

1989
M
7

UNIVERSITE DES
SCIENCES SOCIALES
GRENOBLE II

ECOLE NATIONALE SUPERIEURE
DES BIBLIOTHEQUES
VILLEURBANNE

MEMOIRE POUR LE

**D.E.S.S. : DIRECTION DES
PROJETS CULTURELS**

**ESSAI D'EVALUATION DES SERVICES
D'UNE BIBLIOTHEQUE:
LA BIBLIOTHEQUE DE L'I.U.T. A -
LYON I**



PRESENTE PAR:
MANOUAN Motiké Catherine

SOUS LA DIRECTION DE:
Mr COMTE Henri

VILLEURBANNE - Septembre 1989 -

REMERCIEMENTS

Nous exprimons notre reconnaissance aux responsables de MISSIO (République Fédérale d'Allemagne) et ICAO-Abidjan qui ont contribué à notre formation .

Sans votre aide financière, nous n'aurions pas pu prétendre à cette formation.

Nos remerciements vont à l'ensemble des professeurs de l'ENSB, de GRENOBLE II, ainsi qu'à tous ceux, venus d'ailleurs qui ont pris part à notre formation.

Nous adressons particulièrement nos remerciements à:

- Mr Henri COMTE qui a bien voulu accepter la direction de ce travail. Malgré vos nombreuses responsabilités, vous avez pu trouver du temps pour nous guider.

- Mr Réjean SAVARD qui nous a beaucoup aidé dans ce travail. Vous nous avez donné l'occasion d'apprécier vos qualités pédagogiques, votre abord facile et surtout votre modestie. Nous ne saurions jamais assez vous remercier pour votre disponibilité dont nous avons si souvent abusé. Soyez donc assuré de notre profonde gratitude.

- Mr Alain MASSUARD, pour votre soutien moral tout au long de cette année.

- Mme Christine ANDRE, pour votre disponibilité et votre aide apportée dans la recherche documentaire automatisée.

- la Direction et à tout le personnel de l'ENSB.

Nos remerciements vont également :

- à Mmes Michèle SIMIAN et Nicole RANQUET, personnel de la Bibliothèque de l'I.U.T. A-LYON I, personnel qui nous a permis

d'effectuer notre stage dans les meilleures conditions possibles et surtout pour leur soutien moral et matériel.

- à Mr Jacques GIELLY, Directeur de l'I.U.T. A, qui a bien voulu nous prêter sa documentation personnelle.

- aux Enseignants, Etudiants et Secrétaires de l'I.U.T. A, qui nous ont aidé dans la distribution et la collecte des questionnaires.

- aux Enseignants et Etudiants, qui ont accepté de répondre à nos questions.

- au Personnel de la reprographie et à tout le personnel de l'I.U.T. A.

Que tous ceux que nous n'avons pu nommer, trouvent ici toute notre gratitude.

INTRODUCTION

Toutes les organisations en contact avec le public sont susceptibles de connaître des problèmes de marché. La nature de ces problèmes et les motivations de chacune de ces organisations sont différentes.

Les marchés des organisations à but non lucratif sont complexes. Souvent elles sont amenées à satisfaire l'ensemble des besoins d'une population hétérogène sur de nombreux points. De plus, elles fournissent des services dont l'appréciation est qualitative. Un même service représente parfois des valeurs différentes pour les individus d'un même segment. Ainsi, un livre peut être un ouvrage de référence pour un étudiant, un document de base pour un autre et une lecture distrayante pour un troisième. De ce fait, les différents besoins du public semblent préoccuper les bibliothécaires. Tout en admettant le principe que "les bibliothèques sont faites pour leurs utilisateurs", les bibliothécaires se demandent de plus en plus, si leur bibliothèque parvient à les satisfaire.

Depuis des décades, les études d'évaluation sur les bibliothèques et centres de documentation témoignent de la préoccupation des professionnels, d'adapter leur système documentaire à leur environnement. Certes la littérature anglo-saxonne est riche dans ce domaine, mais la littérature française n'est pas en reste.

Le nombre croissant des bacheliers est l'un des facteurs de cette préoccupation; on estime à 2.000.000 le nombre des étudiants d'ici l'an 2000. Roland DUCASSE souligne ainsi cette préoccupation: *"Penser un instant à l'infrastructure documentaire qu'un tel potentiel d'utilisateurs exigerait, nous incite à l'évaluation des services bibliothéconomiques qui seront nécessaires; à l'évaluation de la logistique indispensable en matière d'équipements, de ressources humaines,... de collection"*(1).

Le modèle-bibliothèque pour la diffusion culturelle et scientifique est un modèle ancien et plus complexe qu'on ne l'imagine. Il repose sur une organisation à but non lucratif composée d'individus, d'équipements, de ressources, de procédures, dont la finalité reste à bien des égards utopique et source de frustration, à savoir: assurer la mise en relation permanente voire immédiate de l'ensemble des utilisateurs à l'ensemble de l'offre documentaire. Complexe, car les responsables de cette organisation doivent maintenir à un niveau optimal la capacité de la bibliothèque à repérer et présenter l'offre, discerner la demande et y répondre. D'où la nécessité d'évaluer.

Que recouvre en fait le concept d'évaluation?

Quatre auteurs ont été retenus pour la définition du concept.

Pour LANCASTER (2), *"l'évaluation doit être considérée comme une activité de diagnostic, c'est-à-dire comme une*

(1) DUCASSE, Roland.- L'Evaluation de la demande.
in Bulletin des bibliothèques de France, 1988, tome 33, n 4

(2) UNISIST.- Principes directeurs pour l'évaluation des systèmes et services d'information / Rédigé pour l'Unesco sous contrat par F.W. Lancaster, 1978

opération dont le but premier est de déceler les faiblesses ou les limites d'un système existant et de suggérer des moyens d'y remédier dans l'avenir.

Lorsqu'il s'agit d'évaluer un service d'information, il importe de distinguer entre les besoins en information de la communauté desservie, et la demande à laquelle le service est effectivement soumis. Tous les besoins d'information n'étant pas traduits en demandes, les responsables des services d'information doivent se soucier d'identifier les besoins en information de la population desservie et de déceler les écarts entre besoins et demandes. Un important aspect de l'évaluation consiste à identifier les différences entre besoins et demandes en termes quantitatifs (c'est-à-dire combien de besoins ne sont pas convertis en demandes) et d'autre part en termes qualitatifs (quelles catégories de besoins ne sont pas convertis en demandes, et dans quelle mesure les demandes des usagers reflètent précisément leur véritable besoin d'information)".

Pour André COSSETTE (3), "un projet d'évaluation est avant tout une recherche orientée vers l'action, une entreprise de lecture rigoureuse et systématique de la vie d'une bibliothèque qui ne peut conduire qu'à une évolution de sa pratique quotidienne.

Un projet de l'efficacité a pour but de contrôler la qualité des résultats d'une bibliothèque et de vérifier dans quelle mesure les produits et services documentaires obtenus satisfont effectivement les besoins de la clientèle".

(3) COSSETTE, André.- Evaluation de l'efficacité de la bibliothèque: analyse des études majeures
in Documentation et bibliothèques. Septembre 1978

Quant à Jacques DELON (4), pour lui "l'évaluation de l'efficacité consiste à déterminer le degré de réalisation des objectifs poursuivis par la bibliothèque. Il s'agit dans ce cas, d'analyser les résultats du système documentaire pour vérifier leur adéquation aux objectifs fixés (résultats attendus)".

Enfin, pour Roland DUCASSE (5), "l'évaluation en bibliothéconomie - ses objets, ses méthodes et surtout la perception de sa nécessité - procède le plus souvent d'une démarche volontariste dont les fondements reposent sur une triple contrainte: celle de répondre du mieux possible aux besoins de l'environnement d'une part; celle de tirer d'autre part le meilleur rendement des ressources dont on sait qu'elles sont toujours comptées, et enfin, de disposer d'outils et moyens spécifiques d'aide à la décision".

A partir de toutes ces définitions, nous dirons que l'évaluation est une démarche scientifique qui permet une appréciation générale sur l'ensemble des fonctions d'un système existant afin de suggérer des solutions. L'évaluation de l'efficacité consiste à mesurer le degré de satisfaction de la clientèle face aux produits/services qui lui ont été proposés; elle permet de savoir si l'offre est adaptée ou non à la demande. Cette démarche s'effectue à partir d'outils divers que nous verrons en détail plus loin.

Par "Evaluation des services de la bibliothèque de l'I.U.T. A-LYON I", nous entendons mener une étude sur les

(4) DELON, Jacques.- Les Frustrés: le test de Saracevic à la bibliothèque Emile-Bertaux, Lyon II in Bulletin des bibliothèques de France, 1987, tome 32, n 1

(5) DUCASSE, Roland.- Op. cit.

services qui sont proposés par la bibliothèque de l'Institut universitaire de technologie A de LYON I, à sa clientèle, représentée essentiellement par les étudiants et les enseignants.

Cette étude vise donc à établir un diagnostic de la situation, comprendre le comportement et les attitudes des usagers, déceler les faiblesses ou les limites du système existant et tenter de suggérer des solutions pour y remédier. Car, s'il est reconnu que la fonction principale de tout service d'information est de servir d'interface entre une population particulière d'usagers et l'univers des sources d'information, il n'en demeure pas moins qu'il faille veiller à son efficacité, connaître les besoins de ses utilisateurs et leur comportement face à l'information. Cela permettra aux responsables des services d'information d'aller au-devant de leurs demandes et de fournir un service réel et adapté.

Plusieurs facteurs ont motivé le choix du présent sujet: une motivation professionnelle et une motivation pratique. Initialement, nous voulions travailler sur un projet de réorganisation d'un centre de documentation. Mais nous avons réalisé un certain nombre de choses, notamment que l'évaluation des services d'une bibliothèque est une étape préliminaire à toute réorganisation.

La motivation professionnelle tient au fait que nous sommes stagiaire de l'Institut Catholique de l'Afrique de l'Ouest (I.C.A.O.- Abidjan). Une fois terminée notre formation, nous devons diriger la bibliothèque dudit Institut. Il s'agira pour nous de faire un bilan de situation afin de déceler les forces

et faiblesses de la bibliothèque afin de permettre une restructuration globale du système si cela s'avère nécessaire. Notre deuxième motivation s'exprime dans la volonté de mettre en pratique un enseignement reçu, c'est-à-dire l'approche marketing. Ceci, dans la mesure où le client est roi et donc, il faut lui servir ce dont il a besoin, dans la mesure du possible, au moment voulu et non lui offrir, lui imposer un produit qu'il risque de ne pas apprécier.

Les différents entretiens avec la responsable de la bibliothèque nous ont aidé à mieux préciser notre sujet. En effet, l'une de ses préoccupations essentielles était de faire un bilan de situation: à savoir, analyser le niveau de satisfaction des usagers, connaître l'avis pédagogique des enseignants sur la bibliothèque, évaluer le travail fourni à la bibliothèque par rapport au personnel existant. Car, jusqu'ici, aucune étude d'une telle importance n'avait été réalisée. Néanmoins, une tentative faite il y a quelques années, avait été mal perçue.

Le but de cette étude n'est pas de donner les différentes étapes du marketing mais de montrer, à partir d'un exemple concret, comment on peut arriver à ajuster l'offre à la demande; de fournir au personnel de la bibliothèque de l'I.U.T. A, un outil de travail qui lui permettra de modifier sa politique de diffusion de l'information; de mieux comprendre et tester une des méthodes d'évaluation.

Créés en 1966 par le Ministère de l'Education nationale, les Instituts Universitaires de Technologie (I.U.T.) sont transformés en Unités d'enseignement et de recherche (UER) par décret du 20 janvier 1969. A l'instar des grands établissements

français (Muséum, Observatoire,...), l'I.U.T. A a été doté dès sa création d'une bibliothèque.

La bibliothèque, dans un I.U.T., est un service comme un autre. Sa spécificité est au niveau de son activité. Dépendant de l'I.U.T., il s'avère nécessaire de comprendre, de connaître le système administratif avant d'analyser le système documentaire lui-même.

Pour ce faire, notre travail s'articulera autour de trois grands axes.

Dans une première partie, il s'agira de présenter le cadre d'étude, celui des I.U.T. et l'I.U.T. A en particulier. Nous y analyserons également le système documentaire.

Une deuxième partie s'attachera à la problématique et à la méthodologie. La problématique fera état des différentes études d'évaluation des services documentaires tant au niveau théorique que pratique.

La troisième partie consistera en une analyse et une interprétation des résultats d'enquête.

Enfin une conclusion débouchera sur les recommandations déduites de l'analyse des résultats.

PREMIERE PARTIE :
PRESENTATION DU CADRE D'ETUDE :
LES I.U.T. ET LE SYSTEME
DOCUMENTAIRE DE L'I.U.T. A
LYON I

Une étude sur les services d'une bibliothèque nécessite la présentation de l'organisme dont elle dépend. Cet organisme ayant une histoire, nous avons jugé utile de présenter les Instituts Universitaires de Technologie (I.U.T.), d'une manière générale, puis l'I.U.T. A en particulier et enfin, le système documentaire lui même.

I- LES INSTITUTS UNIVERSITAIRES DE TECHNOLOGIE

I.1- Les I.U.T. en général

I.1.1- Contexte de création et évolution (6)

Au début des années soixante, les efforts de démocratisation de l'enseignement secondaire réalisés depuis trente ans ont obtenu des résultats positifs. Le nombre des diplômes de bacheliers délivrés chaque année progresse rapidement: 38000 en 1955, 55000 en 1960, 65000 en 1962.

Vers 1963, un phénomène démographique résultant de l'augmentation considérable de la natalité entre 1945 et 1946 va s'ajouter à ces données. L'effet conjugué de la démocratisation du baccalauréat et de cette vague démographique risquait, en 1963, de créer un blocage à l'entrée de l'enseignement supérieur si l'on n'augmentait pas ses capacités d'accueil.

(6) Dossier "I.U.T.. 20 ans"

Un groupe de travail composé de dix-huit personnalités est alors chargé de réfléchir à ces problèmes et proposer des solutions.

Ce groupe part de cette constatation: l'enseignement dispensé dans les facultés comme dans les écoles va de l'abstrait au concret, dans une scolarité longue. Les étudiants rebutés par l'approche trop abstraite des premières années, échouent et n'ont ainsi, aucune formation concrète permettant une insertion dans la vie professionnelle.

Il a donc été décidé d'expérimenter de nouvelles voies pour l'enseignement supérieur, alliant, dès le départ, des aspects concrets et pratiques aux connaissances abstraites nécessaires pour garder à cette formation son caractère universitaire. Des expériences sont lancées à Rouen, Toulouse, Paris, Angers, Reims, dans six spécialités.

Un décret de 1920 permettant de créer dans les universités, des instituts distincts des facultés, pour assurer des missions spécifiques, les orientations aboutirent à un décret publié le 7 janvier 1966.

En 1986, 67 I.U.T. dispensent des enseignements répartis selon 324 implantations géographiques dont 209 dans les spécialités du secteur tertiaire (7). Le choix et la répartition géographique des départements d'I.U.T. sont fondés sur les besoins des branches professionnelles correspondantes et leurs perspectives d'évolution.

(7) Les chiffres ont été pris dans un dépliant "l'I.U.T., filière de la réussite". En 1988-89, on dénombre 99 I.U.T.

I.1.2- La Formation et l'admission

C'est en 1966 que le Ministère de l'éducation nationale décide de la création de nouvelles filières d'enseignement supérieur dont l'originalité était d'assurer, dans un cadre universitaire, une formation destinée à préparer des cadres moyens et des techniciens supérieurs, pour l'industrie et les services.

Etablissements d'enseignement supérieur, les I.U.T. ont été créés sous la forme d'instituts d'université et transformés en unités d'enseignement et de recherche par décret du 20 janvier 1969 (8).

Le souci de finalité professionnelle qui caractérise les I.U.T. se traduit par une pédagogie associant des professeurs venant d'origines diverses: industries, enseignement supérieur, enseignement secondaire. Les membres de la profession qui constituent une part notable du corps enseignant sont associés de façon étroite à la vie de l'I.U.T.; ils participent au Conseil d'administration, aux jurys d'admission et de délivrance du diplôme.

Chaque I.U.T., placé sous l'autorité d'un Directeur nommé par le Ministre de l'éducation nationale, enseigne plusieurs spécialités auxquelles correspondent un département. Le département est placé sous la responsabilité d'un enseignant, spécialiste de la discipline technique en cause. On dénombre aujourd'hui, 19 départements. Les spécialités enseignées dans les I.U.T., fondées sur l'analyse des besoins économiques de la branche considérée, ont été définies compte tenu des perspectives de changements prévisibles du monde économique.

(8) ONISEP.- Les I.U.T., information: enseignement supérieur 1984

Les étudiants sont préparés, non à un emploi déterminé, mais à un type de fonctions facilitant leur adaptation à l'emploi, voire leur reconversion ultérieure.

L'accès aux I.U.T., ouvert aux bacheliers de l'enseignement général (bacs A, B, C, D, E) et aux titulaires de certains brevets de techniciens, est soumis à une sélection rigoureuse. L'admission est prononcée par un jury à l'issue d'un examen de dossier.

La préparation au Diplôme universitaire de technologie (DUT) requiert deux milles heures d'enseignement réparties sur deux ans, avec un horaire hebdomadaire de l'ordre de trente-quatre heures. La moitié des enseignements est de caractère pratique et s'effectue en laboratoire ou en atelier, par petits groupes d'étudiants. Une place importante est réservée aux techniques de communication. En cours d'études, tous les élèves effectuent un stage de six à huit semaines en milieu professionnel.

Il n'y a pas d'examen de sortie; ce sont les notes obtenues par le contrôle continu au cours de la deuxième année et la note du rapport de stage qui décident, dans chaque département, de l'obtention ou non du diplôme. Les appréciations des jurys, en particulier pour les étudiants dont les notes sont tangentes, peuvent varier d'un I.U.T. à l'autre en fonction de différents critères, des progrès au cours de la scolarité, du travail personnel fourni, de l'importance accordée à une matière principale ou à la note de stage.

La possibilité est également offerte aux titulaires d'un DEUG, de Licence ou même de Maîtrise, de préparer un DUT en un an, selon un programme d'études spécifiques. Ce mode d'accès parallèle aux I.U.T. est appelé "l'année spéciale". Seule une

quarantaine de départements organisent cette année spéciale. Le recrutement se fait sur dossier pour les diplômés bac + 2 et sur examen pour ceux qui ont le niveau DEUG.

I.2- L'I.U.T. A-LYON I

I.2.1- Dispositions générales (9)

L'Institut universitaire de technologie A, appelé aussi I.U.T. 1, a été créé par le décret du 12 novembre 1984, comme composante de l'Université Claude Bernard de Lyon-LYON I- (U.C.B.L.), en application des articles 25 et 33 de la Loi sur l'Enseignement supérieur du 26 janvier 1984.

Il a pour mission de dispenser en formation initiale et continue un enseignement supérieur destiné à préparer aux fonctions d'encadrement technique et professionnel dans les secteurs de la production, de la recherche appliquée et des services et également pour vocation, d'entreprendre et développer des recherches technologiques.

La structure de l'I.U.T. A et son organisation doivent lui permettre d'accomplir pleinement ses missions, par des accords de coopération avec des entreprises régionales ou nationales et avec les pays étrangers.

L'I.U.T. A est situé au 43, bd du 11 novembre 1918 à Villeurbanne (entrée principale au 26, avenue Albert Einstein).

(9) Voir en annexe 1, les statuts de l'I.U.T. 1 de l'Université LYON I

I.2.2- Structure (10)

Administré par un Conseil et dirigé par un Directeur, l'I.U.T. A comprend des départements d'enseignement, un service de formation continue, des services de recherche, un service central administratif et des services spécialisés ou communs.

Le Conseil est composé de quarante membres répartis comme suit:

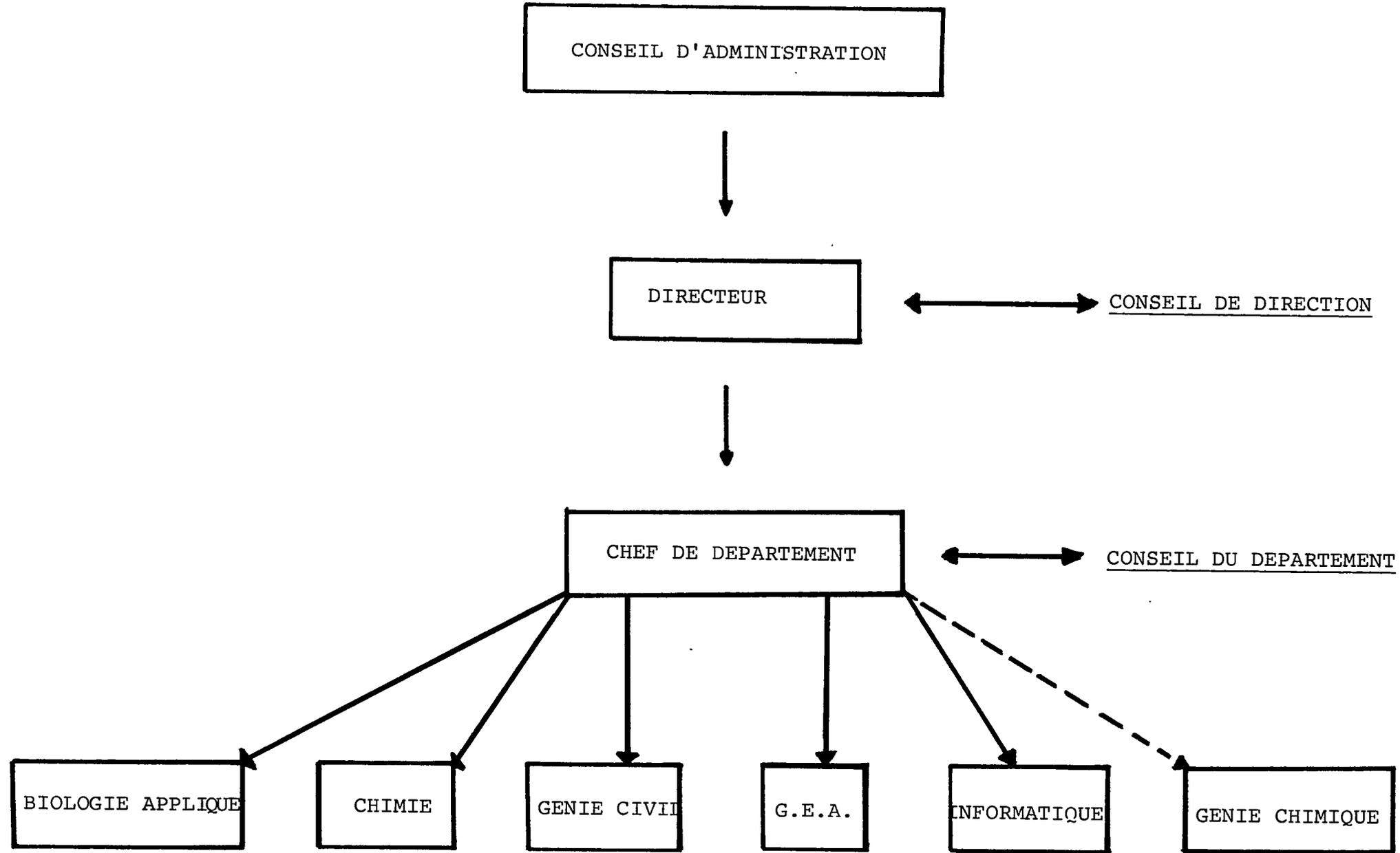
- 15 personnalités extérieures à l'Institut,
- 16 représentants du personnel enseignant,
- 5 représentants des étudiants,
- 4 représentants des personnels administratifs et techniques, ouvriers et de service (personnel ATOS).

Le Directeur, élu par le Conseil à la majorité absolue de ses membres, pour un mandat de cinq ans renouvelable une fois, est choisi dans l'une des catégories de personnels qui ont vocation à enseigner dans l'Institut.

Un Conseil de direction composé du Directeur et des Chefs de département assiste le Directeur dans la gestion de l'Institut et permet de prendre toute décision en dehors des réunions du Conseil de l'Institut auquel il soumet, pour approbation définitive, les décisions importantes.

Chaque département qui constitue la structure pédagogique de base est dirigé par un Chef de département assisté d'un conseil. Le Chef de département est nommé par le Directeur de l'Institut, après proposition par le conseil de département concerné élargi dans des conditions précisées au règlement intérieur, et avis favorable du Conseil de l'I.U.T.

(10) Se référer au schéma de l'organigramme de l'I.U.T. A, page 15'



ORGANIGRAMME DE L'I.U.T. A - LYON I

Aux cinq départements existants (Biologie appliquée, Chimie, Génie civil, Gestion des entreprises et des administrations ou GEA, Informatique), va s'ajouter à partir de l'année universitaire 1989-1990, un autre département, celui de Génie chimique. Les départements de Biologie appliquée, Génie civil et GEA permettent le choix d'options à partir de la deuxième année. L'obtention du DUT en un an est possible en GEA et en Informatique.

L'I.U.T. A a vu croître l'effectif de ses étudiants. On dénombre ainsi pour les années suivantes :

- 1967-68 : 250 étudiants,
- 1975-76 : 1049 étudiants,
- 1985-86 : 1335 étudiants,
- 1988-89 : environ 1453 étudiants.

C'est dans ce contexte que les dirigeants de l'I.U.T. A ont vu la nécessité de créer en 1969, un support documentaire. Du fait de sa dépendance de l'Institut, la bibliothèque se doit de suivre sa politique.

II- LE SYSTEME DOCUMENTAIRE

Une étude sur la performance d'un système documentaire doit tenir compte de ses ressources et de son environnement. Cela passe donc par une présentation du système à travers ses missions et les ressources matérielles, financières et humaines dont il dispose.

Ce chapitre se propose de présenter le système documentaire pour donner une idée de ses potentialités et également

permettre une appréciation objective des facteurs qui limitent son action et affectent les utilisateurs et leur travail.

II.1- Les Missions

Contrairement aux bibliothèques universitaires, les missions de la bibliothèque de l'I.U.T. A n'ont pas été définies dans les statuts de l'Institut.

Néanmoins, nos différents entretiens nous permettent d'affirmer qu'à l'exemple des autres bibliothèques universitaires, la bibliothèque de l'I.U.T. A a pour mission principale de servir de support pédagogique à l'enseignement dispensé.

Elle a également pour mission, l'accueil et l'orientation des étudiants dans leur travail. Aussi doit-elle veiller à ce que ses ressources soient accessibles à tous.

II.2- Le Fonds documentaire

Le fonds documentaire se compose d'environ 15000 ouvrages imprimés et 200 titres de périodiques vivants. A cela, il faut y ajouter les quotidiens en langues française et étrangère ainsi que des dons.

Ce fonds se constitue d'ouvrages d'information générale, d'ouvrages en sciences humaines, et surtout en sciences et techniques.

Les commandes sont faites auprès de: Flammarion et Decitre (Lyon), Lavoisier (Paris) pour les livres, et Europériodiques pour les revues. Ces commandes sont effectuées de manière ponctuelle suivant les besoins et le budget disponible des départements.

II.3- L'Organisation interne

La bibliothèque est ouverte 33 heures par semaine, réparties comme suit:

- lundi : 13 h à 18 h,
- mardi et mercredi : 10 h à 18 h,
- jeudi et vendredi : 10 h à 16 h.

Elle est fermée tous les premiers lundi du mois, les samedi et pendant les congés scolaires.

La bibliothèque est divisée par grands domaines:

- Domaine culturel: philosophie, arts et loisirs, technique d'expression, littérature et langues;
- Sciences humaines: psychologie, pédagogie-communication-médias, sociologie, socio-politique, ethnologie, que-sais-je, droit, économie, gestion et gestion hospitalière;
- Sciences et techniques: biologie, mathématiques, physique, chimie, génie civil et informatique.

La classification adoptée est la CDU (classification décimale universelle).

II.4- Les Utilisateurs

Les usagers "primaires" sont les étudiants. Ils disposent d'une carte de bibliothèque qui leur est délivrée lors de leur inscription. L'effectif de ces usagers est celui des étudiants inscrits, soit environ 1453 pour l'année universitaire 1988-89.

On dénombre environ 300 enseignants (permanents et vacataires) que nous considérons comme utilisateurs "secondaires". Les 2/3 utilisent les documents de la bibliothèque en prêt permanent. Le plus souvent, il s'agit d'ouvrages (monographies et revues)

commandés par eux et non catalogués. Ces ouvrages ne reviendront à la bibliothèque que lorsqu'ils n'en auront plus besoin.

Enfin il existe des utilisateurs "marginiaux". Ce sont principalement le personnel ATOS. Les anciens étudiants et les personnes extérieures à l'établissement peuvent également consulter sur place.

II.5- Les Services offerts aux utilisateurs

II.5.1- Le prêt et la consultation sur place

Tout lecteur inscrit peut emprunter les documents dont il a besoin à l'exception de ceux réservés à la consultation sur place. Il s'agit essentiellement des exclus du prêt, des usuels, des dictionnaires, de certains manuels signalés par une pastille noire...

Les documents sont en libre accès. Le système de prêt autorise quatre prêts maximum dont un ouvrage par matière enseignée pour une durée d'une semaine.

Des prêts spéciaux concernant les revues et documents spécifiques (codes, bilans économique et social du "Monde", faits et chiffres, atlas économiques, Memento Lefèbvres...) sont accordés du vendredi 12 h au lundi 13h ou 14 h.

Les anciens numéros de périodiques ou quotidiens, conservés en magasin, sont mis à la disposition des lecteurs quand ils le désirent.

II.5.2- Les catalogues

La bibliothèque met à la disposition des lecteurs un catalogue auteur-titre (fiches classées par ordre alphabétique d'après le nom de l'auteur ou par le titre si le document est un anonyme), ainsi qu'un catalogue alphabétique matières pour le dépouillement des périodiques.

Des efforts notables sont faits par le personnel pour tenir à jour ces fichiers.

II.5.3- La salle de travail

Il n'existe pas de salle de travail proprement dite. La pratique du libre accès suppose le silence dans une salle unique avec soixante quinze places assises, pour le travail individuel.

Cependant, une salle annexe avait été prévue pour le travail de groupe. Certains jours de la semaine, cette salle était réservée pour dispenser des cours. A partir de l'année universitaire 1989-90, il n'existera plus de salle pour le travail de groupe puisque la salle annexe servira de salle de cours pour une discipline.

II.5.4- Les renseignements et autres services

La banque de prêt sert aussi d'accueil et de service d'information. Les lecteurs peuvent obtenir tous les renseignements qu'ils désirent.

Un tableau d'information à l'entrée de la bibliothèque renseigne les lecteurs sur les activités culturelles de la région et sur les bibliothèques principales de Lyon.

Une exposition annuelle est mise à la disposition des enseignants pour les aider et susciter l'acquisition de certains ouvrages.

Un photocopieur permet également aux lecteurs de reproduire des passages de documents qu'ils ne peuvent pas emprunter. Le coût d'une page photocopiée est de 1F.

II.5.5- L'automatisation

Ce service n'est qu'en état de projet.

Ce projet émane des bibliothèques inter universitaires de LYON I, La Doua et Rockefeller (deux unités centrales). D'autres bibliothèques d'UFR de la Doua pourront se joindre ultérieurement au projet (équipement en terminaux et modem). La bibliothèque de l'I.U.T. A ayant été le premier demandeur, fera donc partie de la première tranche d'élaboration avec la bibliothèque inter universitaire de La Doua.

II.6- Les Moyens financiers

Un budget est alloué par chaque département pour l'acquisition des ouvrages.

Les acquisitions de la bibliothèque s'effectuent sur demande des enseignants pour chaque département après accord du Chef du département. A l'exception du département de Chimie, le budget alloué pour l'acquisition des ouvrages est connu par le personnel de la bibliothèque qui passe les commandes en fonction du budget disponible.

Un crédit d'un montant de 1500F (de 1984 à 1987) puis de 2000F (en 1988), est accordé à la bibliothèque par chaque

département. A ce crédit, s'ajoute le budget de fonctionnement constitué d'une part des frais d'inscription payés par les étudiants.

Le tableau 1 (page 22'), montre l'évolution du budget, tous départements confondus à l'exception du département de Chimie qui n'apparaît que dans le crédit alloué à la bibliothèque.

Le budget général est constitué du budget des départements, du crédit bibliothèque et du budget de fonctionnement de la bibliothèque. Nous n'avons pas tenu compte dans ce tableau, des reliquats et déficits de l'année précédente qui s'ajoutent ou se retranchent du budget général, constituant le budget effectivement disponible.

Il faut noter une légère augmentation du budget de 1984 à 1986 et une baisse en 1987 pour une reprise en 1988.

Le crédit bibliothèque ainsi que le budget de fonctionnement de la bibliothèque ne sont pas d'un montant fixe puisqu'ils n'ont pas été versés régulièrement. Il faut y ajouter les recettes des photocopies faites par les étudiants. Le budget ainsi regroupé (crédit bibliothèque, budget de fonctionnement, photocopies étudiants), sert à l'acquisition du matériel (filmolux, fiches de catalogage, petit matériel de bureau, ...) et des ouvrages d'information générale et de vulgarisation.

La somme utilisée pour l'achat des revues se trouve être supérieure à celle des livres. Cela pourrait s'expliquer par le fait de l'enseignement dispensé à l'I.U.T. A. En effet les techniciens semblent beaucoup plus préoccupés par une information récente et rapide.

Année budgétaire	Budgets départements	Crédit bibliothèque	Budget de fonctionnement bibliothèque	Total budget	DEPENSES		Total dépenses
					Livres	Reuves	
1984	81 500	6 000	7 800	95 300	30 628,60	26 709,41	57 338,01
1985	98 000	6 000	7 000	111 000	47 838,33	56 869,03	104 707,36
1986	119 500	6 000	7 000	132 500	35 851,93	72 399,27	108 251,20
1987	111 000	7 500	5 530	124 030	59 551,72	76 765,25	136 316,97
1988	123 000	6 000	-	129 000	51 807,31	72 058,12	123 865,43

TABLEAU 1 : EVOLUTION DU BUDGET DE 1984 A 1988

II.7- Le Personnel

Jusqu'en 1987, le personnel dont l'effectif était de trois personnes (deux à temps plein et une à mi-temps), a vu son effectif passer à deux pour cause de décès et non remplacé jusqu'à ce jour.

Depuis 1987, l'effectif est donc de deux personnes qualifiées, employées à temps plein, à raison de trente-sept heures par semaine.

Plusieurs TUC (Travailleurs d'utilité collective) se sont succédés. LYON I ne prenant pas en charge les contrats prolongés d'un an (par dérogation acceptée), une TUC, formée pendant douze mois, n'a pas été reconduite malgré son désir de continuer. Les TUC sont employés pour une durée de quatre heures par jour. Pour l'année universitaire 1988-89, seulement deux TUC ont été employés pour une durée de deux mois et demi.

Le retard s'accumule et oblige le personnel à écourter les heures d'ouverture, permettant de rattraper quelque peu le temps manqué.

Le personnel de la bibliothèque, conscient de toute la gêne qu'occasionnent ces difficultés, espère tirer profit de l'informatisation prochaine.

Dans cette perspective, il s'avère nécessaire de faire le point quant à la performance du système documentaire: évaluer les services face aux utilisateurs pour essayer de déterminer leur niveau de satisfaction.

DEUXIEME PARTIE :
PROBLEMATIQUE ET METHODOLOGIE

I- PROBLEMATIQUE: l'évaluation des services documentaires

Une question fondamentale se pose: "pourquoi évaluer"?

A cela il faut répondre qu'on évalue pour évoluer; pour répondre le mieux possible aux besoins de son environnement, son public; pour tirer le meilleur rendement des ressources humaines, financières, matérielles qu'on estime souvent insuffisantes et enfin, disposer d'outils, de moyens spécifiques d'aide à la décision.

Le rôle d'interface de tout système documentaire entre les usagers et les services d'information ne fonctionnant pas toujours, fréquentation n'étant pas toujours synonyme de satisfaction, il faut permettre une identification, la plus exacte possible du niveau de satisfaction des usagers, une identification parfaite de leurs besoins exprimés et non exprimés.

Aussi ce travail devrait permettre de répondre à un certain nombre de questions:

- quel est le degré de satisfaction du système documentaire?
- quelle est la perception pédagogique de la bibliothèque par l'enseignant?
- comment l'informatisation est-elle perçue par les usagers et non usagers?
- quelles modifications pourrait-on apporter pour améliorer le fonctionnement du système documentaire?

Une évaluation des services pourrait permettre de répondre à ces différentes questions et faire connaître le niveau de performance de la bibliothèque.

Les guides, annuaires, articles de revues, rapports et entretiens nous ont permis de faire ample connaissance avec le cadre d'étude, le monde universitaire et en particulier, le monde des I.U.T. et celui du système documentaire de l'I.U.T. A-LYON I.

Nous avons également cherché à tirer profit des études d'évaluation qui avaient été menées sur les organismes documentaires comparables à celui qui fait l'objet de la présente étude. Une recherche manuelle et automatisée (interrogation sur QUESTEL PLUS), a permis d'obtenir une quarantaine de références en français, anglais, allemand, et russe. Une sélection faite à partir de la connaissance des langues, moyens matériels et financiers a permis de n'en retenir qu'un nombre restreint.

Avant de présenter notre méthodologie, il est nécessaire de faire le point sur les aspects théoriques et pratiques de ces études, faire une revue de littérature de celles que nous avons estimé des plus importantes. Car, comme l'a souligné SELLTIZ: *"Il est devenu pratique courante pour tout rapport de recherche et particulièrement toute thèse ou dissertation, de commencer par une "revue de littérature" parfois peu poussée, parfois peu exhaustive. Le caractère presque routinier qu'a pris cette exigence peut nous empêcher de percevoir toute la valeur de sa contribution possible à la formulation de problèmes de recherches spécifiques. L'accumulation de connaissances scientifiques est un processus graduel et lent où en général, un groupe de chercheurs partent du travail des autres pour*

aller plus loin, ajoutant à leur tour, leur part, qui peut alors servir à d'autres comme point de départ..."(11)

I.1- Aspects théoriques

Nous avons jugé nécessaire de faire une dichotomie entre les aspects théoriques et les aspects pratiques. Les aspects théoriques sont essentiellement des suggestions sur la méthodologie à adopter pour les études d'évaluation sur l'efficacité des systèmes documentaires ainsi que des analyses critiques sur ces mêmes études. Ce pourquoi nous avons opté pour les études de Lancaster et Cossette. Nous pensons qu'il est essentiel avant toute étude d'évaluation de se référer à ces études.

I.1.1- Le rapport de Lancaster(12)

Lancaster suggère des critères et des méthodes d'évaluation d'une partie ou d'un ensemble des activités d'un organisme documentaire quelqu'il soit. Pour cela, il convient de tenir compte du transfert de l'information et du rôle d'interface que joue le service d'information pour mieux comprendre les caractéristiques et l'évaluation des services d'information. Les critères d'évaluation sont essentiellement liés au degré d'accessibilité des documents et de leur contenu. Ce sont: la mesure dans laquelle les documents les plus demandés par les usagers sont disponibles dans la collection du centre; la mesure dans laquelle les documents peuvent être obtenus par les

(11) SELTZ et al. - Les Méthodes de recherche en sciences sociales. Montréal, 1977, p.58

(12) UNISIST.- Op. cit.

usagers au moment où ils en ont besoin; la mesure dans laquelle les documents qui ne figurent pas dans la collection du centre peuvent être identifiés et acquis en temps utile par les usagers et enfin, la mesure dans laquelle le service est capable de porter à l'attention des usagers les documents ou les données contenues dans ces documents, les plus pertinents pour leurs divers besoins en information au moyen de recherches bibliographiques et des autres activités de référence qui lui sont liées.

Doivent par conséquent être évalués: la pertinence et la qualité de la collection, la capacité de communication des documents du service et la capacité de repérage de l'information du centre.

Lorsqu'il s'agit d'évaluer un service d'information, il importe de distinguer entre les besoins en information de la communauté desservie et la demande à laquelle le service est effectivement soumis et non, de mesurer le taux auquel les demandes des usagers sont satisfaites par le service car, cette façon d'envisager l'évaluation néglige les besoins non exprimés des usagers et présume que les demandes présentées par les usagers sont identiques aux besoins de ces usagers.

Lancaster distingue trois niveaux d'évaluation d'un service d'information:

- l'évaluation de l'efficacité qui consiste à évaluer la satisfaction de l'utilisateur, déterminer le degré auquel un service d'information satisfait les besoins de ses usagers. Pour cela, il fait référence à King et Bryant (13) qui ont distingué une

(13) KING, D.W et BRYANT, E.C .- The Evaluation of information services and products. Washington, D.C., Information Resources Press, 1971

macro-évaluation et une micro-évaluation. La macro-évaluation renseignerait sur le fonctionnement du service mais pas sur la manière de l'améliorer tandis que la micro-évaluation déterminerait pourquoi le système fonctionne à son niveau de rendement actuel et ce qui pourrait être fait pour améliorer ce niveau dans l'avenir;

- l'évaluation du rapport coût-efficacité. Il s'agit de mesurer l'efficacité en terme de coût. C'est le rapport existant entre l'efficacité d'un service (mesurée par exemple par sa qualité) et le coût de la prestation de ce service. Le service doit être fourni à un coût que l'utilisateur estime raisonnable eût égard à l'avantage qui en découle. Le coût supporté par l'utilisateur dépasse les seuls frais directs. Il faut y inclure le coût de son temps personnel, c'est-à-dire l'effort qu'il met en jeu pour utiliser le système;

- l'évaluation du rapport coût-avantage vise à établir un rapport entre les coûts de prestation d'un service donné et les avantages résultant du bénéfice de ce service. Le service se justifie si l'on estime que les avantages dépassent les coûts. Lancaster ajoute que si l'analyse coût-avantage paraît simple en son principe, les études de ce type ne sont jamais faciles à réaliser à cause de la difficulté à mesurer les avantages d'un service d'information et plus particulièrement, à leur attribuer une valeur monétaire.

L'évaluation d'un service supposant l'identification préalable d'objectifs à court terme, tangibles et se prêtant à une définition précise, son déroulement comporte des étapes distinctes:

- la définition du champ d'évaluation qui comporte la mise au point d'une série de questions auxquelles l'évaluation devra être capable de répondre. Elle consiste à préciser ce que sont exactement les renseignements qu'on attend de l'étude. Cette définition incombe à celui qui a pris l'initiative de l'évaluation;
- la conception du programme d'évaluation qui est la mise au point d'un plan d'action qui permette de réunir les données nécessaires pour répondre aux questions posées dans la définition du champ d'évaluation. L'évaluation doit identifier les données qui seront nécessaires pour répondre à chaque question et les procédures qui pourront être utilisées pour réunir ces données de la manière la plus rapide et la plus efficace;
- l'exécution de l'évaluation. C'est le stade auquel les données sont réunies une fois que la conception de l'évaluation a été agréée par toutes les parties intéressées. Cette phase prend en général le plus de temps. C'est la période durant laquelle l'évaluateur est le moins directement engagé et sur laquelle il exerce le contrôle le plus lointain. Il doit veiller à ce que les données lui parviennent sans interruption à partir du début de l'étape d'exécution, de telle sorte que ces données puissent être mises sous une forme convenant à l'analyse et à l'interprétation;
- l'analyse et l'interprétation. L'évaluateur s'attache à faire la synthèse des données et à les manipuler de manière à ce qu'elles répondent, ou tout au moins qu'elles contribuent à répondre aux questions posées dans la note de travail;

- la modification du système d'après les résultats de l'évaluation. Il s'agit de faire des recommandations.

Lancaster termine son étude en soulignant que les techniques d'évaluation peuvent être appliquées aux services d'information à divers stades de leur développement. L'évaluation d'un service d'information ne doit pas être considérée comme une opération exceptionnelle. Le rendement des services d'information devrait être constamment surveillé. L'évaluation doit être considérée comme une activité de diagnostic, c'est-à-dire une opération dont le but premier est de déceler les faiblesses ou les limites d'un système existant et de suggérer des moyens d'y remédier dans l'avenir.

I.1.2- Etude de Cossette(14)

Dans le premier article, André Cossette propose un cadre théorique et méthodologique aux études d'évaluation de l'efficacité des bibliothèques. L'approche la plus fréquemment retenue dans ce genre d'études est une approche systémique. Cette approche en bibliothéconomie est essentiellement axée sur les besoins des usagers, puisqu'elle vise à mesurer l'efficacité de la bibliothèque au moyen des critères basés sur les exigences de la clientèle. Cette approche est critiquée par Cossette qui estime qu'elle ne mesure que les résultats des opérations exécutées dans une bibliothèque. Or, l'efficacité d'une bibliothèque doit être évaluée au niveau des résultats atteints par une analyse rigoureuse et systématique des

(14) COSSETTE, André.- L'Evaluation de l'efficacité de la bibliothèque: cadre théorique et méthodologique

in Documentation et bibliothèques, juin 1978.

Pour le deuxième article se référer à la note 3

produits et services documentaires offerts aux usagers. Suit une définition de la nature de la micro-évaluation qui fait appel à des indicateurs d'efficacité pour effectuer une auto-évaluation rigoureuse des résultats, de la qualité des produits et des services documentaires réalisés par la bibliothèque.

Le deuxième article est une analyse critique des principales études de performance ayant pour but de mesurer l'efficacité d'une bibliothèque qui doit répondre aux requêtes documentaires exprimées, soit par l'auteur ou le titre, soit par le sujet. Cossette fait état de l'évaluation de "l'efficacité dans la livraison des documents" ou niveau de satisfaction et de "l'efficacité de repérage".

Divers termes ont été employés pour désigner la mesure utilisée pour évaluer la capacité d'une bibliothèque de fournir à sa clientèle les documents connus: capacité de livraison de documents, niveau de satisfaction, disponibilité des documents, échec des usagers, frustration de l'utilisateur... Malgré cette grande variété de termes utilisés pour nommer une telle mesure, l'indicateur de performance est le même dans tous les cas et révèle la proportion des requêtes de documents identifiés qu'une bibliothèque particulière peut satisfaire. De tous les modèles présentement disponibles qui utilisent les requêtes documentaires réelles des usagers, Cossette recommande l'emploi du modèle de Saracevic.

Le modèle d'évaluation de Saracevic (15) tente de mesurer la performance d'une bibliothèque au moyen d'une analyse mathématique et diagnostique des requêtes de documents

(15) SARACEVIC, Tefko et al. -- Causes and dynamics of user frustration in an academic library in College and research libraries, January 1977, vol.38, n.1

identifiés, satisfaites et insatisfaites. Il s'inspire de l'étude de Buckland (16). Alors que Buckland étudiait principalement le degré de circulation et la disponibilité des volumes, Saracevic considère la politique de prêt comme étant seulement un des facteurs qui causent la satisfaction ou la frustration de l'utilisateur. Pour lui, quatre facteurs sont objectivement mesurables et constituent des paramètres significatifs de la qualité du service offert par une bibliothèque. Ces facteurs sont: le service des acquisitions, la politique de prêt, le fonctionnement de la bibliothèque et le comportement de l'utilisateur.

La justification du choix de Cossette pour le modèle de Saracevic est qu'il permet une analyse diagnostique de la capacité d'une bibliothèque particulière de satisfaire les besoins en information exprimés par les utilisateurs et qu'il est suffisamment simple pour être appliqué, non par des spécialistes de la recherche opérationnelle, mais par le personnel même de la bibliothèque qui voudrait procéder à son auto-évaluation. Il souligne que, si le modèle de Saracevic procède à une micro-évaluation d'un des services les plus importants de la bibliothèque, il ne constitue pas un instrument d'évaluation parfait. Il ne tient compte que des besoins exprimés et ignore les besoins non exprimés. Ces derniers sont très difficiles à déterminer parce qu'ils sont le résultat de la perception de la clientèle potentielle. Les non utilisateurs ne prennent pas la peine d'exprimer des requêtes

(16) BUCKLAND, M.K. - An operation research study of a variable loan and duplication policy at the University of Lancaster
in *Library quarterly*, January 1972, vol.42, n 1

documentaires parce qu'ils ne croient pas la bibliothèque capable de satisfaire leurs besoins.

Quant à l'évaluation de "l'efficacité de repérage", le but est de déterminer si les produits documentaires fournis aux usagers qui expriment des requêtes par sujet satisfont effectivement leurs exigences. Une micro-évaluation, une analyse diagnostique de "l'efficacité de repérage" a pour but d'évaluer la qualité des produits communiqués aux usagers et d'identifier les facteurs qui affectent les résultats de ce service.

Les mesures de performance les plus fréquemment employées pour évaluer "l'efficacité de repérage" des systèmes documentaires sont le rappel et la précision. Ces mesures qui sont étroitement liées perdent leur signification quand elles sont utilisées isolément. Elles constituent des indicateurs valables de la capacité de filtrage d'un système documentaire, de son efficacité à ne repérer que des documents pertinents exprimés par sujet. Le rappel et la précision sont deux mesures quantitatives qui permettent d'évaluer la qualité, le résultat d'une recherche documentaire effectuée dans un index de périodiques, dans une banque de données bibliographiques ou dans un catalogue sur fiches. La mesure de rappel d'une recherche manuelle ou automatisée est la proportion des documents pertinents contenus dans le système qui ont été repérés.

L'auteur note une absence de connaissances rigoureuses dans le domaine de l'évaluation de "l'efficacité de repérage" car il n'existe aucune étude empirique sur le sujet qui soit exempte de déficiences méthodologiques.

Pour terminer, Cossette souligne que l'amélioration de l'efficacité d'une bibliothèque exige un diagnostic sérieux de ses déficiences majeures. Or, un véritable diagnostic ne repose pas sur des opinions ou sur des impressions subjectives, mais sur une analyse objective approfondie d'une situation réelle en vue de proposer des solutions rationnelles à des problèmes concrets. La mesure objective des résultats de la bibliothèque bénéficiera non seulement à la clientèle, mais aux bibliothécaires eux-mêmes. La mesure étant le fondement même de toute science, l'emploi de méthodes quantitatives permettra à la fois de quantifier l'image de la bibliothéconomie encore perçue dans de nombreux milieux comme un recueil d'opinions et de recettes.

I.2- Aspects pratiques

Trois études ont retenu notre attention. Il s'agit de celles de Rambhujun, de D'Elia et Walsh, et celle de Renoult et Safavi.

Ces études sont des comptes rendus d'enquêtes, une mise en application des méthodes quantitatives d'évaluation à la réception de la bibliothèque par son public.

I.2.1- Etude de Rambhujun(17)

Son étude est une analyse des besoins du public à la section droit et sciences économiques de la bibliothèque inter universitaire de Bordeaux.

L'objectif de l'étude était d'évaluer l'impact du service rendu par une bibliothèque universitaire. En l'absence de données suffisantes préalablement réunies, il a semblé qu'une analyse des besoins et des comportements des usagers pouvait constituer un point de départ intéressant. La technique utilisée (l'enquête auprès des seuls usagers), si elle ne permet de mesurer que la perception du service rendu, donne cependant des informations en révélant les problèmes.

Afin de réduire la subjectivité des résultats, l'enquête a été répétée à deux ans d'intervalle (1978-79 et 1980-81) auprès des étudiants. L'exploitation des enquêtes a porté sur trois points:

(17) RAMBHUUUN, Nardeosingh.- Le Marketing des bibliothèques universitaires, une étude de cas: les usagers de la bibliothèque universitaire de Bordeaux, section droit et sciences économiques.
in Bulletin des bibliothèques de France, 1984, tome 29, n 1.

- la détermination du taux de satisfaction global des usagers de l'échantillon; la mesure du taux de satisfaction étant à ce stade de l'étude, un indicateur de l'impact du service rendu;
- la mesure de la réception par les étudiants des informations sur elle-même données par la bibliothèque (mise en cause des renseignements fournis aux utilisateurs pour leur permettre de comprendre le fonctionnement de l'organisme);
- l'étude des besoins exprimés par les usagers.

Le diagnostic que Rambhujun donne de son étude est le suivant. Il semble que les parties prenantes ne se comprennent pas et parlent différemment des mêmes choses. D'un côté, les bibliothécaires rendent les usagers responsables de l'insuffisance d'efficacité des services et de l'autre, les usagers critiquent la bibliothèque pour son manque d'efficacité. L'analyse des attentes et du comportement des usagers montre que l'utilisation des fonds documentaires leur pose des difficultés. Si c'est souvent leur manque d'intérêt qui en est responsable, parfois certaines conditions inhérentes à la bibliothèque ne les incitent pas à se montrer actifs. Par ailleurs l'existence d'autres bibliothèques les détournent de la bibliothèque universitaire; le manque de moyens (personnel, budget) de celle-ci, ne lui permet pas d'atteindre le niveau d'efficacité souhaité.

Ces problèmes d'adéquation entre les moyens disponibles, le service offert et l'utilisation de ce service relèvent de la gestion. Aussi, Rambhujun préconise une approche marketing pour atténuer leur impact. Car, dit-il, une organisation à but non lucratif, quelle que soit sa nature, ne peut plus être

simplement administrée mais doit être gérée en empruntant des outils d'analyse à la gestion des entreprises.

I.2.2- Etude de Georges D'Elia et Sandra Walsh(18)

L'article est un exemple de l'application des méthodes quantitativistes à la réception de la bibliothèque par son public.

Les auteurs reconnaissent le concept de satisfaction comme mesure de performance d'une bibliothèque. Cette satisfaction de l'utilisateur est en général définie comme le degré auquel la bibliothèque est apte à satisfaire les demandes de l'utilisateur. Mais cette notion s'est révélée complexe à cause de la mesure et de l'utilisation du concept. Les bibliothécaires ne s'accordent cependant pas sur son mode d'évaluation ni sur ses applications.

L'article avait un double objectif:

- faire le point sur les mesures et sur l'utilisation du concept,
- rapporter les résultats d'une étude récente sur la satisfaction de l'utilisateur vis-à-vis des services des bibliothèques publiques.

Sur les mesures et l'utilisation du concept, deux approches ont été dégagées:

- une approche objective dans laquelle la bibliothèque constitue l'unité d'analyse et, la proportion de documents qu'elle peut fournir à la demande, constitue l'indice de satisfaction. Les mesures de satisfaction de la demande sont

(18) D'ELIA, Georges et WALSH, Sandra.- Content, pas content? La satisfaction de l'utilisateur soulèvera-t-elle les bibliothèques publiques?
in Bulletin des bibliothèques de France, 1984, tome 29, n 1.

censées constituer les indicateurs de performance de la bibliothèque et ainsi, les usagers paraissent éprouver une satisfaction proportionnelle à ces niveaux de performance;

- une approche subjective où l'utilisateur constitue le noyau de l'analyse. Ce sont les opinions émises par l'utilisateur sur la manière dont la bibliothèque a répondu à sa demande qui constituent la base de l'évaluation de la satisfaction. Dans cette approche il faut considérer une mesure directe et une mesure indirecte de la satisfaction.

A été qualifié de mesure directe de la satisfaction de l'utilisateur, le mode d'approche par lequel on prie l'utilisateur d'indiquer son degré de satisfaction vis-à-vis d'un service, d'où l'on déduira sa performance. Au contraire, dans la mesure indirecte, on demande à l'utilisateur d'évaluer la performance d'un service d'où l'on déduira la satisfaction vis-à-vis de ce service.

Georges D'Elia et Sandra Walsh ont aussi dégagé trois utilisations possibles du concept de satisfaction de l'utilisateur:

- il sert à exprimer le niveau de performance d'une bibliothèque. C'est donc un instrument de description;

- on l'utilise pour reconnaître les forces et faiblesses des différents services, c'est-à-dire pour établir un diagnostic;

- enfin, il semblerait que ce soit un révélateur du comportement des usagers qui influe sur leur attitude future à l'égard de la bibliothèque.

L'enquête menée auprès des usagers adultes à l'intérieur de la centrale de la Ramsay County Public Library avait pour objectif de démontrer la validité de ces trois utilisations possibles du concept de satisfaction de l'utilisateur. Les résultats

de l'analyse des données de l'enquête ont permis de démontrer la validité de la mesure indirecte de satisfaction comme instrument de diagnostic interne d'une bibliothèque mais non la valeur de ce concept comme instrument de description de la bibliothèque ou comme révélateur du comportement des usagers. Une question reste donc posée: ou bien le concept n'est pas valable et dans ce cas, les études qui fondent l'évaluation des services de bibliothèques publiques sur des enquêtes auprès des usagers ont été faites en pure perte; ou bien le concept est valable, mais les résultats de l'enquête montrent que le comportement de l'utilisateur est plus difficile à cerner que prévu. De plus, les auteurs ont noté une absence manifeste de relation entre évaluation et utilisation de la bibliothèque. Cela pourrait indiquer que les habitués utilisent la bibliothèque quelle que soit leur opinion sur ses prestations. Plus exactement, le sentiment d'obtenir un service médiocre ne décourage pas la fréquentation, mais qu'un service jugé excellent ne la renforce pas non plus. Cette affirmation serait due à l'absence de relation statistiquement vérifiée.

Pour conclure leur étude, D'Elia et Walsh soulignent néanmoins que, manié avec précaution, le concept de satisfaction peut être utilisé pour diagnostiquer la performance de différents services à l'intérieur d'une même bibliothèque.

I.2.3- Etude de Daniel Renoult et Geneviève Safavi(19)

Le but de l'enquête était de connaître la composition du public étudiant de la bibliothèque au moment de la mise en place d'un tableau de bord de gestion.

Pour avoir une vue d'ensemble de la population des usagers, tous services confondus, aucun échantillonnage n'a été déterminé. Le questionnaire composé de questions fermées (on propose au lecteur interrogé des réponses-types dans lesquelles il doit faire son choix), a été élaboré en liaison avec une enseignante de sociologie.

L'enquête a été réalisée au mois de mars 1987 par des étudiants en sociologie dans le cadre d'une unité de valeur "Méthodologie de l'enquête". Les enquêteurs ont été répartis équitablement entre les jours de la semaine (du lundi au samedi) et les heures de la journée avec chacun, une vingtaine de questionnaires. Cinq cent interviews ont eu lieu dans les locaux de la bibliothèque. Le dépouillement informatique confié à une "Junior-entreprise" composée d'étudiants en troisième cycle de l'Université, a permis le traitement complet de 339 questionnaires et le traitement partiel de 72 questionnaires.

Les résultats de l'enquête sont les suivants. Le public est à forte majorité composé des étudiants de premier cycle (58%). Trois UFR dominant: Sciences juridiques et politiques, Sciences économiques, Sciences sociales et administratives. Ces UFR représentent 71% du public de la bibliothèque. La régularité de la fréquentation concerne un public de quasi-habitués qui

(19) RENOULT, Daniel et SAFAVI, Geneviève.- Le Public de la bibliothèque universitaire de Paris X-Nanterre en 1986-1987: une enquête d'évaluation.
in Bulletin de l'Association des bibliothécaires de France, 3ème trimestre 1987, n 136

représentent 69,62% des usagers: 44,84% viennent à la bibliothèque une fois ou deux fois par semaine et 24,78% trois à quatre fois par semaine. La plupart des usagers de la bibliothèque universitaire fréquentent d'autres bibliothèques: 59% la BPI; 10,3% la bibliothèque Sainte Geneviève et 51,3% les bibliothèques d'UFR. Pour 80,8% des usagers, la bibliothèque universitaire est avant tout un lieu de travail. On y vient travailler avec ses propres documents et consulter des ouvrages et périodiques sur place. Les usagers, toutes catégories confondues sont plutôt satisfaits des services qu'ils connaissent. Cependant les horaires d'ouverture suscitent les plus forts taux d'insatisfaction. Les suggestions tournent autour des demandes d'amélioration de l'information, l'élargissement des heures d'ouverture et de l'accroissement du nombre de photocopieurs. Les usagers souhaitent une amélioration des services de la bibliothèque: plus d'ouvrages, réduction des temps d'attente, facilités plus nombreuses pour le prêt à domicile.

Des limites sont apparues au moment du dépouillement malgré les informations essentielles fournies: questionnaire sans doute un peu trop complexe, enquêteurs pas suffisamment informés sur l'objet de leur enquête, questions parfois mal formulées. Toutes choses qui expliquent que les données collectées n'ont pas toutes été exploitables dans leur intégralité.

Les auteurs proposent une ou deux enquêtes annuelles sur la base du même questionnaire corrigé et simplifié. Certains enseignants de sociologie envisagent une enquête dans d'autres lieux de l'Université et portant sur le non-public. Pour les

étudiants, une des premières conséquences concrètes de l'enquête sera l'accent mis par la bibliothèque pour se faire mieux connaître. Des actions spécifiques seront entreprises vis-à-vis de certains public (étudiants de troisième cycle par exemple).

Il se dégage de toutes ces études qu'il faille mettre l'accent sur le degré ou niveau de satisfaction de l'utilisateur, lequel degré de satisfaction est lié au degré d'accessibilité des documents et de leur contenu.

Pour évaluer un service d'information, il s'agira avant tout d'identifier des objectifs précis et surtout distinguer les besoins en information des usagers et la demande à laquelle le service est effectivement soumis. L'accent a donc été mis sur l'évaluation de l'efficacité qui consiste à évaluer la satisfaction de l'utilisateur, déterminer le degré auquel un service d'information satisfait les besoins de ses usagers. Il faudrait donc avoir recours à une micro-évaluation qui permettrait une réelle appréciation des limites du service et pourrait faire entrevoir des solutions, employer une méthode quantitative.

Nous avons donc opté pour ce choix. Pour des raisons pratiques, nous avons préféré la méthode de l'enquête par questionnaire; choix préféré aux autres outils de collecte de données comme par exemple: les entrevues (de groupe ou personnalisée), le carnet de bord ou l'agenda, l'observation directe... Il faut noter que cette enquête par questionnaire s'est doublée d'entrevues partielles personnalisées.

II- METHODOLOGIE: Le déroulement de l'enquête

Des entretiens avec la responsable de la bibliothèque nous ont aidé à préciser l'orientation de l'enquête. Un modèle de questionnaire a ainsi été élaboré et pré-testé.

II.1- La Pré-enquête

La pré-enquête ou le pré-test est une exigence minimale dont on doit tenir compte avant la diffusion définitive du questionnaire.

Au cours du pré-test, il s'agit de vérifier:

- si les termes utilisés sont facilement compréhensibles et dépourvus d'équivoque;
- si l'ordre des questions ne suscite aucune réaction de déformations possibles;
- si la forme des questions utilisées permet de bien recueillir les informations souhaitées;
- si le questionnaire n'est pas trop long et ne provoque pas le désintérêt ou l'irritation des enquêtés;
- s'il n'est pas nécessaire de démultiplier certaines questions, d'introduire des redondances;
- si les textes d'introduction et de liaison sont suffisants et efficaces...(20)

Le but du pré-test est donc de permettre de savoir si les questions posées le sont, de la bonne manière; éviter toute ambiguïté quant à la formulation des questions et d'en vérifier leur cohérence.

(20) JAVEAU, Claude.- L'Enquête par questionnaire: manuel à l'usage du praticien. 1982, p.90

La première version du questionnaire (annexe 2) a été pré-testée auprès de 32 usagers et non usagers, le mercredi 26 avril 1989 entre 13h et 16h. La distribution s'est effectuée à l'intérieur de la bibliothèque et dans les départements. 30 réponses ont été obtenues.

Après analyse des résultats du pré-test, quelques modifications ont été apportés à la formulation des questions et au choix des réponses proposées, la tendance allant vers les réponses intermédiaires.

Nous avons envisagé, en plus du questionnaire, des entrevues avec les enseignants. Mais des raisons pratiques (période chargée en fin d'année, manque de temps), nous ont empêché de mener à terme ce projet.

II.2- L'Enquête

II.2.1- Le questionnaire

La version finale du questionnaire (annexe 3) a donc été élaborée à l'intention des étudiants et des enseignants, tous départements confondus, puisqu'il nous fallait une appréciation globale de la population de l'I.U.T. A.

Le questionnaire était divisé en trois parties:

- une partie consacrée à l'identification des répondants;
- une deuxième partie relative aux comportements ou attitudes des répondants face aux services proposés;
- une troisième partie réservée aux opinions.

II.2.2- L'échantillonnage

Compte tenu des moyens disponibles, le questionnaire a été tiré à 500 exemplaires pour une population évaluée à 1585

personnes (étudiants et enseignants permanents), pour l'année universitaire 1988-89.

La répartition s'est faite sur la base du quota qui consiste à calculer l'échantillonnage au prorata du nombre d'étudiants par département. Ce qui donne la formule suivante:

$$\frac{\text{Effectif du département} * \text{Nombre total d'exemplaires}}{\text{Effectif total}}$$

Effectif total

En considérant le tableau 2, nous avons la répartition suivante:

Départements	Effectif des étudiants	Effectif des enseignants	Effectif total	Répartition
Biologie	218	32	250	78
Chimie	248	30	278	88
Génie Civil	245	23	268	85
G.E.A.	401	20	421	133
Informatique	341	27	368	116
TOTAL	1 453	132	1 585	500

TABLEAU 2 : REPARTITION DE LA POPULATION

Toujours sur la base du quota, la répartition des enseignants s'est ainsi faite: 15 en Biologie appliquée, 14 en Chimie, 10 en Génie civil, 9 en GEA et 12 en Informatique. Ce qui a donné un total de 60 exemplaires pour les enseignants, lesquels exemplaires ont été déduits respectivement du nombre d'exemplaires total par département.

II.2.3- La distribution du questionnaire

La distribution du questionnaire s'est effectuée pendant la semaine du 12 au 17 juin 1989, répartie sur quatre jours et une autre distribution le 27 juin pour couvrir l'échantillonnage. Nous avons envisagé trois méthodes de distribution: 220 questionnaires à l'intérieur de la bibliothèque et 220 autres dans les départements, par groupe de travail, pour ce qui est des étudiants; pour les enseignants, remise du questionnaire de main à main.

Malheureusement, certains facteurs n'ont pas permis cette distribution. Nous étions à la fin de l'année (arrêt des cours le 16 juin). C'était la période des derniers contrôles, des stages, des soutenances de rapports de stage. En un mot, période d'indisponibilité tant au niveau des étudiants que des enseignants.

Pour que l'échantillonnage soit le plus hétérogène possible, le plus représentatif des différents types de clientèle, une autre stratégie a été adoptée. Une centaine de questionnaires furent distribués à l'intérieur de la bibliothèque, distribution pour majorité aux étudiants, les enseignants fréquentant rarement la bibliothèque à cette période. Cette

distribution s'est échelonnée sur les quatre jours et à différents moments de la journée, principalement entre 12h et 14h, heures de grande affluence, et entre 16h et 18h. Les 300 questionnaires restants ont été distribués sur les lieux de travail, dans chaque département, par nous-mêmes ou par l'intermédiaire de certains professeurs et étudiants. La distribution aux enseignants s'est faite dans les casiers qui leur sont réservés dans chaque département. Une lettre d'explication spécifiant l'objet du questionnaire et donnant une date limite et un lieu de dépôt, accompagnait chaque questionnaire. Néanmoins, une dizaine ont pu être remis de main à main. Il s'est avéré que lors de la remise du questionnaire sous cette forme, nous avons parfois procédé à une administration indirecte qui a permis d'avoir ainsi des entrevues avec les répondants. Cette administration indirecte consistait à poser les questions et à remplir nous-mêmes le questionnaire par les réponses qui nous étaient données.

Pour la collecte des questionnaires nous avons pu obtenir certaines réponses sur place. Nous avons également fonctionné avec les secrétariats des départements, les étudiants qui se sont chargés de la distribution auprès de leurs camarades. Nous nous sommes rendue également dans les salles de cours pour récupérer des réponses. Des relances ont été faites, sans grand succès.

L'administration du questionnaire a été difficile. Elle nous permet d'insister sur le mauvais choix de la période de distribution. Mais, le choix tardif du sujet d'étude et le

manque de disponibilité avant cette période n'ont pas permis de faire autrement. Cette période, nous en sommes certaine, ne peut qu'affecter le taux de réponse et donc le succès de l'opération.

TROISIEME PARTIE :
ANALYSE ET INTERPRETATION DES
RESULTATS

Taux de réponse

L'analyse des données a été faite grâce au logiciel "STATISTIX".

Sur les cinq cent questionnaires distribués, seulement cent soixante douze nous ont été ramenés, soit un taux de 34,4%. Si nous voulons nous en tenir au propos de Christian Bornes, nous dirons que c'est un taux acceptable. En effet, Bornes affirme ceci: "S'agissant d'une enquête basée sur un questionnaire auto-administré, un taux de réponses supérieur à 20% peut être considéré comme un succès"(21).

I- Profil des répondants

Les questions 1, 2, et 3 devaient permettre d'identifier les enquêtés, de donner un aperçu général de la composition de l'échantillon. Ce chapitre se propose d'analyser les questions variable par variable, et ensuite, de donner une conclusion sur le profil des répondants.

Le tableau 3 montre une répartition des répondants par département; le tableau 4, une répartition par statut et le tableau 5, une répartition par sexe.

Il apparaît dans le tableau 3 (page 51') que deux départements sont sous représentés: ceux de Biologie appliquée et Informatique. Pour le département de Biologie, la distribution des questionnaires a pu se faire en grande majorité, lors de la soutenance des rapports de stage. Nous avons demandé que les questionnaires soient remplis et remis aussitôt mais, le

(21) BORNES, Christian.- Transfert de l'information scientifique dans un milieu de recherche.
Page 76

TABLEAU 3 : REPARTITION DES REpondANTS PAR DEPARTEMENT

Départements	Questionnaires distribués	Questionnaires reçus	Taux de réponses
Biologie	78	16	20,5 %
Chimie	88	34	38,6 %
Génie Civil	85	41	48,2 %
G.E.A.	133	62	46,6 %
Informatique	116	18	15,5 %

TABLEAU 4 : REPARTITION DES REpondANTS PAR STATUT

Statuts	Nombre de répondants	Taux de réponses
Etudiants en 1ère année	65	37,79 %
Etudiants en 2ème année	73	42,44 %
Enseignants	28	16,27 %
Autres	6	3,48 %

Autres : Etudiants en année spéciale et un ingénieur de recherche

TABLEAU 5 : REPARTITION PAR SEXE ET PAR DEPARTEMENT

Départements	SEXE	
	Féminin	Masculin
Biologie	7	9
Chimie	15	19
Génie Civil	6	35
G.E.A.	27	35
Informatique	8	10
TOTAL	63	108

contexte dans lequel les étudiants étaient nous a amené à leur donner un délai pour le retour. Mais comme nous pouvons le constater, cela a été un échec. Quant au département d'Informatique, nos insistances quant au retour des questionnaires dûment remplis se sont révélées inefficaces.

Le tableau 4 (page 51') montre que les étudiants en 2ème année sont les plus nombreux. Nos craintes lors de l'enquête étaient qu'ils ne soient pas du tout représentés, sinon sous-représentés du fait des départs en stage. Le taux de réponses démontrant le contraire, prouve que malgré tout on peut encore trouver quelques étudiants dans les couloirs de l'I.U.T. A au mois de juin. Cependant il nous faut marquer une réserve et donc ne pas généraliser cette hypothèse. En effet, il n'est pas certain que cette hypothèse soit valable toutes les années.

La répartition des répondants par sexe selon les départements indique que le sexe masculin est l'utilisateur typique de la bibliothèque (tableau 5, page 51'). Il faut souligner qu'en Génie civil, 90% des étudiants est de sexe masculin. En Chimie, la prédominance du sexe masculin est due à une volonté délibérée du département, puisque dans la recherche d'emploi beaucoup de branches sont fermées aux femmes.

Il nous faut encore une fois, noter le mauvais choix de la période d'enquête.

En annexe de l'étude de Rambhujun sur le Marketing des bibliothèques, il est fait mention que "la période la plus favorable pour une enquête est la fin de l'année universitaire: les élèves de première année sont alors en mesure de faire le bilan qu'on leur demande, et à l'approche des examens, les usagers peuvent se référer à des visites récentes à la

bibliothèque. De plus, les questionnaires sont remplis par des usagers motivés"(22).

Cette affirmation est à prendre avec prudence. En effet, notre expérience personnelle nous a démontré le contraire. Certes, c'est une période favorable dans la mesure où les étudiants de première année sont capables de faire le bilan qu'on leur demande, et de se référer à des visites récentes à la bibliothèque pour répondre aux questionnaires. Mais ce n'est pas une période favorable dans la mesure où il est difficile de rassembler un échantillonnage représentatif. Dans le cas de l'I.U.T. A, c'est la période où les étudiants fréquentent le moins la bibliothèque: les deuxième année sont pour la majorité en stage. Ceux que l'on rencontre y viennent pour rendre des livres, compléter leur rapport de stage, faire des photocopies. Ils n'ont pas une minute à perdre. Quant aux première année, ce sont les dernières minutes de révision avant les devoirs de fin d'année. Si le questionnaire s'adresse aux enseignants comme c'est le cas, ils sont également difficiles d'accès.

Cet état de fait biaise énormément les réponses ainsi que le taux de réponses. Le seul moyen de recueillir un taux de réponses supérieur ou égal à 50%, serait de faire remplir le questionnaire sur place, chose qu'il n'est pas toujours facile d'obtenir.

II- Le Comportement des usagers face au système documentaire

Les questions 4, 5, 7 et 15 se proposaient de répondre aux préoccupations quant au comportement des usagers et à leur avis sur les services proposés. Ces questions concernaient

(22) RAMBHUN, Nardeosingh.- Op. cit.

essentiellement: le degré de fréquentation de la bibliothèque, les motivations quant à la fréquentation, les moyens de repérage des sources ainsi que les contacts avec le personnel.

II.1- Fréquentation de la bibliothèque

Une échelle de fréquentation à six niveaux était proposée. On demandait aux enquêtés de cocher la réponse qui se rapprochait le plus de leur habitude.

Le tableau 6 (page 54') révèle que le taux de fréquentation mensuel (une à deux fois par mois) est le plus élevé. Il représente 32% des répondants. Si on regroupe les fréquentations hebdomadaires (une à deux fois par semaine, trois à quatre fois par semaine, cinq fois par semaine et plus) on obtient un taux de 33%. Ce taux de fréquentation pourrait être normal, les étudiants ne disposant pas suffisamment de plages horaires.

Nous avons essayé de pousser un peu plus loin notre analyse en croisant les variables fréquentation et statut (tableau 7, page 54').

Les enseignants fréquentent rarement la bibliothèque. Ils ne représentent que 16,1% des usagers. Cela peut s'expliquer par le fait que la bibliothèque est un support pédagogique pour les étudiants. Les enseignants ne viennent à la bibliothèque que de manière occasionnelle et pour des raisons précises: obtenir un renseignement, commander des ouvrages pour la plupart et surtout, prendre des ouvrages pour les conserver en prêt permanent. Si les étudiants de première année se répartissent équitablement sur les quatre premier niveau, les étudiants en deuxième année se répartissent sur les niveaux deux à cinq avec

TABEAU 6 : FREQUENTATION DE LA BIBLIOTHEQUE

Echelle de fréquentation	Nombre de réponses	Taux de réponses
Jamais	16	9,30 %
1 ou 2 fois par an	41	23,83 %
1 à 2 fois par mois	54	31,39 %
1 à 2 fois par semaine	28	16,27 %
3 à 4 fois par semaine	18	10,46 %
5 fois par semaine et plus	10	5,81 %
TOTAL	172	97,06 %

TABEAU 7 : NIVEAU DE FREQUENTATION PAR STATUT

Echelle de fréquentation	Etudiants de 1ère année	Etudiants de 2ème année	Enseignants	Autres	Taux de réponses
Jamais	15	1	0	0	9,50 %
1 ou 2 fois par an	15	14	11	1	24,50 %
1 ou 2 fois par mois	12	28	12	2	32,30 %
1 à 2 fois par semaine	13	12	1	2	17 %
3 à 4 fois par semaine	6	10	1	1	10,70 %
5 fois par semaine	3	5	2	0	6 %

une forte prédominance du troisième niveau (une à deux fois par mois), soit 40% du niveau global de fréquentation. Ce qui voudrait dire que la fréquentation typique de l'étudiant en 2ème année est mensuelle.

II.2- Raisons de fréquenter la bibliothèque

Cette question visait à se renseigner sur ce qui conditionnait le niveau de fréquentation de la bibliothèque. Sept réponses étaient proposées avec possibilité de cocher autant de choix que nécessaires. Il était demandé aux enquêtés de mentionner d'autres choix si les propositions s'avéraient insuffisantes.

Le tableau 8 (page 55') montre que les motifs les plus choisis sont, sur 157 réponses, par ordre décroissant:

- consulter des ouvrages: 74%;
- emprunter des ouvrages: 52,2%;
- préparer vos TP et TD: 35,6%;
- obtenir un renseignement: 30,5%;
- faire des photocopies: 26,1%.

Nous avons cherché à savoir si le nombre des enseignants n'influçait pas le total global des usagers venant obtenir un renseignement, consulter ou emprunter des ouvrages. Ils représentent seulement 29,4% des usagers venant obtenir des renseignements; 17,2% viennent pour consulter et 19,5% pour emprunter. Au contraire, 68,7% des étudiants viennent pour avoir un renseignement; 79,3% pour consulter et 74,3% pour emprunter.

D'autres motifs expliquent la fréquentation de la bibliothèque:

- être au calme pour travailler (3 mentions);

TABLEAU 8 : RAISONS DE FREQUENTER LA BIBLIOTHEQUE

Raisons de fréquentation	Nombre de réponses	Taux de réponses
Obtenir un renseignements	48	30,5 %
Consulter des ouvrages	116	74 %
Emprunter des ouvrages	82	52,2 %
Approfondir les notions vues en cours	14	9 %
Préparer vos TP ou TD	56	35,6 %
Faire des photocopies	41	26,1 %
Vous distraire	28	18 %
Autres	14	9 %

- réviser (3 mentions);
- lire des magazines et journaux (2 mentions);
- faire des commandes de livres (2 mentions);
- vérifier le nombre et l'état des livres disponibles pour les étudiants (1 mention);
- s'informer sur le programme des théâtres et activités culturelles à Lyon (1 mention);
- glander (1 mention).

Si la consultation ou l'emprunt d'ouvrages ainsi que l'obtention de renseignements s'avèrent être les principaux motifs de fréquentation de la bibliothèque, il n'en demeure pas moins que d'autres préoccupations bien que minimes, règnent.

II.3- Moyens de repérage des sources

Lancaster a souligné que "les études réalisées sur le comportement des scientifiques et autres professionnels en matière d'information ont constamment démontré que l'accessibilité et la facilité d'usage sont les facteurs déterminants du choix d'une source d'information. En général, on choisit la source d'information la plus commode, que cette source soit perçue ou non par l'utilisateur comme la plus complète, la plus sûre ou, de quelque manière, la meilleure. Les facteurs de commodité incluent d'abord la facilité d'interrogation du système (c'est-à-dire la facilité de faire comprendre ses besoins) ainsi que la facilité d'utiliser le produit fourni par le système (la forme dans laquelle il est présenté)".

Ce pourquoi nous avons interrogé les usagers sur leurs moyens de repérage des sources qu'ils utilisent. Une série de questions préformées, répertoriant les canaux par lesquels ils

pouvaient être guidés dans leurs recherches documentaires leur a été proposée. Ils devaient en choisir une ou plusieurs.

Le tableau 9 (page 57') en présente les résultats.

Incontestablement, le repérage se fait "en regardant sur les rayons". Ce mode de repérage représente 70,93% du taux de réponses. Viennent ensuite le repérage "sur conseils des camarades" (22,67%); "à partir du catalogue" (18,6%); "à partir des bibliographies fournies par les enseignants" (16,86%); à égalité, le repérage "à partir des suggestions du personnel de la bibliothèque" et "à partir de bibliographies rencontrées en d'articles ou d'ouvrages" (13,95%).

Cela nous amène à penser que les étudiants n'utilisent pas la bibliographie des enseignants ou encore, que les ouvrages conseillés par leurs enseignants ne sont pas disponibles à la bibliothèque.

D'autre part comme l'a souligné Rambhujun, *"la pratique qui consiste à se promener le long des rayons pour retrouver les documents est très utilisée par les étudiants. Cette méthode peut être créatrice de demande latente ou immédiate: les étudiants parcourant les livres exposés enregistrent des titres susceptibles de les intéresser et les consultent ultérieurement, tandis que, dans d'autres cas, le besoin crée est immédiat. Néanmoins, il n'est pas surprenant que ceux qui utilisent cette seule méthode pour trouver les documents répondant à leurs besoins n'obtiennent pas de bons résultats"*.

Cette méthode de recherche adoptée n'est certainement pas la meilleure puisque les lecteurs pourront parfois constater l'absence des ouvrages en rayon. A cela s'ajoutent les difficultés inhérentes au libre accès: les ouvrages sont soit

Statut	MOYENS DE REPERAGE					
	A partir des fichiers	A partir des suggestions du personnel	Sur conseils des camarades	A partir de bibliographies en fin d'articles ou ouvrages	A partir des bibliographies des enseignants	En regardant sur les rayons
Etudiants de 1ère année	9 28 %	7 29 %	16 41 %	7 29 %	13 45 %	43 35 %
Etudiants de 2ème année	16 50 %	11 46 %	19 49 %	6 25 %	13 45 %	60 49 %
Enseignants	5 16 %	5 21 %	2 5 %	9 38 %	0 0 %	15 12 %
Autres	2 6 %	1 4 %	2 5 %	2 8 %	3 10 %	4 4 %
TOTAL ET POURCENTAGE	32 (18,6 %)	24 (13,95 %)	39 (22,67 %)	24 (13,95 %)	29 (16,86 %)	122 (70,93 %)

TABLEAU 9 : MOYENS DE REPERAGE DES DOCUMENTS

empruntés, soit en lecture, ou parfois même déplacés ou cachés par les étudiants.

D'autres choix sont faits lors des expositions annuelles, à partir du catalogue des éditeurs ou parce qu'ils en ont entendu parler à la radio ou à la télévision, ou encore lu dans la presse.

II.4- Recours au personnel

Sur les 152 réponses obtenues pour cette question, 13,15% ont répondu ne jamais y recourir; 46,05% rarement; 31,57% souvent et seulement 9,21% y recourent très souvent.

Si nous mettons l'accent sur le recours au personnel par les étudiants, c'est qu'une analyse poussée lors du dépouillement nous permet d'affirmer qu'ils représentent la majorité du public qui dit ne jamais recourir ou a rarement recours au personnel. Les étudiants forment en effet 53,28% de l'effectif global.

59,20% des usagers répondent ne jamais ou avoir rarement recours au personnel. Cette tendance à ne pas recourir au personnel de la bibliothèque pourrait s'expliquer par le fait que les étudiants hésitent à avouer leur ignorance de l'utilisation de la bibliothèque, qu'un mauvais accueil leur est réservé, qu'ils doutent de la compétence du personnel ou encore, ce personnel se trouve être non disponible au moment où ils en ont besoin.

III- Les Opinions des répondants

Les questions 6, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 16, 17 et 18 donnaient l'avis des répondants sur l'importance du service documentaire, le fonds documentaire, les services, les horaires, l'implantation d'un nouveau service. La question 18 leur permettait de donner leurs suggestions pour l'amélioration du système documentaire.

III.1- Rôle de la bibliothèque

A priori on pourrait penser qu'une telle question n'a pas sa raison d'être, vu qu'il est reconnu à l'unanimité que la bibliothèque ou plus exactement un système documentaire, au sein d'une Université, d'un établissement scolaire, est un support pédagogique important.

Notre préoccupation était de savoir si le système documentaire pouvait être un élément indispensable dans un I.U.T. où l'essentiel de la formation est surtout basée sur la pratique. A cette question: 3,75% pensent que la bibliothèque ne joue pas un rôle important; pour 39,37% elle joue un rôle peu important; pour 44,37% un rôle important et pour 12,5% un rôle très important.

A travers les services qu'ils en retirent, les usagers de la bibliothèque se font une idée de cet organisme et de son utilité. Plus le niveau d'étude est élevé, plus la bibliothèque est considérée avoir un rôle important à jouer.

Ainsi, les étudiants de 1ère année sont ceux qui trouvent que la bibliothèque joue un rôle peu important dans leurs études. Ils représentent 44,44% de l'effectif. Cela expliquerait leur faible taux de fréquentation. 47,88% des étudiants de 2ème

année trouvent que la bibliothèque joue un rôle important. Si 15,49% des enseignants pensent que la bibliothèque joue un rôle important, ils représentent 40% qui la jugent très importante. D'autre part une mention insiste sur le fait que "la bibliothèque de l'I.U.T. A devrait jouer un rôle important". Cela sous-entendrait-il que dans le cas présent, elle ne joue pas ce rôle?

Les avis sont partagés pour ce qui est des autres (ingénieur de recherche et années spéciales). Pour 5,63% elle jouerait un rôle important, et pour 3,17% un rôle peu important.

III.2- Opinions sur le fonds documentaire

Nous avons demandé aux enquêtés de dire s'ils étaient satisfaits des documents disponibles dans leur discipline. 50% s'estiment satisfaits; 29,05% peu satisfaits; 15,54% pas du tout satisfaits et 5,4% très satisfaits.

Pour mener une analyse poussée, nous avons retenu les variables département et statut lors du dépouillement. Le tableau 10, page 60' en présente les résultats. Une analyse objective ne peut se faire pour les départements de Biologie et Informatique à cause du faible taux de réponses. Pour ce qui est du département de Génie civil, le fonds documentaire existant à la bibliothèque s'est révélé être insuffisant. 91,30% des usagers ne s'estiment pas du tout satisfaits. A cet effet, les enseignants conscients de cela ont fait une commande importante pour l'année 1989-1990. Seulement 17,56% des usagers en Chimie sont satisfaits. Cette réponse s'explique car la Chimie est une discipline qui requiert en grande partie, des travaux en laboratoire. De ce fait, la documentation disponible

Départements	Pas du tout satisfait	Peu satisfait	Satisfait	Très satisfait
Biologie	0 %	9,30 %	9,45 %	25 %
Chimie	0 %	4,65 %	17,56 %	0 %
Génie Civil	91,30 %	34,88 %	8,10 %	0 %
G.E.A.	4,34 %	39,53 %	51,35 %	50 %
Informatique	4,34 %	11,62 %	13,51 %	25 %

TABLEAU 10 : NIVEAU DE SATISFACTION PAR DEPARTEMENT CONCERNANT
LE FONDS DOCUMENTAIRE

et que les enseignants mettent à la disposition des étudiants, se trouve sur place dans les laboratoires. De plus, le fonds existant à la bibliothèque est restreint.

Quant au département de GEA, c'est celui qui s'estime le plus satisfait. Cela pourrait s'expliquer car c'est le département qui a le budget le plus important. De plus, c'est la discipline la plus fournie en documentation. D'ailleurs le degré de fréquentation de la bibliothèque en est le plus élevé. La proximité du département d'avec la bibliothèque et l'importance du fonds documentaire favorisent l'opinion de ceux qui, parlant de la bibliothèque de l'I.U.T. A disent: "c'est la bibliothèque de GEA".

S'agissant du taux de satisfaction par statut, que ce soit les étudiants de 1ère année, 2ème année, les années spéciales ou les enseignants, tous sont satisfaits. Pour ce qui est des enseignants, cela s'explique puisque ce sont eux qui font les acquisitions.

III.3- L'Image des services offerts par la bibliothèque

Les questions 9, 10, 13 et 14 se proposaient de répondre à cette question.

Même si les enquêtés fréquentent plus ou moins la bibliothèque, l'analyse de leurs opinions quant aux services qui leur sont offerts pourrait expliquer leurs attitudes, puisque le recours fréquent à un service ne signifie pas nécessairement qu'il offre satisfaction. Ces attitudes pourraient s'expliquer par la difficulté ou même la rareté à trouver l'information, l'ignorance de certains services.

Seulement 8,21% trouvent plus que ce qu'ils cherchent à la bibliothèque alors que 66,43% n'en trouvent qu'une partie. Ceci est en contradiction avec le degré de satisfaction quant à la collection. Cela pourrait s'expliquer par une insuffisance du fonds documentaire.

La bibliothèque propose également une visite d'initiation aux étudiants en début d'année. Cette visite n'est pas systématique à toutes les années. Il est cependant important de savoir comment elle est jugée par l'ensemble des répondants. 14,63% ne la trouvent pas du tout utile; 25% peu utile; pour 46,34% cette visite est utile et pour 14,02% très utile.

Le repérage des ouvrages sur les rayons est pour la majorité, facile (65,06%). Cela explique sans doute la raison pour laquelle la consultation ou l'emprunt d'ouvrages se fait "en regardant sur les rayons" (question 7, choix 6). Ce comportement a une incidence sur le recours aux fichiers puisque ce moyen de repérage de l'information ne vient qu'en troisième position après "les conseils des camarades". De plus, pour la moitié des répondants, la consultation des fichiers est facile. Le tableau 11 (page 62') révèle les opinions quant à la consultation des fichiers.

Cette analyse traduit l'insuffisance du fonds documentaire et non l'ignorance des services ou même la difficulté de s'en servir. Ceci recoupe les observations déjà établies par Allen, selon lesquelles les ingénieurs ont tendance à minimiser leurs efforts en allant vers les sources les plus facilement accessibles.(23)

(23) BORNES, Christian.- Op. cit.

TABLEAU 11 : LES OPINIONS QUANT A LA CONSULTATION
DES FICHIERS

Consultation	Nombre de réponses	Taux de réponses
Pas du tout facile	17	14 %
Peu facile	42	33 %
Facile	63	50 %
Très facile	4	3 %
TOTAL	126	100 %

III.4- Les Horaires

Notre expérience estudiantine et professionnelle nous a amené à attirer l'attention des enquêtés sur les horaires.

Sur 148 réponses 31,08% ne sont pas du tout satisfaits; 29,05% sont peu satisfaits; 36,48% satisfaits et seulement 3,37% très satisfaits. Le cumul des usagers peu satisfaits et pas du tout satisfaits donne un taux de 60,13% de non satisfaits contre 39,85% de satisfaits.

La question 12 demandait aux enquêtés de proposer des horaires au cas où ils ne seraient pas satisfaits. Avant de donner les résultats du dépouillement, rappelons les horaires de la bibliothèque:- lundi: de 13h à 18h,

- mardi et mercredi: de 10h à 18h,

- jeudi et vendredi: de 10h à 16h.

Elle est fermée tous les premiers lundi du mois, les samedi et pendant les congés scolaires.

Les réponses données pour cette question sont les suivantes:

- "la bibliothèque devrait être ouverte aux heures indiquées";
- "la bibliothèque est un service public. L'ouverture doit être totale dès qu'il y a des étudiants à l'I.U.T.";
- "ouverture avant 10h le matin, y compris le lundi";
- "ouverture en rapport avec les horaires de cours: 8h-19h"
- "tous les jours universitaires de 11h à 18h30 ou 19h";
- "9h à 18h tous les jours. Pas de fermeture le lundi";
- "9h à 17h ou 9h à 18h et un soir par semaine jusqu'à 20h";
- "un poste de plus avec une ouverture de 8h à 18h tous les jours";
- "8h à 18h ou 8h à 12h et 14h à 19h du lundi au vendredi";
- "ouverte plus tôt le matin";

- "ouverte plus longtemps, surtout le soir";
- "ouverture réduite pendant les congés scolaires";
- "l'idéal: 8h à 20h du lundi au vendredi".

Les doléances pour les horaires sont nombreuses. Les horaires proposés par la bibliothèque se trouvent être insuffisants, inadaptés au programme d'enseignement de l'I.U.T. A. Une ouverture plus matinale et plus tardive est donc souhaitée.

III.5- L'Automatisation

"L'évolution des techniques a touché l'organisation de l'information, et dans cette évolution, une part majeure doit être faite à l'informatique. Cette dernière a pénétré les centres d'information les plus importants. Il est désormais naturel de considérer que l'informatique a un rôle privilégié à jouer dans le domaine de la documentation. En effet, son intervention touche les principales activités documentaires:

- *gestion des acquisitions,*
- *enregistrement et contrôle de ces acquisitions,*
- *établissement d'index ou de ces acquisitions,*
- *recherche rétrospective et diffusion sélective sur profil,*
- *gestion des prêts,*
- *gestion et édition de thésaurus,*
- *statistiques d'exploitation.*

A cela, s'ajoutent des applications plus élaborées qui permettent par le biais de terminaux d'interroger à distance, des banques de données"(24).

(24) BORNES, Christian.- Op. cit.

Un produit documentaire étant fait avant tout pour les usagers, il était donc nécessaire de connaître les avis quant à la réception de ce nouveau produit qu'offrirait à terme, la bibliothèque. 43,79% affirment que cette automatisation serait nécessaire, 35,03% peu nécessaire et 5,1% pas du tout nécessaire pour ce qui est du prêt contre 57,66% nécessaire, 18,24% peu nécessaire et 4,37% pas du tout nécessaire pour le catalogue.

III.6- Suggestions pour l'amélioration du fonctionnement de la bibliothèque

Nous avons jugé utile et nécessaire de demander aux enquêtés de faire des suggestions en vue de l'amélioration des services qui leur sont offerts à la bibliothèque.

Leurs propositions tournent essentiellement autour de l'accessibilité du système documentaire en lui même, des documents, de leur insuffisance en nombre, de l'accueil et surtout des horaires. Ils insistent sur une ouverture plus souple et plus large de la bibliothèque, sur le coût élevé des photocopies qui inciterait au vol, sur la durée d'emprunt trop courte et sur la limitation des emprunts, l'augmentation du fonds documentaire, sa réactualisation ainsi que sa mise à jour régulière. L'automatisation devrait permettre une recherche plus rapide et plus complète. On devrait impliquer les étudiants dans le projet. Les réflexions faites par les enquêtés étant plus parlantes, nous avons jugé utile d'en retracer quelques unes.

- "Il faudrait savoir si la bibliothèque est une bibliothèque centrale, celle de l'I.U.T. A ou si elle est la bibliothèque

d'un département. Toutes les informations devraient être accessibles par tout le monde. Le budget est insuffisant".

- "Il faudrait multiplier les exemplaires des ouvrages. Consacrer davantage d'argent pour l'achat d'ouvrages. Les étudiants doivent trouver toutes les informations nécessaires. Les bibliothécaires devraient être plus disponibles pour orienter les étudiants dans leurs recherches. La bibliothèque doit être le lieu où les étudiants peuvent travailler dans le calme. A cet effet, il faudrait isoler des morceaux de bibliothèque pour que le travail de groupe soit possible. Ou alors, le travail de groupe pourrait se faire dans les salles de cours vides. Le personnel de la bibliothèque devrait en discuter avec les responsables de département".

- "Plus grande souplesse dans les horaires d'ouverture; ouverture de la bibliothèque en dehors des horaires de cours".

- "La visite d'initiation est importante. Elle devrait avoir lieu également en année spéciale. L'automatisation du prêt et du catalogue pourrait être nécessaire si elle facilite la recherche qu'il faudra apprendre à effectuer et qui vu le nombre d'étudiants, ne sera peut-être pas aussi facile d'accès que le catalogue".

- "L'automatisation du catalogue et du système de prêt libérerait le personnel pour le rendre plus disponible pour ce qui semble l'essentiel: la collecte et la mise à disposition de l'information, l'assistance aux utilisateurs".

- "Est-il nécessaire de laisser en rayons les anciennes éditions. Par exemple, en droit du travail, les livres de Mr Duprilot, les éditions de 1982. Cela pourrait induire en erreur les étudiants dans leurs révisions".

- "Avoir des livres plus récents dans certaines matières. Manque important d'ouvrages et de revues en Génie civil. Beaucoup plus d'ouvrages généraux: romans, bandes dessinées..."

- "Pourquoi ne pas mettre les Lefébvres fiscaux à disposition toute l'année? Emprunter plus souvent les revues, ne serait-ce pas possible?"

- "Avoir un fichier matière disponible par discipline et distribué aux enseignants".

- "La bibliothèque devrait être au service des étudiants et des enseignants. Ce qui n'est pas le cas actuellement. Toute l'organisation est à refaire".

- "Avant d'automatiser, il faudrait veiller à mettre en rayon les revues et les livres au fur et à mesure de leur arrivée. A qui la bibliothèque est-elle destinée? Prioritairement aux étudiants. Mais s'y sentent-ils accueillis et disposent-ils vraiment de créneaux suffisants?"

- "Souplesse, rapidité, efficacité sembleraient être des caractères d'une bibliothécaire".

- "Gentillesse et bon accueil seraient forts agréables. D'accord avec la non possibilité d'emprunt de certains ouvrages mais des photocopies à moindre coût. Sinon, encouragement du vol. Rapport prix/prêt".

QUATRIEME PARTIE :
CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS

I- RESUME ET DISCUSSION DES RESULTATS

Nous pouvons ainsi résumer les résultats de l'enquête.

Pour un taux de réponses de 34,4%, tous les départements sont représentés par tous les segments de la population, à la différence des départements de Biologie appliquée et de Chimie qui sont sous-représentés.

L'usager typique est de sexe masculin et vient à la bibliothèque une à deux fois par mois. La bibliothèque semble être un lieu de travail apprécié puisque 73,8% des usagers y viennent pour consulter des documents, et 35,6% pour préparer leurs TP ou TD. Le repérage des sources à partir des rayons, représenté par 70,93% des usagers traduit une sous utilisation des catalogues qui, de l'avis de tous se consultent facilement. On constate que les usagers n'ont pas recours au personnel de la bibliothèque. En effet, beaucoup plus de la moitié n'ont jamais ou y ont rarement recours, soit 59,2%. Ce comportement des usagers est peut-être révélateur d'un problème, d'une difficulté de communication entre le personnel et sa clientèle. Le fonds documentaire, certes satisfaisant, se révèle tout de même insuffisant.

Si l'informatisation est bien perçue, il n'en demeure pas moins qu'il faille émettre des réserves. Elle pourrait certes faciliter la recherche et libérer le personnel pour le rendre plus disponible à d'autres tâches (collecte et mise à disposition de l'information, assistance aux usagers) mais, ne sera peut-être pas aussi facile d'accès que les catalogues.

Concernant les suggestions pour une amélioration du fonctionnement de la bibliothèque, l'accent a été mis sur les

plages horaires, l'accueil, et l'insuffisance du fonds documentaire.

Cette étude nous a permis de démontrer que l'analyse des services pouvait mieux faire connaître la demande par l'identification des besoins latents. En témoignent les réponses exhaustives faites à la question 18, relative aux suggestions. Toutefois nous avons noté une certaine réserve de la part des répondants. Si cet aspect est révélateur du diagnostic interne de la bibliothèque, il n'en va pas de même de son niveau de performance. Nous aurions peut-être dû faire intervenir d'autres variables ou plutôt, poser des questions d'ordre général sur le niveau de performance. Toujours est-il que le niveau de performance se révèle complexe et difficile à déchiffrer.

Comme le souligne le rapport Miquel (25), les étudiants qui fréquentent la bibliothèque constituent un public fidèle et hétérogène.

Fidèle, car la majorité d'entre eux sont des pratiquants réguliers malgré les difficultés qu'ils peuvent avoir: difficulté de trouver une place assise et d'y rester autant qu'ils le souhaitent; trouver des conditions minimales d'un travail sérieux à partir d'usuels non mutilés, de périodiques sans numéros manquants dans une salle unique qui ne se transforme pas en salle de détente.

Hétérogène, car le public étudiant qui fréquente la bibliothèque en attend des services qui varient avec la discipline, le mode d'organisation des enseignements et le niveau d'étude. En revanche, les besoins nouveaux liés, d'une

(25) COMMISSION MIQUEL.- Rapport sur les bibliothèques universitaires. 1988.

part à l'extension et à la transformation de la population étudiante, d'autre part aux changements dans les méthodes d'organisation et d'évaluation de l'enseignement, sont plus difficiles à maîtriser. La faible coordination sur le terrain entre les enseignants et les bibliothécaires complique la situation et rend difficile toute stratégie documentaire d'ensemble. Les premiers n'ont pas ou n'ont plus le "réflexe-bibliothèque". Inciter les étudiants à se documenter par eux-mêmes et les orienter vers la bibliothèque reste le fait d'une minorité. Il est vrai que l'augmentation massive du nombre des étudiants sans augmentation parallèle des moyens en documentation les a poussés à opérer autrement, en particulier, en généralisant la distribution aux étudiants de documents prêts-à-lire. Quant aux bibliothécaires, ils ne sont que rarement associés à la réflexion pédagogique et aux projets d'enseignement. Dans ces conditions, il leur est difficile de réévaluer et enrichir leur mission au sein de la communauté universitaire.

Aussi, si un des objectifs préconisés par le Ministère de l'Education nationale, est de rendre la fréquentation des bibliothèques par un nombre croissant d'étudiants aussi naturelle que celle des amphithéâtres et aussi régulière que celle des salles de TD, il est nécessaire, d'une part de mettre en place une stratégie dynamique d'information et de formation, d'autre part, d'accélérer l'aménagement de l'espace et du temps documentaires.

II- RECOMMANDATIONS

Il ne s'agit pas pour nous d'incriminer l'une ou l'autre des parties, mais de proposer des recommandations après analyse de la situation ainsi que de la nature et l'importance des problèmes.

Le problème central auquel la bibliothèque se trouve confrontée est celui du manque de communication: les informations à l'intention des usagers n'arrivent pas à destination dans la forme souhaitée et, de la même manière, les informations en retour (les réactions émises par la population desservie) ne sont pas captées. Nous référant à Rambhujun(26), nous dirons que "le feed back n'est pas assuré". Par conséquent, l'interface constituée par les deux entités (bibliothèque et population desservie), par manque de communication, fonctionne de manière isolée, avec peu d'influence sur les deux entités. Cela pourrait expliquer le problème d'intégration de la bibliothèque dans son environnement. Sa stratégie devrait consister à établir des réseaux de communication afin de modifier les comportements et d'être totalement reconnue. C'est un travail de longue haleine qui implique la prise de décisions stratégiques et la mise en oeuvre de moyens pour convaincre tous les partenaires de la bibliothèque: les étudiants, les enseignants, les pouvoirs publics.

(26) RAMBHUJUN, Nardeosingh.- Le Marketing des bibliothèques universitaires: une approche théorique

in Bulletin des bibliothèques de France, 1983, tome 28, n 5, p.489.

II.1- Recommandations pour l'I.U.T. A

II.1.1- Au personnel de la bibliothèque

Il faudrait avant tout retenir avec Donald Urquhart que *"les bibliothèques sont faites pour leurs utilisateurs"*(27); la tâche principale d'un bibliothécaire consiste avant tout à faciliter le travail des nombreux utilisateurs.

La démarche marketing étant de partir de la clientèle pour concevoir les produits et services, le bibliothécaire devrait donc être au service de la communauté des usagers et non usagers. Comme il a été souligné dans le rapport Miquel, *"que leur formation soit ou non spécialisée, la spécificité des tâches des conservateurs découle du service de l'étudiant et du chercheur qui est appelé à prendre de plus en plus le pas sur le catalogage, condamné à brève échéance par les progrès techniques"*.

Il est donc nécessaire de prendre conscience de cet état de fait et axer la stratégie documentaire sur l'accueil et l'orientation des usagers, sur leur formation à la recherche documentaire et pourquoi pas à la pratique d'acquisition. La formation à la recherche documentaire serait d'inciter les usagers à l'utilisation des catalogues et donc, les initier à la recherche par titre, auteur ou sujet en prenant le temps qu'il faut pour les amener à comprendre l'importance de cette recherche. Formation également à la pratique d'acquisition, notamment sur la constitution du fonds général en mettant à la disposition des utilisateurs une boîte à suggestions ou même un

(27) URQUHART, Donald.- Questions de principes
in Bulletin des Bibliothèques de France, 1985, tome 30, n 1, p.54.

cahier de suggestions. Les suggestions pourraient être nominatives pour permettre une rencontre utilisateurs-personnel pour la mise sur pied des idées énoncées.

Ces moyens pourraient faire sentir aux utilisateurs que l'on s'intéresse à leur formation et susciteraient de leur part plus de confiance pour les amener à exprimer leurs besoins.

Les résultats de l'enquête font ressortir l'importance accordée par les usagers à l'accueil. Cet aspect psychologique conditionne souvent leur fréquentation.

Le contact est un des éléments sur lesquels il est encore possible d'agir pour modifier les comportements. Dans la grande majorité des cas, le service est rendu quand les représentants de l'organisation (le personnel de la bibliothèque) et les usagers se rencontrent. La qualité se juge à ce niveau là par les usagers. Ils reviennent quand ils sortent satisfaits et surtout quand une relation de confiance s'établit. Il n'est donc pas souhaitable de faire la distinction entre les gros lecteurs et les autres puisque la bibliothèque n'a pas pour mission de servir une catégorie quelconque en priorité. Elle a par contre, pour objectif de répondre aux différents besoins des différentes catégories. Un accueil identique doit être réservé aussi bien aux enseignants qu'aux étudiants.

L'accent a été également mis sur le tarif de la photocopie et sur les plages horaires insuffisantes.

Sur le tarif de la photocopie qui est de 1F, il s'agit d'un problème financier qui pourrait s'étudier localement. Le coût de la photocopie pourrait baisser de moitié, soit 50 centimes la page. Cela amènerait peut-être, d'une part les usagers à

faire beaucoup plus de photocopies et rentabiliserait ainsi la location du photocopieur; d'autre part, cela ferait certainement baisser la mutilation des ouvrages et pourquoi pas, le vol. Surtout lorsqu'on sait qu'à cinq cent mètres on peut faire des photocopies à 20 centimes.

Les plages horaires sont de 33 heures hebdomadaires d'ouverture sur 34 heures hebdomadaires de cours. Pris ainsi, les étudiants disposent d'une heure de travail en bibliothèque. Or, c'est avant et après les cours que les étudiants souhaitent accéder à la bibliothèque. Nous sommes conscients que les 60 heures hebdomadaires préconisées par la Commission Miquel est une utopie pour la bibliothèque de l'I.U.T. A, vu le nombre réduit du personnel. Cependant, des efforts pourraient être faits de ce côté là. Ne serait-il pas possible d'étendre les horaires d'ouverture? Pourquoi pas une permanence pendant les congés scolaires? A cet effet nos propositions sont les suivantes:

- si l'on se trouve dans une situation de blocage, dans le sens où le changement des horaires ne soit pas possible, ils pourraient être maintenus à condition qu'ils soient respectés;
- ouvrir chaque jour d'enseignement de 9h à 19h sauf le lundi de 12h à 19h. Cela impliquerait qu'une semaine sur deux ou un jour sur deux, un des membres du personnel viendrait plus tôt que l'autre et partirait plus tôt: soit de 9h à 17h pour le premier et de 11h à 19h pour le second. Ainsi le personnel complet serait présent aux heures d'affluence qui semblent être de 12h à 14h, permettant ainsi une plus grande disponibilité du personnel et une plage de travail plus importante puisque la bibliothèque pratique le libre accès. La demi journée du lundi

permettrait ainsi de ranger les rayons au moins une fois par semaine;

- pendant les congés scolaires, une ouverture tous les après-midi de 14h à 19h ou tous les deux jours aux mêmes horaires.

Enfin les usagers ont manifesté parfois un certain mécontentement à l'égard de l'organisation interne. Il faut souligner que l'organisation du travail fondée sur une répartition des fonctions avec des tâches bien définies, provoque des goulots d'étranglement dès qu'un membre du personnel est absent. Nous devrions éviter dans notre métier surtout si le personnel est en nombre réduit, de faire sentir une hiérarchisation et plutôt travailler en étroite collaboration, nous dirions même "être des complices". Car si cela s'explique par un manque indéniable du personnel, il faut aussi invoquer des problèmes de mésentente, des données psychologiques très difficiles à traiter, qui se retrouvent d'ailleurs dans toute organisation.

Aussi, le personnel d'une bibliothèque devrait travailler en équipe. Par exemple, des tâches comme celle de l'indexation ou du dépouillement des revues ne devraient pas être celles d'une seule personne. Ces tâches, soulignons le, demandent réflexion, minutie et beaucoup de temps. C'est un travail laborieux qui ferait tomber dans la monotonie si on ne fait que cela. Le travail en équipe, plus enrichissant pourrait lever cette monotonie et accélérer la mise en rayons des ouvrages. Dans un petit établissement tel celui de l'I.U.T. A, cela pourrait se faire sans que soit requis un effort particulier d'organisation.

II.1.2- Aux enseignants et à l'Instance administrative /i

Si la bibliothèque est avant tout un support pédagogique pour les étudiants, il serait nécessaire de le concrétiser davantage, ne serait-ce que par une augmentation du fonds documentaire existant à la bibliothèque et une mise à disposition complète des ouvrages. En effet, pourquoi garder en prêt permanent des ouvrages qui semble-t-il, sont commandés pour les étudiants?

Il serait souhaitable d'intégrer le personnel de la bibliothèque dans la politique de développement de l'I.U.T., notamment celle des enseignements (par exemple, lorsqu'on décide d'introduire un nouveau département). Ceci dans la mesure où la bibliothèque ne forme pas une entité à part mais, est dépendante de l'Institut. Le personnel pourrait ainsi mieux préparer sa stratégie documentaire.

De plus, le déficit des locaux aboutit au détournement de l'utilisation de la bibliothèque et compromet davantage son efficacité. Par exemple, la suppression de la salle annexe destinée aux travaux de groupe pourrait faire perdre à la bibliothèque son image de lieu calme de travail pour ceux qui en auraient besoin. Le personnel risquerait d'être mal vu lorsqu'il voudra imposer le silence. Certes, il existe des salles de cours vides où le travail de groupe pourrait se faire. Mais, a-t-on pensé aux inconvénients lorsque le travail de groupe devra se faire avec des usuels ou exclus du prêts et que le personnel se montrera intransigeant quant à un éventuel prêt à domicile?

Une politique de communication marketing devrait être menée. On pourrait, dans un premier temps insérer dans les

dossiers d'inscription des prospectus sur la bibliothèque afin de mieux la faire connaître par les étudiants et surtout, qu'elle ne soit plus considérée comme celle d'un département.

II.2- Recommandations pour les I.U.T. en général

De par leur statut, les bibliothèques sont rattachées à l'Université. L'incitation à la coopération préconisée entre bibliothèques universitaires et bibliothèques d'UFR devrait se poursuivre.

Pour ce faire, nous citons encore la Commission Miquel qui souligne qu' *"il est essentiel d'inciter les bibliothèques d'UFR et d'Instituts à s'associer aux services communs de la documentation, en vue d'assurer la coordination des acquisitions de périodiques scientifiques étrangers et la participation aux catalogues collectifs"*.

Il serait également nécessaire de développer un réseau de bibliothèques qui se préoccupe de mettre à la disposition des utilisateurs, des lieux commodes d'accès à l'information. C'est-à-dire avec un maximum de confort et surtout d'ouvrages disponibles et de service rapide. Car, on ne cessera jamais de le répéter: aucune bibliothèque ne peut prétendre offrir aujourd'hui sur ses rayons, la totalité de l'information nécessaire à un étudiant, voire à un chercheur.

II.4- Recommandations pour les recherches futures

Une enquête de cette nature ne devrait pas être conçue comme définitive mais comme le début d'un processus régulier d'évaluation permettant de connaître périodiquement le degré de satisfaction. Il faudrait prévoir de procéder à une enquête

satisfaction. Il faudrait prévoir de procéder à une enquête annuelle ou bi-annuelle sur la base du même questionnaire corrigé et simplifié.

Un des objectifs des prochaines enquêtes pourrait être l'étude des besoins en fonction de variables pertinentes fournissant des renseignements sur chaque segment de la population d'usagers ou non usagers; une étude de marché pour connaître le prix à attribuer aux photocopies par une analyse du seuil de rentabilité. De plus, il serait intéressant de connaître l'effet sur le public des modifications apportées aux actions d'information.

II.4- Le Futur de l'évaluation des services

Le contrôle de la qualité constituant l'une des quatre fonctions majeures (planification, organisation, direction et contrôle) d'une saine gestion, les bibliothécaires ont la responsabilité professionnelle d'évaluer la qualité des services offerts au public. Pour vérifier si la bibliothèque atteint ses objectifs ou pour s'assurer qu'elle répond adéquatement aux besoins de la clientèle, le bibliothécaire doit recueillir une information pertinente et objective sur la qualité des services fournis. Un projet d'évaluation vise justement à donner à l'administrateur, l'information systématique dont il a besoin pour porter un jugement objectif sur la qualité des services et prendre une décision rationnelle.

Cependant, il semble que les techniques d'évaluation ont du mal à s'implanter dans les bibliothèques. Les raisons évoquées sont le manque de temps, de personnel, de ressources financières

mais surtout une répulsion à l'égard de la statistique, un effroi devant l'avalanche de données ou une mise en cause de la formation professionnelle qui n'a pas réellement préparé à pratiquer ces techniques. Toutefois, cette répulsion à l'égard de la statistique devra être vaincue grâce aux enseignements nouveaux introduits dans la formation professionnelle (marketing, gestion), et permettra ainsi une meilleure implantation de l'évaluation des services.

BIBLIOGRAPHIE

I- SUR LE CADRE D'ETUDE

A- LES BIBLIOTHEQUES UNIVERSITAIRES

- COMMISSION MIQUEL.- Rapport sur les bibliothèques universitaires/ Commission Miquel.- 1988.- 67 p. ; 30 cm.
- HAMON, Evelyne; LORET, Brigitte et ROUSSANGE, Marie-Claire.- Les Bibliothèques universitaires: aperçu historique et problèmes actuels/ Mémoire présenté par Hamon Evelyne; Loret Brigitte et Roussange Marie-Claire.- Villeurbanne: E.N.S.B., 1982.- 101 p.; 30 cm.
- JARRIGE, Marie-Thérèse.- Administration et différents types de bibliothèques/ Marie-Thérèse Jarrige.- Clermond-Ferrand: Centre régional de formation aux carrières des bibliothèques du livre et de la documentation: BIU, section droit, 1987-88.- 206 p.; 30 cm.
- MINOT, Jacques.- Les Universités après la loi sur l'enseignement supérieur du 26 janvier 1984/ Jacques Minot; avec la collab. de M. Connat; C. Edelbloute; D. Pallier et J.-F. Zahn.- Paris: Berger-Levrault, cop. 1984.- 356 p.; 27 cm.

B- SUR LES I.U.T.

1- Guides et annuaires

- Annuaire de l'enseignement supérieur.- Paris: l'Etudiant, cop. 1989.- 976 p.; 25 cm.
- Annuaire des laboratoires de recherche/ Université Claude Bernard, Lyon.- Paris: Service de presse, édition, information, 1986.- 124 p.; 30 cm.
- KOSKAS, Simon.- Guide national de l'enseignement et des professions/ Simon Koskas.- Paris: Albin Michel, cop. 1987.- 1708 p.; 24 cm.

2- Articles et dossiers inédits

- Dossier: "I.U.T., 20 ans".
- Les Instituts universitaires de technologie in Guide 88 des Etudes supérieures, n hors série, "l'Etudiant", pp. 34-35.

- ONISEP.- Les I.U.T.: information: enseignement supérieur/
Ministère de l'Education et Ministère des Universités. 1984.

- Le Palmarès 1988 des Instituts universitaires de technologie
in Le Monde de l'Education, avril 1989, pp. 109-116.

- Les Statuts de l'I.U.T. 1-LYON I

II- SUR LA METHODOLOGIE

- JAVEAU, Claude.- L'Enquête par questionnaire: manuel à
l'usage du praticien/ Claude Javeau.- 3e ed. .- Bruxelles: ed.
de l'Université de Bruxelles, cop. 1982.- 138 p.; 24 cm.

- MALLEN, Marie-Christine.- Une Méthode pour l'étude des
besoins des utilisateurs: l'enquête par questionnaire
in Documentaliste, décembre 1974, vol. 11, n 4, pp. 166-170.

- MALLEN, Marie-Christine et PITRAT, Charlotte-Marie.- La
Recherche des besoins et l'analyse des attitudes des
utilisateurs
in Documentaliste, juillet-août 1976, vol. 13, n 4, pp. 142-
150.

III- SUR LES ETUDES D'EVALUATION

A- ETUDES THEORIQUES

- COSSETTE, André.- L'Evaluation de l'efficacité de la
bibliothèque: cadre théorique et méthodologique
in Documentation et bibliothèques, juin 1978, pp. 71-84

- COSSETTE, André.- L'Evaluation de l'efficacité de la
bibliothèque: analyse des études majeures
in Documentation et bibliothèques, septembre 1978, pp. 115-128.

- UNISIST.- Principes directeurs pour l'évaluation des systèmes
et services d'information/ Rédigé pour l'UNESCO sous contrat
par F.W. Lancaster.- Paris: UNESCO, 1978.- 180 p.; 30 cm.

B- REFLEXIONS SUR LES ETUDES D'EVALUATION

- DUCASSE, Roland.- Evaluer pour évoluer
in Bulletin des bibliothèques de France, 1985, t.30, n 2, pp.
134-137.

- DUCASSE, Roland.- L'Evaluation de la demande
in Bulletin des bibliothèques de France, 1988, t.33, n 4, pp.
14-16.

- SAIDE, Jean.- Les Indicateurs de gestion
in Bulletin d'information de l'ABF, 1er trimestre 1987, n 134,
pp. 5-8.

- URQUHART, Donald.- Question de principes
in Bulletin des bibliothèques de France, 1985, t.30, n 1, pp.
52-61.

C- ETUDES PRATIQUES

- BORNES, Christian.- Transfert de l'information scientifique
dans un milieu de recherche/ par Christian Bornes, ...- Paris:
La Documentation française, cop. 1980.- 209 p.; 24 cm.

- D'ELIA, Georges et WALSH, Sandra.- Content, pas content? La
satisfaction de l'utilisateur soulèvera-t-elle les bibliothèques
publiques?
in Bulletin des bibliothèques de France, 1984, t.29, n 1, pp.
16-25.

- FATCHERIC, J.-P..- Survey of users of a medium-sized
technical library
in Special library, 1975, vol. 66, n 5-6, pp. 245-251.

- LOUBAT, Hélène.- L'Ingénieur et l'information: compte rendu
d'enquête auprès d'utilisateurs
in Documentaliste, janvier-février 1985, vol. 22, n 1, pp. 12-
15.

- RAMBHUNJUN, Nardeosingh.- Le Marketing des bibliothèques
universitaires. Une étude de cas: les usagers de la
bibliothèque universitaire de Bordeaux, section droit et
sciences économiques
in Bulletin des bibliothèques de France, 1984, t.29, n 1, pp.
4-15.

- RENOULT, Daniel et SAFAVI, Geneviève.- Le Public de la
bibliothèque universitaire de Paris X-Nanterre en 1986-1987:
une enquête d'évaluation
in Bulletin de l'ABF, n 136, pp. 29-37.

- ROCHARD, Marie-France.- Quelle bibliothèque pour la
recherche? Enquête auprès des chercheurs scientifiques de
l'Université Claude-Bernard, Lyon 1
in Bulletin des bibliothèques de France, 1984, vol. 29, n 1,
pp. 26-31.

D- SUR LE MARKETING DES SERVICES DOCUMENTAIRES

- RAMBHUNJUN, Nardeosingh.- Le Marketing des bibliothèques
universitaires: une approche théorique
in Bulletin des bibliothèques de France, 1983, t.28, n 5, pp.
485-496.

- SAVARD, Réjean.- Etude de milieu et stratégies de promotion des services documentaires
in Documentation et bibliothèques, juillet-septembre 1986, pp. 77-81.

- Séminaire: "Le Marketing des bibliothèques et des services d'information"
E.N.S.B.: 6-10 février 1989.

SOMMAIRE

	Pages
<u>INTRODUCTION</u>	2
- Le concept d'évaluation. Définition	3
- Justification du titre	5
- Justification du choix du sujet	6
- But de l'étude	7
- Les I.U.T.	7
- Plan	8
 Première partie:	
<u>PRESENTATION DU CADRE D'ETUDE: les I.U.T. et le système documentaire de l'I.U.T. A</u>	
<u>I- LES INSTITUTS UNIVERSITAIRES DE TECHNOLOGIE</u>	10
I.1- Les I.U.T. en général	10
I.1.1- Contexte de création et évolution	10
I.1.2- La Formation et l'admission	12
I.2- L'I.U.T. A-LYON I	14
I.2.1- Dispositions générales	14
I.2.2- Structures	15
<u>II- LE SYSTEME DOCUMENTAIRE</u>	16
II.1- Les Missions	17
II.2- Le fonds documentaire	17
II.3- L'Organisation interne	18

II.4- Les Utilisateurs	18
II.5- Les Services offerts aux utilisateurs	19
II.5.1- Le prêt et la consultation sur place	19
II.5.2- Les catalogues	20
II.5.3- La salle de travail	20
II.5.4- Les renseignements et autres services	21
II.5.5- L'automatisation	21
II.6- Les Moyens financiers	21
II.7- Le Personnel	23

Deuxième partie:

PROBLEMATIQUE ET METHODOLOGIE

I- PROBLEMATIQUE: l'évaluation des services documentaires

I.1- Aspects théoriques	27
I.1.1- Le rapport de Lancaster	27
I.1.2- Etude de Cossette	31
I.2- Aspects pratiques	36
I.2.1- Etude de Rambhujun	36
I.2.2- Etude de Georges D'Elia et Sandra Walsh	38
I.2.3- Etude de Daniel Renoult et Geneviève Safavi	41
Choix d'une méthode	43

II- METHODOLOGIE: le déroulement de l'enquête

II.1- La Pré-enquête	44
II.2- L'Enquête	45
II.2.1- Le questionnaire	45
II.2.2- L'échantillonnage	45
II.2.3- La distribution du questionnaire	47

Troisième partie:

<u>ANALYSE ET INTERPRETATION DES RESULTATS</u>	
Taux de réponse	51
<u>I- PROFIL DES REpondANTS</u>	51
<u>II- LE COMPORTEMENT DES USAGERS FACE AU SYSTEME DOCUMENTAIRE</u>	
II.1- Fréquentation de la bibliothèque	54
II.2- Raisons de fréquenter la bibliothèque	55
II.3- Moyens de repérage des sources	56
II.4- Recours au personnel	58
<u>III- LES OPINIONS DES REpondANTS</u>	
III.1- Rôle de la bibliothèque	59
III.2- Opinions sur le fonds documentaire	60
III.3- L'Image des services offerts par la bibliothèque	61
III.4- Les Horaires	63
III.5- L'Automatisation	64
III.6- Suggestions pour l'amélioration du fonctionnement de la bibliothèque	65
<u>CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS</u>	
<u>I- RESUME ET DISCUSSION DES RESULTATS</u>	69
<u>II- RECOMMANDATIONS</u>	72
II.1- Recommandations pour l'I.U.T. A	73
II.1.1- Au personnel de la bibliothèque	73
II.1.2- Aux enseignants et à l'Instance administrative	77
II.2- Recommandations pour les I.U.T. en général	78
II.3- Recommandations pour les recherches futures	78
II.4- Le Futur de l'évaluation des services	79

ANNEXES

- Annexe 1: Les Statuts de l'I.U.T. A-LYON I
- Annexe 2: Questionnaire de la pré-enquête
- Annexe 3: Questionnaire et dépouillement de l'enquête



ANNEXES

ANNEXE 1 :

STATUTS DE L'I.U.T.1
DE L'UNIVERSITE LYON I

TITRE I : DISPOSITIONS GENERALES

ARTICLE 1

L'Institut Universitaire de Technologie n°1 (I.U.T.1) a été créé par le décret du 12 novembre 1984 comme composante de l'Université Claude Bernard de Lyon - LYON I - (U.C.B.L.), en application des articles 25 et 33 de la Loi sur l'Enseignement Supérieur du 26 janvier 1984. Cet Institut a pour mission de dispenser en formation initiale et continue un enseignement supérieur destiné à préparer aux fonctions d'encadrement technique et professionnel dans les secteurs de la production, de la recherche appliquée et des services et également pour vocation d'entreprendre et développer des recherches technologiques.

ARTICLE 2

L'I.U.T.1 de LYON I entend rester fidèle à l'enseignement universitaire d'une part et à l'ouverture aux problèmes techniques, économiques et sociaux des professions d'autre-part.

Ses principes universitaires le conduisent à maintenir une totale liberté d'esprit dans toutes les circonstances de son existence. Son ouverture au monde l'incite à rechercher toutes occasions de contact et de collaboration avec les activités professionnelles.

ARTICLE 3

La structure de l'I.U.T.1 et son organisation doivent lui permettre d'accomplir pleinement ses missions de formation technique supérieure et de développer ses activités de recherche technologique notamment par des accords de coopération avec des entreprises régionales ou nationales et avec les pays étrangers.

L'I.U.T.1 est administré par un Conseil et dirigé par un Directeur. Il comprend des départements d'enseignement, un service de formation continue, des services de recherche, un service central administratif et des services spécialisés ou communs.

Chaque département qui constitue la structure pédagogique de base est dirigé par un Chef de département assisté d'un Conseil. Le service central est dirigé par un Responsable administratif et chaque service est géré par un Responsable sous l'autorité du Directeur.

.../...

TITRE II : LE CONSEIL DE L'INSTITUT

ARTICLE 4

L'I.U.T.1 est administré par un Conseil comprenant quarante membres. La répartition des sièges est fixée comme suit :

- 15 Personnalités extérieures à l'Institut dont :

- 3 représentants des organisations syndicales de salariés, à raison d'un représentant pour chacune des trois organisations les plus représentatives du collège cadre, définies par les résultats nationaux des dernières élections connues aux Conseils de Prud'hommes,
- 3 représentants des organisations syndicales d'employeurs présentés par le Groupement Interprofessionnel Lyonnais (G.I.L.),
- 1 représentant du Conseil Régional de la Région Rhône Alpes,
- 1 représentant du Conseil Général du Rhône,
- 1 représentant de la Mairie de Villeurbanne,
- 2 représentants de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Lyon,
- 4 personnalités désignées à titre personnel.

- 16 représentants du Personnel Enseignant dont :

- 3 représentants des Professeurs et personnels assimilés,
- 4 représentants des autres enseignants-chercheurs et personnels assimilés,
- 6 représentants des autres enseignants à temps plein et personnels assimilés (enseignants du second degré mis à la disposition de l'Enseignement Supérieur),
- 3 représentants des chargés d'enseignement tels qu'ils sont définis par l'article 54 de la loi du 26 janvier 1984.

- 5 représentants des Etudiants.

- 4 représentants des Personnels Administratifs et Techniques, Ouvriers et de Service.

Les personnalités qui siègent à titre personnel doivent être choisies pour leur compétence et leur rôle dans les activités correspondant aux spécialités de l'I.U.T.1 de LYON I. Elles sont proposées au Conseil par les Chefs de Département.

ARTICLE 5

Le Président du Conseil est élu pour trois ans, au sein des personnalités extérieures, à la majorité absolue des membres constituant le Conseil. Son mandat est renouvelable. Un Vice-Président est élu dans les mêmes conditions.

ARTICLE 6

Le Conseil de l'I.U.T.1 définit la politique générale de l'Institut, formule toute proposition pour sa mise en oeuvre et contrôle l'application des décisions retenues.

Le Conseil a les principales attributions suivantes :

Il s'assure de l'application des programmes fixés règlementairement et définit les programmes des formations qui sont propres à l'I.U.T.1.

Il donne son avis sur les orientations et les programmes de recherche proposés par la Commission Scientifique.

Il donne son avis sur les conventions et les contrats conclus entre l'Institut et d'autres unités de formation ou d'organismes extérieurs, et il est habilité à en contrôler l'exécution.

Il donne son avis sur la création ou la suppression de départements ou d'I.U.T. nouveaux, ainsi que sur le regroupement de départements en I.U.T..

Il vote le budget de l'Institut.

Il peut, à la majorité des deux tiers de ses membres, modifier les statuts de l'I.U.T.1.

Il élit le Directeur de l'Institut à la majorité absolue des membres qui le composent.

Il donne son avis sur la nomination des Chefs de département, et des Responsables des services.

Il élabore le règlement intérieur de l'Institut et peut le modifier à la majorité absolue de ses membres.

Il contrôle la création des Commissions et peut faire appel à des experts.

Il désigne les personnes qui représenteront l'I.U.T.1 dans les diverses commissions universitaires ou les organismes extérieurs.

Il est consulté sur les recrutements et la répartition des emplois de l'Institut.

Il favorise le développement des activités culturelles sportives et sociales où peuvent s'associer les étudiants et le personnel de l'Institut.

.../...

ARTICLE 7

Modalités relatives à la constitution du Conseil de l'I.U.T.1.

Les personnalités extérieures sont choisies conformément aux dispositions de l'article 40 de la loi du 26 janvier 1984 et à celle du décret n°85-28 du 7 janvier 1985, pris pour son application. Les collectivités territoriales, institutions et organismes désignent nommément leurs représentants ainsi que les suppléants appelés à les remplacer en cas d'empêchement. La durée du mandat des personnalités extérieures est de 4 ans.

Les représentants des personnels enseignants-chercheurs, enseignants et administratifs, techniques, ouvriers et de service, sont élus pour 4 ans suivant le décret électoral n°85-59 du 18 janvier 1985. L'élection des représentants enseignants s'effectue par collèges distincts suivant l'article 5 du décret n°84-1004 du 12 novembre 1984 relatif aux I.U.T.. L'élection des représentants des personnels administratifs, techniques, ouvriers et de service s'effectue par collège unique. Toutefois, afin de respecter une représentation équitable entre les catégories des personnels administratifs et des personnels techniques ouvriers et de service, il est recommandé aux candidats d'établir des listes comprenant un nombre égal de représentants de chacune de ces deux catégories.

Les représentants des étudiants sont élus pour 2 ans, par collège unique. Toutefois, afin de respecter une représentation des spécialités et des deux années de formation, il est recommandé aux candidats d'établir des listes comportant 3 étudiants de première année et 2 étudiants de deuxième année, chacun d'eux étant issu d'un département différent de l'Institut.

Les électeurs doivent figurer sur les listes électorales de l'I.U.T.1 qui seront mises à jour le 15 octobre de chaque année. Ces listes seront établies conformément aux articles 7 à 17 du titre III du décret électoral.

L'élection s'effectue pour chacun des collèges des personnels au scrutin de liste à un tour avec représentation proportionnelle au plus fort reste, panachage et possibilité de listes incomplètes.

Les représentants étudiants sont élus suivant les mêmes modalités mais sans panachage, en outre, aucune liste ne peut comporter un nombre de candidats inférieur à la moitié du nombre des sièges à pourvoir.

Les électeurs empêchés de voter personnellement sont admis à voter par procuration, nul électeur ne peut détenir plus d'une procuration.

ARTICLE 8

Le Président convoque le Conseil trois fois par an en session ordinaire, pendant l'année universitaire, à son initiative ou à celle du Directeur. Il peut convoquer le Conseil en session extraordinaire à la demande du tiers au moins de ses membres, ou du Directeur, ou à la majorité des Chefs de département, dans les quinze jours suivant le dépôt de la demande et la publication de l'ordre du jour.

Le Président communique l'ordre du jour préparé par le Directeur aux membres du Conseil avec tous les documents nécessaires, au moins deux semaines avant la séance. Pour les sessions extraordinaires, ce délai est ramené à cinq jours ouvrables.

Le Conseil ne peut délibérer valablement que si au moins 50% des membres du Conseil sont présents ou représentés - les décisions sont prises à la majorité des présents ou représentés, chaque présent ne pouvant disposer de plus de deux pouvoirs. Dans le cas contraire, le Conseil sera convoqué à nouveau dans un délai d'une semaine et ses décisions seront prises à la majorité des présents ou représentés sans quorum.

Les réunions du Conseil ne sont pas publiques. Ses délibérations font l'objet d'un procès-verbal, soumis à l'approbation du prochain Conseil.

Le Directeur de l'I.U.T.1 et les Chefs de département assistent avec voix consultative, aux séances du Conseil.

Le Responsable administratif assiste avec voix consultative aux séances du Conseil.

Lorsqu'un membre du Conseil perd la qualité au titre de laquelle il a été élu ou désigné, il est procédé à un renouvellement partiel, sauf si la vacance survient dans un délai de 4 mois avant la date prévue pour le renouvellement. S'il s'agit d'un membre élu au scrutin de liste, il est remplacé par le candidat de la même liste, non élu, ayant obtenu le plus de voix. En cas d'impossibilité, il est procédé à de nouvelles élections partielles dans le collège dont le siège est à pourvoir.

TITRE III : LE DIRECTEUR

ARTICLE 9

L'Institut est dirigé par un Directeur choisi dans l'une des catégories de personnels qui ont vocation à enseigner dans l'Institut.

Le Directeur est élu par le Conseil à la majorité absolue de ses membres, pour un mandat de cinq ans renouvelable une fois.

En cas de démission, ou d'incapacité du Directeur à remplir ses fonctions, le Président du Conseil réunit sans délai le Conseil de l'Institut en session extraordinaire, afin de prendre toutes dispositions utiles et éventuellement désigner un Directeur par intérim, choisi parmi les Chefs de département.

.../...

ARTICLE 10

Le Directeur assure la gestion administrative et financière de l'Institut.

Il est chargé de la préparation et de l'exécution des délibérations du Conseil.

Il présente le projet de budget de l'Institut au Conseil.

Il est ordonnateur des recettes et des dépenses, conformément à l'article 33 de la loi du 26 janvier 1984 et à l'article 13 du décret n°85-79 du 22 janvier 1985. A ce titre, il gère seul les crédits de fonctionnement des services communs et engage les dépenses de fonctionnement pédagogique des départements sur proposition des Chefs de département.

Il a autorité sur l'ensemble des personnels de l'Institut. Aucune affectation ne peut être prononcée si le Directeur émet un avis défavorable motivé.

Il organise, dirige et contrôle les services administratifs de l'Institut.

Il préside les Jurys d'admission des étudiants dans l'Institut.

Il veille à ce que le recrutement des étudiants, les enseignements et le contrôle des connaissances soient organisés conformément aux dispositions législatives ou réglementaires, aux statuts, au règlement intérieur, en tenant compte des recommandations du Conseil et des Départements.

Il propose au Président de l'Université Claude Bernard de Lyon les membres des Jurys de délivrance des Diplômes Universitaires de Technologie ou d'autres Diplômes Universitaires.

Par délégation du Président de l'Université Claude Bernard de Lyon, il est responsable du maintien de l'ordre dans les locaux de l'Institut et des conditions d'utilisation des locaux mis à la disposition des étudiants et des personnels pour les besoins de leur information culturelle, politique et syndicale.

.../...

ARTICLE 11

Un Conseil de Direction assiste le Directeur dans la gestion de l'Institut et permet de prendre toute décision en dehors des réunions du Conseil de l'Institut auquel il soumet, pour approbation définitive, les décisions importantes.

Le Conseil de Direction comprend :

- le Directeur et les Chefs de Département.

Toute personne dont la présence sera jugée utile par le Conseil de Direction peut être convoquée par le Directeur.

Le Conseil de Direction se réunit à l'initiative du Directeur ou à la demande d'un tiers au moins de ses membres.

TITRE IV : LE DEPARTEMENT

ARTICLE 12

Le Département regroupe l'ensemble des personnels qui lui sont affectés et des étudiants qui y sont admis, en formation initiale ou continue.

Le Département dispose d'un maximum d'autonomie compatible avec la législation, les statuts et les règlements en vigueur.

Il est dirigé, sous l'autorité du Directeur, par un Chef de département assisté d'un Conseil de département.

ARTICLE 13

Le Conseil de département tel qu'il est désigné par l'article 6 du décret n°84-1004 du 12 novembre 1984 relatif aux I.U.T., est constitué outre le Chef de département de 3 à 6 enseignants et de 1 à 2 personnels administratif, technicien, ouvrier et de service, élus pour 3 ans au scrutin uninominal, par collèges distincts.

Il se réunit à la demande du Chef de département ou du tiers au moins de ses membres.

ARTICLE 14

Le Chef de département est nommé par le Directeur de l'I.U.T., après proposition par le Conseil de département concerné élargi dans des conditions précisées au règlement intérieur, et avis favorable du Conseil de l'I.U.T..

La durée de ses fonctions est de 3 ans, immédiatement renouvelable une fois.

Il est choisi dans l'une des catégories de personnels en poste ayant vocation à enseigner dans les I.U.T..

ARTICLE 15

Le Chef de département est chargé, avec le Conseil de département, de l'organisation de la gestion et du bon fonctionnement de son département.

Il est responsable de toutes les actions pédagogiques qui se déroulent dans son département.

TITRE V : RECRUITEMENT DES PERSONNELS

ARTICLE 16

Lorsqu'il est consulté sur le recrutement d'enseignants, le Conseil siège en formation restreinte aux enseignants :

1/ Pour le recrutement des enseignants en poste, il est complété par des enseignants proposés par le Conseil de Département concerné, suivant des modalités prévues au règlement intérieur.

- Pour le recrutement des enseignants-chercheurs, seuls siègent des enseignants chercheurs de grade égal ou supérieur.

- Pour le recrutement des enseignants non chercheurs, seuls siègent des enseignants non chercheurs.

2/ Pour le recrutement des chargés d'enseignement le Conseil est restreint aux enseignants, complété par les Chefs de département et le Directeur.

Le Président du Conseil assiste aux délibérations avec voix consultative.

.../...

ARTICLE 17

La Commission des personnels administratifs, techniques, ouvriers et de service est constituée par les membres du Conseil de l'Institut siégeant en formation restreinte à ces personnels, du Président du Conseil, du Directeur, des Chefs de département, du Responsable administratif et de trois représentants désignés selon des modalités définies par le règlement intérieur.

Cette Commission est consultée par le Directeur pour les questions concernant ces personnels.

TITRE VI : COMMISSION SCIENTIFIQUE

ARTICLE 18

La Commission scientifique donne son avis sur les projets de recherche des équipes attachées à l'I.U.T.1, sur les conventions et contrat de recherche avant qu'ils soient transmis pour examen au Conseil scientifique de l'Université.

La Commission scientifique est composée de douze membres ainsi répartis :

- Le Directeur de l'I.U.T.1
- 4 Professeurs ou personnes habilitées à diriger des recherches parmi lesquels deux au moins appartiennent à la spécialité concernée
- 4 représentants des autres enseignants chercheurs parmi lesquels deux au moins appartiennent à la spécialité concernée
- 1 représentant des autres personnels qui participent à des travaux de recherche
- 2 personnalités extérieures à l'Institut, choisies en fonction de leurs compétences dans la spécialité concernée.

Les représentants de cette Commission sont désignés selon des modalités définies par le règlement intérieur.

.../...

TITRE VII : FORMATION CONTINUE

ARTICLE 19

Conformément aux articles 3 et 10 du décret du 18 octobre 1985, les actions de formation continue organisées par l'Institut relèvent de la responsabilité de l'I.U.T.1 en harmonie avec la politique générale définie par le Conseil d'Administration de l'Université Claude Bernard de Lyon.

Conformément aux dispositions de l'article 6 des présents statuts qui prévoient les compétences du Conseil, en matière de formation continue, la gestion et l'emploi des ressources afférentes à ces actions relèvent du Directeur de l'Institut. Toutefois la comptabilité des actions est retracée au Service de la Formation Continue de l'Université. Cette comptabilité est placée sous la responsabilité du Directeur du Service Commun. Le Directeur de l'Institut est assisté d'un Service de Formation Continue de l'I.U.T.1 dont la composition sera précisée au règlement intérieur.

QUESTIONNAIRE BIBLIOTHEQUE DE L'I.U.T.1I-Dans quel departement etes-vous?

- 1-Biologie appliquee 2-Chimie 3-Genie-civil
 4-G.E.A. 5-Informatique

II-En quelle annee êtes-vous inscrits?

- 1-1ère annee 2-2ème annee
 3-Autre. Spécifier -----

III-De quel sexe êtes-vous?

- 1-Feminin 2-Masculin

IV-Est-ce que vous allez souvent à la bibliothèque (marquez la réponse qui correspond le mieux)

- 1-Jamais
 2-1 à 2 fois par mois
 3-1 à 2 fois par semaine
 4-Plusieurs fois par semaine

V-Pourquoi allez-vous à la bibliothèque (plusieurs réponses possible)

- 1-Obtenir un renseignement
 2-Consulter des documents
 3-Emprunter des documents
 4-Approfondir les notions vues en cours
 5-Préparer vos TP ou TD
 6-Vous distraire
 7-Autre. Spécifier -----

VI-La bibliothèque joue-t-elle un rôle important dans vos études?

- 1-Pas du tout important
 2-Peu important
 3-Plus ou moins important
 4-Important
 5-Très important

VII-Vous choisissez vos documents à l'aide?

- 1-En regardant sur les rayons
- 2-Des conseils de vos camarades
- 3-Des bibliographies rencontrées en fin d'articles ou d'ouvrages
- 4-Des bibliographies fournies par vos enseignants
- 5-Autre. Spécifier-----

VIII-En général êtes-vous satisfait du choix des documents traitant de votre discipline?

- 1-Pas du tout satisfait
- 2-Peu satisfait
- 3-Plus ou moins satisfait
- 4-Satisfait
- 5-Très satisfait

IX-En général, trouvez-vous à la bibliothèque?

- 1-Aucun document
- 2-Très peu de documents
- 3-Seulement une partie
- 4-Tous les documents

X-Pensez-vous qu'une visite d'initiation à la bibliothèque en début d'année est?

- 1-Inutile 4-Utile
- 2-Peu utile 3-Plus ou moins utile 5-Très utile

XI-Est-ce que vous êtes intéressés à être mis au courant des dernières acquisitions de la bibliothèque?

- 1-Pas du tout intéressés
- 2-Peu intéressés
- 3-Plus ou moins intéressé
- 4-Intéressé
- 5-Très intéressé

XII-Etes-vous satisfait des horaires de la bibliothèque

- 1-Non 2-Oui

Si non quels horaires proposez-vous?-----

XIII-Trouvez-vous facile?(entourer votre choix

1=pas du tout ; 2=très peu ; 3=peu ; 4=moyennement ; 5=beaucoup)

-la consultation des fichiers 5 4 3 2 1

-le repérage des documents sur les rayons 5 4 3 2 1

XIV-Vous arrive-t-il de recourir au personnel de la bibliothèque?

- 1-Jamais 4-Souvent
 2-Rarement 3-Parfois 5-Très souvent

XV-Trouvez-vous le personnel de la bibliothèque?

- 1-Pas du tout efficace
 2-Peu efficace
 3-Plus ou moins efficace
 4-Efficace
 5-Très efficace

XVI-Selon vous l'automatisation du catalogue sur fiches de votre bibliothèque est-elle?

- 1-Très peu nécessaire
 2-Peu nécessaire
 3-Plus ou moins nécessaire
 4-Nécessaire
 5-Très nécessaire

XVII-Selon vous l'automatisation du prêt dans votre bibliothèque est-elle?

- 1-Très peu nécessaire
 2-Peu nécessaire
 3-Plus ou moins nécessaire
 4-Nécessaire
 5-Très nécessaire

XVIII-Essavez d'énumérer les points sur lesquels la bibliothèque présente des insuffisances:

<u>Points forts</u>	<u>Points faibles</u>
-----	-----
-----	-----
-----	-----
-----	-----
-----	-----
-----	-----
-----	-----
-----	-----

XIX-Que proposeriez-vous pour améliorer son fonctionnement?

ECOLE NATIONALE SUPERIEURE
DES BIBLIOTHECAIRES

QUESTIONNAIRE SUR LA BIBLIOTHEQUE DE L'I.U.T.1

Les résultats de ce questionnaire serviront à la rédaction d'un mémoire de DESS.

Convaincus que vous consacrerez quelques minutes de votre temps à le remplir, nous vous remercions de votre collaboration.

I- Dans quel département êtes-vous?

- | | | | |
|-----------------------------|----------------------|-----------------------------|----------------|
| <input type="checkbox"/> 16 | 1-Biologie appliquée | <input type="checkbox"/> 62 | 4-G.E.A. |
| <input type="checkbox"/> 34 | 2-Chimie | <input type="checkbox"/> 41 | 3-Génie-civil |
| | | <input type="checkbox"/> 18 | 5-Informatique |

II-Quel est votre statut?

- | | | | |
|-----------------------------|--------------------------|-----------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> 65 | 1-Etudiant en 1ère année | <input type="checkbox"/> 13 | 2-Etudiant en 2ème année |
| <input type="checkbox"/> 28 | 3-Enseignant | <input type="checkbox"/> 6 | 4-Autre. Précisez----- |

III-De quel sexe êtes-vous?

- | | | | |
|-----------------------------|-----------|------------------------------|------------|
| <input type="checkbox"/> 63 | 1-Féminin | <input type="checkbox"/> 108 | 2-Masculin |
|-----------------------------|-----------|------------------------------|------------|

IV-Est-ce que vous allez souvent à la bibliothèque? (cochez la réponse qui correspond le mieux)

- | | | | |
|-----------------------------|-----------------------|-----------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 16 | 1-Jamais | <input type="checkbox"/> 28 | 4-1 à 2 fois par semaine |
| <input type="checkbox"/> 41 | 2-1 ou 2 fois par an | <input type="checkbox"/> 18 | 5-3 à 4 fois par semaine |
| <input type="checkbox"/> 54 | 3-1 à 2 fois par mois | <input type="checkbox"/> 10 | 6-5 fois par semaine et plus |

V- Pourquoi allez-vous à la bibliothèque? (plusieurs choix possibles)

- | | |
|------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> 48 | 1-Obtenir un renseignement |
| <input type="checkbox"/> 116 | 2-Consulter des ouvrages |
| <input type="checkbox"/> 82 | 3-Emprunter des ouvrages |
| <input type="checkbox"/> 14 | 4-Approfondir les notions vues en cours |
| <input type="checkbox"/> 56 | 5-Préparer vos TP ou TD |
| <input type="checkbox"/> 41 | 6-Faire des photocopies |
| <input type="checkbox"/> 28 | 7-Vous distraire |
| <input type="checkbox"/> 14 | 8-Autre. Précisez----- |

VI-La bibliothèque de l'I.U.T. joue-t-elle un rôle important dans le

études supérieures?

- | | | | |
|-----------------------------|-------------------------|-----------------------------|------------------|
| <input type="checkbox"/> 6 | 1-Pas du tout important | <input type="checkbox"/> 71 | 2-Important |
| <input type="checkbox"/> 63 | 3-Peu important | <input type="checkbox"/> 20 | 4-Très important |

VII-Comment choisissez-vous les documents que vous consultez ou empruntez à la bibliothèque? (plusieurs choix possibles)

- | | |
|-----------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> 32 | 1-A partir du catalogue (fichiers) |
| <input type="checkbox"/> 24 | 2-A partir des suggestions du personnel de la bibliothèque |
| <input type="checkbox"/> 39 | 3-Sur conseils de vos camarades |
| <input type="checkbox"/> 24 | 4-A partir de bibliographies rencontrées en fin d'articles ou d'ouvrages |
| <input type="checkbox"/> 29 | 5-A partir de bibliographies fournies par vos enseignants |
| <input type="checkbox"/> 12 | 6-En regardant sur les rayons |
| <input type="checkbox"/> 71 | 7-Autre. Précisez----- |

VIII-En général êtes-vous satisfait des documents disponibles dans votre discipline?

- | | | | |
|-----------------------------|-------------------------|-----------------------------|------------------|
| <input type="checkbox"/> 23 | 1-Pas du tout satisfait | <input type="checkbox"/> 74 | 3-Satisfait |
| <input type="checkbox"/> 43 | 2-Peu satisfait | <input type="checkbox"/> 8 | 4-Très satisfait |

IX-En général trouvez-vous à la bibliothèque?

- | | |
|-----------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> 16 | 1-Rien de ce que vous cherchez |
| <input type="checkbox"/> 97 | 2-Une partie seulement de ce que vous cherchez |
| <input type="checkbox"/> 24 | 3-Ce que vous cherchez uniquement |
| <input type="checkbox"/> 12 | 4-Plus que ce que vous cherchez |

X- Pensez-vous qu'une visite d'initiation à la bibliothèque en début d'année est?

- | | | | |
|-----------------------------|---------------------|-----------------------------|--------------|
| <input type="checkbox"/> 24 | 1-Pas du tout utile | <input type="checkbox"/> 76 | 3-Utile |
| <input type="checkbox"/> 41 | 2-Peu utile | <input type="checkbox"/> 23 | 4-Très utile |

XI-Etes-vous satisfait des horaires de la bibliothèque?

- | | | | |
|-----------------------------|-------------------------|-----------------------------|------------------|
| <input type="checkbox"/> 46 | 1-Pas du tout satisfait | <input type="checkbox"/> 54 | 3-Satisfait |
| <input type="checkbox"/> 43 | 2-Peu satisfait | <input type="checkbox"/> 5 | 4-Très satisfait |

XII-Si vous n'êtes pas satisfait, quels horaires proposez-vous?

XIII-Trouvez-vous facile la CONSULTATION DES FICHIERS?

17 1-Pas du tout facile

62 3-Facile

42 2-Peu facile

4 4-Très facile

XIV-Trouvez-vous facile le REPERAGE DES OUVRAGES SUR LES RAYONS?

8 1-Pas du tout facile

95 3-Facile

32 2-Peu facile

11 4-Très facile

XV-Vous arrive-t-il de recourir au personnel de la bibliothèque?

20 1-Jamais

48 3-Souvent

70 2-Rarement

14 4-Très souvent

XVI-Selon vous, l'automatisation du PRET de votre bibliothèque est-elle?

7 1-Pas du tout nécessaire

60 3-Nécessaire

48 2-Peu nécessaire

22 4-Très nécessaire

XVII-Selon vous, l'automatisation du CATALOGUE (fichiers) de votre bibliothèque est-elle?

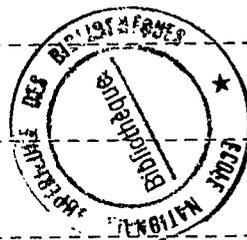
6 1-Pas du tout nécessaire

79 3-Nécessaire

25 2-Peu nécessaire

27 4-Très nécessaire

XVIII-Outre les questions auxquelles vous venez de répondre, veuillez indiquer celles qui méritent d'être soulignées, concernant l'amélioration du fonctionnement de la bibliothèque.



MERCI ENCORE POUR VOTRE COLLABORATION

Veuillez me remettre le questionnaire à la BIBLIOTHEQUE DE L'I.U.T
(Catherine MANOUAN, Etudiante à l'E.N.S.B., Stagiaire à la
bibliothèque de l'I.U.T.)

*



* 9 5 7 2 2 5 6 *