11,1%
je ne connais pas ces collections	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	10,0%	11,1%	17,6%	42,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	13,6%
TOTAL	100%	0,0%	100%	0,0%	100%	100%	100%	100%	0,0%	100%	0,0%	100%	100%	100%	100%	100%

Faculté	Centre de Langues	Centre International d'Etudes Françaises	Faculté d'Anthropologie et de Sociologie	Faculté de Droit et Science Politique	Faculté de Géographie, Histoire, Tourisme	Faculté de Sciences Economiques et de Gestion	Faculté des Langues	Faculté des Lettres, Sciences du Langage et Arts	Institut d'Etudes du Travail de Lyon	Institut d'Etudes Politiques de Lyon	Institut Formation Syndicale	Institut de la Communication	Institut de Psychologie	Institut de Sciences et Pratiques d'Education et de Formation	Institut Universitaire de Technologie Lumière	TOTAL
satis colls rech signets																
Non réponse	75,0%	0,0%	50,0%	0,0%	20,0%	22,2%	29,4%	21,4%	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%	0,0%	25,0%	57,1%	29,6%
oui	0,0%	0,0%	33,3%	0,0%	20,0%	33,3%	23,5%	14,3%	0,0%	0,0%	0,0%	60,0%	66,7%	0,0%	0,0%	22,2%
oui, mais il faut plus d'exemplaires	0,0%	0,0%	16,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	7,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	14,3%	3,7%
non	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	25,0%	14,3%	4,9%
je ne connais pas ces collections	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%	40,0%	44,4%	47,1%	57,1%	0,0%	100%	0,0%	20,0%	33,3%	50,0%	14,3%	39,5%
TOTAL	100%	0,0%	100%	0,0%	100%	100%	100%	100%	0,0%	100%	0,0%	100%	100%	100%	100%	100%

Etes-vous satisfait des collections suivantes proposées aux étudiants à la bibliothèque universitaire ?

Faculté	Centre de Langues	Centre International d'Etudes Françaises	Faculté d'Anthropologie et de Sociologie	Faculté de Droit et Science Politique	Faculté de Géographie, Histoire, Tourisme	Faculté de Sciences Economiques et de Gestion	Faculté des Langues	Faculté des Lettres, Sciences du Langage et Arts	Institut d'Etudes du Travail de Lyon	Institut d'Etudes Politiques de Lyon	Institut Formation Syndicale	Institut de la Communication	Institut de Psychologie	Institut de Sciences et Pratiques d'Education et de Formation	Institut Universitaire de Technologie Lumière	TOTAL
satis colls étud manuels																
Non réponse	50,0%	0,0%	16,7%	0,0%	10,0%	0,0%	29,4%	21,4%	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	25,0%	57,1%	22,2%
oui	0,0%	0,0%	50,0%	0,0%	10,0%	33,3%	35,3%	21,4%	0,0%	0,0%	0,0%	60,0%	0,0%	75,0%	14,3%	28,4%
oui, mais il faut plus d'exemplaires	0,0%	0,0%	33,3%	0,0%	60,0%	33,3%	17,6%	14,3%	0,0%	50,0%	0,0%	20,0%	100%	0,0%	0,0%	25,9%
non	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	10,0%	22,2%	17,6%	28,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	28,6%	14,8%
je ne connais pas ces collections	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	10,0%	11,1%	0,0%	14,3%	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%	0,0%	0,0%	0,0%	8,6%
TOTAL	100%	0,0%	100%	0,0%	100%	100%	100%	100%	0,0%	100%	0,0%	100%	100%	100%	100%	100%

Faculté	Centre de Langues	Centre International d'Etudes Françaises	Faculté d'Anthropologie et de Sociologie	Faculté de Droit et Science Politique	Faculté de Géographie, Histoire, Tourisme	Faculté de Sciences Economiques et de Gestion	Faculté des Langues	Faculté des Lettres, Sciences du Langage et Arts	Institut d'Etudes du Travail de Lyon	Institut d'Etudes Politiques de Lyon	Institut Formation Syndicale	Institut de la Communication	Institut de Psychologie	Institut de Sciences et Pratiques d'Education et de Formation	Institut Universitaire de Technologie Lumière	TOTAL
satis colls étud dicos																
Non réponse	50,0%	0,0%	33,3%	0,0%	10,0%	11,1%	29,4%	7,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	25,0%	71,4%	22,2%
oui	0,0%	0,0%	16,7%	0,0%	70,0%	55,6%	47,1%	64,3%	0,0%	50,0%	0,0%	60,0%	66,7%	50,0%	0,0%	46,9%
oui, mais il faut plus d'exemplaires	25,0%	0,0%	16,7%	0,0%	10,0%	0,0%	11,8%	7,1%	0,0%	50,0%	0,0%	20,0%	33,3%	0,0%	14,3%	12,3%
non	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	11,1%	11,8%	14,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	25,0%	0,0%	7,4%
je ne connais pas ces collections	25,0%	0,0%	33,3%	0,0%	10,0%	22,2%	0,0%	7,1%	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%	0,0%	0,0%	14,3%	11,1%
TOTAL	100%	0,0%	100%	0,0%	100%	100%	100%	100%	0,0%	100%	0,0%	100%	100%	100%	100%	100%

Faculté	Centre de Langues	Centre International d'Etudes Françaises	Faculté d'Anthropologie et de Sociologie	Faculté de Droit et Science Politique	Faculté de Géographie, Histoire, Tourisme	Faculté de Sciences Economiques et de Gestion	Faculté des Langues	Faculté des Lettres, Sciences du Langage et Arts	Institut d'Etudes du Travail de Lyon	Institut d'Etudes Politiques de Lyon	Institut Formation Syndicale	Institut de la Communication	Institut de Psychologie	Institut de Sciences et Pratiques d'Education et de Formation	Institut Universitaire de Technologie Lumière	TOTAL
satis colls étud livres																
Non réponse	50,0%	0,0%	16,7%	0,0%	10,0%	22,2%	41,2%	14,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	85,7%	25,9%
oui	25,0%	0,0%	50,0%	0,0%	20,0%	33,3%	41,2%	14,3%	0,0%	0,0%	0,0%	40,0%	0,0%	0,0%	0,0%	24,7%
oui, mais il faut plus d'exemplaires	0,0%	0,0%	33,3%	0,0%	30,0%	0,0%	5,9%	21,4%	0,0%	0,0%	0,0%	40,0%	100%	50,0%	0,0%	19,8%
non	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	30,0%	22,2%	11,8%	35,7%	0,0%	100%	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	0,0%	19,8%
je ne connais pas ces collections	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%	10,0%	22,2%	0,0%	14,3%	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%	0,0%	0,0%	14,3%	9,9%
TOTAL	100%	0,0%	100%	0,0%	100%	100%	100%	100%	0,0%	100%	0,0%	100%	100%	100%	100%	100%

Faculté	Centre de Langues	Centre International d'Etudes Françaises	Faculté d'Anthropologie et de Sociologie	Faculté de Droit et Science Politique	Faculté de Géographie, Histoire, Tourisme	Faculté de Sciences Economiques et de Gestion	Faculté des Langues	Faculté des Lettres, Sciences du Langage et Arts	Institut d'Etudes du Travail de Lyon	Institut d'Etudes Politiques de Lyon	Institut Formation Syndicale	Institut de la Communication	Institut de Psychologie	Institut de Sciences et Pratiques d'Education et de Formation	Institut Universitaire de Technologie Lumière	TOTAL
satis colls étud revues																
Non réponse	25,0%	0,0%	16,7%	0,0%	10,0%	11,1%	35,3%	14,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	25,0%	71,4%	22,2%
oui	0,0%	0,0%	66,7%	0,0%	50,0%	55,6%	29,4%	14,3%	0,0%	50,0%	0,0%	80,0%	33,3%	0,0%	0,0%	33,3%
oui, mais il faut plus d'exemplaires	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	21,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%	25,0%	0,0%	7,4%
non	25,0%	0,0%	16,7%	0,0%	30,0%	22,2%	35,3%	35,7%	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%	33,3%	50,0%	14,3%	28,4%
je ne connais pas ces collections	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%	10,0%	11,1%	0,0%	14,3%	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%	0,0%	0,0%	14,3%	8,6%
TOTAL	100%	0,0%	100%	0,0%	100%	100%	100%	100%	0,0%	100%	0,0%	100%	100%	100%	100%	100%

Faculté	Centre de Langues	Centre International d'Etudes Françaises	Faculté d'Anthropologie et de Sociologie	Faculté de Droit et Science Politique	Faculté de Géographie, Histoire, Histoire de l'Art, Tourisme	Faculté de Sciences Economiques et de Gestion	Faculté des Langues	Faculté des Lettres, Sciences du Langage et Arts	Institut d'Etudes du Travail de Lyon	Institut d'Etudes Politiques de Lyon	Institut Formation Syndicale	Institut de la Communication	Institut de Psychologie	Institut de Sciences et Pratiques d'Education et de Formation	Institut Universitaire de Technologie Lumière	TOTAL
satis colls étud docs élec																
Non réponse	50,0%	0,0%	50,0%	0,0%	30,0%	22,2%	47,1%	7,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	25,0%	71,4%	30,9%
oui	0,0%	0,0%	50,0%	0,0%	20,0%	33,3%	11,8%	21,4%	0,0%	0,0%	0,0%	60,0%	66,7%	25,0%	0,0%	23,5%
oui, mais il faut plus d'exemplaires	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%
non	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	30,0%	11,1%	29,4%	14,3%	0,0%	50,0%	0,0%	20,0%	33,3%	25,0%	14,3%	19,8%
je ne connais pas ces collections	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%	33,3%	11,8%	57,1%	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%	0,0%	25,0%	14,3%	24,7%
TOTAL	100%	0,0%	100%	0,0%	100%	100%	100%	100%	0,0%	100%	0,0%	100%	100%	100%	100%	100%

Faculté	Centre de Langues	Centre International d'Etudes Françaises	Faculté d'Anthropologie et de Sociologie	Faculté de Droit et Science Politique	Faculté de Géographie, Histoire, Histoire de l'Art, Tourisme	Faculté de Sciences Economiques et de Gestion	Faculté des Langues	Faculté des Lettres, Sciences du Langage et Arts	Institut d'Etudes du Travail de Lyon	Institut d'Etudes Politiques de Lyon	Institut Formation Syndicale	Institut de la Communication	Institut de Psychologie	Institut de Sciences et Pratiques d'Education et de Formation	Institut Universitaire de Technologie Lumière	TOTAL
satis colls étud bibliogr																
Non réponse	50,0%	0,0%	33,3%	0,0%	30,0%	22,2%	47,1%	14,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	25,0%	71,4%	30,9%
oui	0,0%	0,0%	66,7%	0,0%	40,0%	66,7%	23,5%	28,6%	0,0%	50,0%	0,0%	80,0%	100%	50,0%	0,0%	39,5%
oui, mais il faut plus d'exemplaires	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	14,3%	1,2%
non	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%	0,0%	17,6%	7,1%	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	25,0%	0,0%	11,1%
je ne connais pas ces collections	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%	10,0%	11,1%	11,8%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%	0,0%	0,0%	14,3%	17,3%
TOTAL	100%	0,0%	100%	0,0%	100%	100%	100%	100%	0,0%	100%	0,0%	100%	100%	100%	100%	100%

Faculté	Centre de Langues	Centre International d'Etudes Françaises	Faculté d'Anthropologie et de Sociologie	Faculté de Droit et Science Politique	Faculté de Géographie, Histoire, Histoire de l'Art, Tourisme	Faculté de Sciences Economiques et de Gestion	Faculté des Langues	Faculté des Lettres, Sciences du Langage et Arts	Institut d'Etudes du Travail de Lyon	Institut d'Etudes Politiques de Lyon	Institut Formation Syndicale	Institut de la Communication	Institut de Psychologie	Institut de Sciences et Pratiques d'Education et de Formation	Institut Universitaire de Technologie Lumière	TOTAL
satis colls étud signets																
Non réponse	50,0%	0,0%	50,0%	0,0%	30,0%	22,2%	47,1%	7,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	25,0%	71,4%	30,9%
oui	0,0%	0,0%	50,0%	0,0%	20,0%	44,4%	17,6%	28,6%	0,0%	0,0%	0,0%	60,0%	66,7%	0,0%	0,0%	25,9%
oui, mais il faut plus d'exemplaires	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
non	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	10,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	25,0%	14,3%	3,7%
je ne connais pas ces collections	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	40,0%	33,3%	35,3%	64,3%	0,0%	100%	0,0%	40,0%	33,3%	50,0%	14,3%	39,5%
TOTAL	100%	0,0%	100%	0,0%	100%	100%	100%	100%	0,0%	100%	0,0%	100%	100%	100%	100%	100%

Parmi les services suivants, lesquels seraient à vos yeux susceptibles de vous aider dans la préparation de vos cours ?

Faculté	Centre de Langues	Centre International d'Etudes Françaises	Faculté d'Anthropologie et de Sociologie	Faculté de Droit et Science Politique	Faculté de Géographie, Histoire, Histoire de l'Art, Tourisme	Faculté de Sciences Economiques et de Gestion	Faculté des Langues	Faculté des Lettres, Sciences du Langage et Arts	Institut d'Etudes du Travail de Lyon	Institut d'Etudes Politiques de Lyon	Institut Formation Syndicale	Institut de la Communication	Institut de Psychologie	Institut de Sciences et Pratiques d'Education et de Formation	Institut Universitaire de Technologie Lumière	TOTAL
services aide cours																
Non réponse	50,0%	0,0%	16,7%	0,0%	50,0%	33,3%	35,3%	42,9%	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%	33,3%	50,0%	71,4%	39,5%
achat de supports de cours par la bibliothèque	0,0%	0,0%	16,7%	0,0%	40,0%	22,2%	41,2%	14,3%	0,0%	100%	0,0%	20,0%	33,3%	50,0%	14,3%	28,4%
possibilité de réserver des documents à la bibliothèque universitaire pour illustrer des cours	0,0%	0,0%	83,3%	0,0%	10,0%	22,2%	23,5%	35,7%	0,0%	50,0%	0,0%	40,0%	33,3%	50,0%	14,3%	29,6%
possibilité de réserver un espace de la bibliothèque pour y organiser un cours ou des travaux pratiques pour un concours	0,0%	0,0%	16,7%	0,0%	10,0%	0,0%	11,8%	21,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	8,6%
aide à la mise à disposition de cours en ligne	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	10,0%	44,4%	35,3%	7,1%	0,0%	50,0%	0,0%	20,0%	33,3%	0,0%	14,3%	22,2%
TOTAL	100%	0,0%	100%	0,0%	100%	100%	100%	100%	0,0%	100%	0,0%	100%	100%	100%	100%	100%

Souhaiteriez-vous des présentations des outils suivants ?

Faculté	Centre de Langues	Centre International d'Etudes Françaises	Faculté d'Anthropologie et de Sociologie	Faculté de Droit et Science Politique	Faculté de Géographie, Histoire de l'Art, Tourisme	Faculté de Sciences Economiques et de Gestion	Faculté des Langues	Faculté des Lettres, Sciences du Langage et Arts	Institut d'Etudes du Travail de Lyon	Institut d'Etudes Politiques de Lyon	Institut Formation Syndicale	Institut de la Communication	Institut de Psychologie	Institut de Sciences et Pratiques d'Education et de Formation	Institut Universitaire de Technologie Lumière	TOTAL
choix formations outils																
Non réponse	75,0%	0,0%	66,7%	0,0%	50,0%	55,6%	52,9%	28,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%	75,0%	57,1%	49,4%
le catalogue informatisé de la bibliothèque universitaire	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%	30,0%	22,2%	23,5%	35,7%	0,0%	0,0%	0,0%	60,0%	0,0%	0,0%	28,6%	24,7%
les catalogues en ligne des autres bibliothèques de Lyon	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%	30,0%	22,2%	17,6%	35,7%	0,0%	0,0%	0,0%	60,0%	0,0%	0,0%	28,6%	23,5%
le catalogue de la Bibliothèque nationale de France	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%	30,0%	22,2%	17,6%	35,7%	0,0%	100%	0,0%	60,0%	0,0%	25,0%	14,3%	25,9%
les catalogues collectifs nationaux (SUDoc, CCFr)	25,0%	0,0%	33,3%	0,0%	40,0%	33,3%	11,8%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	40,0%	0,0%	0,0%	28,6%	28,4%
les grands catalogues étrangers	25,0%	0,0%	16,7%	0,0%	40,0%	33,3%	41,2%	57,1%	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	14,3%	32,1%
les catalogues d'éditeurs et bases de livres disponibles à la vente	25,0%	0,0%	16,7%	0,0%	20,0%	22,2%	23,5%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	60,0%	0,0%	25,0%	14,3%	27,2%
TOTAL	100%	0,0%	100%	0,0%	100%	100%	100%	100%	0,0%	100%	0,0%	100%	100%	100%	100%	100%

Souhaiteriez-vous des formations pour les services suivants ?

Faculté	Centre de Langues	Centre International d'Etudes Françaises	Faculté d'Anthropologie et de Sociologie	Faculté de Droit et Science Politique	Faculté de Géographie, Histoire de l'Art, Tourisme	Faculté de Sciences Economiques et de Gestion	Faculté des Langues	Faculté des Lettres, Sciences du Langage et Arts	Institut d'Etudes du Travail de Lyon	Institut d'Etudes Politiques de Lyon	Institut Formation Syndicale	Institut de la Communication	Institut de Psychologie	Institut de Sciences et Pratiques d'Education et de Formation	Institut Universitaire de Technologie Lumière	TOTAL
formation service																
Non réponse	50,0%	0,0%	66,7%	0,0%	40,0%	33,3%	47,1%	14,3%	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%	33,3%	75,0%	71,4%	40,7%
la navigation sur internet et l'évaluation de sites	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	10,0%	0,0%	11,8%	35,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	9,9%
la mise en veille d'une équation de recherche dans une base de données avec un dispositif d'alerte par mail	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%	40,0%	33,3%	17,6%	28,6%	0,0%	100%	0,0%	60,0%	33,3%	25,0%	28,6%	29,6%
la réception automatique de sommaires de revues électroniques par mail	50,0%	0,0%	16,7%	0,0%	30,0%	33,3%	35,3%	78,6%	0,0%	50,0%	0,0%	20,0%	0,0%	25,0%	14,3%	37,0%
trouver et s'abonner à une liste de diffusion spécialisée	0,0%	0,0%	33,3%	0,0%	30,0%	11,1%	11,8%	28,6%	0,0%	100%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	17,3%
trouver le facteur d'impact d'une publication	25,0%	0,0%	16,7%	0,0%	10,0%	55,6%	23,5%	21,4%	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%	66,7%	25,0%	28,6%	25,9%
TOTAL	100%	0,0%	100%	0,0%	100%	100%	100%	100%	0,0%	100%	0,0%	100%	100%	100%	100%	100%

Souhaiteriez-vous une formation complémentaire pour les bases électroniques suivantes ?

Faculté	Centre de Langues	Centre International d'Etudes Françaises	Faculté d'Anthropologie et de Sociologie	Faculté de Droit et Science Politique	Faculté de Géographie, Histoire de l'Art, Tourisme	Faculté de Sciences Economiques et de Gestion	Faculté des Langues	Faculté des Lettres, Sciences du Langage et Arts	Institut d'Etudes du Travail de Lyon	Institut d'Etudes Politiques de Lyon	Institut Formation Syndicale	Institut de la Communication	Institut de Psychologie	Institut de Sciences et Pratiques d'Education et de Formation	Institut Universitaire de Technologie Lumière	TOTAL
formation bases																
Non réponse	50,0%	0,0%	50,0%	0,0%	30,0%	55,6%	58,8%	35,7%	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%	100%	50,0%	57,1%	46,9%
les bases bibliographiques généralistes (en sciences humaines ou sciences et médecine)	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	11,1%	29,4%	7,1%	0,0%	0,0%	0,0%	100%	0,0%	25,0%	28,6%	24,7%
les bases pluridisciplinaires de périodiques électroniques et de sommaires	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%	22,2%	29,4%	14,3%	0,0%	0,0%	0,0%	60,0%	0,0%	0,0%	14,3%	18,5%
les bases bibliographiques et autres documents électroniques d'archéologie et d'histoire du monde méditerranéen	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	5,9%	7,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,5%
les bases bibliographiques d'histoire	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%	11,1%	5,9%	14,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	7,4%
les bases bibliographiques et autres documents électroniques de linguistique et de lettres	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	35,3%	84,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	18,5%
les bases bibliographiques et autres documents électroniques sur les arts ou certains artistes	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	10,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%
les bases bibliographiques d'économie, celles de données statistiques et de rapports d'études en texte intégral	0,0%	0,0%	16,7%	0,0%	10,0%	44,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%	0,0%	0,0%	14,3%	9,9%
les bases bibliographiques de sociologie	0,0%	0,0%	50,0%	0,0%	10,0%	0,0%	0,0%	7,1%	0,0%	0,0%	0,0%	40,0%	0,0%	25,0%	14,3%	11,1%
les bases bibliographiques de psychologie	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	14,3%	1,2%
les bases bibliographiques de sciences de l'éducation	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	17,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	14,3%	9,9%
les bases de textes juridiques en texte intégral	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	5,9%	0,0%	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,5%
TOTAL	100%	0,0%	100%	0,0%	100%	100%	100%	100%	0,0%	100%	0,0%	100%	100%	100%	100%	100%

Annexe 2-3 : Grille d'entretien

Vous et vos pratiques de travail

discipline

sujet de recherche personnel

statut

- professeur des universités
- maître de conférence
- enseignant du second degré en fonction dans l'enseignement supérieur (professeur agrégé ou certifié, chargé de cours)
- enseignant associé
- enseignant invité
- attaché temporaire d'enseignement et de recherche (ATER)
- moniteur
- lecteur ou maître de langue étrangère
- allocataire de recherche
- chargé d'enseignement
- agent temporaire vacataire
- autre, précisez :

autorité de tutelle

- Université
- CNRS
- Inserm
- (une autre éventuelle)

nombre d'années de métier

nombre d'années dans cette université

Si vous enseignez, à quel(s) cycle(s) ?

Travaillez-vous seul ou en groupe ? Chez vous ou en bureau ou en laboratoire ?

Travaillez-vous beaucoup sur ordinateur ? *traitement texte, cours saisis, usage mail*⁹⁵

Votre laboratoire publie-t-il sur le web ? A-t-il un site, en plus de celui hébergé sur le site de l'Université ? Ou vous-même ?

⁹⁵ Cette question a été sautée durant les entretiens, les autres questions ayant déjà fourni sa réponse à ce stade de chaque entretien.

Publiez-vous ?

- articles*
- livres*
- manuels pour étudiants*
- actes de congrès*
- publication en ligne*

Allez-vous dans des congrès, que ce soit comme spectateur ou intervenant ? A quelle fréquence, approximativement ?

Etes-vous membre d'une association professionnelle ? (pas nécessaire de dire laquelle ; s'ils les nomment, ne relever que le nombre)

- oui*
- non*

Comment répartissez-vous approximativement votre temps de travail ?

- préparation des cours*
- conseils aux étudiants*
- recherche*
- lecture (à demander s'il/elle n'en parle pas)*
- tâches administratives*
- recherche de fonds*
- autres*

Une telle répartition est-elle fidèle à ce que serait votre emploi du temps idéal ?
budget-temps

Vos pratiques générales de récupération d'information et de documentation

Comment actualisez-vous les bibliographies de votre recherche ?

bases de données

abonnements du bureau ou du laboratoire

notes de bas de page

bibliographies de fin d'ouvrages ou d'articles

confier le débroussaillage de la recherche aux étudiants

librairies

publicités reçues chez soi ou au bureau

télévision

internet

forums et listes de discussion

colloques (rencontres lors de)

échanges d'informations entre collègues (de Lyon 2 et d'ailleurs) (collège invisible)

Si vous deviez reprendre une recherche à zéro (nouveau créneau porteur de recherche, changement d'équipe, etc.), comment constitueriez-vous votre bibliographie de base ?

bases de données

abonnements du bureau ou du laboratoire

notes de bas de page

bibliographies de fin d'ouvrages ou d'articles

confier le débroussaillage de la recherche aux étudiants

librairies

publicités reçues chez soi ou au bureau

télévision

internet

forums et listes de discussion

colloques (rencontres lors de)

échanges d'informations entre collègues (de Lyon 2 et d'ailleurs) (collège invisible)

Y a-t-il quelque chose qui vous gêne souvent quand vous recherchez des documents ?

Quand vous publiez, est-il important, dans votre discipline, de mettre une bibliographie à la fin de votre texte ou d'y inclure des citations ?

Les éditeurs produisent-ils tout ce dont vous avez besoin ou reste-t-il des documents qui ne sont jamais publiés ? Dans ce cas, vous est-il facile de vous les procurer malgré tout ?

Quel rôle jouent les bibliothèques pour vous et vos étudiants?

Quelles bibliothèques, publiques ou privées, françaises ou étrangères, fréquentez-vous ?

pour lui/elle (préparation de cours et recherche) comme pour ses étudiants : le rôle de ces bibliothèques

bibliothèques spécialisées = centre de recherche

instituts, laboratoires

Facultés

Départements

autres = BU

BU d'autres universités et Ecoles

BnF

musées

privées

à l'étranger

bibliothèque personnelle

Avez-vous constitué bibliothèque personnelle ? Si oui, de quelle taille, approximativement ?

Connaissez-vous une bibliothèque "modèle" à vos yeux ? (Et en quoi est-elle modèle ?)

La BU⁹⁶

Qu'en attendez-vous, pour vous comme pour vos étudiants ? (quel est son rôle)

Quels échos en avez-vous de la part des autres enseignants-chercheurs ?

⁹⁶ Je n'amenais ces questions à la fin que s'ils n'avaient pas parlé d'eux-mêmes de la BU durant l'entretien, à l'occasion des autres questions.