

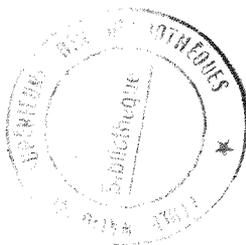
**Ecole Nationale
Supérieure de
Bibliothécaires**

**Diplôme Supérieur
de Bibliothécaire**

**Université des
Sciences Sociales
Grenoble II**

**Institut d'Etudes
Politiques**

**DESS Direction de
projets culturels**



Projet de recherche

**LA BIBLIOTHEQUE UNIVERSITAIRE ET SES
PUBLICS :**

**évaluer la satisfaction des usagers de la Bi-
bliothèque Universitaire des Antilles et de la
Guyane**

Noëlle Carlut

sous la direction de :

Salah Dalhoumi

Ecole Nationale Supérieure de Bibliothécaires

1991

LA BIBLIOTHEQUE UNIVERSITAIRE ET SES PUBLICS

SOMMAIRE

En guise d'introduction : la notion de satisfaction de l'utilisateur	1
1- Le contexte institutionnel : les missions nouvelles des bibliothèques universitaires	4
2- La Bibliothèque Universitaire des Antilles et de la Guyane	9
3- Problématique et méthodologie	12

BIBLIOGRAPHIE

1- Le cadre : Universités et bibliothèques universitaires en France aujourd'hui	19
2- Mesurer la satisfaction de l'utilisateur	21
3- Sociologie des usages	31
4- Méthodes de recherche en Sciences Sociales	34

LA BIBLIOTHEQUE UNIVERSITAIRE ET SES PUBLICS :

évaluer la satisfaction des usagers de la Bibliothèque Universitaire des Antilles et de la Guyane

RESUME : Des conditions financières difficiles dans un contexte d'explosion documentaire et de mutations technologiques ont amené les bibliothèques universitaires françaises à se doter d'outils de gestion et d'évaluation afin d'assurer au mieux la satisfaction de leurs publics; mais peu a été fait encore pour ouvrir la voie à une sociologie des usages en bibliothèque universitaire qui permettrait de mettre en relation usages, attentes et motivations en matière d'information. Tel est l'objet de l'enquête que propose ce projet dans le cadre de la Bibliothèque Universitaire des Antilles et de la Guyane.

DESCRIPTEURS : Bibliothèque universitaire; Comportement utilisateur; Enquête; Enseignant; Etudiant; Chercheur

ABSTRACT : Sources of documentation have hugely increased and information technologies have developed and changed; in the same time French university libraries had to deal with financial problems; thus they have been brought to set up management and evaluation tools in order to satisfy their users. But few has been done as yet to open up the way for a sociological approach to users' behaviour in university libraries and to connect these behaviours with information needs and uses. That is what our survey at French Antilles University Library will attempt to do.

KEYWORDS : University library; User behavior; Inquiry; Student; Teacher; Research worker

EN GUISE D'INTRODUCTION : LA NOTION DE SATISFACTION DE L'USAGER

"La satisfaction de l'utilisateur soulèvera-t-elle les bibliothèques universitaires?"

Cette formule empruntée indûment à George D'Elia et Sandra Walsh¹ (et légèrement détournée) l'a été pour une double raison :

- Il s'agit d'une part de souligner ainsi le fait que les préoccupations des bibliothèques universitaires en matière de satisfaction du public ont rejoint depuis peu celles des bibliothèques de lecture publique.

Les bibliothèques de lecture publique ont accompli dès les années 70 une véritable "révolution copernicienne" qui les a amenées à se réorganiser en fonction du service du public, et partant à s'intéresser aux attentes du public (réel comme potentiel) et aux usages effectifs de la bibliothèque, considérant que la conquête et la fidélisation du lectorat passaient nécessairement par l'analyse de la demande et par l'analyse de la satisfaction de ce(s) public(s) : à quelles conditions des usagers s'estimeraient-ils suffisamment satisfaits pour revenir régulièrement à la bibliothèque? Un certain nombre d'études ont été menées en ce sens depuis lors, notamment par des sociologues, visant à définir des conditions optimales d'accueil, d'ergonomie, et de service.

Une réflexion du même ordre a commencé à se dessiner dans les bibliothèques universitaires françaises dans les années 80, empruntant des voies parfois divergentes mais tournée vers le même objectif. La prise de conscience a été plus lente et plus difficile pour ces établissements qui, du fait qu'ils ont un public captif, ont été tentés de raisonner plus en termes d'offre de services que de demande de service, et qui ont été de surcroît sinistrés par des années de pénurie budgétaire, ce qui ne leur a guère laissé le temps ni les moyens de la réflexion. Il s'avère pourtant aujourd'hui nécessaire d'y mener une réflexion similaire à celle des bibliothèques publiques, ne serait-ce que parce que les rares chiffres de fréquentation que l'on possède sont alarmants: selon le Rapport Miquel², près de la moitié des étudiants ne fait pas la démarche de s'inscrire à la BU, alors même que les droits de bibliothèque sont compris dans les droits d'inscription à l'université.

1 D'Elia, George et Walsh, Sandra , "La satisfaction de l'utilisateur soulèvera-t-elle les bibliothèques publiques?" (11)

2 André Miquel, *Les Bibliothèques Universitaires ...* (9)

• D'autre part, l'article de D'Elia et Walsh soulève un problème important : celui de la définition de la notion de satisfaction : qu'entend-on au juste par "satisfaction du public"? A quelle aune et selon quels critères peut-elle être mesurée? Le travail de D'Elia et Walsh étudiait la question dans le cadre des bibliothèques publiques mais les problèmes qu'il soulève s'appliquent pour une grande part au cas des bibliothèques universitaires.

En effet, la satisfaction de l'utilisateur est une notion à tout le moins floue. Il n'est pas facile de se persuader que de voir la diversité des méthodes qui ont été mises en oeuvre pour tenter de la mesurer et qui bien souvent ne reposent pas sur une réflexion théorique très solide. Au vrai, la réflexion théorique en ce domaine est quasi-inexistante.

- Si l'on entend par satisfaction du public la satisfaction de la demande en matière de documentation, il existe des méthodes d'évaluation éprouvées capables de nous renseigner¹ En revanche, par définition, la satisfaction des besoins non exprimés de l'utilisateur ne peut être appréhendée de la sorte.

- Si l'on entend la satisfaction comme quelque chose relevant de l'ordre de l'affectif, cette notion devient alors totalement subjective, et il est difficile sinon impossible de la mesurer objectivement. En effet, elle porte sur un ensemble d'éléments non clairement identifiés par l'utilisateur lui-même : sa satisfaction ou son insatisfaction peuvent certes reposer sur des critères apparemment objectifs (horaires adéquats ou non, documentation pertinente ou non, disponible ou non...) mais rien ne prouve que l'utilisateur globalement le plus insatisfait soit celui qui a été effectivement le plus mal servi (et inversement). L'utilisateur n'est d'ailleurs pas toujours le plus qualifié pour connaître ses propres besoins en matière de documentation et par conséquent pour évaluer la satisfaction de ces besoins. Cette méthode ne permet pas toujours non plus de discerner les causes de l'insatisfaction ni par conséquent d'y remédier. D'autre part, il n'est en rien prouvé que la satisfaction ou l'insatisfaction éprouvées par l'utilisateur influent sur son comportement ultérieur vis-à-vis de la bibliothèque; D'Elia et Walsh n'ont pu établir de corrélation claire entre la satisfaction éprouvée par l'utilisateur et la fréquence de ses visites ou ses intentions de fréquentation futures. Ce sont là les fondements des critiques les plus virulentes qu'on a opposées aux enquêtes visant à mesurer la satisfaction subjective des utilisateurs.

1 Principalement le "test de Saracevic", qui est une mesure du taux de frustration des utilisateurs, dont on trouvera une description dans Lancaster, F.W. *Principes directeurs ...* (19)

Partant, il nous semble nécessaire d'élargir notre champ de réflexion et de tenter plutôt d'étudier l'adéquation de la bibliothèque à son environnement; cela suppose:

- un travail approfondi sur les publics : sur ses besoins certes, mais également sur les logiques d'usage de la bibliothèque; en effet, comme le suggère Y.F. Le Coadic, "[...] l'usage, dans le cas de l'information, c'est "faire avec" la matière information, pour obtenir un effet qui satisfasse un besoin"¹. Il s'agit donc de mettre en oeuvre des recherches destinées à atteindre à une meilleure connaissance des pratiques, des manières de faire quotidiennes, "d'explicitier les combinatoires d'opérations qui composent une "culture" et d'exhumer les modèles d'action caractéristiques des usagers"², de repérer l'usage qui est fait par des groupes ou des individus des outils informationnels. Les usagers ne sont pas des consommateurs passifs mais des individus avec un passé, une histoire personnelle, impliqués dans une multitude de réseaux (familial, social, professionnel...) et qui mettent chacun en oeuvre des tactiques et des stratégies propres³. Toujours selon Y.F. Le Coadic, cette étude devrait être complétée dans deux directions : l'étude de ce que l'utilisateur "fabrique" pendant ces heures et avec ces documents, de l'usage qu'il fait de l'information qu'ils contiennent, l'étude des conditions qui déterminent le besoin d'information à un moment donné et le comportement de recherche d'information ad hoc : besoins sociaux, organisationnels, besoins cognitifs, besoins psychologiques de résolution des anomalies de connaissance⁴....

- la prise en compte de l'environnement technique, social et institutionnel dans lequel s'inscrit la bibliothèque, et singulièrement les missions qui lui sont confiées par la société.

Le contexte technique et institutionnel sera étudié dans une première partie; nous en montrerons les répercussions sur les missions des bibliothèques universitaires; nous esquisserons ensuite la manière dont les bibliothèques universitaires y ont répondu jusqu'à présent avant d'aborder les conditions particulières à notre site d'étude, la section Droit et Sciences Humaines de la Bibliothèque Universitaire des Antilles et de la Guyane (site Martinique) et de nous attacher à définir la manière dont nous tenterons d'approcher la satisfaction du public, la question finale étant de savoir comment la bibliothèque peut répondre à ses missions au mieux en adaptant son offre aux usages.

1 LE COADIC, Y.F. "Usage et besoin d'information". *Documentaliste*, vol. 27, N°1, janv. fèv. 1990, p.4.

2 *ibid.*

3 C'est là tout l'objet de l'ouvrage de Michel de Certeau, *Arts de faire ...*(64)

4 Sur ces questions, on pourra consulter les articles de A. Kemp, "Users" et N. Ford, "Learning styles, strategies and stages" , in H. Fleming, *User education in academic library*(57) ainsi que l'ouvrage de J.M. Brittain, *Information and its users ...*(29) qui proposent des modèles explicatifs des comportements en fonction de l'environnement des individus.

1 - LE CONTEXTE INSTITUTIONNEL :

LES MISSIONS NOUVELLES DES BIBLIOTHEQUES UNIVERSITAIRES

1.1 NOUVEAUX DÉFIS, NOUVEAUX ENJEUX

1.1.1 Une université en phase d'adaptation

L'université française aujourd'hui doit faire face à des défis de diverses natures qui mettent en jeu ses structures, ses missions, son approche pédagogique :

L'explosion des effectifs étudiants qu'elle a dû gérer dans une situation de pénurie budgétaire dramatique est à l'origine de retards préoccupants : effectifs enseignants insuffisants, locaux vétustes et inadaptés, problèmes de capacité d'accueil...rendent nécessaire et urgente sa remise à niveau. C'est le sens du programme Université 2000 présenté par le ministère de l'Education Nationale en mai 1990.

L'université doit retrouver au sein de la société une place qu'elle a perdue : elle doit répondre aux enjeux suscités par les restructurations rapides du marché de l'emploi en se rapprochant du monde du travail et de l'entreprise : en assurant une formation initiale adaptée aux besoins du monde économique par la diversification et la professionnalisation des filières qu'elle propose, en répondant aux besoins de formation continue qui s'expriment dans toute la sphère de l'économie, en s'ouvrant plus largement sur l'extérieur en intégrant à ses équipes pédagogiques des professionnels de toutes origines.

Elle doit également être capable de mettre sur le marché du travail des gens capables de s'adapter aux diverses situations qu'ils seront amenés à rencontrer au cours de leur vie professionnelle, en innovant sur le plan pédagogique : il s'agit pour l'université d'apprendre à apprendre, de donner aux étudiants une plus grande autonomie et une plus grande indépendance dans leur manière de penser et de travailler. Elle doit redevenir également un lieu de culture, de production et de consommation de la culture.

Il est évident que la bibliothèque universitaire peut et doit jouer un rôle dans l'ensemble de ces transformations : elle peut renforcer l'innovation pédagogique et le travail personnel en suscitant des intérêts variés de la part des étudiants qui la fréquentent; lieu de communication sociale par excellence, elle peut s'ouvrir à des expositions, des manifestations, permettant d'établir une confrontation artistique très riche mais aussi un dialogue avec la réalité sociale, économique et politique. Enfin, de par son rôle fondamental de fournisseur d'information et de documentation souvent pointue, il est évident qu'elle a un grand rôle à tenir dans la formation continue, institutionnelle ou non, et qu'il est vraisemblable que l'on s'orientera de plus en plus vers une plus large ouverture des bibliothèques universitaires à des publics extérieurs (à condition bien sûr d'en avoir les moyens financiers) et vers un

rapprochement entre les bibliothèques universitaires et les bibliothèques municipales comme on le voit déjà avec les expériences de délocalisation d'antennes universitaires.

1.1.2 L'explosion documentaire et les nouvelles technologies à l'origine d'un nouveau concept : le concept d'information

La bibliothèque universitaire n'est plus seulement le lieu de consultation de collections possédées par elle.

Outre le fait que l'explosion documentaire rend de plus en plus nécessaire un traitement et une sélection préalables de l'information par des professionnels, le développement des nouvelles technologies de l'information a développé sa fonction de médiateur de l'information, de fournisseur de documentation secondaire, soit d'information sur l'information et la documentation disponibles; les NTI ont ouvert l'accès à des sources de documentation et d'information diversifiées et performantes (bases et banques de données...) qui permettent un repérage de l'information plus large.

Les NTI permettent d'autre part d'avoir accès à l'information elle-même sans qu'il soit nécessaire pour la bibliothèque universitaire d'acheter directement les documents, grâce à l'utilisation de banques de données en texte intégral (et de plus en plus de cd-rom, moins onéreux).

Le développement des NTI a également commencé à susciter l'apparition de catalogues collectifs de bibliothèques, qui permettent le repérage des documents et leur obtention grâce à des systèmes de prêt entre bibliothèques (cf aussi le projet Foudre).

La conception des collections de la bibliothèque est donc en passe de se transformer considérablement; la notion de "collection" n'a plus la même pertinence qu'autrefois dans l'évaluation de la bibliothèque. Le nouveau rôle de la bibliothèque universitaire est autant de permettre l'accès à l'information que de constituer des fonds exhaustifs.

1.2 LES PREMIÈRES RÉPONSES DES BIBLIOTHÈQUES UNIVERSITAIRES

1.2.1 Etat des lieux : le malaise des bibliothèques universitaires

Les bibliothèques universitaires ont été affectées également par les années de pénurie budgétaire ; le rapport Miquel, publié en 1989, dresse de leur situation un tableau peu encourageant¹ : les bibliothèques universitaires françaises ont accumulé

1 André Miquel, *Les Bibliothèques Universitaires : Rapport* (9)

un énorme retard en matière documentaire, le personnel est démobilisé et les étudiants désertent la bibliothèque universitaire au profit des bibliothèques municipales ... ou de leur documentation personnelle. Le rapport évalue à environ 60% le nombre d'étudiants inscrits dans les bibliothèques universitaires alors même, rappelons le que les droits d'inscription en bibliothèque universitaire sont inclus dans les droits d'inscription à l'université. Les enseignants quant à eux préfèrent souvent leur propre documentation ou celle que leur offre leur centre de recherche; ils ont dans l'ensemble assez peu conscience de la nécessité et de la spécificité de la fonction documentaire au sein de l'Université.

1.2.2 La réponse institutionnelle : le décret du 4 juillet 1985

Les premiers grands changements dans les bibliothèques universitaires sont venus des modifications institutionnelles : en 1985, un décret complémentaire de la loi Savary a profondément bouleversé le paysage documentaire universitaire en instituant les Services communs de la documentation qui visaient à organiser l'existence des collectivités documentaires composées de la bibliothèque universitaire (noyau dur du SCD) et des autres bibliothèques ou centres de documentation internes à l'université. Le texte donnait également autorité sur la bibliothèque universitaire au Président de l'université, réintégrant ainsi la bibliothèque universitaire au sein de l'université. L'action menée par l'autorité de tutelle, la DBMIST, visait de son côté à faire émerger la notion de fonction documentaire à l'intérieur de l'université, parallèlement aux fonctions traditionnelles d'enseignement et de recherche.

1.2.3 La définition de nouvelles missions

Le rapport Miquel conclut à la nécessité pour les bibliothèques universitaires de participer activement aux transformations de l'université définies plus haut; à un moment où la fonction documentaire devient essentielle dans la société et devient une nécessité dans la vie professionnelle, il est nécessaire de dynamiser le secteur des bibliothèques universitaires : il préconise notamment la modernisation accélérée des services de documentation grâce à l'utilisation des nouvelles technologies de l'information (informatisation, association de la bibliothèque réelle à une bibliothèque virtuelle : Bases de données, CD-Rom, D.O.N.) et l'accentuation de leur rôle d'animation au sein de l'université : les bibliothèques universitaires doivent avoir un rôle culturel plus important, leur image nouvelle doit être associée à celle de culture vivante par l'organisation de manifestations autour du livre et de la lecture ainsi qu'autour des NTI.

1.2.4 La réponse des professionnels : la mise en place d'une politique d'évaluation des bibliothèques universitaires

Une réflexion se dessine depuis le début des années 70 dans les pays anglo-saxons notamment autour d'une évaluation des services documentaires et singulièrement des bibliothèques universitaires. Ce mouvement trouve son origine dans deux nouvelles conceptions du service documentaire qui appellent de nouvelles ap-

proches: une approche informationnelle et une approche marketing¹. L'approche informationnelle considère l'information comme le centre autour duquel doit s'organiser le service de documentation; le rôle du centre - ou de la bibliothèque universitaire - est de rapprocher l'utilisateur de cette information et vice-versa grâce notamment à l'utilisation des nouvelles technologies de l'information et ce à l'aide d'outils spécifiques : catalogues collectifs, informatisation de la recherche documentaire (sur site ou à distance : bases de données, ...) L'approche marketing, partie du secteur privé, a, petit à petit, touché le secteur public et celui des services : c'est une approche centrée cette fois sur l'utilisateur, qui vise avant tout à cerner ses besoins (reconnus ou méconnus) et à partir de là à ventiler le public en "segments" - au moyen de techniques ad hoc venues du marketing - de façon à choisir les segments de public en direction desquels le service va travailler de façon privilégiée (ou à adapter son offre à chacun des segments ainsi déterminés en fonction de ses besoins propres).

Les bibliothèques universitaires françaises ont commencé à leur tour à s'intéresser aux problèmes de l'évaluation dans le début des années 80 (cf colloque de Nice). Les méthodes et outils de l'évaluation n'ont cessé de s'affiner depuis : de la traditionnelle enquête statistique (l'ESGBU annuelle), on est passé à des outils plus individualisés, plus fins et plus performants : mise en place d'indicateurs de gestion, dont l'aboutissement est la mise en place de véritables tableaux de bord dans chaque établissement; le mouvement est en route et se poursuivra dans les années à venir.

1.3 VERS UNE SOCIOLOGIE DES USAGES EN BIBLIOTHÈQUE UNIVERSITAIRE

Cependant, comme le fait remarquer D. Renoult²: "Il ne faudrait pas redéfinir les missions des bibliothèques universitaires de façon inadéquate en se méprenant sur leurs usages"; or force est de constater que les méthodes d'évaluation ne nous renseignent guère sur les pratiques : des étudiants nous ne connaissons ni les pratiques culturelles, ni la pratique des nouvelles technologies et notamment des nouvelles technologies de l'information, ni les usages réels de la bibliothèque universitaire. Elisabeth Traissac remarque par ailleurs : "Le "lecteur étudiant" est un archétype, il n'existe pas en tant que tel, bien que les analyses les plus récentes persistent à le présenter ainsi. Il reste à réaliser en ce domaine une étude sociologique fondamentale, qui manque cruellement. Les classiques typologies du lecteur classent des besoins, mais non un comportement. Le lecteur étudiant est un jeune parmi les autres jeunes, sensible aux mêmes médias, aux mêmes loisirs, et qu'il faut traiter de la même façon. D'où la nécessité d'un changement total dans la présen-

1 D'après PLOTIN, Monique. "La relation entre les spécialistes de l'information documentaire et les utilisateurs : trois approches". *Documentation et Bibliothèques*, Avril-Juin 1987 pp.39-44.

2 C. Jolly et D. Renoult, "Le public des bibliothèques universitaires de Lettres et Sciences Humaines..." (56)

Elle ajoute : "Même remarque pour le lecteur enseignant chercheur, deuxième, mais non le moindre, client. Plus encore victime des clichés traditionnels (le "mandarin"), il a modifié ses habitudes de travail. Il demande à trouver du "sur-mesure" documentaire, à ne plus assurer lui-même cette étape pour aller à l'essentiel de sa recherche ou de son enseignement."¹

D'autre part, comme le souligne Martine Poulain², le fait que les étudiants représentent la majeure partie du public de la BPI (c'est également le cas d'ailleurs pour la Médiathèque de la Cité des Sciences et de l'Industrie de la Villette) et qu'ils ne s'en servent pas uniquement pour leurs besoins scolaires est certainement révélateur d'une attente et de besoins (en documentation, en culture, en type de lieux et d'espaces...) non repérés (non repérables?) par ces méthodes d'approche.

Comme semblait déjà l'indiquer la réflexion sur la notion de satisfaction, il semble donc utile de s'appuyer sur d'autres méthodes d'approche, complémentaires, de ces publics : commencer par réaliser en quelque sorte un travail similaire à celui qu'a initié la BPI en matière de lecture publique³ : appliquer à l'étude des usages des bibliothèques universitaires des outils issus de la recherche sociologique, pour repérer en bibliothèque universitaire des pratiques, des usages, des stratégies de recherche, différenciés, qu'il faudra ensuite mettre en relation avec des attentes et des motivations diversifiées vis-à-vis de l'information et de la documentation.

En fin de compte, il s'agit pour nous de reconnaître des usages de la bibliothèque universitaire et de déterminer quels types de pratiques d'information ou de pratiques culturelles les sous-tendent.

1 Dossier "Rentrée universitaire", *Interlignes* (4)

2 M. Poulain, *Constances et variances ...*(62)

3 J.F. Barbier-Bouvet , M. Poulain, *Publics à l'oeuvre ...* (59)

2 - LA BIBLIOTHEQUE UNIVERSITAIRE DES ANTILLES ET DE LA GUYANE

Créée en 1972, la B.U.A.G. est organisée en Service Commun de la Documentation et divisée en 3 sections comportant chacune deux sites différents :

- * section Martinique : - site de Schoelcher (sur le campus universitaire)
- site Médecine (à proximité du CHRU)
- * section Guadeloupe : - site de Fouillole (sur le campus universitaire)
- site Médecine (CHRU)
- * section Guyane : - site de Cayenne
- site de Kourou (IUT)

Notre étude portera uniquement sur le site Schoelcher de la Martinique : la bibliothèque universitaire de Schoelcher est la bibliothèque centrale; c'est une bibliothèque pluridisciplinaire (Lettres, Sciences Humaines, Droit, Sciences Economiques), correspondant aux enseignements dispensés sur le campus de Schoelcher : Droit, Economie et Gestion, Histoire (dont Histoire de l'Art) et Géographie, Lettres Modernes et Linguistique (français et créole), Langues (Anglais et Espagnol principalement mais aussi Italien, Portugais, Allemand, Latin), Sciences de l'Education. La bibliothèque possède en outre un important fonds régional et un fonds professionnel.

La B.U.A.G. est responsable de l'ensemble des fonds documentaires universitaires, depuis les manuels de premier cycle jusqu'aux ouvrages et périodiques très pointus correspondant à la spécialité d'un chercheur; en effet, il y a très peu de documentation hors de la B.U.A.G. dans l'Université : il y a peu de bibliothèques de laboratoires ou d'instituts car l'Université est jeune encore, en plein développement (notamment pour les formations de troisième cycle) et n'a jamais pu développer vraiment des fonds universitaires de recherche. Le site Schoelcher accueille cependant deux bibliothèques spécialisées : celles du GEREC (Groupe de recherche sur le créole) et du CRPLC (Centre régional pour les collectivités locales). Elles sont de taille réduite (quelques centaines ou milliers d'ouvrages plus quelques périodiques au CRPLC) et destinées à un public très restreint (les quelques enseignants chercheurs et étudiants de ces groupes de recherche).

Comme les autres bibliothèques universitaires (plus que d'autres sans doute du fait de son éloignement), la B.U.A.G. a souffert de ces années de pénurie budgétaire.

- La section Martinique dessert une population de 350 000 habitants, et de 3200 étudiants environ (chiffres 1989); en 1989 également, 2000 étudiants¹ étaient inscrits à la bibliothèque universitaire, soit un taux de pénétration de la population étudiante de 68%, ce qui est au-dessus de la moyenne nationale.

La bibliothèque a effectué en 1989 24 555 prêts (soit 12,25 par étudiant en moyenne) et 29 182 communications d'ouvrages sur place.

- Le personnel de la bibliothèque universitaire était, toujours en 1989, de 23 personnes se répartissant comme suit :

- 2 conservateurs

- 3 bibliothécaires-adjoints + 2 assimilés + 3 vacataires + 1 TUC

- 2 magasiniers + 5 assimilés + 5 TUC

Les statuts de ces personnels sont très divers; la répartition des tâches est plus liée aux capacités de chacun et renégociée chaque année à l'occasion des mouvements de mutation et des nominations.

- Les bâtiments, construits en 1977, sont globalement inadaptés vétustes, mal conçus pour la chaleur (!) et surtout beaucoup trop petits : 911 m² pour Schoelcher (la norme est de 1,5 m² par étudiant, la moyenne française se situant autour de 0,65 m²), avec seulement 128 places assises (100 en salle de lecture et 28 en salle de périodiques).

En 1987-1988, le Conseil Régional de Martinique a construit une annexe de 70 m² qui a été équipée par la DBMIST de rayonnages compacts, permettant l'ouverture des collections au libre-accès : sont proposés en libre-accès les nouvelles acquisitions et les usuels, ainsi que les bibliographies dans la salle spécialisée et les périodiques de l'année en cours dans la salle des périodiques, soit au total 17% des collections.

- La bibliothèque universitaire est ouverte 57 h par semaine, y compris le samedi matin; des permanences sont assurées à Noël et à Pâques; le mois d'Août est le seul moment de fermeture complète de la bibliothèque.

- Les collections sont relativement peu importantes : 48 849 volumes (en 1989), 1078 périodiques dont 165 vivants étrangers et 577 vivants français. L'accroissement des collections est de 2000 ouvrages par an environ.

- Le prêt est informatisé (sur Mobibop) mais les catalogues sont des fichiers

1 Ce chiffre donné sous réserve semble devoir être minoré pour 1990-1991 (1400 inscriptions)

manuels dont le maniement semble relativement complexe (le catalogue du fonds régional est déjà accessible en ligne).

- la BUAG propose un service d'interrogation de bases de données.
- la BUAG est reliée à la messagerie électronique du SUNIST pour le prêt entre bibliothèques (notamment pour les échanges entre la Guadeloupe et la Martinique, nombreux).

Cette situation est sur le point de se voir radicalement transformée : l'informatisation du catalogue de la B.U.A.G. est en cours (la rédaction du cahier des charges informatique est commencée) et d'importants projets de construction-extension des locaux sont en route, dans le cadre d'un contrat de plan Etat/Région : à la section Martinique, les surfaces dédiées à la bibliothèque universitaire devraient être plus que doublées, passant de 1000 m² (en incluant le CHRU) à 2500 m² (un contrat équivalent existe en Guadeloupe).

Nous n'avons pu pour l'instant nous procurer de statistiques très précises : nous n'avons rien en particulier ni sur les enseignants, ni sur les utilisateurs extérieurs à la communauté universitaire. Cette dernière population semble pourtant proportionnellement importante à la B.U.A.G., en raison d'une situation locale tout à fait particulière : la Martinique est en effet dépourvue de toute autre bibliothèque encyclopédique de niveau universitaire, et la bibliothèque universitaire s'est fait une obligation dès sa création de s'ouvrir au maximum aux usagers extérieurs et pendant toute l'année (ce qui explique pour partie l'amplitude de ses horaires d'ouverture); malgré l'existence d'une librairie importante, il n'y a pas non plus de librairie de niveau universitaire. En matière de lecture publique, la Martinique est également encore assez mal pourvue : il existe cependant à Fort-de-France une grosse bibliothèque départementale; ce n'est pas exactement une bibliothèque de lecture publique mais à l'origine une bibliothèque administrative à vocation patrimoniale, qui a, comme ses consœurs de Guadeloupe et de Guyane, constitué des fonds locaux et régionaux intéressants et a par la suite développé des fonds de lecture publique pour combler le manque. Quelques bibliothèques de lecture publique se sont progressivement mises en place dans les communes les plus riches de Martinique; c'est notamment le cas au Lamentin, où la municipalité a construit une bibliothèque de 2000 m².

3 - PROBLEMATIQUE ET METHODOLOGIE

On le voit, ce contexte est un contexte tout à fait particulier, sans équivalent sans doute en métropole. Pour cette raison, la bibliothèque universitaire de la Martinique nous semble un terrain d'étude particulièrement riche, sorte de microcosme ayant sa propre logique, sa propre cohérence interne, concentrant dans un espace restreint et sur un petit nombre de personnes l'ensemble des enjeux auxquels devront répondre dans un proche avenir les bibliothèques universitaires. Le mixage de populations différentes est l'un de ces enjeux et nous semble d'autant plus intéressant à étudier in situ à un moment où l'on parle de relier plus étroitement bibliothèque universitaire et bibliothèques municipales, dans le cadre notamment des délocalisations universitaires (cf Valence, Roanne entre autres). Comment se comportent ces différents publics, ont-ils des demandes et des pratiques différentes de la bibliothèque universitaire, comment se passe leur cohabitation... Comment conçoivent-ils la bibliothèque idéale¹... autant de questions auxquelles il nous faudrait répondre.

Le problème essentiel qui se pose pour cette bibliothèque nous semble en effet être le suivant : jusqu'à quel point les attentes et les pratiques de ses différents publics (qu'on peut supposer tout aussi différentes) sont-elles conciliables dans le cadre d'un seul et même établissement? Autrement dit, comment la BUAG peut-elle satisfaire au mieux ses différents publics? Rappelons ici que le public de la bibliothèque universitaire de Schoelcher est un public doublement captif, qui n'a pas les mêmes recours par exemple que le public parisien qui dispose de toute une gamme d'équipements publics et de centres spécialisés dans différents domaines. La bibliothèque universitaire se doit d'autant plus d'être à même de les satisfaire entièrement. Comment les publics de la bibliothèque universitaire gèrent-ils cette difficulté, leur apparaît-elle comme telle?

Compte tenu de ce que nous avons indiqué plus haut, étudier la satisfaction des publics se traduira plutôt pour nous par une étude des attentes des utilisateurs vis-à-vis de la bibliothèque universitaire : dans un premier temps, nous nous attacherons à repérer des pratiques de la bibliothèque universitaire, à définir une typologie des usages, considérant que les usages (et non-usages d'ailleurs) traduisent des at-

1 Ainsi, selon l'enquête réalisée par M.D. Heusse au Centre multidisciplinaire de Créteil, les étudiants privilégient la qualité de l'accueil et de l'aide apportée à la recherche documentaire, ainsi que la facilité de l'accès aux livres, qui passe par un bon agencement du libre-accès et une classification simple et compréhensible ; d'autre part, il apparaît que la variété et l'importance des fonds documentaires sont aux yeux des étudiants relativement secondaires par rapport à la facilité de recherche et aux conditions de travail (proximité, accueil agréable, horaires larges). Les enseignants ont une franche tendance à dédaigner la bibliothèque universitaire pour leurs recherches personnelles, lui préférant les bibliothèques spécialisées dans leur domaine de recherche (il s'agit de ne pas se disperser, de ne pas perdre de temps) et revendiquent une forte autonomie dans le domaine documentaire, mais ils sont en revanche prescripteurs de la bibliothèque universitaire vis-à-vis de leurs étudiants. (M.D. Heusse, "Vous avez la communication" (55))

tentes et des motivations auxquelles il nous faudra remonter par l'utilisation de méthodes différentes, et traduisent au-delà une attitude générale à l'égard des problèmes de l'information et de la documentation..

Il nous faudra faire s'exprimer ces attentes afin de définir pour chaque groupe repéré la bibliothèque idéale.

1^{ère} Etape : Typologie des usages

- Nous supposons que les usages de la bibliothèque varient en fonction du statut des utilisateurs c'est-à-dire selon qu'on est étudiant, enseignant-chercheur, utilisateur extérieur. Mais les usages peuvent différer également à l'intérieur de chacun de ces groupes : les étudiants utilisent la bibliothèque et les ressources documentaires en général différemment selon leur discipline d'appartenance et leur niveau d'étude, cela ne fait guère de doute, mais il existe certainement d'autres facteurs discriminants déterminant ces usages, plus individuels : des facteurs matériels (de disponibilité par exemple), mais aussi des facteurs liés à la personnalité même de l'utilisateur (l'implication de l'étudiant dans ses études et l'existence d'un projet de vie qui peuvent déterminer une plus ou moins grande soumission aux programmes de cours, le mode de pensée et d'appréhension du monde, le capital culturel et les pratiques culturelles personnelles)¹ et qui génèrent des attentes différentes vis-à-vis de la bibliothèque universitaire.

Un certain nombre de critères peuvent nous aider à appréhender ces questions : il serait intéressant d'étudier le budget-temps consacré à la documentation par les usagers (disponibilité réelle ou perçue, rapport temps de travail/temps de loisir...) mais aussi le budget tout court qui lui est consacré, autant d'éléments qui sont une première indication de la perception de l'importance de la documentation dans l'esprit de l'utilisateur.

Il faudrait savoir aussi sur quel(s) type(s) de documents se porte cet investissement et de quelle manière : acquisition d'outils documentaires (achats de manuels, abonnements à des revues spécialisées), usage intensif de la photocopie, déplacements, utilisation de la micro-informatique... Cela peut correspondre à un mode particulier d'utilisation de la documentation elle-même : certains chercheurs notamment préféreront s'entourer de leur propre documentation pour se constituer un corpus de recherche personnel, une matière à travailler, à annoter, à produire de l'écriture.

- Nous pensons que le statut de la recherche de l'utilisateur est également un facteur discriminant dans l'usage qui est fait de la bibliothèque : recherche d'accompagnement (complément de cours) ou de substitution, correspondant à une prescription enseignante, recherche d'approfondissement (plus personnelle), recherche universitaire à proprement parler, recherche professionnelle (recherche instrumentale d'une documentation directement utilisable dans le contexte professionnel), recherche personnelle (d'une documentation n'ayant pas de rapport direct avec cours ou sujets d'étude, à but disons de culture générale) commandent certainement des utilisations différentes des outils documentaires à disposition. De la même manière,

1 Sur ces questions, voir H. Fleming *Information and its users* (58)

elles portent certainement sur des produits documentaires différents : recherche des documents eux-mêmes (manuels ou ouvrages de référence par exemple), recherche d'information secondaire (références et abstracts), recherche d'information ponctuelle pouvant être satisfaite par l'interrogation d'une banque de données par exemple.

Chacun de ces groupes a également très certainement des exigences différentes en matière d'accueil, d'aménagement de l'espace (travaille-t-on de préférence chez soi ou à la bibliothèque...), horaires d'ouverture, produits documentaires.

La première question à laquelle il nous faudra répondre concerne donc la fréquentation effective et les modes d'usage de la bibliothèque. Comme nous l'avons signalé plus haut, nous ne disposons pas de statistiques précises sur le public de la bibliothèque universitaire. Nous pensons cependant obtenir dans les jours qui viennent les taux d'inscription des étudiants par année et par discipline, ce qui sera une première indication. Cependant, ces statistiques ne nous renseigneront en rien sur les pratiques effectives puisqu'elles ne prennent en compte que les inscrits à la bibliothèque, autrement dit les emprunteurs (comme dans la plupart des bibliothèques, la consultation sur place est libre).

Nous utiliserons pour cela un questionnaire, qui sera distribué de façon aléatoire à l'intérieur des locaux de la bibliothèque universitaire pendant un laps de temps d'une à deux semaines (sans échantillonnage a priori puisque l'objectif premier est d'obtenir une photographie de la composition du public réel), qui nous permettra également d'élaborer une première typologie des usages de la bibliothèque universitaire; nous tâcherons d'étudier parallèlement le remplissage de la bibliothèque, les flux de public selon l'heure et le moment de la semaine.

2^{ème} Etape :

Une fois repérées grossièrement les catégories d'utilisateurs, nous mènerons une série d'entretiens individuels ou collectifs plus approfondis, afin de déterminer comme nous l'avons suggéré plus haut les attentes des publics par rapport à la bibliothèque universitaire et de repérer des attitudes et des motivations par rapport à l'information en général, ce que ne saurait faire un questionnaire (qui peut surtout mettre en lumière des faits), l'objectif final étant de faire émerger leurs représentations d'une bibliothèque idéale¹. Nous ne sommes pas sûre cependant d'avoir le temps de mener à bien seule une telle recherche. Aussi envisageons-nous une autre approche, qui serait de repérer les catégories d'utilisateurs sous-représentées à la bibliothèque universitaire et de concentrer sur elles notre effort de recherche de façon privilégiée, en allant les chercher là où elles se trouvent (dans les UFR, dans les laboratoires de recherche...). En effet, la difficulté majeure à laquelle nous nous heurtons sur le plan méthodologique est de laisser échapper avec un questionnaire administré dans l'enceinte de la bibliothèque universitaire toute une catégorie de personnes fort

1 Selon les enquêtes portées à notre connaissance, la bibliothèque universitaire apparaît tantôt comme fournisseur de documents (Paris-X Nanterre) tantôt comme lieu de travail (Centre multidisciplinaire de Créteil) mais bien d'autres représentations sont imaginables : lieu d'échanges et de convivialité, lieu de culture, centre de tri et de sélection de l'information...

intéressante : celle des non-utilisateurs de la bibliothèque universitaire. Or celle-ci peut être une source d'enseignements très importante dans la mesure où soit elle est obligée de développer d'autres modes de documentation et d'information (et en ce cas lesquels, surtout dans ce contexte où elle ne dispose guère de solution de recours) soit elle n'a pas recours à l'information, estimant n'en avoir pas besoin (et dans ce cas pourquoi?) ce qui peut nous apporter beaucoup quant à l'imaginaire et aux représentations autour de l'information et de la bibliothèque universitaire en particulier.

Ces entretiens viseront donc essentiellement à tenter de comprendre les pratiques informatives générales des groupes d'utilisateurs et à établir des liens entre motivations, usages de la bibliothèque universitaire et utilisation de la documentation (produit final). Ils aborderont également l'attitude des utilisateurs en matière d'informatique et de NTI. La BUAG est en train d'informatiser son catalogue, nous l'avons dit, et l'on sait d'autre part que les NTI sont à l'origine d'une nouvelle conception du rôle des bibliothèques universitaires. Il nous semble donc intéressant d'analyser les attentes des usagers en la matière, les espoirs (ou les craintes) fondés sur l'utilisation des techniques informatiques¹; outre le fait que cette étude pourra permettre à la BUAG un réajustement de l'outil en cours de conception si nécessaire, nous pensons que les espoirs fondés sur ces techniques sont révélateurs d'un imaginaire par rapport à l'information² qui peut nous être d'une grande utilité pour appréhender des attentes et des motivations vis-à-vis de l'information. Enfin, cela peut permettre d'évaluer la pertinence du concept de bibliothèque virtuelle dans le contexte de la BUAG, qui nous semble a priori intéressant compte tenu de ses difficultés spécifiques.

1 Plusieurs enquêtes ont montré une attitude très ambivalente des enseignants-chercheurs notamment vis-à-vis de l'informatique : certains y voient la panacée universelle, d'autres une source de désordre, d'autres une déshumanisation (cf. M.C. Mallen, C.M. Pitrat, "La recherche des besoins et l'analyse des attitudes des utilisateurs" (25)); ce sont là pour une bonne part des projections fantasmées mais il convient de ne pas les négliger. De son côté, M.D. Heusse constate une certaine appréhension de la part des enseignants devant une technique dont ils n'ont pas la maîtrise, à laquelle se mêle un souci de ne pas passer à côté d'une source d'information dont ils pressentent l'importance et le développement. (M.D. Heusse, "Vous avez la communication" (55))

2 L'ouvrage de J. Le Marec, *Dialogue ou labyrinthe* (68) est révélateur à cet égard : les usagers confrontés pour la première fois à l'outil informatique dans la recherche documentaire ont tendance à anticiper la nouveauté supposée de l'outil technologique, et souvent à la surestimer. Des usages en apparence aberrants en résultent (tentative de dialogue avec la machine comme avec une personne réelle), qui puisent dans l'imaginaire d'utilisation de l'outil informatique.

”La BUAG semble une bibliothèque dynamique, prête à relever les défis qui se posent à elle et le moment nous semble particulièrement favorable pour une telle étude puisqu’elle est à une étape cruciale de son existence; notre étude pourrait apporter d’utiles indications complémentaires en matière d’aménagement futur des locaux (proportion de places assises à prévoir par exemple, existence de salles séparées ou non...), de produits documentaires à offrir (bibliographies sur profil, listes de nouvelles acquisitions), d’ergonomie du catalogue informatisé (choix des entrées prioritaires dans le catalogue, formation - et information - à prévoir éventuellement), de choix des produits proposés (notamment en matière de NTI).”

BIBLIOGRAPHIE

Nous avons tâché dans cette bibliographie de faire apparaître l'ensemble des aspects qui nous semblaient intéressants pour élaborer une sociologie des usages en bibliothèque universitaire.

La première partie de cette bibliographie regroupe un certain nombre de documents destinés à dresser un panorama de l'université et des bibliothèques universitaires aujourd'hui, prélude obligé à toute étude sur les bibliothèques universitaires: outre des ouvrages généraux, il nous a semblé nécessaire d'y intégrer des documents analysant les conséquences juridiques de la loi Savary à la fois au niveau de l'université et de la bibliothèque universitaire, ainsi que des études portant sur des aspects plus spécifiques et notamment sur les relations nouvelles entre l'université et l'entreprise, entre l'université et la culture, comme autant d'enjeux nouveaux qui se répercutent sur les missions des bibliothèques universitaires et sur la façon de concevoir leur rôle au sein de l'université et au sein de la société. Il nous semble clair en effet que la bibliothèque universitaire peut et doit jouer un rôle dans cette évolution, en tant que lieu privilégié de la formation personnelle et individuelle.

La problématique de l'évaluation des systèmes documentaires forme le second ensemble de notre documentation; la littérature, anglo-saxonne notamment s'étant avérée pléthorique sur ce sujet, nous avons dû procéder à un tri très sévère et parfois injuste dans cette documentation; nous avons gardé de préférence des ouvrages de référence, intégrant des développements théoriques, en langue française, ainsi que quelques articles qui apportaient un éclairage nouveau sur la question.

Une place spécifique a été faite à l'étude des publics, fondamentale dans notre définition de l'évaluation de la satisfaction des usagers, incluant les travaux portant sur l'analyse des besoins et sur la relation de l'utilisateur à l'information. Cette approche diffère sensiblement de l'évaluation au sens strict en ce qu'elle n'a pas pour but de mesurer quantitativement les performances de la bibliothèque mais bien plutôt d'accéder à une meilleure connaissance des besoins et des usages documentaires des utilisateurs. Elle met en oeuvre des techniques différentes, faisant appel à des enquêtes psychosociologiques, et a pour but d'établir des modèles de comportement en matière d'information tenant compte de l'environnement psychologique, social, familial, de l'individu. Nous souhaitons adjoindre à cette bibliographie des ouvrages spécifiquement consacrés aux étudiants, à leur mode de vie et aux rapports qu'ils entretiennent avec les études et avec la culture, ce qui pouvait nous éclairer utilement sur leurs conceptions du rôle de la bibliothèque universitaire (sorte de pendant aux travaux sur les pratiques d'information des chercheurs) mais il a fallu constater que la littérature à ce propos était relativement pauvre. Quelques ouvrages viennent cependant étayer nos propos et notre recherche.

Comme nous l'exposons plus haut, il manque des études proprement sociologiques sur les publics des bibliothèques universitaires. Aussi notre bibliographie devait-elle présenter les résultats de la recherche sur la sociologie des publics telle qu'elle a été initiée par la lecture publique et qui nous ont suggéré des modalités d'approche quelque peu différentes.

Enfin, nous avons jugé utile de présenter quelques ouvrages (parmi beaucoup d'autres) consacrés aux méthodes de la recherche en sociologie; nous en avons choisi deux, l'un plus théorique, l'autre plus pratique et plus spécifiquement consacré à ce qui sera notre principale méthode de recherche : l'enquête par questionnaire.

1 - LE CADRE : UNIVERSITES ET BIBLIOTHEQUES UNIVERSITAIRES EN FRANCE AUJOURD'HUI

1.1 L'université nouvelle

(1) - BEDARIDA, Catherine. "Les facs de la réussite". *Le Monde de l'éducation*, octobre 1990, pp. 26-42.

Un tour de France de l'innovation universitaire en matière de pédagogie.

(2) - *Ecoles et entreprises : mariage d'amour ou de raison ?* Autrement, série "Mutations", janv. 1991, n°118. 191 p.

Cet ouvrage analyse sous tous les angles la collaboration écoles / entreprises amorcée dans les années 80 pour faire face aux mutations technologiques. Devant l'incapacité de l'enseignement à fournir à l'entreprise les formations dont elle a besoin, il est devenu nécessaire d'augmenter la surface de contact entre le monde de l'éducation et l'univers de l'économie et de l'entreprise : il faut renouveler les modèles de formation, les contenus et les approches ("apprendre à apprendre"), développer la formation continue et la formation dans l'entreprise. De nombreuses expériences existent déjà, dans le secondaire et au sein de l'université, dont certaines sont d'incontestables réussites, mais ce rapprochement qui, pour certains, paraît encore aujourd'hui contre nature, ne va pas sans difficulté.

(3) - MINOT, Jacques. *Les Universités après la loi sur l'enseignement supérieur du 26 janvier 1984*. Paris : Berger-Levrault, cop.1984. 356 p.

(4) - "Rentrée universitaire : dossier". *Interlignes*, oct. 1990, n°18, pp. 2-17.

Ce dossier très synthétique permet une approche rapide des principales transformations affectant actuellement les universités et leurs systèmes de documentation; il aborde tout à la fois les projets du ministère de l'Education Nationale, les délocalisations, la mise en place de politiques contractuelles, les signes de renouveau des bibliothèques universitaires.

(5) - "Université : la résistance et l'ouverture : entretien avec Claude Allègre". *Le Débat*, mars-avril 1991, n°64, pp. 4-20

Claude Allègre résume l'action gouvernementale des deux dernières années en faveur de l'université et définit la politique des années à venir : il faut aller dans le sens d'une plus grande ouverture des universités, améliorer la convivialité des campus; il reste à s'attaquer aux contenus de l'enseignement : ajuster formations supérieures et demandes d'emploi, simplifier et assouplir l'organisation des premiers cycles, développer la formation continue, réconcilier les techniques modernes de communication et l'enseignement, et surtout rénover les examens en favorisant le travail personnel (procédant d'une réflexion) et le travail en équipe.

1.2 Les bibliothèques universitaires

(6) - CASSEYRE, J.P., GAILLARD, C. *Les Bibliothèques universitaires, les bibliothèques des grands établissements, les bibliothèques spécialisées*. Villeurbanne : Docmédia, 1989. 115 p.

Panorama complet et précis de la situation des bibliothèques universitaires françaises en 1989, c'est l'ouvrage de base idéal pour qui veut comprendre le fonctionnement et les fonctions de ces établissements.

(7) - COMTE, Henri. "La réforme du système documentaire des universités". *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1985, t.30, n^o5, pp 378-387.

Cet article d'un juriste très au fait des problèmes des bibliothèques universitaires détaille les implications des nouvelles dispositions juridiques introduites par le décret du 4 juillet 1985; il met l'accent sur la nécessité d'introduire une plus grande cohérence dans la gestion des ressources documentaires de l'université dans une période de pénurie budgétaire.

(8) - HAMON, Evelyne, LORET, Brigitte, ROUSSANGE, Marie-Claire. *Les Bibliothèques universitaires : aperçu historique et problèmes actuels*. Villeurbanne : ENSB, 1982. 101 p.

(9) - MIQUEL, André. *Les Bibliothèques universitaires : rapport au ministre d'Etat ministre de l'Education Nationale de la Jeunesse et des Sports*. Paris : la Documentation Française, 1989. 79 p.

Le célèbre "rapport Miquel" dresse le bilan (plutôt sombre) de la situation des bibliothèques universitaires françaises en 1989 et redéfinit leurs missions pour les années à venir : ayant rappelé que la fonction primordiale des bibliothèques universitaires est la formation et l'incitation à la recherche, il préconise outre leur remise à niveau volontariste, une politique novatrice en matière de pédagogie (considérant que les enseignants doivent donner aux étudiants plus d'initiative et d'autonomie) et une dynamisation du secteur, qui passe notamment par l'accentuation de leur rôle d'animation au sein de l'université, la modernisation accélérée des services de documentation, la décentralisation des initiatives et des moyens dans le cadre de la politique nouvelle de contractualisation menée avec les régions et les universités.

(10) - SANSEN, Jean-Raoul. "L'accès aux documents dans les bibliothèques universitaires". *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1988, t.33, n^o6, pp. 456-466.

La documentation universitaire a pris des formes nouvelles qui tendent à détacher le document de son support classique, faisant émerger une notion nouvelle : la notion d'information; à la vocation initiale des bibliothèques universitaires (mettre à la disposition des usagers de bonnes collections documentaires) s'ajoute aujourd'hui une nouvelle mission : permettre l'accès à l'information de toutes origines. Du coup, les rôles respectifs du classement et du catalogage se dissocient et se renouvellent: le classement est un classement sommaire qui se limite aux besoins pratiques des utilisateurs, tandis que la part intellectuelle revient au catalogage, qui devient une véritable analyse documentaire. C'est là le sens des recommandations de 1988 sur le traitement et la mise à disposition des documents acquis, qui veulent donner la priorité à la satisfaction effective du public.

2 - MESURER LA SATISFACTION DE L'USAGER

La démarche d'évaluation est tout à fait importante à connaître et à comprendre car elle marque le passage d'une bibliothèque centrée sur le document à une bibliothèque centrée sur l'utilisateur; la fonction de l'évaluation est toujours in fine de mesurer l'adéquation du service à la demande de l'utilisateur, autrement dit de s'assurer de différentes manières de la satisfaction de l'utilisateur.

Après avoir indiqué quelques documents de référence en matière d'évaluation des bibliothèques, nous abordons un aspect différent de l'évaluation (et très controversé par les tenants purs et durs de celle-ci) : les études de public et singulièrement les études des besoins des utilisateurs et proposons quelques exemples récents tirés d'expériences françaises qui pourront servir de base comparative à nos propres recherches.

(11) - D'ELIA, George, WALSH, Sandra. "Content, pas content ? La satisfaction de l'utilisateur soulèvera-t-elle les bibliothèques publiques ?". *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1984, t.29, n°1, pp. 16-25.

Les auteurs ont soumis à un test expérimental les études de mesure de la satisfaction de l'utilisateur utilisant l'approche subjective (l'utilisateur note les différents services de la bibliothèque et donne une appréciation de sa satisfaction globale vis-à-vis de la bibliothèque), afin de voir si l'évaluation des différents services influait sur la notation globale de la bibliothèque et si par conséquent l'on pouvait considérer de telles études comme des mesures d'évaluation de la bibliothèque. Ce test a eu lieu dans une bibliothèque publique et a été assez peu concluant. La question reste ouverte...

2.1 L'évaluation : principes généraux

(12) - CLAVEL, Jean-Pierre (dir). *L'Évaluation des Bibliothèques Universitaires*. Montréal : AUPELF, 1984.

Compte-rendu d'un colloque tenu à Nice en 1982, cet ouvrage est l'un des documents de référence en matière d'évaluation; les différentes contributions abordent tour à tour l'ensemble des problèmes théoriques et méthodologiques liés à l'évaluation, ainsi que l'ensemble des éléments susceptibles de donner lieu à évaluation. Son originalité réside notamment dans le fait qu'il fait une large place aux problèmes de construction et d'aménagement des bibliothèques universitaires ainsi qu'aux interactions entre la bibliothèque universitaire et son environnement à savoir la société dans son ensemble (qu'attend-elle de la bibliothèque universitaire, quel est l'impact sur elle de la bibliothèque universitaire).

(13) - CORVELLEC, Hervé. "Tendances, faiblesses et perspectives de l'évaluation des performances des bibliothèques". *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1990, t.35, n°6, pp. 356-365.

L'auteur critique la conception dominante de l'évaluation telle qu'elle apparaît dans la littérature bibliothéconomique qui assimile la bibliothèque à une machine dessinée pour accomplir une tâche précise et fait de l'évaluation des performances une tentative de quantification du degré d'accomplissement des buts de l'organisation. On ne peut se satisfaire de cette conception "technico-mécaniste" qui ne rend compte que de certains aspects de l'organisation et les bibliothèques auraient intérêt à tirer profit des développements de la théorie des organisations (approche politique de l'or-

ganisation, théorie de la contingence des organisations, théorie de l'écologie des organisations qui mesure la performance en termes d'adéquation des caractéristiques d'une organisation à son environnement) afin de mieux saisir le polymorphisme du concept de performance.

(14) - COSSETTE, André. "L'Évaluation de l'efficacité de la bibliothèque : analyse des études majeures". *Documentation et bibliothèques*, septembre 1978, pp. 115-128.

A l'aune des principes définis dans l'article ci-dessous, Cossette procède à une analyse critique des principales études de performance ayant pour but de mesurer l'efficacité d'une bibliothèque.

(15) - COSSETTE, André. "L'Évaluation de l'efficacité de la bibliothèque : cadre théorique et méthodologique". *Documentation et bibliothèques*, juin 1978, pp. 71-84.

Cossette pose dans cet article les fondements théoriques et méthodologiques de l'évaluation des bibliothèques, recourant pour ce faire à l'approche systémique; la bibliothèque est ainsi considérée comme un système documentaire, entre les diverses composantes duquel se produisent des interactions significatives; la chaîne documentaire est formée d'une suite logique d'activités dont les activités en amont ont des répercussions sur la qualité des produits et services proposés en aval; elle est évaluée en fonction de critères basés sur les exigences et les besoins des usagers, au moyen d'indicateurs de résultat quantifiables; ce dernier point conduit Cossette à opérer une distinction fondamentale entre les études d'évaluation qui ont pour but d'établir un diagnostic valide de l'efficacité d'un centre documentaire et de conduire à des améliorations significatives et les enquêtes d'opinion, qui peuvent être valables pour identifier les attitudes ou les perceptions des usagers d'une bibliothèque mais ne peuvent en aucun cas être considérées comme des mesures objectives de la valeur de cette bibliothèque.

(16) - DELON, Jacques. *Évaluation de l'efficacité d'une bibliothèque d'étude : le test de Saracevic appliqué à la Bibliothèque Emile Bertaux*. Villeurbanne : ENSB, 1986.

Mise en pratique d'une des procédures d'évaluation les plus intéressantes concernant la capacité de fourniture des documents de la bibliothèque : le test de Saracevic est une mesure du taux de frustration des usagers.

(17) - DUCASSE, Roland. "Évaluer pour évoluer". *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1985, t.30, n°2, pp. 134-137

De la nécessité de l'évaluation, considérée comme la mise en relation permanente entre un service et son environnement, et partant comme le seul moyen de construire en nouveau modèle de bibliothèque fondé sur la connaissance des besoins de l'utilisateur.

(18) - DU MONT, Rosemary Ruhig, DU MONT, Paul F. "Measuring effectiveness : a review and an assessment". *Advances in Librarianship*, vol.9, 1979, pp. 103-141.

(19) - LANCASTER, F.W. *Principes directeurs pour l'évaluation des systèmes et services d'information*. Paris : UNESCO, 1978. 180 p.

Cet ouvrage de référence est le résultat d'un rapport effectué dans le cadre du programme UNISIST de l'Unesco, dans le but de proposer des critères et des méthodes d'évaluation des systèmes documentaires; la perspective adoptée est proche de celle de A. Cossette, plus pratique cependant : il présente les principes théoriques de l'évaluation, décrit et critique les méthodes existantes telles qu'elles ressortent de l'étude de la littérature consacrée à ce domaine (principalement anglo-saxonne).

(20) - MORSE, Philip M. *Library effectiveness : a system approach*. Cambridge, Mass.: MIT Press, 1968.

(21) - URQUHART, Donald. "Question de principes". *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1985, t.30, n°1, pp. 52-61.

Le directeur de la National Lending Library for Science and Technology pose les principes de base de la bibliothéconomie telle qu'il la conçoit : ces principes impliquent que toute disposition en vigueur devrait être testée de manière à déterminer la mesure dans laquelle elle satisfait les exigences des utilisateurs et si, du point de vue coût-efficacité, elle s'avère la meilleure.

2.2 Les publics des bibliothèques universitaires

Après un ensemble de documents qui explicitent les techniques de base des études de public et de l'analyse des besoins des usagers, nous avons jugé utile de donner un aperçu de la recherche sur ces différents publics. Nous avons volontairement distingué, par souci de clarté :

- les travaux portant spécifiquement sur les chercheurs, relativement plus nombreux; le comportement des chercheurs et le fonctionnement des milieux de recherche en matière d'information commence à être assez bien connu; c'est surtout le cas dans le domaine des sciences exactes, en France notamment, où peu de travaux encore ont été consacrés aux chercheurs en sciences sociales; c'est pourquoi nous avons conservé un certain nombre de ces travaux consacrés aux milieux de recherche en sciences exactes, considérant qu'ils peuvent proposer des méthodes de recherche et susciter des interrogations également pertinentes dans le domaine des sciences sociales (même si nous n'ignorons pas que chacun des deux milieux possède des spécificités irréductibles).
- les travaux concernant plus spécifiquement les étudiants. Ceux-ci sont extrêmement peu nombreux, aussi y avons-nous intégré des études plus générales, portant sur les modes de vie des étudiants, les conditions du travail universitaire, le rapport des étudiants à la culture qui nous semblaient susceptibles d'apporter un éclairage intéressant sur les pratiques de documentation de ce groupe; enfin, nous n'avons pas voulu ignorer l'importance des théories de l'apprentissage et de la cognition développées par les anglo-saxons, qui peuvent engendrer des modèles pertinents de comportement des étudiants en situation d'apprentissage.

2.2.1 Généralités

(22) - FORD, Geoffrey. "Progress in documentation : research in user behaviour in university libraries". *Journal of Documentation*, vol.29, n°1, March 1973, pp. 85-102.

Cet article est un essai de théorisation des concepts utilisés dans les recherches sur le comportement et les besoins des usagers en matière de documentation; s'appuyant sur les nombreuses recherches effectuées par les anglo-saxons, il propose un modèle théorique des facteurs affectant la demande en bibliothèque et des interactions entre la bibliothèque et ses usagers.

(23) - LINE, Maurice B. *Library surveys : an introduction to the use, planning, procedure and presentation of surveys*. 2e éd. London : Clive Bingley, 1982.

(24) - MALLEN, Marie-Christine. "Une méthode pour l'étude des besoins des utilisateurs : l'enquête par questionnaire". *Documentaliste*, déc.1974, vol.11, n°4, pp. 166-170.

Dans le cadre d'une démarche marketing adaptée aux services de documentation, cet article a pour but de familiariser le lecteur avec les techniques d'enquête, et plus spécifiquement le questionnaire.

(25) - MALLEN, Marie-Christine, PITRAT, Charlotte-Marie. "La recherche des besoins et l'analyse des attitudes des utilisateurs". *Documentaliste*, juillet-août 1976, vol.13, n°4, pp. 166-170.

Les auteurs de l'article distinguent trois types d'études psychosociologiques : les études des besoins documentaires, les études de motivation, l'étude enfin des attitudes des utilisateurs par rapport aux problèmes de la documentation et de l'information; ces deux dernières sont des compléments obligés de la première en ce qu'elles permettent finalement d'avoir une bonne connaissance de la psychologie de l'utilisateur et des facteurs qui influent sur elle. Les auteurs proposent ensuite une méthode de mise en oeuvre de telles recherches.

(26) - "Qu'y a-t-il pour votre service?" *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1986, t.31, n4, pp. 336-350.

Compte-rendu d'une table ronde organisée en juin 1986, qui réunissait des représentants de la lecture publique et des représentants des bibliothèques universitaires, cet article a l'intérêt de montrer que les problèmes des uns et des autres se rejoignent sur de nombreux points : problème de la définition du service public, qui implique que non seulement soient satisfaits les usagers réels de la bibliothèque mais également qu'on prenne en compte les besoins des lecteurs potentiels (et qu'on suscite l'expression de leurs besoins); problème des obstacles dans l'accès au livre : horaires, profusion des documents, manipulation des fichiers, opacité du classement...; problème de la redéfinition des missions des bibliothèques due au développement des nouvelles technologies de l'information qui pose en termes nouveaux la question de l'information et de la formation des usagers.

(27) - UNISIST. *Principes directeurs pour les études sur les utilisateurs de l'information*. Paris : UNESCO, 1981. 27 p

Destiné plutôt aux pays en développement, cet ouvrage présente un survol des principales méthodes d'enquête sur les utilisateurs, dans le but notamment de planifier un système d'information national; en annexe sont proposés des questionnaires types et une importante bibliographie.

2.2.2 Pratiques informatives des chercheurs

(28) - BORNES, Christian. *Transfert de l'information scientifique dans un milieu de recherche*. Paris : la Documentation Française, cop. 1980. 209 p.

(29) - BRITTAIN, J.M. *Information and its users : a review with special reference to the social science*. New York : Wiley, 1970.

Cet ouvrage d'un psychologue a pour but d'ouvrir la voie à des recherches et à une théorisation des pratiques d'information des chercheurs en sciences sociales. Constatant que la plupart des travaux antérieurs ont porté sur les milieux de recherche en sciences et techniques, l'auteur s'interroge sur la validité des méthodes et des modèles ainsi élaborés dans le domaine des sciences sociales. Il passe en revue et analyse les études déjà consacrées aux sciences sociales, qui pèchent trop souvent par leur manque de théorisation. L'accent est mis sur la nécessité de prendre en considération l'environnement du chercheur (familial, professionnel, culturel...) et le contexte de

la recherche (mécanismes de la constitution des savoirs, existence de "collèges invisibles"...) qui ont trop souvent été négligés. L'auteur convoque pour ce faire des modèles élaborés dans le cadre de nombreuses disciplines (sociologie, psychologie, épistémologie).

(30) - DE LOOF, J.P., LEMAIGNON, C., MOZEAS, C. *Les Attentes des utilisateurs en information scientifique et technique*. Paris : BNIST, la Documentation Française, 1977. 201 p.

L'objectif de cette vaste enquête était de mettre au point une démarche permettant d'évaluer l'adéquation de l'offre à la demande en matière d'information scientifique et technique dans le secteur des machines-outils; l'ouvrage est particulièrement intéressant par la méthode employée : partant de l'hypothèse que les utilisateurs de l'IST ne se différencient pas en fonction de leur statut (directeurs, chercheurs, ingénieurs, techniciens...) mais selon les attentes qu'ils expriment, les auteurs ont mis en oeuvre une série d'études psychosociologiques faisant intervenir questionnaires, entretiens individuels et entretiens de groupe, de façon à définir une typologie des attitudes et des comportements des utilisateurs en matière d'IST.

(31) - DROLET, Gaetan, PARADIS, Gilles. "Le comportement des professeurs de sciences sociales en matière de recherche de l'information". *Documentaliste*, vol.24, n2, mars-avril 1987, pp. 55-64.

Cette enquête réalisée à l'université Laval de Québec auprès d'un groupe de professeurs appartenant aux sciences sociales avait pour objectif de mettre au jour les comportements des professeurs en matière de recherche documentaire; il s'agissait notamment de savoir si les professeurs recouraient davantage aux sources "institutionnelles" (bibliothèque universitaire) ou à des sources d'information personnelles (achats, contacts avec des collègues...). Chaque type de ressource et de service a été envisagé; en fait, l'enquête constate que le problème ne se pose pas en ces termes : les professeurs qui utilisent le plus les ressources de la bibliothèque universitaire sont aussi ceux qui ont le plus recours à des sources personnelles d'information; ce sont des professeurs "actifs" qui publient également beaucoup; le facteur le plus discriminant semble être l'âge et l'expérience acquise mais il ne suffit pas à rendre compte d'un comportement qui s'avère très complexe : influent également la nature de la discipline, les services documentaires disponibles, les obstacles linguistiques, l'accès aux technologies de pointe, les différences individuelles.

(32) - ECO, Umberto. *De Bibliotheca*. Caen : L'Echoppe, 1986. 31 p.

Ce court texte prononcé à l'occasion du vingt-cinquième anniversaire de l'installation de la bibliothèque de Milan dans le palais Sormani est cité ici pour le plaisir mais aussi parce que c'est l'un des rares textes de notre connaissance écrit par un chercheur qui explicite un certain nombre d'attentes et de pratiques vis-à-vis des bibliothèques universitaires; à travers la description de la "mauvaise bibliothèque" idéale qui vise à surtout éviter la rencontre entre le livre et le lecteur destructeur, se dessine en creux une bibliothèque idéale : lieu de trouvailles merveilleuses et inattendues, c'est la bibliothèque vécue comme une aventure. La description du butinage poussé à son extrême à la Sterling Library de Yale est un morceau d'anthologie qui montre bien la fécondité de ce type de pratique.

(33) - LE COADIC, Yves F. "Les pratiques informatives des chercheurs chimistes". *Documentaliste*, vol.19, n°6, nov-déc. 1982, pp. 191-196.

Cet article montre bien que les chercheurs sont à la fois consommateurs d'information et producteurs/distributeurs d'information.

(34) - LINE, M.B. "The information uses and needs of social scientists : an overview of INFROSS [Information requirements of the social sciences]". *Aslib Proceedings*, vol.23, n°8, Août 1971, pp. 412-134.

(35) - LOUBAT, Hélène. "L'ingénieur et l'information : compte-rendu d'enquête auprès d'utilisateurs". *Documentaliste*, janv.-fév.1985, vol.22, n°1, pp. 12-15.

(36) - MORRISON, P. "Since Bath : a review of published information transfer studies in the social and behavioral sciences, 1974 through 1978". *Behavioral and Social Sciences Librarian*, vol.1, n°1, 1979, pp. 5-22.

(37) - ROBINE, Nicole. "Le Chercheur dans la bibliothèque de recherche". *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1977, t.22, n°7, pp. 413-448.

Résultat d'une vaste enquête menée auprès des chercheurs dans 340 bibliothèques nationales et universitaires européennes, autour de cinq thèmes de recherche : l'accueil et le libre accès à la bibliothèque, la formation des usagers, l'atomisation ou la centralisation de la bibliothèque de recherche, la communication du document au chercheur et les rapports entre le bibliothécaire et le chercheur. L'enquête est révélatrice d'un certain nombre de malentendus entre bibliothécaires et chercheurs qui semblent évoluer dans deux mondes différents; le chercheur ne reconnaît que rarement la spécificité et l'intérêt du métier de bibliothécaire.

(38) - ROCHARD, Marie-France. "Quelle bibliothèque pour la recherche? Enquête auprès des chercheurs scientifiques de l'Université Claude-Bernard, Lyon 1". *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1984, t.29, n°1, pp. 26-31.

Révélatrice des missions que les chercheurs attribuent à la bibliothèque universitaire, cette intéressante enquête semble montrer qu'il existe de nombreuses convergences entre le point de vue des bibliothécaires et celui des chercheurs et que ces derniers ont pris conscience de la nécessité d'une collaboration accrue avec la bibliothèque universitaire.

(39) - STONE, S. "Humanities scholars : information needs and uses". *Journal of documentation*, vol.38, n°4, déc. 1982, pp. 292-313.

(40) - TAGLIACOZZO, R. "Estimating the satisfaction of information users". *Bulletin of the Medical Library Association*, vol.65, n°2, 1977, pp. 243-249.

2.2.3 Les étudiants, ces inconnus

* *Les étudiants, leurs études, la culture*

(41) - 913 973 *inconnus : les étudiants*. Autrement, n°54, nov. 1983. 220 p.

Portrait des étudiants en 1983. La principale caractéristique commune de ce groupe qu'on ne peut guère considérer comme un groupe homogène est le privilège partagé du temps libre. En revanche, l'origine sociale, le mode de vie, la vision du monde, ainsi que le comportement vis-à-vis de la culture, du travail, de l'avenir professionnel diffèrent largement d'une discipline à l'autre et d'un individu à l'autre. Globalement cependant, on constate que le monde étudiant s'est "recentré" : les nouveaux étudiants sont pragmatiques, réalistes, utilitaristes et demandent avant tout à l'université de leur assurer une qualification sociale et professionnelle. Les étudiants lisent peu en dehors des ouvrages nécessaires à leurs études, et la demande massive de photocopiés, l'assiduité aux cours magistraux, le respect retrouvé pour l'autorité magistrale masquent une absence de culture et une certaine incapacité à travailler seul.

(42) - BOURDIEU, Pierre, PASSERON, Jean-Claude. *Les Héritiers*. Paris : Ed. de Minuit, 1964. 179 p.

Ce texte déjà ancien de Bourdieu et Passeron marquait le début de recherches sur la reproduction sociale poursuivies ensuite avec *La Reproduction* et *La Distinction*. Dépassé par certains aspects, il contient cependant un certain nombre d'analyses qui restent pertinentes dans l'étude de certaines disciplines et dans les relations professeurs/étudiants.

(43) - BOURDIEU, Pierre. *La Distinction : critique sociale du jugement*. Paris : Ed. de Minuit, 1979. 670 p.

(44) - CHEMIN, Ariane. "L'emploi du temps des étudiants". *Le Monde de l'éducation*, avril 1987.

Ce court article de synthèse reprend les principales conclusions de l'étude de l'IREDU sur le mode de vie des étudiants.

(45) - "Les étudiants jugent l'université". *Le Monde Campus*, 20 novembre 1990, pp. II-XI.

(46) - "Les étudiants 90 : des individualistes réalistes". *Le Monde Campus*, 8 février 1990, pp. 13-15.

Ces deux articles présentent les résultats de deux sondages réalisés pour *Le Monde* par SCP Communication, qui viennent nuancer quelque peu ceux du numéro de la revue *Autrement* cité ci-dessus : pour ces étudiants, la formation de la personnalité et la culture générale sont des dimensions importantes de la formation qu'ils reçoivent à l'université; leur vision des études n'est pas purement utilitariste. La plupart d'entre eux sont très attachés à la discipline qu'ils ont choisie. En revanche, ils manifestent un réel malaise vis-à-vis de l'institution, dont les causes sont tout à la fois matérielles, organisationnelles et pédagogiques.

(47) - "La génération du regard". *Le Monde Campus*, 20 novembre 1986, pp. 8-14.

Résultats d'un sondage IPSOS réalisé pour Le Monde et les Presses Universitaires de France sur la culture des étudiants, domaine par domaine. L'article constate que la culture étudiante est à deux visages : une culture "classique", celle de l'école et des parents, une culture moderne (cinéma, rock, pub...) qui semble celle dans laquelle les étudiants s'investissent émotionnellement et individuellement.

(48) - LABBE, Gilbert. *La place de la lecture dans les loisirs des étudiants en informatique de l'INSA de Lyon*. Villeurbanne, ENSB, 1977. 110 f.

Une des rares études sur les pratiques culturelles d'un groupe d'étudiants, qui montre la place que tient la lecture, à la fois personnelle et "professionnelle" dans leur vie de tous les jours. Il est évident cependant qu'on ne peut guère étendre ses conclusions aux étudiants en général, tout au plus s'en servir comme base de réflexion et point de comparaison.

(49) - FRANCE. Ministère de la culture. Direction du développement culturel. *Action culturelle en milieu universitaire : rapport présenté par Claude Domenach...* Paris : Ministère de la Culture, 1984. 53 p.

Ce rapport tirait une sonnette d'alarme : les universités sont de véritables déserts culturels; les étudiants, pragmatiques et avant tout soucieux d'efficacité, mènent une vie fonctionnelle, quittant dès que possible les zones universitaires dans lesquelles ils sont parqués; leurs pratiques culturelles légèrement supérieures à la moyenne n'ont aucune traduction en milieu universitaire. Cette absence d'activités culturelles au sein de l'université nuit à la mission de l'université qui doit être le lieu de la mise en oeuvre de techniques et de savoir-faire concrets.

(50) - PERROT, Jean. *Modes de vie, emplois du temps et réussite universitaire*. Paris : IREDU pour le CNOUS, 1986.

(51) - *Pratiques culturelles des Français 1973-1989*. Paris : La Découverte, la Documentation Française, 1990. 285 p.

La célébrissime enquête sur les pratiques culturelles des Français ne prend malheureusement pas les étudiants en compte comme catégorie sociale différenciée mais le dernier chapitre consacré aux pratiques culturelles spécifiques des jeunes donne un certain nombre d'éléments intéressants qui tendent à montrer à travers une étude fine de l'univers de loisir des jeunes que les étudiants constituent au sein de la population jeune une catégorie relativement homogène et privilégiée.

* *Les étudiants et la documentation*

(52) - *Books and undergraduates : Royal Holloway College, 4-6 July 1975 : conference proceedings*. London : National Book League, 1976. 132 p.

(53) - DUPRAT, Denis. *La Demande en documentation : cas de la section de droit et science économique de la BIU de Bordeaux*. Université de Bordeaux I, Mémoire de DEA, 1979. 79 f.

Partant du constat que la demande des étudiants en bibliothèque universitaire est différente de celle des enseignants-chercheurs (les étudiants se préoccupent beaucoup plus d'obtenir le document lui-même qu'une information sur son existence), Denis Duprat a tenté d'analyser ici les besoins des étudiants, utilisateurs comme non-utilisateurs de la bibliothèque universitaire. Les pratiques de la bibliothèque universitaire sont analysées en fonction de la fréquence d'utilisation,

du type de documents recherchés et de l'usage qui en est fait; il arrive à la conclusion que la demande des étudiants à la bibliothèque universitaire est une demande dynamique et non une demande directement liée à l'offre de la bibliothèque universitaire.

(54) - EYRIES, B., JUAN, S. "Les Activités des étudiants à la section Sciences de la bibliothèque de l'Université de Nice". *Bulletin d'information de l'ABF*, 1er trimestre 1989, n°142, pp. 34-43.

Cette enquête, analyse la fréquence de venue de venue à la bibliothèque universitaire, les motifs de la venue, les modes d'utilisation privilégiés de la bibliothèque universitaire, les modes de repérage des documents.

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

Cette enquête a été menée pour compléter une première enquête de fréquentation effectuée en 1988, dans le but d'analyser la perception de la bibliothèque universitaire par les étudiants et les enseignants au moyen d'une série d'entretiens individuels; c'est la seule de notre corpus à avoir employé cette technique. Elle conclut à l'existence d'attentes très différentes chez l'un et l'autre des deux groupes étudiés.

(56) - JOLLY, Cl., RENOULT, D. "Le public des bibliothèques universitaires de Lettres et Sciences Humaines de la région parisienne : une première approche". *Le Débat*, sept.-oct. 1988, n°51, pp. 103-107.

(57) - RENOULT, D., SAVAFI, G. "Usages et usagers d'une bibliothèque universitaire : bilan de trois enquêtes". *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1989, t.34, n°6, pp. 514-519.

* *l'apprentissage*

(58) - FLEMING, Hugh (dir.). *User education in academic library*. London : The Library Association, 1990. xx-194 p.

Cet ouvrage n'est pas directement lié au thème qui nous préoccupe puisqu'il vise essentiellement à élaborer des programmes de formation des utilisateurs en bibliothèque universitaire. Cependant, deux articles nous semblent mériter d'être pris en considération ici, dans la mesure où ils s'intéressent aux comportements individuels des utilisateurs en matière d'information, considérant que les besoins des individus varient en fonction de leurs buts personnels, de leur statut, de leurs habitudes de recherche de l'information, de leur système de pensée et des étapes de leur développement intellectuel :

Alasdair KEMP dans "Users" propose une modélisation en termes d'utilisation des systèmes et des services d'information; les modèles d'usagers ne doivent pas être simplement des modèles d'individus considérés comme des entités statiques aux prises avec d'immuables recherches mais doivent prendre en compte toute une série de facteurs environnementaux et comportementaux (passés et présents) en constante évolution qui fondent la personnalité de chacun; dans l'environnement universitaire, il existe des groupes d'usagers différenciés à la fois par leur statut et leur discipline; beaucoup sont des usagers peu fréquents des systèmes d'information et par conséquent peu à même de connaître la diversité des outils qui pourraient leur permettre de résoudre leurs problèmes d'information, et peu à même également de les manipuler et de les combiner de façon optimale, ainsi que d'interpréter correctement les résultats et d'y réagir en connaissance de cause.

Nigel FORD dans "Learning styles, strategies and stages" pose le problème en termes d'utilisation de l'information elle-même, qui diffère en fonction de différences individuelles dans les modes d'apprentissage et les styles de comportement général; il passe en revue le corpus des recherches portant sur la psychologie cognitive et l'éducation, qui indiquent que les étudiants apprennent en usant de stratégies très différentes, avec des résultats et des niveaux de succès variables. Il est ainsi amené à distinguer des modes d'apprentissage "de compréhension" et "d'opération", qu'il met en relation avec la plus ou moins grande dépendance des individus par rapport au programme des cours, le plus ou moins grand enfermement dans un champ donné de connaissance, la motivation intrinsèque ou extrinsèque de celui qui apprend. Il montre ainsi l'existence de liens entre développement intellectuel, niveau de pensée critique, stratégie et succès de l'apprentissage qui ont également des répercussions sur l'usage des bibliothèques et les attentes par rapport aux bibliothèques.

3 - SOCIOLOGIE DES USAGES

3.1 ETUDES DE BASE

(59) - BARBIER-BOUVET, Jean-François, POULAIN, Martine. *Publics à l'oeuvre : pratiques culturelles à la BPI*. Paris : BPI, 1986. 295 p.

L'un des documents de base en matière de sociologie des usages, cet ouvrage est le résultat d'une double enquête menée à la BPI, portant à la fois sur la bibliothèque proprement dite et sur la salle d'actualité et a initié ce que l'on peut appeler une sociologie des usages en bibliothèque. Il s'agissait ici de saisir les usages effectifs de la bibliothèque, autrement dit les manières diverses dont ses usagers se l'approprient, en investissent l'espace, se jouent des règles propres à l'établissement : les visiteurs en effet ne se coulent que partiellement dans le moule prévu par les bibliothécaires et cultivent alternativement le savoir-faire et l'imprévu, mettant en oeuvre des ruses et des tactiques pour déjouer et contourner les prescriptions : ruses pour s'approprier matériellement ou symboliquement des documents par définition inappropriables puisque propriété de tous et consultables seulement sur place, pour se créer une sphère d'intimité dans cet espace public qu'il faut se résoudre à partager avec d'autres, ruse aussi avec le catalogue et le classement de cette masse de documents en libre-accès.

(60) - BERNARD, Marie-Christine. "Les non-utilisateurs : le cas de la Bibliothèque Municipale de Saint-Etienne". *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1989, t.34, n°6, pp. 526-537

Intéressante et originale étude réalisée auprès de ceux que les bibliothèques connaissent le moins et qu'elles désirent pourtant le plus : le non-public. L'étude met en lumière l'existence de catégories de non-utilisateurs différentes (et plus ou moins irréductibles) et la possibilité pour la bibliothèque de faire de certains d'entre eux des utilisateurs en utilisant des politiques et des stratégies appropriées.

(61) - CERTEAU, Michel de. *L'Invention du quotidien. T.I, Arts de faire*. Paris : Union Générale d'Édition, 1981.

L'auteur s'est efforcé de repérer les usages quotidiens de l'homme ordinaire pour découvrir les tactiques qu'il met en oeuvre jour après jour dans tous les actes de sa vie et qui font qu'on ne peut assimiler ses pratiques à une consommation passive, contrairement à ce que d'aucuns se plaisent à penser. Le chapitre XII "Lire : un braconnage" fait partie des anthologies à la gloire des lecteurs toutes catégories et a ouvert la voie à une nouvelle sociologie de la lecture .

(62) - POULAIN, Martine. *Constances et variances : les publics de la Bibliothèque Publique d'Information*. Paris : BPI, 1990. 77p.

Prolongement de *Publics à l'oeuvre*, cet ouvrage reprend, quatre ans plus tard, les principales questions qui y étaient posées et retrace les évolutions survenues depuis lors, ouvrant de nouvelles pistes de recherche.

3.2 L'EMBARRAS DU CHOIX : USAGES DU CLASSEMENT ET DE LA CLASSIFICATION, UTILISATION DE L'ESPACE...

Ce titre est emprunté à J.F. BARBIER-BOUVET qui en fait le sujet de l'un des chapitres de *Publics à l'oeuvre*.

Cet aspect particulier prolonge la réflexion des sociologues de la BPI, étudiant la manière dont les lecteurs détournent classement et classification pour circonscrire leur choix de documents et adapter la proposition de la bibliothèque à leurs propres cadres de pensée, à leur propre vision du monde.

(63) - DUJOL, Anne. *Le clair et l'obscur : usage de la classification à la Bibliothèque Publique d'Information*. Paris : BPI, 1985. 48 f.

(64) - PARMENTIER, Patrick. "Les rayons de la bibliothèque ou comment faire son miel". *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1985, t.30, n°1, pp. 46-51.

(65) - VERON, Eliseo. *Espaces du livre : perception et usages de la classification et du classement en bibliothèque*. Paris : Centre Georges Pompidou, 1989. 99 p.

Cette étude portait à l'origine sur la mise en espace des fonds de la bibliothèque dont on supposait à l'origine qu'elle générerait ou favorisait un type de comportement particulier, renouvelant dans les bibliothèques le type de travail mis en oeuvre par E. Veron dans *Ethnographie de l'exposition*. Il s'est avéré qu'en réalité, dans cet espace qui devient vite familier, la mise en espace n'a que peu d'importance parce qu'elle ne touche que les nouveaux venus. En revanche, E. Veron a mis en évidence l'existence de modalités de lecture différenciées qu'on retrouve dans les quatre bibliothèques dans lesquelles s'est déroulée cette étude et qui semblent par conséquent indépendantes de la mise en espace.

(66) - VERON, Eliseo, LEVASSEUR, Martine. *Ethnographie de l'exposition : l'espace, le corps et le sens*. Paris, BPI, 1983. 220 p.

L'exposition est considérée comme un lieu avant tout, dont la pratique met fondamentalement en jeu le corps du visiteur. Cette offre culturelle, identique pour tous, donne pourtant lieu à des modes de comportement et d'appropriation d'une grande diversité dont l'enjeu semble être le rapport de chacun à la culture. A travers cette activité de consommation d'un média, les acteurs sociaux négocient leur rapport à la culture et par ce biais à l'énonciateur du discours.

3.3 LA DEMANDE DE L'UTILISATEUR : LE CAS DES CATALOGUES INFORMATISÉS

L'utilisation des catalogues informatisés est un autre des thèmes de recherche féconds de la sociologie des usages, riche d'enseignements sur le rapport des usagers à l'informatique et leur attente (parfois démesurée) vis-à-vis d'elle ainsi que sur leurs stratégies de recherche et sur la façon dont ils formulent leurs demandes d'information.

(67) - LE LOARER, Pierre. "Opacité et transparence des catalogues informatisés". *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1989, t.34, n°1, pp. 64-77.

A travers l'analyse d'un corpus d'interrogations de catalogues informatisés n'ayant pas reçu de réponse, l'auteur analyse la formulation des questions et les difficultés spécifiques engendrées par l'utilisation des catalogues informatisés dans la recherche documentaire.

(68) - LE MAREC, Joëlle. *Dialogue ou labyrinthe ? La consultation des catalogues informatisés par les usagers*. Paris : BPI, 1989. 91 p.

L'auteur a observé les comportements spontanés adoptés par les lecteurs devant les systèmes d'interrogation en ligne LISE et GEAC de la BPI et constaté la distance qui sépare leur conception de l'utilisation qu'en fait le public.

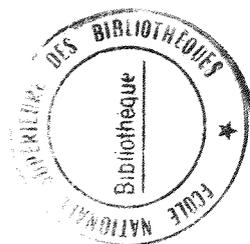
4 - METHODES DE RECHERCHE EN SCIENCES SOCIALES

(69) - BLACHET, Alain [et al.]. *Les Techniques d'enquête en sciences sociales : observer, interviewer, questionner*. Paris : Dunod, 1987. 197 p.

Cet ouvrage, assez théorique, est une initiation aux problèmes méthodologiques que pose la recherche en sciences sociales : l'observation, l'entretien, le questionnaire, ne sont ni des méthodes interchangeables ni des techniques neutres et faciles à mettre en oeuvre; les maîtriser suppose une solide connaissance théorique des phénomènes communicationnels et des interactions qu'induit toute communication ainsi que la mise en place de protocoles d'enquête rigoureux et réfléchis.

(70) - JAVEAU, Claude. *L'Enquête par questionnaire : manuel à l'usage du praticien*. 3e éd. Bruxelles : Editions de l'Université ; Paris : Ed. d'Organisation, 1985. 138 p.

Dans une optique plus pratique que le précédent, cet ouvrage détaille les étapes de conception, réalisation et dépouillement d'un questionnaire, qui doivent répondre à un certain nombre de règles méthodologiques précises et rigoureuses.





* 9 5 5 8 2 7 2 *