

Développer et organiser des services aux chercheurs : l'exemple de la Bibliothèque Nationale et Universitaire de Strasbourg

Susie Dumoulin

Sous la direction de Marie-France Peyrelong
Maître de conférences - ENSSIB

Résumé :

Le développement et l'organisation des services aux chercheurs sont envisagés à partir de l'exemple de la bibliothèque nationale et universitaire de Strasbourg. A travers une enquête par questionnaire et par entretien, ce mémoire étudie les besoins des chercheurs en sciences humaines et sociales et la manière de les satisfaire. Il propose des services qui s'inscrivent dans le nouveau projet d'établissement de la bibliothèque et qui sont liés tant à ses collections et qu'à son organisation spatiale et interne. Les services à distance sont étudiés selon cette même perspective.

Descripteurs :

Chercheurs ** France ** Strasbourg (Bas-Rhin)

Bibliothèque nationale et universitaire (Strasbourg) ** Services aux utilisateurs**

France ** Enquêtes

Bibliothèques de recherches ** Services de référence

Bibliothèques universitaires ** Utilisation de l'espace

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

Abstract :

Strasbourg's National and Academic library is taken as an example in developing and organizing customer services to searchers. This study examines the need for information of searchers in Humanities and Social Science, through a survey based on interviews and questionnaires and it also looks for means to satisfy them. Then it suggests services as to fulfil those needs on the new project's terms, not only needs linked to the collections but to internal organization and space utilization as well. On-line services are also presented from that angle.

Keywords :

Scientists ** France ** Strasbourg (Bas-Rhin)

Bibliothèque nationale et universitaire (Strasbourg) ** Customers services**

France ** Surveys

Research libraries ** Reference services

Academic libraries ** Space utilization

Remerciements :

Je tiens à remercier ici Marie-France Peyrelong qui m'a accompagnée tout au long de l'élaboration de ce mémoire. Sa gentillesse, sa disponibilité et ses conseils avisés m'ont été très précieux. Travailler à ses côtés a été très agréable et instructif.

Je tiens à exprimer toute ma gratitude à tous les chercheurs qui ont participé à l'enquête en répondant au questionnaire, et plus spécifiquement aux seize chercheurs qui m'ont accordé un entretien.

Je remercie également les secrétariats des UFR et des universités qui m'ont permis d'envoyer le questionnaire par leurs listes de diffusion.

Que soient également remerciées les personnes qui m'ont conseillée ou fait part de leur expérience : Romuald Ripon à la BnF, Daisy McAdam à Unimail à Genève, Frédérique Mondon, consultante chargée de cours à l'ENSSIB, Wilfried Sühl-Strohmenger à la bibliothèque universitaire de Fribourg-en-Brigau.

J'exprime enfin toute ma reconnaissance au personnel de la Bibliothèque Nationale et Universitaire de Strasbourg de m'avoir accueillie en stage et de m'avoir permis de réaliser cette enquête, et, à ce propos, son administrateur, Bernard Falga, et ma responsable de stage, Clémence Montalescot, pour leur encadrement et leurs conseils.

Sommaire

INTRODUCTION.....	9
PARTIE 1 : LA CONCEPTION D’UN SERVICE PUBLIC ET SON INFLUENCE SUR LES SERVICES PROPOSÉS	12
1. LA NOTION DE SERVICE EN BIBLIOTHÈQUE	12
1.1. <i>Une définition mouvante.....</i>	<i>12</i>
1.2. <i>Différentes stratégies.....</i>	<i>13</i>
1.3. <i>Développer et organiser des services.....</i>	<i>14</i>
2. LE SERVICE PUBLIC UNIQUE À LA BIBLIOTHÈQUE NATIONALE ET UNIVERSITAIRE DE STRASBOURG (BNU)	15
2.1. <i>Présentation de la bibliothèque et des ses missions.....</i>	<i>15</i>
2.2. <i>Les publics</i>	<i>16</i>
2.3. <i>Les espaces.....</i>	<i>17</i>
2.4. <i>Le personnel et le service public.....</i>	<i>18</i>
3. LA BNU ET SON ENVIRONNEMENT : PENSER LE SERVICE PUBLIC DANS SON CONTEXTE.....	19
3.1. <i>Les bibliothèques à Strasbourg.....</i>	<i>19</i>
3.2. <i>Les projets en cours.....</i>	<i>19</i>
4. LES SERVICES AUX CHERCHEURS	20
4.1. <i>Bibliothèques de recherche et bibliothèques multi-publics.....</i>	<i>21</i>
4.2. <i>Les services offerts aux chercheurs par la BNU.....</i>	<i>22</i>
4.2.1 La salle des chercheurs.....	22
4.2.2 Les carrels.....	23
4.2.3 La salle de séminaire	23
4.2.4 L'accès aux magasins	23
4.2.5 Des conditions de prêt particulières	23
5. CONCLUSION	24
PARTIE 2 : UNE ENQUÊTE AUPRÈS DES CHERCHEURS STRASBOURGEOIS	25

1.	OBJECTIFS GÉNÉRAUX.....	25
2.	HYPOTHÈSES DE TRAVAIL	26
3.	LA POPULATION VISÉE.....	26
3.1.	<i>Définition des « chercheurs » en SHS</i>	<i>27</i>
3.1.1	La définition institutionnelle	27
3.1.2	Le périmètre des sciences humaines et sociales (SHS).....	28
3.1.3	Critères retenus pour la population étudiée	28
3.2.	<i>Quelques statistiques à la BNU.....</i>	<i>29</i>
3.2.1	Le public des chercheurs	29
3.2.2	Les services utilisés.....	29
4.	LE QUESTIONNAIRE	30
4.1.	<i>Buts et élaboration du questionnaire</i>	<i>30</i>
4.2.	<i>Diffusion.....</i>	<i>30</i>
4.3.	<i>Réponses obtenues</i>	<i>32</i>
5.	LES ENTRETIENS	34
5.1.	<i>Buts</i>	<i>34</i>
5.2.	<i>Profils de personnes contactées pour entretiens.....</i>	<i>34</i>
5.3.	<i>Déroulement de l’entretien</i>	<i>34</i>
5.4.	<i>Profil des interviewés</i>	<i>35</i>
6.	LES DIFFICULTÉS RENCONTRÉES	35
PARTIE 3 : L’ANALYSE DES DONNÉES DE L’ENQUÊTE.....		37
1.	FRÉQUENTANTS ET NON FRÉQUENTANTS : PROFILS DES RÉPONDANTS	37
1.1.	<i>Caractéristiques des fréquentants.....</i>	<i>37</i>
1.2.	<i>Caractéristiques des non-fréquentants.....</i>	<i>38</i>
2.	LA FRÉQUENTATION DE LA BNU	39
2.1.	<i>Pourquoi vient-on ou non à la BNU ?</i>	<i>39</i>
2.1.1	Raisons de fréquentation et impact des services proposés.....	39
2.1.2	Raisons de la non-fréquentation.....	41
2.2.	<i>Caractéristiques de l’usage de la BNU</i>	<i>42</i>
2.3.	<i>L’impact de la multifréquentation.....</i>	<i>43</i>
2.4.	<i>Conclusions</i>	<i>45</i>

3. UTILISATION DES SERVICES ACTUELS DE LA BIBLIOTHÈQUE PAR LES CHERCHEURS.....	45
3.1. <i>Les services pour tous les publics</i>	46
3.2. <i>Les services aux chercheurs</i>	47
3.3. <i>Les services aux enseignants</i>	49
4. LES SERVICES À DÉVELOPPER	49
4.1. <i>Services suggérés par l'enquête</i>	49
4.2. <i>Services demandés par les chercheurs</i>	51
5. IMAGES ET PERSPECTIVES D'ÉVOLUTION ENVISAGÉES PAR LES CHERCHEURS	52
5.1. <i>De l'organisation du service public</i>	52
5.2. <i>De la BNU en tant que bibliothèque de recherche</i>	53
5.3. <i>De l'insertion de la bibliothèque dans son environnement</i>	55
6. LES LIMITES DE L'ENQUÊTE	55
6.1. <i>Un public invisible ?</i>	55
6.2. <i>Activités de recherche et activités d'enseignement</i>	56
6.3. <i>Le « grand public » de niveau recherche</i>	56
7. RETOUR SUR LES HYPOTHÈSES.....	56
PARTIE 4 : DÉVELOPPER ET ORGANISER DES SERVICES AUX CHERCHEURS : PERSPECTIVES D'ÉVOLUTION.....	58
1. ADAPTER L'ORGANISATION DE LA BIBLIOTHÈQUE ET DE SES SERVICES : LES CHERCHEURS DANS UNE BIBLIOTHÈQUE « MULTI-PUBLICS ».....	58
1.1. <i>Des espaces adaptés aux chercheurs ?</i>	59
1.2. <i>Une organisation thématique de la bibliothèque ?</i>	60
1.3. <i>La mise en place d'un service de référence</i>	62
1.4. <i>Conclusion : gérer la multifréquentation</i>	64
2. DISTINGUER LE GROUPE DES CHERCHEURS	64
2.1. <i>Des espaces réservés aux chercheurs ?</i>	65
2.2. <i>Des services particuliers</i>	66
2.3. <i>Un accueil différencié ?</i>	68
3. RECHERCHER ET PERSONNALISER LES RELATIONS AVEC LA BIBLIOTHÈQUE ..	70
3.1. <i>Développer les contacts avec les enseignants-chercheurs et les doctorants</i>	70

3.2. <i>La personnalisation par les services à distance</i>	71
4. CONCLUSION	73
CONCLUSION	75
BIBLIOGRAPHIE	77
TABLE DES ANNEXES	83

Introduction

Dans un article paru dans une revue américaine, Scott Carlson développe l'idée que les bibliothèques sont en train de devenir des « *deserted libraries* »¹ et s'interroge sur leur rôle en tant qu'institution et bâtiment qui reçoivent un public étudiant dont les besoins ont changé, et qui proposent de plus en plus de services à distance. Cet article est révélateur d'une tendance regrettée par Debra Engel et Karen Antell² de toujours centrer sur le public étudiant les études réalisées sur les *Academic Libraries*. Dans le même temps, les enseignants-chercheurs ont-ils déserté leurs bibliothèques ? C'est la question qu'elles posent en faisant remarquer que peu d'études américaines permettent d'y répondre. En France, à côté de nombreuses enquêtes menées auprès des étudiants, il y a également peu d'enquêtes de grande ampleur qui ont étudié la population des chercheurs³.

L'évolution de la Bibliothèque Nationale et Universitaire de Strasbourg (BNU) est elle aussi au cœur de ces questions. Bibliothèque publique et bibliothèque universitaire, elle reçoit à la fois des étudiants, des chercheurs et un public plus large. Son nouveau projet d'établissement, adopté lors d'un conseil d'administration extraordinaire en décembre 2003, réaffirme cependant sa mission de « bibliothèque de recherche pluridisciplinaire en sciences humaines et sociales » et lui donne pour cela deux objectifs : définir une politique documentaire clarifiée et concertée et proposer des services de référence très performants à destination des chercheurs (libre-accès orienté recherche, services de référence en ligne). Dès lors, est-elle menacée à son tour de devenir une « *deserted library* » ? Le chantier de rénovation de la bibliothèque va être l'occasion de réaménager ses espaces publics et ses magasins, de repenser son organisation et ses services. Cette perspective lui demande de se situer dans le cadre d'un service

¹ « Les bibliothèques désertées » : CARLSON Scott. The Deserted Libraries. *Chronicle of Higher Education*, 2001, n°48.

² ENGEL, ANTEL (2004) : nous adopterons la forme AUTEUR (date) pour les renvois à la bibliographie.

³ Voir à ce propos : FRAISSE, Emmanuel et RENOULT Daniel. Les enseignants du Supérieur et leurs bibliothèques universitaires : à propos d'un sondage récent. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1994, t.39, n°4, p. 18-25 ainsi que les enquêtes de publics en BU, notamment dans le cadre de mémoires de DCB.

public pour lequel elle remplit des missions particulières : notamment, servir la communauté des chercheurs. Nous considérons ici comme chercheur toute personne en doctorat ou titulaire d'un doctorat effectuant des travaux de nature universitaire sur un domaine dont il est le plus souvent spécialiste. Certains chercheurs assurent en outre des cours à l'université ou dans des établissements relevant de l'enseignement supérieur. La question qui se pose aujourd'hui à la bibliothèque, c'est de proposer une réorganisation globale de ses services jusqu'à présent gérés de manière indifférenciée, selon un service public unique⁴. Il s'agit alors de déterminer comment développer les services aux chercheurs, à côté d'autres publics, dans une bibliothèque qui n'est pas une bibliothèque de proximité ou d'institut.

Est-ce à dire qu'il faut des services et une organisation spécifiques pour les chercheurs ? Les besoins de cette population sont-ils bien différents de ceux des autres publics, et, dans ce cas, est-il possible de faire coïncider un service public conçu de manière unique avec des services aux chercheurs ?

Ces questions se posent également dans les bibliothèques universitaires classiques qui ont à desservir la population des enseignants-chercheurs.

Pour y répondre, notre étude est centrée sur une enquête menée auprès des chercheurs strasbourgeois au cours de notre stage à la BNU⁵ de septembre à novembre 2004. Cette enquête par entretien et par questionnaire avait pour but de connaître les services nécessaires à cette population et, sur cette base, d'en déterminer une organisation possible.

Nous exposerons en premier lieu le contexte de notre problématique dans le cadre d'une réflexion globale sur le service public en bibliothèque et l'offre de services que propose actuellement la BNU. Puis nous présenterons la démarche de l'enquête elle-même et les résultats que nous avons obtenus. Enfin, la dernière partie de cette étude présentera quelques perspectives d'évolutions proposées pour

⁴ Cet aspect sera développé dans la première partie de notre étude. Pour le définir brièvement, le service public unique est le fait qu'à la BNU tout le personnel fait du service public aux deux bureaux de renseignements bibliographiques non thématiques.

⁵ Nous utiliserons désormais le sigle BNU pour désigner la Bibliothèque Nationale et Universitaire de Strasbourg, conformément à son nouveau logo.

la BNU pour développer et organiser les services aux chercheurs, et, de manière plus générale, pour l'ensemble des bibliothèques de ce type.

Partie 1 : La conception d'un service public et son influence sur les services proposés

1. La notion de service en bibliothèque

1.1. Une définition mouvante

Le terme de service public recouvre une réalité différente selon les bibliothèques. Bertrand Calenge en analyse précisément toutes les acceptions dans le premier chapitre de son ouvrage *Accueillir, orienter, informer*⁶. Nous ne reprendrons ici qu'une partie de ces définitions, qu'il a très bien détaillées.

Tantôt assimilé à la fonction d'accueil du public (Lyon 1) tantôt aux services aux usagers (Lyon 2), il prend des noms différents selon les bibliothèques : « service public » dans la plupart des cas (d'où l'expression « *faire du service public* » lorsqu'on assure l'accueil des lecteurs dans la bibliothèque), décliné parfois en « service du public » (BM de Lyon), « accueil du public »...etc.

L'accueil, selon Frédérique Mondon⁷, est défini comme « *toute rencontre entre un utilisateur et le personnel de la bibliothèque* ». Est-il assimilable pour autant au concept de service public ? Ce dernier recouvre une réalité plus large, c'est lui qui détermine le type d'accueil de la bibliothèque.

Si l'on reprend la définition proposée par Bertrand Calenge⁸ : « *un service de bibliothèque est une prestation, une organisation fonctionnelle ou un outil conçus spécifiquement dans l'objectif final de satisfaire les besoins d'information d'un public préalablement défini, et utilisés directement par ce public* » et qu'on l'adapte au concept de service public, nous pouvons proposer : le service public est

⁶ CALENGE (1996).

⁷ Consultante pour les bibliothèques, chargée de cours à l'ENSSIB, rencontrée en entretien le 13 juillet 2004.

⁸ *Ibidem* p.334.

l'organisation globale des espaces et du personnel de la bibliothèque en vue de définir un type d'accueil et des services offerts par la bibliothèque. Par là, le service public s'extrait du caractère temporel de celui du service selon la définition qu'en donne le marketing⁹. Nous partirons de ces deux définitions pour étudier les différentes stratégies possibles dans la mise en place de services au public en bibliothèques.

1.2. Différentes stratégies

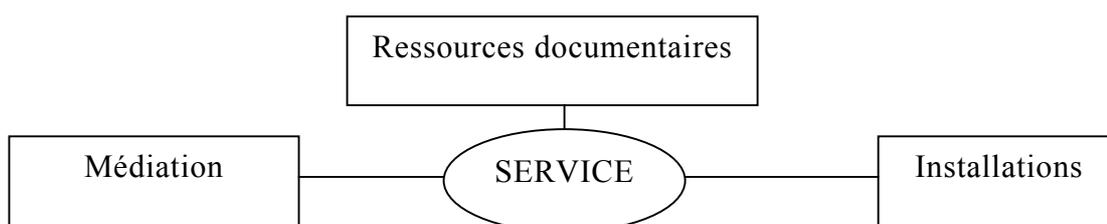
Reprenons cependant la définition donnée par le *Grand Robert* du terme de service :

« Ensemble organisé d'activités destinées à remplir un besoin (fonction) ».

Elle révèle une pluralité de besoins possibles et donc une multiplicité de type d'organisations qui peuvent tendre à y répondre. Cela suppose donc des choix et la mise en place d'une stratégie liée à l'organisation même de la bibliothèque.

La notion de service aux USA se décline en catégories issues du regroupement de tâches qui concourent à un service public : *circulation, collection maintenance, reserve books collection, interlibrary loan, reference*, en sont les pôles principaux.

Nous suivrons quant à nous la proposition de Thierry Giappiconi relative aux composantes du service en bibliothèque qui se schématise ainsi¹⁰ :



Il est ainsi souvent reproché aux bibliothécaires de mettre en place des services organisés selon leur propre mode de pensée et de ne pas être assez à l'écoute des

⁹ Pour TOCQUER, LANGLOIS (1992), un service est « une expérience temporelle vécue par le client lors de l'interaction de celui-ci avec le personnel de l'entreprise ou un support matériel et technique ».

¹⁰ D'après GIAPPICONI (2001).

publics, de ne pas adopter une « orientation-client » selon le terme anglais de « *customer oriented services* »¹¹. Une approche traditionnelle fondée sur une politique de l'offre s'opposerait à une approche marketing du service en bibliothèque. Réjean Savard note ainsi que « *l'approche marketing a passablement modifié l'approche traditionnelle [...] car le point de départ de l'organisme ne doit plus être l'organisme lui-même ou le produit/service déjà offert, mais bien le client et la satisfaction de ses besoins* »¹².

Cette affirmation est néanmoins à discuter par le fait qu'une bibliothèque en tant que service public remplit des missions prédéterminées qui lui donnent un cadre dont elle ne saurait s'extraire. Les missions de la bibliothèque doivent être ainsi dans un dialogue permanent avec les besoins de son public cible.

1.3. Développer et organiser des services

Dès lors est-il possible de penser un service public dans son ensemble par rapport à un ensemble de services destinés par définition à une population en particulier ?

La différence majeure est, comme nous l'avons vu, qu'un service a pour but principal de répondre à un besoin exprimé ou non par un segment du public tandis que le service public est la conception générale de la bibliothèque qui vise à remplir l'ensemble de ses missions.

Il est surprenant de noter que la littérature professionnelle n'a pas vraiment traité le sujet en ces termes : l'approche marketing des services est développée d'une part, l'analyse de la population des chercheurs d'une autre, mais les conséquences organisationnelles de ceux-ci dans la conception globale d'un service public ne semble pas avoir fait l'objet d'études particulières.

Nous avons exposé ici brièvement les différentes stratégies possibles mais le but demeure, selon l'expression de Bertrand Calenge de « *servir tout le monde et chacun* » et donc de déterminer des priorités.

¹¹ Voir à ce propos PINDER, MELLING (1996).

¹² SAVARD Réjean. *Principes directeurs pour l'enseignement du marketing dans la formation des bibliothécaires, documentalistes et archivistes*. UNESCO, 1988. Document disponible en ligne à l'adresse < www.unesco.org/webworld/ramp/html/r8801f/r8801f04.htm > consulté le 29/12/2004.

En découle également la nécessité de connaître les pratiques et les besoins de cette population par le biais d'une enquête qui touche à la fois le public et le non public de la bibliothèque. Mais avant cela il est nécessaire de revenir sur l'organisation de la BNU elle-même.

2. Le service public unique à la bibliothèque nationale et universitaire de Strasbourg (BNU)

Il s'agit ici de bien présenter le contexte de notre étude, important dans une bibliothèque aussi atypique que peut l'être la BNU.

2.1. Présentation de la bibliothèque et des ses missions

La bibliothèque nationale est universitaire de Strasbourg est issue de la reconstitution par les Allemands en 1871 des collections des bibliothèques de la Ville et du séminaire protestant détruites par une bombe en 1870. Après un appel aux dons lancé dans l'Empire allemand et dans toute l'Europe, la bibliothèque riche de 200 000 volumes dès l'origine est devenue la Kaiseliche Universitats und Landes Bilbiothek Zu Strasburg¹³ c'est-à-dire la « bibliothèque nationale et universitaire du Land d'Alsace Moselle à Strasbourg ». Ce statut, assez courant en Allemagne, d'une bibliothèque destinée à la fois au public universitaire et à un public large a été repris en 1926 par les Français qui en ont fait la bibliothèque nationale et universitaire, un cas unique en France mais néanmoins courant en Europe.

Ce bref rappel historique nous permet de resituer les caractéristiques principales et les missions de la BNU. Etablissement public à caractère administratif, elle a un fonctionnement relativement autonome de celui des universités puisqu'elle est sous tutelle directe de la Sous-Direction des Bibliothèques de la Documentation. Elle est administrée par un conseil d'administration, présidé par le recteur, et est dirigée par son administrateur.

Le décret 92-45 du 15 janvier 1992 en précise les missions :

¹³ Voir notre rapport de stage à la BNU, DUMOULIN (2004) pour avoir une présentation plus détaillée de la bibliothèque. Nous donnons ici quelques éléments afin de situer le cadre de notre étude.

- collecter, conserver, communiquer et mettre en valeur des collections de documents présentant un intérêt national, régional ou universitaire
- mettre en œuvre la coopération documentaire entre les universités de Strasbourg, et notamment les actions menées au plan européen par ces universités
- coopérer avec les bibliothèques ou les institutions qui concourent aux mêmes objectifs.

Elle y est définie comme une « bibliothèque générale encyclopédique et de **recherche** », orientation quelque peu infléchie dans son nouveau projet d'établissement qui parle quant à lui de « **bibliothèque de recherche pluridisciplinaire en sciences humaines et sociales** ». Celui-ci lui donne par ailleurs trois objectifs prioritaires : affirmer sa dimension de bibliothèque de recherche, renforcer sa dimension patrimoniale et développer sa vocation régionale.

Ses collections concernent donc principalement les sciences humaines et sociales au sens large avec des pôles d'excellence comme les deux CADIST en Sciences religieuses et Littératures et Civilisations germaniques, domaines pour lesquels elle est également pôle associé de la BnF. Les collections d'Alsatiens (documents de et sur l'Alsace) sont particulièrement remarquables.

La bibliothèque est organisée en départements documentaires.

2.2. Les publics

La bibliothèque est ouverte à tous à partir de 16 ans, le prêt est cependant réservé aux résidents de l'académie de Strasbourg ou des départements limitrophes. Sa caractéristique principale est donc d'être « multi-publics ».

Composition du public (d'après le *Bilan du contrat quadriennal 2001-2004*) :

	Etudiants 1 ^{er} cycle	Etudiants 2 ^{ème} cycle	3 ^{ème} cycle / recherche	Autres lecteurs
2000	22 %	29, 5 %	13, 5 %	35 %
2001	22 %	29 %	14 %	35 %
2002	22 %	27 %	11 %	39 %
2003	24 %	28 %	10 %	38 %

Le public de niveau recherche représente environ 10% de son public actuel. Il faut y ajouter 15% d'enseignants chercheurs hors université de Strasbourg (notamment de l'Université de Haute Alsace) compris dans la catégorie autres lecteurs (38%).

Deux tiers de son public proviennent des trois universités de Strasbourg : l'Université Marc Bloch (UMB), l'Université Robert Schuman (URS) et l'Université Louis Pasteur (ULP)¹⁴.

Le tiers restant est composé également de lycéens, du clergé, d'étudiants étrangers, de chômeurs...etc. Ce public est donc très hétérogène. Sa composition va être l'objet d'une étude séparée, menée par la bibliothèque.

2.3. Les espaces

La bibliothèque s'est installée dans son bâtiment actuel en 1895.

Autrefois organisée en sections documentaires (Sciences, Médecine sur le campus de l'ULP, Alsatiques et Droit dans un bâtiment secondaire de l'autre côté de la rue), ses salles de lecture sont désormais toutes regroupées dans le bâtiment principal, Place de la République. Seules deux salles spécifiques, la salle du patrimoine et le cabinet numismatique sont situées dans le bâtiment adjacent.

Du fait de l'architecture actuelle du bâtiment de la bibliothèque, l'essentiel des collections est en **accès indirect**.

¹⁴ Nous utiliserons désormais leurs sigles pour désigner ces universités.

Le service public est désormais conçu de manière unique : toutes les salles sont ouvertes à tous les publics, avec deux bureaux où sont assurés les renseignements bibliographiques sans spécialisation de domaine.

Le premier bureau est situé au rez-de-chaussée, à l'entrée de la bibliothèque et fonctionne comme une salle des catalogues où sont accessibles les anciens fichiers papier – dont une partie n'est pas encore rétroconvertie, des OPAC pour la commande des documents situés en magasin et quelques bibliographies. Le personnel présent au bureau assure aussi bien la formation de base à l'utilisation du catalogue que l'aide à des recherches bibliographiques plus pointues.

A l'étage, un deuxième bureau de renseignements est situé dans une salle équipée également d'ordinateurs avec une connexion à Internet et au réseau de bases de données et de cédéroms de la bibliothèque – cette salle est désignée comme « espace cédéroms ». Bien qu'ayant la même vocation que l'autre bureau, du fait de sa situation dans la bibliothèque, ce bureau assure également les renseignements techniques.

Il y a 6 salles de lecture qui présentent des collections de référence en libre-accès. La salle 1 qui est la plus grande de la bibliothèque est dotée de collections dans de nombreux domaines tout comme la salle 4 autrefois uniquement accessible aux détenteurs d'une licence. Les salles 2, 3, 6 sont thématiques (Arts, langues et littératures, Alsatiques) tandis que la salle 5 est consacrée à la consultation des livres anciens et précieux avec des ouvrages de référence en histoire du livre en libre-accès¹⁵.

A cela s'ajoutent deux salles particulières : la salle actualité au rez-de-chaussée qui offre en libre-accès la presse et les magazines généralistes et la salle informatique et microforme dont la dénomination est un peu abusive car elle est simplement équipée de lecteurs de microformes et de tables avec prises.

2.4. Le personnel et le service public

La gestion du service public est rattachée au deuxième département documentaire. Un conservateur dirige le département et est secondé par un conservateur qui gère

¹⁵ Voir annexe 1-2 sur la composition des salles de la bibliothèque.

plus spécifiquement l'ensemble du service public, c'est-à-dire les différents services qui lui sont rattachés ainsi que l'équipe des magasiniers qui assurent la recherche en magasins et le prêt. Le bureau des inscriptions, le bureau d'accueil à l'entrée de la bibliothèque et les bureaux de prêt (un en salle et un au rez-de-chaussée) y sont directement rattachés.

Le personnel de catégories A et B assurent les renseignements bibliographiques aux deux bureaux quelle que soit sa spécialisation documentaire, tandis que le personnel de catégorie C s'occupe de la communication et du prêt des documents, du poste d'accueil, de la salle d'actualité et des renseignements généraux sur la bibliothèque.

3. La BNU et son environnement : penser le service public dans son contexte

3.1. Les bibliothèques à Strasbourg

A côté de la BNU a existé dès 1872 une bibliothèque municipale elle aussi reconstituée à partir de dons et organisée aujourd'hui en un réseau communautaire. Les bibliothèques des universités sont de constitution plus récente. Si dès l'origine il existait de nombreuses bibliothèques d'instituts très bien fournies, spécialisées à côté d'une BNU généraliste, un troisième niveau s'est ajouté avec la création de nouvelles bibliothèques par les universités, surtout après la création des SCD en 1991-92¹⁶.

Ces bibliothèques de proximité directement situées sur le campus – la BNU est à 10 minutes – sont tant des bibliothèques de premier cycle que des bibliothèques de recherche.

3.2. Les projets en cours

La bibliothèque est entrée récemment dans une période riche en projets.

¹⁶ Voir annexe 2-1 sur le plan de situation des bibliothèques à Strasbourg.

- Le projet principal est le chantier de rénovation de la bibliothèque qui au départ ne devait concerner que les magasins et qui a été finalement étendu à la réorganisation des espaces internes et à ceux destinés au public.

Les magasins sont en effet vétustes, bientôt saturés et répartis sur 8 étages. Les collectivités locales ont ainsi fait de la mise en sécurité des magasins de la BNU un des enjeux majeurs de la bibliothèque. Pour cela, le 1^{er} juillet 2003 a été signé le contrat triennal Strasbourg-Ville européenne dont le Titre 2 – article 5 envisage pour la BNU « *de très importants travaux de rénovation (...)comprenant la mise en sécurité des collections et celle des magasins [qui] seront nécessaires au cours des prochaines années, de même qu'un travail d'ensemble permettant de définir la cadre d'un projet d'établissement renouvelé* ». Alors qu'un nouveau projet d'établissement a été adopté par la BNU, une première tranche de travaux à hauteur de 17 millions d'euros est en cours de programmation. Cette étude de programmation est l'occasion pour la bibliothèque de réfléchir à son organisation et de préciser ses missions. L'étude engagée dans ce mémoire s'intègre donc à ce contexte.

- Sur l'initiative du recteur, un projet de carte documentaire strasbourgeoise est également actuellement à l'étude. La BNU ainsi que les trois SCD strasbourgeois se sont engagés à y participer. Cette carte envisage de définir une meilleure répartition des missions documentaires entre les différentes bibliothèques universitaires.

- Enfin, la BnF qui envisage d'implanter une antenne en province, a pris contact avec la BNU afin d'étudier la possibilité d'implanter à Strasbourg une bibliothèque de référence sur l'Europe ou Euro-bibliothèque. Un groupe de travail étudie actuellement la faisabilité de ce projet.

4. Les services aux chercheurs

La priorité n°1 du nouveau projet d'établissement est ainsi de développer ses missions de « bibliothèque de recherche pluridisciplinaire de niveau national »¹⁷.

¹⁷ Ce projet d'établissement a été adopté lors d'une séance extraordinaire du Conseil d'Administration de la BNU le 9 décembre 2003.

4.1. Bibliothèques de recherche et bibliothèques multi-publics

Avant d'étudier plus spécifiquement les services aux chercheurs, il convient de revenir sur quelques définitions. Qu'entend-on par l'expression « bibliothèque de recherche » ? Est-ce une bibliothèque dédiée à un domaine de recherche pointue en particulier, est-ce une bibliothèque destinée à des chercheurs ou simplement une bibliothèque dont les collections sont de « niveau recherche »? Les difficultés à définir cette expression sont ainsi soulignées par Jean-Louis Baraggioli¹⁸ :

« Il est possible de décliner le concept de bibliothèque de recherche de façons très différentes et (...) les subtilités du langage entre bibliothèque de recherche, bibliothèque de chercheurs, espace recherche et autres sont à considérer avec circonspection ».

Les Américains distinguent ainsi, dans leur terminologie des bibliothèques, les *Academic Libraries*, accessibles à partir de la *High School*, et plus ou moins assimilables aux bibliothèques universitaires françaises, dont font partie les *Research Libraries*, bibliothèque de recherche spécialisées dans un domaine particulier¹⁹.

En Allemagne ou en Suisse, les bibliothèques sont le plus souvent publiques et universitaires et s'adressent indifféremment aux étudiants et aux chercheurs. La BNU fait partie de ce type de bibliothèques « multi-publics », sur le modèle de la Bibliothèque Nationale de France, qui à l'origine avait pour but de servir aussi bien les chercheurs, sur le modèle de l'ancienne Bibliothèque Nationale de la rue de Richelieu, que l'ensemble des Français.

Nous voyons donc que le caractère des bibliothèques de recherche se définit à la fois par le public et par les collections. En revanche, les services de ces bibliothèques de recherche ne semblent pas être déterminants dans leur définition.

Maurice Garden, ancien responsable du secteur sciences humaines et sociales à la DRED (Direction de la Recherche et des Etudes Doctorales), trouve quant à lui trois acceptions à la bibliothèque de recherche²⁰ : c'est à la fois le « *rêve du chercheur* » c'est-à-dire le prolongement de sa bibliothèque personnelle, la

¹⁸ BARAGGIOLI (1994), p. 5.

¹⁹ Cette distinction est expliquée par EVANS, AMODEO, CARTER (1992).

²⁰ Voir GARDEN (1996).

bibliothèque patrimoniale, et la bibliothèque de référence. Par cette dernière acception, nous abordons une première notion de service des bibliothèques de recherche.

Les services couramment offerts par les bibliothèques de recherche, plus développés dans le domaine scientifique²¹ sont en général regroupés autour des activités de veille documentaire, de services en ligne, de mise à disposition rapide d'articles en texte intégral en ligne...etc. Ils demandent ainsi un grand nombre de personnel spécialisé, et des moyens financiers importants.

Ces services sont-ils accessibles tant en termes de disponibilité que de moyens, aux bibliothèques de sciences humaines ? Nous tenterons de répondre à cette question à l'issue de cette étude.

4.2. Les services offerts aux chercheurs par la BNU

Les chercheurs des quatre universités d'Alsace bénéficient à la BNU de « services particuliers » plus classiques. Ces services auparavant réservés aux professeurs d'université puis aux enseignants-chercheurs sont désormais ouverts aux chercheurs à partir du doctorat. Néanmoins aucune publicité n'ayant été faite à ce sujet, les doctorants ne sont pas au courant²².

4.2.1 La salle des chercheurs

Autrefois désignée salle des professeurs (le nom n'a d'ailleurs pas été changé sur la porte), cette salle est accessible par la salle 4 et l'espace cédéroms de la bibliothèque. Après une demande écrite déposée par le chercheur auprès de la responsable de service public qui vérifie son statut, on lui délivre le code d'accès de la salle. Cette salle est assez petite et sombre. Elle offre 15 places de lecture réparties en 4 tables équipées de lampes individuelles. Elle ne dispose pas de collections (des ouvrages y sont néanmoins laissés en dépôt).

Des casiers avec clés sont mis à la disposition des utilisateurs de la salle.

²¹ Comme par exemple à la bibliothèque du CERN (Conseil Européen de la Recherche Nucléaire), CHANEY, SERVETTAZ, VIGEN (2001).

²² La BNU est actuellement en train d'établir un nouveau guide du lecteur qui fera apparaître les services offerts aux chercheurs.

Elle n'est pas équipée d'ordinateurs mais possède des prises pour les portables.

4.2.2 Les carrels

La bibliothèque met à la disposition des chercheurs 7 carrels accessibles selon les mêmes modalités que la salle des chercheurs. Ils sont fermés à clé et sont destinés tant à un usage individuel que collectif. Le but était entre autres à l'origine de permettre par exemple à des enseignants d'y recevoir des doctorants ou bien d'y laisser des ouvrages lors d'un dépouillement sur plusieurs jours.

Ils sont petits, assez sombres et disposent d'un bureau avec une lampe et d'une étagère.

4.2.3 La salle de séminaire

C'est la salle de formation de la bibliothèque. Elle est principalement utilisée par le personnel de la bibliothèque pour dispenser des formations en interne ou bien à des groupes d'étudiants. Elle est également mise à disposition des enseignants des universités pour former leurs étudiants aux recherches bibliographiques.

4.2.4 L'accès aux magasins

La BNU qui est en accès indirect possède actuellement des magasins qui ne sont pas destinés à recevoir du public²³. Des autorisations sont cependant délivrées aux enseignants-chercheurs ou aux doctorants qui doivent faire une recherche spécifique (comme le dépouillement d'une revue volumineuse). L'accès aux magasins, donné auparavant assez largement, est aujourd'hui plus restrictif. Les chercheurs doivent faire une demande d'accès motivée et signer à l'entrée et à la sortie des magasins puis faire enregistrer leurs prêts.

4.2.5 Des conditions de prêt particulières

Jusqu'à maintenant il y avait deux cartes de prêt : une carte blanche pour les étudiants de premier cycle et les lecteurs extérieurs, donnant droit à 5 ouvrages pour 15 jours et une carte bleue pour les étudiants à partir de la licence, donnant droit à 10 ouvrages pour un mois. Des modifications sont actuellement en cours de mise en place. Elles devraient permettre de créer deux niveaux différents : une carte pour tous qui permettra d'emprunter 10 ouvrages pour un mois, et une carte

²³ Le système des magasins ouverts est par ailleurs assez fréquent à l'étranger.

« chercheurs » avec laquelle ils obtiendront 30 ouvrages pour un mois. Le prêt des périodiques passe également de 6 à 30 jours. La carte chercheurs serait délivrée aux enseignants-chercheurs et aux doctorants ainsi qu'à tout public pouvant justifier d'une recherche qui nécessite une extension de prêt. Celle-ci leur serait attribuée après un entretien²⁴.

Les discussions sur ces changements sont intervenues après la diffusion du questionnaire et la fin des entretiens. Au moment de l'enquête, les chercheurs sont titulaires de la carte bleue et bénéficient pour certains d'une extension de prêt qui peut aller jusqu'à 20 ouvrages.

5. Conclusion

La présentation de la BNU et des services offerts actuellement aux chercheurs strasbourgeois nous a permis de situer le cadre de notre enquête.

Si la BNU peut apparaître comme atypique dans le paysage des bibliothèques françaises, elle l'est cependant beaucoup moins à l'échelle européenne : les bibliothèques publiques et universitaires sont par exemple assez répandues en Allemagne ou en Suisse.

²⁴ Sur le modèle de l'accès au rez-de-jardin à la BnF.

Partie 2 : Une enquête auprès des chercheurs strasbourgeois

Il n'y a pas eu récemment, à la BNU, d'enquête spécifiquement dédiée à la population des chercheurs. En 2001 une enquête de public réalisée au sein même de la bibliothèque par la société de communication *SCP communication* concernait l'ensemble du public. D'après celle-ci 13% des personnes rentrées à la bibliothèque le jour de l'enquête étaient de niveau recherche.

Il était donc nécessaire dans le cadre de cette étude de mieux connaître cette population. Pour cela, une enquête par questionnaire et par entretien a été réalisée durant notre stage à la BNU.

1. Objectifs généraux

L'enquête a pour but d'analyser les besoins de la population des chercheurs, de définir l'utilisation et la perception du service public unique à la BNU, et de voir si l'apparente homogénéité de la population peut être vérifiée.

Il s'agit en fait de mieux connaître son public réel / potentiel pour lui proposer de nouveaux services et déterminer quelle organisation interne peut permettre de les rendre au mieux. L'enquête cible donc à la fois les personnes qui fréquentent la BNU et celles qui ne la fréquentent pas afin de savoir pourquoi les chercheurs viennent ou non à la BNU, d'évaluer l'impact des services proposés. Toutefois, l'objectif de l'enquête n'est pas de trouver un nouveau public.

Cette enquête a été menée à la fois par une distribution assez large d'un questionnaire et par des entretiens plus approfondis avec les chercheurs.

2. Hypothèses de travail

Nous sommes partis, pour construire cette enquête, de quelques hypothèses de travail élaborées à partir d'éléments statistiques de la BNU, d'impressions partagées par la plupart des collègues de la bibliothèque et de résultats d'autres enquêtes réalisées auprès de chercheurs dans des bibliothèques universitaires²⁵ :

- **Les chercheurs viennent à la BNU pour les collections et pour le prêt et en sont satisfaits. Cet usage est complémentaire de celui des autres bibliothèques.**
- **C'est un public « invisible » qui reste peu sur place (y compris pour y travailler).**

Cette hypothèse nous amène à nous interroger sur les conditions de travail sur place à la BNU afin de vérifier si elles ont un impact cette utilisation de la bibliothèque par les chercheurs. Nous partons de l'hypothèse que la BNU n'est pas utilisée comme une bibliothèque de proximité par les chercheurs qui préfèrent rester travailler sur le campus ou à leur domicile.

- **Les chercheurs sont davantage intéressés par des services à distance.**
- **Les services sur place pourraient susciter un intérêt dans le cadre d'un réaménagement des espaces.**

Cette enquête ne concerne que les services actuels ou potentiels de la BNU et ne porte donc pas directement sur les collections. Elles seront néanmoins prises en compte dans notre enquête dans la mesure où le développement du libre-accès va influencer l'évolution de l'organisation des salles et des services aux usagers.

3. La population visée

Avant de décrire l'enquête elle-même, il convient de revenir sur cette première définition des chercheurs en sciences humaines et sociales (SHS) pour préciser ce

²⁵ Nous avons analysé pour cela avec précision l'enquête menée par Nathalie DARBON au SCD de Lyon 2 dans le cadre de son mémoire de DCB, voir DARBON (2003).

que nous entendons par « chercheurs » dans le cadre de cette étude et pour revenir sur le périmètre des SHS dont les contours sont souvent contestés.

3.1. Définition des « chercheurs » en SHS

Comme indiqué en introduction, selon nous, est considéré comme chercheur, toute personne en doctorat ou titulaire d'un doctorat effectuant des travaux de nature universitaire sur un domaine dont il est le plus souvent spécialiste. Certains chercheurs assurent en outre des cours à l'université ou dans des établissements relevant de l'enseignement supérieur.

3.1.1 La définition institutionnelle

La loi du n°84-52 du 26 janvier 1984 distingue les trois expressions d'enseignant, enseignant-chercheur et chercheur.

Seules les personnes effectuant des recherches sont concernées par notre enquête, les enseignants (par exemple, les professeurs détachés du second degré PRAG et PRCE) en sont donc exclus. Néanmoins si cette distinction exprime le fait que tous n'ont pas vocation à être chercheur, dans la pratique la plupart effectuent des recherches en parallèle de leur activité d'enseignement.

Les enseignants-chercheurs peuvent quant à eux avoir différents statuts. Parmi les titulaires, on trouve les professeurs d'université, les maîtres de conférences. Pour les vacataires, il s'agit des ATER (Allocataires Temporaires d'Enseignement et de Recherche), des allocataires de recherche (AMN, Allocataires Moniteurs Normaliens, AM, Allocataires moniteurs). La plupart du temps les vacataires sont en thèse ou viennent de la soutenir et attendent d'avoir un poste de titulaire.

Pour les chercheurs, il s'agit de personnes dépendant d'organismes de recherche publics et exerçant ou non des activités d'enseignement à l'université. Ces EPST (Etablissements Publics Scientifiques et Techniques) sont pour les plus courants le CNRS, l'INSERM ou l'INRA.

Les chercheurs et les enseignants-chercheurs sont ainsi rattachés pour leurs recherches à des unités de recherche de l'université ou à des unités associées. On distingue les UMR (Unités Mixtes de Recherche) associant à la fois l'université et le CNRS.

3.1.2 Le périmètre des sciences humaines et sociales (SHS)

Les SHS sont le domaine le plus largement couvert par la BNU, notre enquête se limitera donc à leurs contours. Néanmoins cette acception demande à être précisée : le droit fait-il partie des SHS ? Et qu'en est-il de l'économie et la géographie, rattachées à l'ULP, université scientifique ?

Nous suivrons ici la définition adoptée par la BNU qui est une conception des SHS au sens large. Nous rejoignons ici la définition donnée par Abdelmajid Bouazza²⁶ dans un article où il étudie les rapports entre les chercheurs et la bibliothèque, pour qui les sciences sociales se composent des sciences de l'éducation, des sciences de l'information, de la sociologie, de l'économie, de l'histoire, de la géographie, des sciences politiques, du droit, de la statistique, de la psychologie et les sciences humaines de la religion, littérature, la linguistique, la philosophie et les arts. Nous reprendrons cette répartition en regroupant néanmoins les sciences sociales et les sciences humaines sous le vocable SHS.

3.1.3 Critères retenus pour la population étudiée

La population ciblée est donc celle des chercheurs en sciences humaines et sociales des trois universités de Strasbourg. Cette restriction nous permet de mieux délimiter la population et d'ancrer notre étude dans le contexte strasbourgeois bien que la BNU soit aussi fréquentée par d'autres chercheurs français ou étrangers. Il s'agit donc des chercheurs de l'Université Marc Bloch (arts, lettres, histoire, langues, philosophie...), de l'Université Robert Schumann (droit, sciences politiques, gestion...) et d'une partie de l'Université Louis Pasteur (scientifique) pour la psychologie, l'économie, l'histoire des sciences, la géographie et les sciences de l'éducation.

Nous avons choisi d'étendre notre étude en prenant comme seuil le doctorat. En effet, nous considérons que les besoins informationnels des doctorants sont proches de ceux des chercheurs et enseignants-chercheurs. Quant au niveau master nous l'excluons en estimant qu'il s'agit beaucoup plus d'une initiation à la recherche.

²⁶ Voir BOUAZZA (1995) p. 322-328.

Nous retiendrons donc le terme général de « chercheurs » pour désigner à la fois les enseignants-chercheurs, les chercheurs proprement dit et les doctorants.

3.2. Quelques statistiques à la BNU

3.2.1 Le public des chercheurs

Les chiffres donnés ci-dessous et en annexe n°2-2 sont à prendre avec précaution puisqu'ils concernent l'ensemble de l'ULP.

D'après les statistiques tirées du SIGB de la BNU pour 2003 :

Catégorie de lecteur	Nombre d'inscrits	Nombre de documents demandés	Nombre de documents demandés par lecteurs
Enseignants universités de Strasbourg et UHA ²⁷	213	8606	40
3 ^e cycle ULP	274	3316	12
3 ^e cycle UMB	728	25 424	35
3 ^e cycle URS	609	11631	20

Il apparaît difficile de calculer le taux de pénétration du public des chercheurs car les périodes couvertes par les statistiques en notre possession ne sont pas les mêmes et elles ne tiennent pas compte des mêmes critères.

Pour les statistiques par disciplines et par statut voir en annexe 1-4.

3.2.2 Les services utilisés

98 chercheurs ont actuellement la possibilité d'accéder aux magasins de la BNU.

40 ont le code d'accès à la salle des chercheurs (dont 20 ont aussi accès aux magasins).

Les carrels ne font plus l'objet de demande d'accès et sont quelque peu « tombés dans l'oubli ».

²⁷ UHA = Université de Haute-Alsace, à Mulhouse et Colmar principalement.

4. Le questionnaire

4.1. Buts et élaboration du questionnaire

Le questionnaire (voir annexe 3-1) concerne tant les services actuels (questions 13 à 34) que les services à développer (question 18, 19, 35 et 36, 40 et 41). Les questions 1 à 6 permettent de connaître le profil du répondant et de vérifier éventuellement l'impact de celui-ci sur son utilisation de la bibliothèque (questions 7 à 12). Enfin les questions 37 à 39 tentent de vérifier l'incidence de la multifréquentation sur l'usage des services de la BNU et de replacer l'enquête dans la contexte strasbourgeois.

Le questionnaire est volontairement court afin favoriser un bon taux de réponse.

Trois questionnaires-tests ont permis de reformuler deux questions visiblement mal comprises par les répondants et d'ajouter une question à la première partie du questionnaire. Pour tenir compte du calendrier, nous n'avons pu procéder à d'autres tests.

4.2. Diffusion

D'emblée s'est posée la question de sa diffusion. Comment pouvait-on atteindre à la fois les fréquentants et non-fréquentants ? Diffuser le questionnaire au sein même de la bibliothèque aurait biaisé les résultats. Se placer à la sortie de l'université n'aurait pas permis de reconnaître rapidement le public visé.

La solution des listes de diffusion par mails nous a semblé la plus adaptée même si elle avait des inconvénients : elle ne permet pas de questionnaires en face-à-face et multiplie donc le risque d'imprécision des réponses ou de non-réponses. Cette solution permet en revanche de toucher rapidement et facilement l'ensemble des chercheurs visés par l'enquête.

L'objectif initial était de faire deux diffusions à une quinzaine de jours d'intervalle. La période de la fin du mois de septembre et du début d'octobre a été choisie car elle permettait à la fois de toucher les enseignants à une période où les cours n'ont pas encore repris et où ils sont normalement rentrés à Strasbourg et de laisser le temps à l'enquêteur de traiter ensuite les réponses dans le temps imparti.

Les conditions de diffusion n'ont pas pu être rigoureusement les mêmes dans chaque université ou UFR.

Comme la BNU n'a pas accès aux listes de diffusion des universités, celle-ci n'a pu se faire qu'après autorisation de l'université ou de l'UFR concernées. Nous avons donc du faire appel à plusieurs personnes pour l'envoi du questionnaire. L'UFR d'économie et de gestion a ainsi refusé la diffusion, l'URS n'en a accepté qu'une (qui a été tardive du fait du délai pour obtenir l'autorisation de diffusion).

A l'UMB, les pièces jointes n'étaient pas acceptées par crainte de virus, le premier message indiquait donc que le questionnaire était disponible sur l'intranet de l'université mais de nombreux chercheurs ne l'ont pas trouvé d'où une deuxième diffusion avec le questionnaire directement dans le corps du message.

En outre, les listes de diffusion ne correspondent pas toujours exactement à la population ciblée (elles ne comportent parfois pas les doctorants, elles comprennent les personnels IATOS...etc.). Pour les doctorants par exemple, seule l'URS possède une liste de diffusion qui leur est spécialement consacrée. A l'ULP, les listes les touchent partiellement, tandis qu'à l'UMB seule celle de l'UMR 7044 a pu être atteinte. Pour les autres une solution de repli a été adoptée : 35 questionnaires ont été déposés au Secrétariat de la Recherche et des Etudes Doctorales où les doctorants effectuent leur inscription. Cette solution n'a cependant pas été satisfaisante notamment à cause du problème du retour des questionnaires : il leur était indiqué qu'ils pouvaient soit les laisser au secrétariat soit les déposer à la BNU mais ils l'ont très peu fait. Vu le nombre de réponses obtenues par ce biais, le système des listes de diffusion semble beaucoup plus adapté (voir tableau récapitulatif).

Le questionnaire a généralement été diffusé dans un mail qui expliquait la démarche de l'enquête et la manière d'y répondre avec le questionnaire en pièce jointe. Si cette solution avait l'avantage de préserver la mise en page de celui-ci, l'ouverture de la pièce jointe demande un effort supplémentaire aux éventuels répondants. Quand cela a été possible une seconde diffusion avec le questionnaire directement dans le corps du message a été réalisée et a permis un meilleur taux de réponse.

4.3. Réponses obtenues

Deux options de réponses ont été laissées : les personnes qui souhaitaient répondre pouvaient le faire soit directement par retour de mail soit en renvoyant le questionnaire ou en le déposant à l'accueil de la bibliothèque s'ils voulaient que leurs réponses restent anonymes. La solution du mail a été adoptée en grande majorité.

Les taux de réponses montrent que les listes de diffusion très ciblées par UFR ou par unités de recherche ont donné de bien meilleurs résultats que les listes globales des universités. Le taux de réponse moyen est de 11% (sans pondération).

Tableau récapitulatif de la diffusion et du taux de réponse :
(les chiffres indiqués en italiques correspondent à des estimations)

Université et/ou UFR	Mode de diffusion	Cible	Dates de diffusion	Nombre de personnes touchées	Nombre de réponses	Taux de réponses
UMB	Dépôt au Secrétariat de la Recherche et des Etudes Doctorales	Doctorants nouveaux inscrits et réinscription	27/09	35 <i>questionnaires déposés</i>	4	11 %
UMB	Liste de diffusion	Enseignants-chercheurs dont ATER et moniteurs	- 24/09 : message et dépôt sur l'intranet - 7/10 : questionnaire dans le message	480 personnes	29	6%
UMB/UMR 7044	Liste de diffusion	Doctorants de l'UMR 7044	28/09	36 personnes	4	11%
URS	Liste de diffusion	Enseignants-chercheurs	13/10	280 <i>personnes</i> ²⁸	14	5%
URS	Liste de diffusion	Doctorants	30/09	400 <i>personnes</i> ²⁹	10	2,5%
ULP / géographie	Liste de diffusion	Chercheurs et enseignants-chercheurs dont ATER et moniteurs	27/09 et 11/10	42 personnes	3	7%
ULP / Psychologie et sciences de l'éducation	Liste de diffusion	Chercheurs et enseignants-chercheurs dont ATER et moniteurs	24/09 et 11/10	74 <i>personnes</i> (d'après site web)	14	19%
ULP / IRIST	Liste de diffusion	Enseignants-chercheurs, chercheurs, doctorants	07/10	23 personnes	6	26%
TOTAL				1370 personnes	84 réponses	11% (taux moyen)

²⁸ D'après **OBSERVATOIRE REGIONAL DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE L'INSERTION PROFESSIONNELLE DES ETUDIANTS**. *Les chiffres-clés d'Alsace*. Strasbourg : Pôle Universitaire Européen de Strasbourg, 2004.

²⁹ *Idem*.

5. Les entretiens

5.1. Buts

Le but principal des entretiens est d'approfondir des données recueillies par le questionnaire en fournissant des données qualitatives. Les entretiens avaient pour objectif de déterminer plus précisément le type d'organisation nécessaire pour rendre un service aux chercheurs strasbourgeois. Ils devaient également permettre de préciser les raisons de la non-fréquentation de la bibliothèque.

5.2. Profils de personnes contactées pour entretiens

Les personnes ciblées par l'entretien étaient donc à la fois les fréquentants et les non-fréquentants. L'objectif initial était de toucher au moins une personne par UFR du champ d'étude et de représenter au maximum toutes les catégories de chercheurs et d'enseignants-chercheurs selon les différents statuts.

Elles ont donc été choisies de manière aléatoire dans les listes des différentes UFR en prenant soin toutefois de sélectionner des personnes de différents statuts.

Des personnes jugées particulièrement représentatives du fait de leurs fonctions (par exemple le directeur de l'École doctorale, le directeur de la MISHA³⁰) ont fait partie d'office de l'échantillon à interviewer.

Après la diffusion d'un mail rédigé par l'administrateur de la BNU et qui présentait la démarche de mon enquête, j'ai pris contact par mail ou par téléphone avec les personnes à interroger afin de convenir d'un rendez-vous.

5.3. Déroulement de l'entretien

Les entretiens ont été réalisés sous la forme d'entretiens semi-directifs selon une grille de questions ouvertes³¹ pour préserver la même forme et les mêmes thèmes avec chaque interviewé. Deux entretiens-tests ont permis de préciser certaines questions, de les reformuler et de s'appropriier la grille d'entretien.

³⁰ La MISHA, Maison Interuniversitaire des Sciences de l'Homme d'Alsace, a été créée en 2000 : elle a pour missions de soutenir des unités de recherche, des groupes de recherche interdisciplinaires et des opérations de recherche en sciences humaines et sociales, en particulier mais non exclusivement dans le domaine des études européennes et des sciences de l'Antiquité.

La plupart des entretiens se sont déroulés dans le bureau des interviewés.

La durée annoncée était de trois-quarts d'heure environ et elle a été le plus souvent respectée.

Les entretiens ont fait l'objet d'une prise de notes.

5.4. Profil des interviewés

16 personnes ont été interrogées sur une période de deux mois environ : 8 professeurs d'université, 4 maîtres de conférence, 2 moniteurs, 2 doctorants.

Les disciplines représentées sont : l'histoire des sciences, l'histoire romaine, le droit européen, la philosophie, la science politique, la littérature anglaise, la littérature latine, l'histoire grecque, la littérature allemande, le droit constitutionnel, l'histoire du droit, la littérature française, l'histoire chrétienne, la sociologie et le droit privé.

Parmi elles, deux personnes déclarent ne plus fréquenter la bibliothèque.

6. Les difficultés rencontrées

- Problèmes diffusion du questionnaire évoqués en 4.2.
- Difficulté à cibler les doctorants.

De manière générale les doctorants ont été une cible difficile à atteindre. Plus nombreux et moins bien connus des secrétariats qui souvent n'avaient pas de listes de diffusion générales pour les doctorants, ils n'ont pas tous été touchés par l'envoi du questionnaire. De même, pour les entretiens, il a été très difficile de se procurer les coordonnées de doctorants n'assurant pas de cours à l'université.

- Problème des non-fréquentants

Enfin la cible des non-fréquentants n'a été que partiellement atteinte. Cela est dû principalement à une raison : les personnes qui ne fréquentent pas la BNU ne se sentaient pas concernées par l'enquête (bien que le message accompagnant le questionnaire précisait le contraire). Cela s'est vérifié au moment de la prise de

³¹ Voir trame des entretiens en annexe 3-2.

rendez-vous pour les entretiens : les non-fréquentants n'ont souvent pas répondu aux messages envoyés.

Partie 3 : L'analyse des données de l'enquête

Cette analyse est le fruit des résultats du questionnaire, approfondis par les informations recueillies lors des entretiens. L'ensemble des résultats du questionnaire et la synthèse des entretiens figurent en annexe 4.

Nous utiliserons les expressions fréquentants et non-fréquentants pour désigner les chercheurs qui déclarent fréquenter ou ne pas fréquenter la BNU (question n°8).

1. Fréquentants et non fréquentants : profils des répondants

Il s'agit ici de déterminer en quelque sorte un profil-type des répondants aux questionnaires et de cibler les principales caractéristiques de la population des fréquentants et non-fréquentants.

1.1. Caractéristiques des fréquentants

D'après les résultats du questionnaire, le taux de fréquentation varie considérablement entre les trois universités : 86% des répondants de l'UMB fréquentent la BNU, 70% pour l'URS et seulement 46% pour l'ULP. Les sciences humaines et sociales au sens strict sont les mieux représentées parmi les fréquentants : l'histoire (17%), les langues (11%) et les lettres (5%) arrivent en tête parmi les répondants de l'UMB. La bonne représentation du droit (25%) est par ailleurs à relativiser vis-à-vis des autres UFR car si les UFR sont très morcelées à l'UMB, nous avons englobé sous l'étiquette « UFR de droit » l'ensemble des disciplines juridiques.

Ces tendances se vérifient dans les unités de recherche représentées : l'UMR 7044, Etudes des civilisations de l'Antiquité (14%) et l'EA 3400, sciences historiques (7%) arrivent en tête avec le droit privé et l'IRIST (Institut de recherches

interdisciplinaires sur les sciences et la technologie). Si la prépondérance de l'UMR 7044 se vérifie dans les statistiques d'inscription à la BNU et dans la richesse de ses fonds dans ce domaine, des conditions de diffusion un peu différentes ont sans doute accentué ce phénomène³². Cette unité est la principale composante de la MISHA dont la bibliothèque est en cours de construction.

Finalement, ces statistiques de fréquentation semblent suivre la constitution des collections de la BNU. La part moyenne de la théologie (7% en tout) peut néanmoins surprendre au premier abord mais s'explique sans doute par le fait que la bibliothèque de théologie, associée à la BNU dans le CADIST de Sciences religieuses, dispose de riches collections entièrement en libre-accès. Par ailleurs, 10% des répondants appartiennent à des groupes de recherche sur l'Europe (GSPE, GRICE, CEIE) en lien avec le pôle d'excellence Europe de la bibliothèque.

Pour compléter ce profil précisons que les trois-quarts des fréquentants donnent des cours à l'Université, et qu'environ deux tiers ont fait tout ou partie de leurs études à Strasbourg (tendances confirmées parmi les interviewés). En ce qui concerne le statut, les professeurs, maîtres de conférence et les doctorants sont les mieux représentés. Cela rejoint les statistiques d'inscription à la BNU avec une plus faible part des doctorants due aux conditions de l'enquête.

1.2. Caractéristiques des non-fréquentants

D'après les résultats du questionnaire, la moitié des non-fréquentants provient de l'ULP. A nouveau, le lien avec les collections est vérifié : pour l'UFR de psychologie par exemple, discipline pour laquelle le taux de réponse est par ailleurs très important, les unités de recherche plus scientifiques qui y sont rattachées, comme les neurosciences ou l'éthologie des primates, sont logiquement plus représentées parmi les non-fréquentants que les unités qui se rapprochent davantage des sciences humaines, comme la psychologie de la famille. Le très petit nombre de réponses en géographie est en revanche plus surprenant.

A l'UMB, les disciplines peu représentées sont les sciences sociales (ce qui rejoint l'hypothèse du sociologue interviewé pour qui la sociologie, travail de terrain,

³² Le questionnaire a été diffusé à la liste des doctorants de l'UMR 7044.

utilise moins de documents que d'autres disciplines) et les STAPS pour lesquelles la BNU a peu de collections.

Les autres caractéristiques rejoignent celles des fréquentants. A noter simplement en ce qui concerne les statuts, que la part des professeurs d'université est beaucoup moins importante chez les non-fréquentants.

2. La fréquentation de la BNU

A partir de ce profil-type des répondants, nous allons dégager à l'aide des résultats du questionnaire et de ceux des entretiens les raisons qui poussent les chercheurs à fréquenter la BNU. Nous essayerons également de mesurer l'impact que peuvent avoir les services proposés et de pointer sur les principaux facteurs de cette fréquentation. Nous verrons ensuite la manière dont les chercheurs utilisent la BNU, en considérant l'impact que peut avoir sur celle-ci la fréquentation d'autres bibliothèques.

2.1. Pourquoi vient-on ou non à la BNU ?

Ce thème est traité par les questions 7, 8, 9 et 12 du questionnaire et dans les entretiens.

2.1.1 Raisons de fréquentation et impact des services proposés

70% des répondants au questionnaire et 85% des interviewés fréquentent la BNU.

La fréquentation comprend l'utilisation globale des services ou des collections proposés par la BNU dans ses locaux, et pas seulement le travail sur place.

La question 12 du questionnaire cherche à déterminer les motifs qui conduisent les chercheurs à fréquenter la BNU. L'utilisation du verbe « choisir » à la place de « venir » ou « fréquenter » qui auraient été plus neutres, vise à replacer la BNU dans son environnement. La question est restée volontairement ouverte et les réponses ont été regroupées *a posteriori* en 10 catégories.

Arrivent en tête dans les raisons de fréquentation le choix de livres (cité par 49% des fréquentants), puis le choix de revues (22%) et le prêt (22%).

Les **collections** sont en effet le plus souvent citées dans les réponses à la question 12 et dans les entretiens. Le choix de livres proposé par la BNU est souvent rapporté aux collections des autres bibliothèques de Strasbourg – « *je viens à la BNU pour trouver des collections que je ne trouve pas ailleurs* ». Les autres documents cités comme déterminants dans la fréquentation de la BNU sont les revues, les documents anciens (cités par 1/3 des interviewés) et les thèses pour lesquelles la bibliothèque bénéficie du dépôt d'un exemplaire³³. Au-delà de leurs supports, les disciplines représentées par les collections de la BNU sont un élément important : 12% déclarent venir à la BNU pour sa richesse dans un domaine particulier ou dans le domaine de recherche du répondant.

Les **conditions de travail** à la BNU sont également citées, surtout dans les entretiens. Ainsi, 10% des répondants déclarent venir à la BNU parce qu'ils la considèrent comme un lieu de travail agréable et 6% apprécient le calme de ses salles de lecture. Les entretiens confirment cette impression de calme, d'ambiance propice au travail de recherche (« *on est soutenu par l'institution* »), et ajoutent le confort et l'autodiscipline qui règnent à la BNU : « *La BNU est à éviter pendant les examens, le reste du temps c'est merveilleux* ».

La **commodité** de la bibliothèque pour les répondants est évoquée moins fréquemment. A nouveau, les entretiens apportent plus de précisions que les réponses au questionnaire qui ne concernent que la proximité avec le domicile (12%) et les horaires (3%). Le regroupement en un seul endroit des tous types de collections sur l'ensemble des SHS est particulièrement apprécié face à la dispersion globale des collections à Strasbourg et au grand nombre de bibliothèques. Cela rejoint la dimension pluridisciplinaire de la BNU citée dans les réponses au questionnaire (4%).

Les **services de la bibliothèque** sont en revanche quasiment absents des raisons exprimées. Le prêt est beaucoup cité (22% des fréquentants et 3 interviewés) mais il est directement lié aux collections. Le prêt entre bibliothèques assuré par la BNU pour les universités de Strasbourg n'est cité quant à lui que deux fois (une fois en entretien, une fois dans le questionnaire). Ces réponses ne signifient pas que les

³³ Les thèses de l'UMB sont traitées et conservées par la BNU, les thèses de l'URS sont conservées à la BNU et à l'URS, les thèses de l'ULP sont uniquement dans les bibliothèques de l'ULP.

services sont inutilisés ou indifférents pour les chercheurs mais qu'ils ne représentent actuellement pas un facteur dans le choix de la bibliothèque.

L'**influence du statut** ne semble pas déterminante dans les raisons évoquées. Par exemple, les doctorants n'expriment pas des raisons très différentes, si ce n'est qu'ils citent plus le prêt à domicile que les autres catégories. Autre écart marquant : les ATER citent plutôt les conditions de travail comme élément important dans leur fréquentation de la BNU. Cela peut s'expliquer par le fait qu'ils n'ont le plus souvent pas de bureau à l'université.

2.1.2 Raisons de la non-fréquentation

Elles peuvent être regroupées de la même manière que les raisons de fréquentation. Les **collections** en sont également l'élément le plus important. Les répondants au questionnaire citent le plus souvent explicitement les domaines couverts par les autres bibliothèques qu'ils fréquentent ou bien soulignent l'absence à la BNU de collections dans leur domaine de recherche. Les trois interviewés qui ne fréquentent pas ou pratiquement pas la BNU déclarent trouver la majorité de leurs sources sur Internet et compléter avec leur bibliothèque personnelle ou bien par des achats. La « concurrence » d'Internet est également forte dans les questionnaires (32% des non-fréquentants).

Les **conditions de travail** ne sont mentionnées que dans l'accès indirect aux collections. Les non-fréquentants déplorent les délais de communication, l'attente et la perte de temps qu'ils représentent. Les conditions de travail de la bibliothèque ne sont par ailleurs peut être pas connues des non-fréquentants qui pour certains ne sont jamais venus à la bibliothèque.

La **commodité** de la bibliothèque est plus évoquée par les non-fréquentants que par les fréquentants. Ils soulignent son éloignement par rapport au campus et un manque de temps pour les déplacements. La BNU n'est pas considérée à l'échelle de Strasbourg comme une bibliothèque de proximité bien qu'elle soit située à 10 minutes à pied ou en tramway du campus.

Enfin les services ne sont pas davantage mentionnés par les non-fréquentants si ce n'est par la lenteur des communications de documents regrettée par deux chercheurs et par la requête d'un autre : « *Je ne suis pas au courant des nouveautés* ». Cette affirmation ajoutée à l'affirmation « *J'ai oublié que la*

bibliothèque existait » souligne le manque de communication de la BNU ressenti par les non-usagers qui ne semblent pas connaître les services qu'elle propose.

2.2. Caractéristiques de l'usage de la BNU

Ce paragraphe a pour but de donner les caractéristiques principales de la fréquentation et de l'usage de la BNU par les chercheurs. Au-delà des raisons qui poussent les chercheurs à fréquenter la BNU, ces usages seront des éléments importants à prendre en compte pour le développement des services offerts par la bibliothèque aux chercheurs.

La **fréquence** de fréquentation de la bibliothèque est relativement importante même si elle n'atteint sans doute pas les chiffres d'une bibliothèque universitaire de proximité. Les trois quarts des fréquentants viennent à la bibliothèque plus d'une fois par mois dont 32% une fois par semaine et 10% plusieurs fois par semaine³⁴.

Les **horaires** représentent un élément de satisfaction qui ne fait pas l'objet de réclamations particulières : seules deux personnes en entretien s'en plaignent (un chercheur souhaiterait l'extension des horaires le week-end et un autre, américain, reconnaît que « [ses] *attentes ne sont pas réalistes* »). Les horaires déclarés de fréquentation suivent globalement la tendance observée pour l'ensemble du public de la bibliothèque pour la tranche horaire 11H-17H. En revanche, la fréquentation des chercheurs y est plus importante de 9H à 11H et de 17H à 19H. Nous pouvons émettre l'hypothèse (confirmée par un chercheur en entretien) que les chercheurs passent à la BNU en allant ou en revenant de l'Université. Cet élément est également important à prendre en compte dans le développement des services aux chercheurs. En revanche, la tranche 19H-22H est peu représentée puisque 18% des répondants la fréquentent à ce moment-là, cette part étant plus importante pour les moniteurs (28%) et les ATER (43%). Il faut préciser que la fourniture de documents en magasins n'est assurée que jusqu'à 19H.

³⁴ A titre de comparaison, dans l'enquête menée à Lyon 2 par Nathalie Darbon, 33 % des chercheurs déclaraient venir plusieurs fois par semaine à la bibliothèque universitaire de Bron.

L'**ancienneté** du public des chercheurs est importante pour une bibliothèque universitaire puisque 65% des fréquentants y viennent depuis plus de 5 ans. Cette tendance est confirmée par les entretiens. Cette donnée est liée à la part des fréquentants qui ont fait leurs études à Strasbourg et au statut de ceux-ci.

En outre, 66% des fréquentants déclarent qu'il leur arrive de rester **travailler sur place** face à 34% qui n'y restent jamais. Nous devons néanmoins noter la subjectivité de l'expression « travail sur place » : si pour certains un passage rapide en salle pour consulter une revue ou voir les nouvelles parutions est considéré comme un travail sur place, pour d'autres cela ne l'est pas. C'est cette différence d'interprétation de la question qui explique l'écart entre le pourcentage de personnes déclarant travailler sur place et celles qui déclarent utiliser des documents sur place.

En revanche 22% déclarent y rester fréquemment (24% souvent, 2% toujours). La possession d'un bureau à l'université semble avoir une incidence sur cette fréquence : 53% des personnes qui ont un bureau à l'université restent travailler sur place, contre 80% des personnes qui n'en ont pas. Comme la BNU n'est pas une bibliothèque de proximité, il n'était pas évident de constater une telle corrélation. Il semble que la BNU serve de substitut aux chercheurs qui ne bénéficient pas de conditions de travail satisfaisantes à l'université ou à leur domicile. Ce résultat infirme en partie l'hypothèse que nous avons forgée sur le caractère « invisible » de la population des chercheurs. Autre élément marquant : les doctorants travaillent à 91% sur place. On peut y voir par symétrie un besoin des chercheurs qui donnent des cours de rester davantage à l'université.

2.3. L'impact de la multifréquentation

La multifréquentation désigne la fréquentation régulière par une personne de plusieurs bibliothèques. Nous donnons ici quelques indications pour déterminer l'impact de la fréquentation d'autres bibliothèques sur les attentes des chercheurs. Nous utilisons pour cela les données des entretiens ainsi que les questions 37 et 38 des questionnaires.

En moyenne, les fréquentants de la BNU déclarent fréquenter 2 autres bibliothèques que la BNU.

Le premier point important à souligner dans la multifréquentation est l'**effet de comparaison**. Il est particulièrement présent dans les réponses aux entretiens : de nombreux chercheurs comparent par exemple la BNU et ses services à la bibliothèque universitaire de Fribourg-en-Brisgau. De manière générale, le point de comparaison le plus fréquent est le libre-accès. La bibliothèque de théologie de Strasbourg est en cela souvent citée comme un exemple. De la même manière, la perception de l'accès indirect est différente selon l'expérience de chacun : si pour certains « *il devient intolérable d'attendre à l'heure d'Internet et de la documentation électronique* », pour d'autres, les conditions de la BNU sont bien meilleures que dans les bibliothèques parisiennes (« *Ici on est bien mieux qu'à Paris* »). Même si les données de l'enquête ne permettent pas d'affiner cette affirmation, nous pouvons conclure que la fréquentation d'autres bibliothèques et la connaissance des services qu'elles proposent ont une incidence sur les exigences des chercheurs.

Ce qui est le plus souligné dans les raisons de fréquentation d'autres bibliothèques, c'est le caractère pratique des **bibliothèques de proximité**. La proximité avec le domicile ou le lieu de travail est citée à 32% comme raison de leur fréquentation. Ce n'est d'ailleurs pas la seule qualité qu'ils leur trouvent : l'ambiance de travail conviviale, les relations personnelles avec les membres du personnel, la bonne connaissance de celles-ci sont également citées. Ces bibliothèques sont par ailleurs utilisées différemment de la BNU puisque 10% des chercheurs déclarent y préparer leurs cours ce qui n'apparaît pas dans les raisons de fréquentation de la BNU.

Des **facteurs plus ponctuels** viennent également influencer la fréquentation de la BNU. On remarque par exemple que les usagers de l'URS citent davantage le prêt que les autres dans les raisons de fréquentation : ceci s'explique par le fait que les bibliothèques de l'URS pratiquent le plus souvent un prêt week-end. En ce qui concerne l'UMB, la part du travail sur place est plus importante et peut être liée au fait que les chercheurs de l'UMB disposent moins fréquemment d'un bureau et que mises à part les bibliothèques d'instituts, et en attendant la construction de la MISHA, il n'existe pas de bibliothèques spécifiquement dédiées à la recherche dans ce SCD.

S'il apparaissait nécessaire de préciser l'impact éventuel de la multifréquentation sur l'utilisation de la BNU par les chercheurs, il ne faut pas forcément y voir une concurrence possible entre les bibliothèques : les chercheurs qui fréquentent le plus la BNU, sont ceux qui fréquentent également beaucoup d'autres bibliothèques³⁵.

Tout comme pour la fréquentation de la BNU, le facteur principal de fréquentation de ces bibliothèques est centré autour des collections. La mono-fréquentation est par ailleurs quasi-inexistante puisque seule une personne déclare ne fréquenter que la BNU.

2.4. Conclusions

En conclusion, si l'on ne peut pas réellement parler d'usages différenciés de la bibliothèque, les doctorants, les moniteurs et les ATER travaillent globalement plus sur place ou sont plus sensibles aux conditions de travail à la bibliothèque que les autres catégories de chercheurs. Cette affirmation est également liée à leur non-possession d'un bureau à l'université. Le développement des services sur place devra tenir compte de cette représentation.

Enfin et surtout, la BNU n'est pas considérée comme une bibliothèque de proximité, ce qui renforce l'idée de développer des services à distance en lien avec ses collections et rejoint les hypothèses construites au début de cette étude.

3. Utilisation des services actuels de la bibliothèque par les chercheurs

Nous analyserons ici quelques statistiques afin de caractériser l'utilisation des services de la bibliothèque par les chercheurs et de donner une indication de leur satisfaction.

³⁵ De la même manière, dans *l'Enquête sur les pratiques culturelles des Français* en 1997, les personnes qui déclaraient fréquenter le plus les bibliothèques étaient aussi de gros acheteurs en librairie.

3.1. Les services pour tous les publics

Certains services abordés par l'enquête ne sont pas spécifiquement dédiés aux chercheurs. En examinant leur utilisation par les chercheurs, nous verrons s'il est nécessaire de les adapter à cette population.

Les **recherches bibliographiques et les renseignements** donnés en salle sont abordés dans le questionnaire par les questions 16 et 17. Pour les recherches dans le catalogue de la BNU, l'utilisation du catalogue sur le web est prépondérante (90% des répondants l'utilisent). Ces recherches se font donc le plus souvent à distance. Sur place, la salle des catalogues est plus utilisée (61%) que l'espace cédéroms à l'étage (17%). En fait la plupart des utilisateurs de l'espace cédéroms utilisent également la salle des catalogues, mais l'inverse n'est pas vrai³⁶.

Est-ce à dire que les autres ne montent pas au premier étage – ce que confirmeraient les statistiques du travail sur place – ou bien qu'ils n'ont pas identifié le rôle de l'espace cédéroms ? La question sur la demande de renseignements bibliographiques peut nous apporter des éléments de réponses. Les réponses proposées étaient volontairement larges et listaient l'ensemble des points d'accueil principaux de la bibliothèque. Alors que 45% déclarent ne pas demander de renseignements bibliographiques, 34% des répondants s'adressent pour leurs recherches à l'accueil ou aux bureaux de prêt : ils n'identifient pas correctement les différences entre les différents postes de renseignements. 44% en revanche s'adressent en salle des catalogues et 17% à l'espace cédéroms. L'ancienneté tend à renforcer le rôle de la salle des catalogues mais ne signifie pas forcément une bien meilleure connaissance du rôle des bibliothécaires (16% des usagers qui fréquentent la bibliothèque depuis plus de dix ans s'adressent au prêt ou à l'accueil). Les entretiens confirment ce manque de visibilité puisque les interviewés regrettent le plus souvent l'anonymat du personnel tandis que le rôle de la salle des catalogues ne leur semble pas très clair : « *on ne sait pas à qui on s'adresse* ». On peut donc conclure en disant que, parmi les usagers interrogés, trois tendances se dessinent : un tiers des usagers sont très autonomes, un tiers

³⁶ Rappelons que ces deux salles sont entre autres consacrées à la recherche bibliographique : voir annexe 1-1 et 1-2.

sont assez mal informés, face à un dernier tiers de chercheurs bien informés et qui utilisent la plupart des possibilités offertes par la bibliothèque.

Un effort de visibilité et d'explication (par la signalétique, par des fiches de présentation ponctuelles) reste donc à faire pour que les chercheurs identifient mieux le rôle des espaces et du personnel mis à leur disposition.

En ce qui concerne l'usage des **bases de données et des cédéroms** la méconnaissance des chercheurs est à nouveau frappante : 40% ne les connaissent pas. L'offre ne semble pas vraiment correspondre à leurs besoins puisque seuls 29% déclarent en être satisfaits. La même question posée en entretien fait ressortir un manque d'informations des chercheurs : 3 chercheurs déclarent utiliser les catalogues en ligne plutôt que les cédéroms. Peut-on en déduire qu'ils ne connaissent pas les possibilités des cédéroms bibliographiques par rapport à un simple catalogue ? Il faut néanmoins mesurer ce manque d'information par le fait que les chercheurs ont également accès à ces bases de données à l'université.

Le **prêt** est en revanche est un service bien connu et très utilisé par les chercheurs. 91% utilisent le prêt à domicile et 81% en sont satisfaits. L'augmentation de la durée du prêt, notamment pour les périodiques, serait cependant appréciée comme le confirment les entretiens³⁷. Pour le **prêt entre bibliothèque** utilisé par 71% des répondants, la satisfaction est un peu moins importante en raison des délais et du coût de ce service. Les entretiens montrent qu'un tiers des interviewés préfèrent se déplacer, dans les bibliothèques allemandes notamment, plutôt que de faire appel au PEB.

3.2. Les services aux chercheurs³⁸

Ces services sont abordés par les questions 24 à 28 du questionnaire et plus précisément dans les entretiens.

La **salle des chercheurs** en est l'élément principal. Elle est mieux connue par les interviewés (13 sur 16) que par les répondants au questionnaire (31%). Néanmoins, dans les entretiens, une première confusion avec la salle 4 ou la salle 5 consacrée à

³⁷ Nous ne reviendrons pas sur les détails puisque les conditions de prêt ont été changées depuis l'enquête.

³⁸ Les services offerts par la BNU aux chercheurs ont été décrits dans la partie 1 paragraphe 4 du mémoire.

la consultation des livres anciens, a été assez fréquente et a donc pu se produire également dans les questionnaires. Si le manque de réponses à la question « *est-elle adaptée à vos besoins* » ne permet pas de tirer des conclusions pertinentes du questionnaire, les entretiens sont très riches à ce propos. Le sous-emploi de cette salle est regretté : un chercheur affirme qu'« *il faut faire de la pub* » tandis qu'un autre remarque que « *les profs veulent des salles qu'ils n'utilisent pas* ». Ce qui est particulièrement apprécié dans cette salle, c'est de pouvoir y laisser ses affaires sans crainte de vols ou de pouvoir les stocker dans les casiers.

Si elle apparaît comme un luxe à certains (2 personnes) qui préfèrent « être entourés pour travailler », elle est considérée par d'autres (3)³⁹ comme indispensable : « *ce n'est pas une question de confort mais une nécessité* ». Il s'agit le plus souvent de personnes qui ne disposent pas d'un bureau personnel à l'université et qui ne bénéficient pas de conditions de travail satisfaisantes à leur domicile. L'avantage de cette salle est de leur fournir un endroit calme, où ils ne risquent pas d'être dérangés par leurs étudiants ou par leurs collègues. D'après un interviewé il y règne une certaine « *autodiscipline* ».

Les **carrels** sont en revanche beaucoup moins connus, même parmi les utilisateurs réguliers de la salle des chercheurs, puisque seuls 3 interviewés et 15% des fréquentants déclarent les connaître. Si 5% déclarent les avoir utilisés, ils ne le font plus actuellement puisque les clés ne sont plus communiquées, faute de succès. L'intérêt pour ces quelques utilisateurs était de pouvoir y rencontrer des étudiants ou bien d'y effectuer de longs travaux de dépouillement : « *C'était très pratique d'aller chercher les livres en magasin et de les dépouiller dans un carrel* ». Un interviewé suggère un nouvel usage pour les carrels : les mettre à disposition de chercheurs de passage à Strasbourg qui ne bénéficient pas de conditions de travail satisfaisantes sur place.

L'accès aux magasins est quant à lui plébiscité par ses utilisateurs. Seuls les entretiens ont abordé cette question. Il apparaît indispensable (« *c'est fondamental, c'est très utile*») pour faire un travail de dépouillement, de sélection et de vérification, notamment dans les périodiques. Un chercheur conclut en disant :

³⁹ Le nombre entre parenthèses correspond au nombre de personnes ayant évoqué ce point en entretien, nous adopterons désormais cette présentation.

« *c'est le premier avantage que mes collègues m'ont présenté quand je suis arrivé à Strasbourg* ».

De manière générale, les chercheurs sont très inquiets du maintien de ces services spécifiques et ont fréquemment demandé si l'enquête avait pour but de les supprimer.

3.3. Les services aux enseignants

Les services aux enseignants sont moins développés à la bibliothèque et sont d'ailleurs peu connus des fréquentants. Précisons à nouveau que très peu de chercheurs déclarent venir à la BNU pour préparer leurs cours. Seuls 7% des enseignants déclarent emmener leurs étudiants à la BNU alors qu'un quart d'entre eux ont déjà participé personnellement à une visite de la bibliothèque. Ces statistiques tombent à moins de 5% pour l'utilisation de la salle de séminaire. En revanche les enseignants recommandent la BNU à 85% à leurs étudiants. Considèrent-ils que les étudiants peuvent faire seuls cette démarche ou est-ce par ignorance des services offerts par la bibliothèque ? L'enquête n'a que partiellement permis de répondre à ces questions. Les chercheurs les plus avancés suggèrent le plus souvent d'adresser les formations en priorité aux doctorants.

4. Les services à développer

4.1. Services suggérés par l'enquête

Afin d'en évaluer l'intérêt, certains de ces services ont été proposés dans les questionnaires ou suggérés en entretien en fonction des projets mis en place par la BNU⁴⁰.

Les questions 18 et 19 du questionnaire proposent d'instaurer des **bibliothécaires spécialisés** auxquels les chercheurs pourraient s'adresser. 71% souhaiteraient ainsi créer des relations plus personnelles avec la BNU principalement en faisant des

⁴⁰ Le projet d'établissement comporte quatre grandes parties. La première, dont la titre est « *Une bibliothèque de recherche pluridisciplinaire en Sciences Humaines et sociales de dimension nationale* », envisage de mettre en place une

propositions d'achat (85% des réponses affirmatives) ou en posant des questions par mails (74%) : il s'agit davantage de services à distance, moins contraignants pour les chercheurs que des formations (28%) ou des aides à la recherche (50%). Beaucoup restent cependant sceptiques face au degré de spécialisation requis par leurs recherches. Finalement, les chercheurs souhaitent avant tout avoir des relais au sein de la bibliothèque, comme le remarque un répondant au questionnaire : « *En tant que chercheur et enseignant à l'UMB, ce qui me manque le plus est une relation privilégiée avec les interlocuteurs de la BNU, dans mon domaine en particulier ou dans d'autres que je peux avoir à aborder. J'entends par là une collaboration efficace ou une consultation réciproque permettant aux uns et aux autres d'être plus efficaces* ».

La question 36 proposait quant à elle un ensemble de services nouveaux. Les non-fréquentants ont peu répondu à cette question (40% en moyenne de NRP) signifiant peut être par là que le développement de nouveaux services ne changerait rien à leur fréquentation. De manière générale, les services proposés ont suscité davantage de refus que de demandes parmi les fréquentants. 38% souhaiteraient participer à des **visites thématiques**. La plupart des visites organisées actuellement proposent une présentation globale de la bibliothèque en période de rentrée. Elles ont davantage de succès que les **formations** (27%), même si celles-ci rencontrent plus de succès chez les doctorants, les ATER et les moniteurs.

Le peu de réponses à propos de la **salle de références** correspond quant à lui à un problème de terminologie : la plupart des chercheurs ne connaissent pas le terme « salle de référence » et n'ont pas pu répondre à la question pour 49% d'entre eux. Les interviewés font preuve du même scepticisme, mais ils n'y sont pas réticents, bien qu'ils aient « *appris à s'en passer* » selon l'expression d'un chercheur.

A nouveau, le service à distance rencontre davantage de succès puisque 67% souhaiteraient recevoir des **informations par mails** sur leur domaine d'étude et 90% pouvoir consulter des **périodiques électroniques** à distance (les professeurs d'universités sont cependant moins enthousiastes). Les entretiens ont permis de

« *politique documentaire clarifiée et concertée* » avec les universités et de développer des « *services de référence très performants* »).

préciser la nature de ces informations : elles ne doivent pas forcément être limitées à un domaine (2) mais donner des informations générales sur les abonnements de la bibliothèque, les nouvelles publications, les acquisitions. Un chercheur suggère que l'on puisse s'y abonner en choisissant ses centres d'intérêt afin que « *cela ne devienne pas du SPAM* ».

4.2. Services demandés par les chercheurs

Il s'agit essentiellement des services examinés lors des entretiens ou des suggestions faites par les chercheurs que nous reprenons ici quelle qu'en ait été la fréquence de citation.

Les **listes des nouvelles acquisitions** correspondent de manière assez classique à une forte demande. Un chercheur précise qu'« *il faut attirer [leur] attention* » sur l'offre de la BNU, notamment en les faisant participer aux acquisitions. Quatre interviewés ont participé aux anciennes commissions d'acquisitions⁴¹ mais reconnaissent que leur forme – qui n'était pas disciplinaire – n'était pas adaptée.

Autre point important si l'on considère la forte consultation des revues par les chercheurs : ils réclament un **meilleur accès aux périodiques**. La règle doit être d'augmenter le nombre de revues en libreaccès (2) et de les regrouper dans une salle avec un classement thématique (2).

Un chercheur demande à avoir accès en ligne à son **dossier lecteur** (« *comme à Fribourg* ») et de pouvoir prolonger ses prêts en ligne pour ne pas avoir à se déplacer.

Un autre suggère d'accélérer et d'accroître les programmes de **numérisation**.

Enfin la proposition de « **mieux identifier les services aux chercheurs** » rejoint le manque de visibilité souligné ci-dessus. Une remarque en fin de questionnaire dit ainsi « *Peut être que la BNU pourrait-elle aller un peu plus vers ses utilisateurs...Je serais intéressée par exemple pour recevoir une brochure sur les services proposés aux chercheurs...C'est réellement la première fois que j'entends parler d'une salle des chercheurs* »⁴². Cette requête revient également dans les entretiens. D'autres suggestions sont faites dans le même sens : 3 chercheurs

⁴¹ Ces commissions n'existent plus aujourd'hui. Elles étaient organisées de manière pluridisciplinaire.

⁴² La refonte du guide du lecteur au cours du stage a permis de faire une page spécifique sur les services aux chercheurs.

proposent d'associer des services spécifiques à la salle des chercheurs afin de lui donner un réel intérêt. D'autres suggèrent de l'associer à la salle 5 consacrée à la consultation des livres anciens.

5. Images et perspectives d'évolution envisagées par les chercheurs

Les deux dernières questions du questionnaire ainsi que, pour une large part, les remarques de fin, permettent d'envisager, avec les attentes et les images de la BNU exprimées en entretiens, les perspectives d'évolution envisagées par les chercheurs pour la bibliothèque.

5.1. De l'organisation du service public

Ce premier point est cependant plus diffus dans les questions posées. Il s'agit d'envisager comment, à partir d'un service public conçu de manière unique⁴³, il est possible de développer des services aux chercheurs. Tout d'abord, quelle en est l'utilisation ?

Pour ce qui est du travail en salle, une question volontairement large a été posée aux chercheurs afin de vérifier s'ils s'installaient dans les **salles** où se trouvent les documents en libre-accès de leur discipline. Toutes disciplines confondues, ce sont les salles 1, 4 et 5 qui sont le plus mentionnées, c'est-à-dire les trois salles dont les collections sont pluridisciplinaires et ne correspondent pas à un thème précis (sauf peut être la salle 5 consacrée au livre ancien et à l'histoire du livre). Par ailleurs, la salle 7 qui était également pluridisciplinaire, et davantage destinée à un public de premier cycle, est encore citée alors qu'elle est fermée depuis plus d'un an. Quant à l'appartenance disciplinaire, elle n'est pas un critère déterminant dans le choix de la salle de travail sauf peut être pour les historiens qui préfèrent la salle 4 (où se trouvent les collections d'histoire parmi d'autres) et les juristes qui s'installent de préférence en salle 1 et 2 (*idem*). Ceci renforcerait l'idée d'unicité du service public, puisque les lecteurs eux-mêmes ne semblent pas avoir une utilisation « disciplinaire » de l'espace. Cela se vérifie dans l'utilisation des **documents en**

libre-accès : il est surprenant qu'à la question 15 (« *Utilisez-vous les documents en libre-accès. Si oui, lesquels ?* »), même si la question induit une réponse par type de documents, seulement 1/3 des réponses mentionnent directement le domaine sur lesquels ils portent. Le développement du libre-accès, abordé dans les entretiens, fait ressortir la même approche des chercheurs : ils l'envisagent en termes de périodiques, d'usuels, de sources sur le modèle de la salle 4 (3), plus qu'en termes de disciplines.

Le pendant de cette organisation spatiale est la **compétence du personnel** en salle. A la question posée en entretien : « *Avez-vous besoin d'un personnel spécialisé pour les renseignements bibliographiques ?* », 3 d'entre eux précisent que « *ce n'est pas un problème de spécialisation* » et que « *ce dont [ils ont] besoin c'est d'un personnel qui connaisse bien la bibliothèque* », puisque « *les renseignements thématiques sont plus destinés à un public de premier cycle* ». Dans tous les cas, cette spécialisation n'est pas vue comme une priorité en dehors du travail d'acquisitions.

Néanmoins, et de manière quasiment contradictoire, l'ensemble des juristes interrogés qui fréquentaient la bibliothèque avant 1994, regrettent l'ancienne section droit qui était perçue comme plus conviviale et où le personnel était reconnu du fait de sa pratique régulière de la documentation juridique. Cette organisation était d'autant plus appréciée que ce type de documentation est difficile d'accès pour des non-spécialistes.

Le problème est bien ici de savoir comment, selon les mots d'un répondant au questionnaire, la bibliothèque peut devenir pour certains « *non plus seulement un lieu de travail, mais un outil de travail* », même si la question 39 montre *a contrario* que les bibliothèques ne sont le lieu de travail principal pour la recherche que de 15% des répondants.

5.2. De la BNU en tant que bibliothèque de recherche

Les questions sur le nouveau projet d'établissement avaient pour but de déterminer si les chercheurs considèrent la BNU comme une bibliothèque de recherche et de

⁴³ Voir la définition donnée dans la partie 1.

les amener à dire comment, selon eux, elle pourrait l'être davantage. Seuls 19% des répondants connaissent ce nouveau projet. En revanche seuls 5% des répondants émettent une réponse négative à propos de l'intitulé « *bibliothèque de recherche pluridisciplinaire en SHS de dimension nationale* ». Pour les autres il apparaît le plus souvent comme évident que c'est déjà le cas de la BNU. Les inquiétudes portent davantage sur le manque de moyens, l'affirmation du caractère patrimonial de la bibliothèque, et sur son maintien en tant que bibliothèque de référence. Certains souhaitent un regroupement des collections et une extension internationale de la bibliothèque. Les réponses aux entretiens confirment que la bibliothèque, du fait de ses collections, est perçue comme une bonne bibliothèque de recherche (3), qui « *augmente considérablement le potentiel universitaire* » (1). Les chercheurs attendent surtout de la bibliothèque qu'elle soit « *efficace* » (3) mais ne mentionnent pas explicitement les services dans ses missions en tant que bibliothèque de recherche. Le renforcement du caractère pluridisciplinaire et interdisciplinaire de la BNU est également vu comme une force pour une bibliothèque de recherche même si deux chercheurs notent en fin de questionnaire qu'ils croient davantage à la spécialisation des bibliothèques.

Deux pistes principales d'évolution sont envisagées pour la bibliothèque par les chercheurs interviewés. La première est d'en limiter l'accès à un public de niveau master (que nous avons considéré comme hors de la population des chercheurs), mais cette solution ne rencontre pas l'unanimité : un chercheur affirme ainsi que « *les bibliothèques de recherche doivent être accessibles aux étudiants* », quel que soit leur niveau. Mais il semble tout de même que la bibliothèque de recherche ait dans leur esprit un caractère exclusif des autres publics. L'autre piste est de développer des liens privilégiés avec les chercheurs notamment au sein de la MISHA (3). D'un côté, les chercheurs devraient davantage participer aux acquisitions, de l'autre, les bibliothécaires devraient s'intéresser et participer aux programmes de recherche.

Pour conclure sur l'image de la bibliothèque, la BNU est souvent perçue comme une « *vieille institution gardienne des Humanités* » (d'après une remarque en fin de questionnaire) qui manque de visibilité pour les chercheurs et qui devrait communiquer davantage envers ce public.

5.3. De l'insertion de la bibliothèque dans son environnement

Les répartitions de compétences entre les bibliothèques des SCD et la BNU interpellent la plupart des interviewés ; cela se retrouve également dans les questionnaires où un chercheur demande : « *Je ne sais pas très bien comment s'articule la BNU avec les autres centres documentaires, fait-elle double emploi ?* ». Les souhaits qui émanent des entretiens vont dans le sens d'un regroupement des collections en un seul endroit (4) ou au moins d'une répartition de compétences plus claire (2) ; mais la plupart des chercheurs interviewés sont inquiets tant pour la BNU (« *la BNU ne doit pas devenir marginale* », « *Strasbourg a la chance d'avoir une grosse bibliothèque, il faut la préserver* ») que pour le maintien de leurs bibliothèques de proximité.

6. Les limites de l'enquête

Si l'enquête donne un bon aperçu des caractéristiques de la population des chercheurs et précise leurs besoins, en fournissant des éléments déterminants pour le développement des services, elle présente néanmoins des limites de représentativité que nous précisons ici.

6.1. Un public invisible ?

Tout d'abord, comme nous l'avons déjà souligné, elle retrace les réponses des chercheurs qui se sentent le plus concernés par la bibliothèque puisqu'ils ont spontanément accepté d'y répondre. Elle ne permet donc pas complètement de vérifier le caractère « invisible » souvent reproché à cette population et que nous avons pris pour hypothèse de travail. Elle ne se fonde en effet que sur des déclarations. Néanmoins, l'enquête a permis de vérifier que beaucoup de chercheurs viennent au moins à la bibliothèque pour le prêt ou pour la consultation rapide de documents, et que son avenir ne les laisse pas du tout indifférents.

6.2. Activités de recherche et activités d'enseignement

L'enquête n'avait pas pour but principal d'étudier le comportement des chercheurs dans leur collecte d'informations⁴⁴. La distinction entre les activités recherche proprement dites et les activités d'enseignements a été ainsi peu prise en compte, sans doute aussi parce que les chercheurs eux-mêmes n'y voient pas de frontière bien déterminée. La production de documents par les chercheurs, à travers leurs publications ou la littérature grise, bien qu'elle constitue une part importante de leur travail de recherche, n'a pas été directement abordée dans l'enquête (les chercheurs ne l'ont d'ailleurs pas mentionné spontanément) car elle ne semble pas directement liée au développement des services⁴⁵.

6.3. Le « grand public » de niveau recherche

Enfin, comme nous l'avons évoqué dans la présentation de la bibliothèque, la BNU envisage d'ouvrir les services aux chercheurs à un public de niveau recherche au sens large, c'est à dire qui ne soit pas forcément universitaire : l'enquête n'a pas pu envisager ce type de public et s'est restreinte à celui de l'université.

7. Retour sur les hypothèses

Malgré ces limites, l'enquête a permis de confirmer ou d'infirmer les hypothèses posées au début de l'étude.

- *Les chercheurs viennent essentiellement à la BNU pour les collections et pour le prêt et en sont satisfaits. Cet usage est complémentaire de celui des autres bibliothèques.*

Cette hypothèse a été confirmée par le profil des fréquentants qui suit plus ou moins les pôles d'excellence déterminés par la bibliothèque. La satisfaction pour les collections et pour le prêt a été elle aussi largement vérifiée. Nous

⁴⁴ L'impact de la documentation électronique a été peu envisagé en lui-même mais il fait l'objet de nombreuses études : voir notamment, MAHE (2003), ANGELOZ, MAURER (1999).

⁴⁵ En revanche le dépouillement d'actes de congrès est un des services principaux proposés traditionnellement par les centres de documentation.

avons également pu souligner l'usage complémentaire des différentes bibliothèques, notamment à travers l'impact de la multifréquentation.

- *C'est un public « invisible » qui reste peu sur place.*

Cette hypothèse est à nuancer, comme nous l'avons vu dans les limites de l'enquête, puisqu'elle est souvent également liée aux conditions de travail personnelles des chercheurs.

- *Les chercheurs seraient davantage intéressés par des services à distance.*
- *Les services sur place pourraient susciter un intérêt dans le cadre d'un réaménagement des espaces.*

Ces deux hypothèses ont été partiellement vérifiées. Les services à distance sont effet plébiscités, surtout parmi les plus jeunes chercheurs. Néanmoins, les services sur place, même s'ils ne leur viennent pas spontanément à l'esprit, sont appréciés, même en dehors d'un réaménagement éventuel des espaces. Ce que révèle l'enquête, c'est surtout un manque de connaissance des services proposés et la nécessité de communiquer envers ce public.

Partie 4 : Développer et organiser des services aux chercheurs : perspectives d'évolution

Si l'analyse des données nous a permis de caractériser l'usage actuel des services aux chercheurs à la BNU et de mesurer l'intérêt de développer quelques services proposés par l'enquête, cette dernière partie a pour but d'étudier la manière dont la bibliothèque va pouvoir les développer sur place et à distance. Les pistes d'évolution suggérées ici sont également envisageables pour des bibliothèques universitaires qui reçoivent à la fois des chercheurs et des étudiants, ou au moins pour des bibliothèques de niveau de recherche qui s'adressent à un large public. Nous allons déterminer comment préserver les services actuels en les développant sur place ou à distance, pour aller au-delà du choix plus ou moins exprimé par les chercheurs strasbourgeois de « *conserver les bons services actuels tout en améliorant et en développant l'accès à la documentation électronique et aux services en ligne* »⁴⁶.

1. Adapter l'organisation de la bibliothèque et de ses services : les chercheurs dans une bibliothèque « multi-publics »

Comme nous l'avons vu dans la première partie de cette étude, l'organisation de la bibliothèque doit à la fois refléter les missions de la bibliothèque et répondre aux besoins de son public cible. La BNU qui est une bibliothèque multi-publics

⁴⁶ D'après JANKOWSKA (2004) : « *Keep up your current good services but improve and expand access to e-collections and e-services* » : affirmation des enseignants-chercheurs dans une enquête réalisée à la Bibliothèque de l'Université de l'Idaho en 2002.

envisage ainsi de développer ses services aux chercheurs. Comment peut-elle adapter son organisation en conséquence ? De manière générale, comment les bibliothèques universitaires peuvent-elles répondre à la fois aux besoins de leurs enseignants et de leurs étudiants ?

1.1. Des espaces adaptés aux chercheurs ?

L'enquête a montré que les chercheurs restaient peu travailler à la bibliothèque mais qu'en revanche il leur arrivait souvent d'y passer rapidement pour emprunter des documents ou faire un rapide tour d'horizon des dernières parutions des revues scientifiques.

C'est dans le but de faciliter ces passages rapides à la bibliothèque que nous proposons d'adapter certains espaces aux besoins des chercheurs. Pour cela, la mise à disposition des périodiques est un exemple efficace. Même si le développement de la parution de périodiques en texte intégral en ligne a déjà facilité leur accès, il semble, en sciences humaines du moins⁴⁷, que l'accès aux périodiques papier demeure une préoccupation majeure, ce que notre enquête a confirmé. Regrouper un maximum de titres de périodiques en libre-accès, tout en mettant à disposition le plus possible d'anciens numéros, doit être une priorité d'une bibliothèque de recherche. Une salle facilement accessible, proche de l'entrée de la bibliothèque, pourrait permettre non seulement un tour d'horizon rapide de l'actualité de la recherche mais aussi de faire des vérifications ponctuelles dans les archives des périodiques. Ces deux derniers points ont en effet été décrits comme des activités régulières par les chercheurs interviewés qui ne restent pas forcément travailler à la bibliothèque. La tendance dans les bibliothèques publiques puis dans les bibliothèques universitaires a été lors de la dernière décennie de mélanger les différents supports (livres, périodiques, documents audiovisuels) afin d'en démocratiser l'usage. Il nous semble pourtant que l'adoption d'une salle des périodiques dans une bibliothèque de recherche soit plus adaptée aux nécessités des chercheurs, sans pour autant limiter l'accès à cette documentation à un public plus large. Couplé à un espace d'actualité (presse, bases

⁴⁷ Voir MAHE (2002) et BOUAZZA (1995) sur les comportements des chercheurs face à la documentation électronique.

de données en ligne...), une telle salle pourrait satisfaire l'ensemble des publics. Si l'accès aux périodiques est un exemple probant, il révèle l'importance de la mise en espace des services offerts par la bibliothèque. La salle de références par exemple, telle que nous l'envisagerons par la suite, devrait, pour les mêmes raisons, se trouver à proximité de l'entrée de la bibliothèque.

Faciliter un passage rapide et ponctuel à la bibliothèque ne signifie pas pour autant abandonner l'idée que certains chercheurs travaillent aussi sur place, mais permet de prendre en compte tous les usages de la population des chercheurs en bibliothèque. De manière plus ponctuelle, l'extension des horaires, de 8H à 9H par exemple, permettrait également aux enseignants de passer un plus long moment à la bibliothèque avant de se rendre à l'université.

Dans tous les cas, l'enquête a montré (mais cela est valable au-delà des bibliothèques de recherche) qu'il était nécessaire de bien identifier la place et le rôle des espaces et des différents bureaux de renseignements par une signalétique adaptée, voire par des carrés d'informations destinés en priorité aux chercheurs.

1.2. Une organisation thématique de la bibliothèque ?

L'enquête avait notamment pour but de déterminer si la spécialisation par discipline des espaces, du libre-accès et des renseignements en salle de lecture était nécessaire dans une bibliothèque de recherche. Dans le cas de la BNU, il s'agissait de vérifier que le service public conçu de manière unique correspondait à un public de chercheurs et de donner des orientations possibles dans le cadre du nouveau projet d'établissement de la bibliothèque⁴⁸.

A l'issue de cette étude, nous proposons différentes manières de mettre en œuvre la pluridisciplinarité de la bibliothèque. Tout d'abord en travaillant sur le libre-accès davantage par type de documents que par discipline ou par dates de parution. Si ces deux derniers aspects peuvent être prioritaires dans des bibliothèques spécialisées (par discipline) ou dans des bibliothèques de sciences dures (où les connaissances évoluent plus vite, les documents sont plus vite

⁴⁸ Celui-ci prévoit notamment la mise en valeur des périodiques, le développement du libre-accès et la mise en place de services de référence performants.

périmés donc la distinction par date est plus pertinente), il semble que dans une bibliothèque de recherche pluridisciplinaire, l'accès à certains types de documents doive être mis en avant. Nous avons déjà pris l'exemple de périodiques. Les bibliographies, les encyclopédies générales et spécialisées seront mises disposition dans un espace de référence. Un autre aspect important de la recherche en sciences humaines et sociales est l'accès aux sources. Plusieurs chercheurs interviewés l'ont mis en avant. Il semble dès lors indispensable de leur donner la priorité dans le développement du libre-accès à la BNU. Les sources en sciences humaines et sociales peuvent cependant prendre des formes diverses : textes fondateurs, classiques de la littérature, sources antiques, documents en langue originale, textes juridiques... Il s'agit de les définir selon chaque discipline mais cela ne veut pas forcément dire qu'il est nécessaire de les présenter dans des salles thématiques dans la bibliothèque.

Nous avons pris le parti au début de cette étude de ne pas centrer notre étude sur les collections de la bibliothèque mais bien sur les services. Cet aspect était toutefois indispensable à souligner pour donner le cadre des services proposés par la bibliothèque. L'organisation du libre-accès et des salles est en effet directement liée aux renseignements bibliographiques donnés à la bibliothèque. Si nous ne nions pas, comme le souligne Yolla Polity, le rôle de l'appartenance disciplinaire dans les comportements informationnels des chercheurs⁴⁹, il nous semble que la spécialisation du personnel qui donne les renseignements bibliographiques dans une bibliothèque de recherche, ne doit pas être considérée comme une priorité. Ainsi, si la spécialisation des salles et du personnel correspond davantage aux besoins d'un public étudiant, qui s'approprie peu à peu une discipline et s'identifie progressivement à celle-ci, elle n'est pas forcément propice au butinage des chercheurs dans des domaines qui ne sont pas les leurs et ne facilite pas l'évolution transdisciplinaire des domaines de recherche. Les chercheurs interviewés ont ainsi mis en avant le fait qu'ils s'adressent davantage au personnel pour avoir des renseignements sur des domaines d'étude qu'ils ne maîtrisent pas.

⁴⁹ POLITY (1999) : selon elle l'appartenance disciplinaire conditionne les habitudes documentaires acquises au cours de la formation en favorisant une reproduction propre à chaque discipline, ainsi que l'importance plus ou moins grande accordée à la recherche bibliographique.

Le développement de services de référence permet en outre de satisfaire l'ensemble des publics.

1.3. La mise en place d'un service de référence

La mise en place de services de référence fait partie des objectifs du projet d'établissement de la BNU⁵⁰ qui les envisage sur place et à distance : sur place, par le biais de salles de références, et à distance, par des réponses différées à des questions, sur le modèle des *Ask a librarian* des sites web des bibliothèques américaines⁵¹, et par de la diffusion sélective d'information. Ces services à distance seront davantage développés en 3.2. par rapport à la personnalisation des services.

Qu'entend-on par service de référence ? L'enquête a montré que l'expression « salle de référence » était méconnue de la plupart des chercheurs, ou qu'elle recouvrait des réalités différentes selon les personnes interrogées. Les services de référence représentent à la fois une fonction – la référence au sens anglais du terme – et à un espace doté de collections, la salle consacrée aux renseignements bibliographiques. Les Américains ont en effet une conception plus large que les Français du terme de « services de référence » : il désigne pour eux l'ensemble des activités qui tendent à renseigner les lecteurs, tandis que les bibliothèques françaises distinguent les renseignements bibliographiques au sens large des renseignements donnés par la « salle de références »⁵². La salle de référence peut ainsi être la fusion des anciennes salles des catalogues (telle qu'il en existe encore une à la BNU aujourd'hui), des différents bureaux de renseignements spécialisés, voire d'un espace actualité de la bibliothèque. Elle se définit par ailleurs par les collections qu'elle offre en libre-accès. Pour Daisy McAdam, elle propose « de nouveaux services favorisant les échanges entre bibliothécaires et utilisateurs »⁵³.

⁵⁰ « Il faut développer des services de référence performants (avec un accent particulier pour la recherche de haut niveau). Il faut installer des salles de références regroupant tous les outils catalographiques et bibliographiques nécessaires, renforcées par un service de référence différé en ligne, de veille documentaire et de DSI. Cette action est renforcée par la création d'un fonds en libre-accès axé sur les références et les périodiques ».

⁵¹ Une journée d'étude sur ce thème des renseignements à distance a été organisée à la bibliothèque municipale de Lyon le 9 décembre 2004.

⁵² Par exemple, à la bibliothèque Ste Geneviève qui a récemment mis en place une salle de références, coexistent des bureaux de renseignements bibliographiques en salle, avec une salle des catalogues, distincte de la salle de référence.

⁵³ MCADAM (1992).

Sa mise en place a trois objectifs principaux : trouver des informations pour répondre aux questions spécifiques des usagers, les aider à trouver les informations par eux-mêmes et leur apprendre à utiliser les ressources de la bibliothèque⁵⁴. Les bibliothèques américaines ont souvent lié les activités de référence au processus des acquisitions afin de favoriser la spécialisation des bibliothécaires.

Nous avons vu qu'il n'était pas forcément nécessaire que les renseignements bibliographiques donnés en bibliothèque de recherche soit spécialisés. Dans le cadre d'une salle de références, une réponse différée permet en outre de transmettre une question un peu plus pointue à un acquéreur spécialiste du domaine concerné. Quoi qu'il en soit le rôle de médiateurs de bibliothécaires est encore renforcé par ce type de service. L'information donnée par une salle de référence est en effet aussi bien directionnelle, ponctuelle que bibliographique. Pour un public de chercheurs, il semble que dans un premier temps l'accent doive être mis sur la qualité des renseignements donnés par les bibliothécaires avant de mettre en place un système de formations des usagers⁵⁵ ou de diffusion sélective d'informations à distance.

La difficulté réside dans le fait de bien de mettre en avant les différences qu'une salle de référence présente vis-à-vis d'une simple salle des catalogues : elle donne certes accès aux catalogues de la bibliothèque (avec les opérations de rétroconversion les fichiers papier devraient disparaître peu à peu), mais elle offre des postes dédiés à la recherche bibliographique sur Internet, dans les bases de données bibliographiques possédées par la bibliothèques, ou bien propose des ouvrages de référence sur lesquels nous ne reviendrons pas. Les bibliothécaires qui s'y trouvent sont des spécialistes de la recherche documentaire. Définie ainsi, la salle de référence peut devenir le centre névralgique de la bibliothèque et représenter en elle-même l'incarnation du service public unique offert à la BNU.

Les risques encourus par une telle salle sont néanmoins nombreux : les salles de référence des bibliothèques de Paris 8 ou de la BnF (les salles X et Y sur le site de

⁵⁴ Voir : EVANS, AMODEO, CARTER (1992), p. 75.

⁵⁵ Pour Daisy McAdam, *Ibidem*, les trois fonctions se résument en « *écouter, assister, accompagner* » : nous mettons ici l'accent sur les deux premières. Selon elle « le bibliothécaire jouant un rôle d'intermédiaire et de médiateur ne peut que se transformer peu à peu en documentaliste ».

Tolbiac et la salle Ovale sur le site de Richelieu) ont ainsi peu à peu été détournées de leur usage initial⁵⁶.

1.4. Conclusion : gérer la multifréquentation

Le défi de ce type de bibliothèques est donc de satisfaire un public particulier sans pour autant oublier les autres catégories. Les bibliothèques mixtes (issues de la fusion ou de l'association d'une bibliothèque publique avec une bibliothèque universitaire) ont également à prendre en charge la gestion de la multifréquentation. Ce thème a fait l'objet d'une journée d'étude organisée par le groupe Paris de l'ABF⁵⁷. Si des solutions différentes ont été adoptées dans ces bibliothèques, peu de réels conflits d'usages se sont présentés. La prépondérance du public étudiant et l'effet de rejet des autres publics reste cependant un problème pour les bibliothèques du type de la BPI ou de la BnF. Mais c'est davantage l'accès du grand public à ces bibliothèques qui pose problème, et finalement, mis à part à la Cité des Sciences, la satisfaction du public des chercheurs n'est pas apparue comme une priorité ou au moins comme un problème éventuel. Le défi qui se présente à la BNU se définit en terme de priorités : si elle se donne pour objectif d'être une bibliothèque de recherche, risque-t-elle de faire fuir les étudiants les moins avancés selon le même processus qui éloigne le grand public des bibliothèques mixtes ? La mise en œuvre des services que nous proposons ici prend soin d'éviter dans la mesure du possible ce genre d'écueil. Une des solutions est donc de s'adresser à un public large tout en distinguant le groupe des chercheurs qui fréquentent la bibliothèque.

2. Distinguer le groupe des chercheurs

Nous envisagerons ici comment distinguer les chercheurs dans leur ensemble, et les considérons donc comme un groupe relativement homogène (même si l'enquête a révélé la spécificité des doctorants, que nous reprendrons par la suite). Cette

⁵⁶ Voir les questions posées par cet usage dans MASSE Isabelle. Bibliothèque ou cybercafé ? Bulletin des bibliothèques de France, 2002, t.47, n°4, p. 102-104.

⁵⁷ Nous avons pu assister à cette journée d'étude organisée à la BnF le 16 octobre 2004 à laquelle participait l'administrateur de la BNU. Voir à ce propos l'article dans Livre Hebdo : SAN ANTONIOS (10/2004).

distinction en tant que groupe peut être mise en œuvre dans la bibliothèque elle-même. Son degré ultime, c'est à dire la personnalisation du service, sera ensuite envisagé par le biais des services à distance.

2.1. Des espaces réservés aux chercheurs ?

Des espaces de la BNU sont déjà réservés aux chercheurs : il s'agit de la salle des chercheurs et les carrels dont l'enquête a confirmé qu'ils étaient sous-utilisés. L'idée de séparer le public des chercheurs des autres publics de la bibliothèque semble être une pratique plus répandue en France qu'à l'étranger⁵⁸. Nos contacts avec un bibliothécaire suisse et un bibliothécaire allemand⁵⁹ ont montré qu'ils trouvaient cette idée très surprenante et que les services d'une bibliothèque doivent s'adresser, selon eux, à l'ensemble de son public. En revanche, les chercheurs interviewés voient un réel intérêt à préserver un espace séparé du reste de la bibliothèque auquel on pourrait associer des services particuliers : livraisons de documents dans la salle des chercheurs, possibilité de stocker ses documents sur place lors d'un long travail de dépouillement, facilités de consultation, casiers...etc. Certaines bibliothèques adoptent ainsi des horaires spécifiques pour l'espace dédié à la recherche, c'est le cas par exemple à la bibliothèque du SCD de Paris 9 Dauphine⁶⁰. Le but de ces espaces séparés est de permettre, tout en préservant la cohérence et l'unité de la bibliothèque, de répondre aux besoins des chercheurs, en les distinguant des autres publics. Cette distinction relève-t-elle cependant d'un luxe ou de besoins particuliers ? L'argument le plus fort est sans doute la nécessité de travailler « à l'abri des étudiants », dans une ambiance de travail propice à la recherche. La bibliothèque de Fribourg ouvre quant à elle l'ensemble de ses espaces à tous les publics en donnant la priorité aux chercheurs dans la salle consacrée au livre ancien. Cette bibliothèque, souvent citée en référence par les chercheurs interviewés, accueille notamment des « Académiques » (Professeurs, lecteurs, doctorants...) qui représentent 8% de son

⁵⁸ Il existe souvent, dans les bibliothèques universitaires, une salle des enseignants. Voir par exemple la salle des enseignants de la bibliothèque de Paris 8 construite en 1998.

⁵⁹ A la bibliothèque universitaire de Fribourg-en-Brisgau et à la Bibliothèque de SES à l'université de Genève.

⁶⁰ Sur lequel a porté le mémoire de DCB de Jean-Louis Baraggioli sur les chercheurs en 1994, voir BARAGGIOLI (1994).

public. Une salle de lecture de la bibliothèque est réservée à la consultation des manuscrits et des ouvrages de la réserve et sert en quelque sorte d'espace de recherche. Cette idée d'associer la consultation des livres anciens, avec un personnel spécialisé dans leur manipulation et leur consultation, est également ressortie de l'enquête et paraît être une solution intéressante pour la BNU. Elle permet dans ce dernier cas de préserver à la fois un espace propice à la recherche et de mettre en œuvre des services particuliers pour les chercheurs. Il nous semble par ailleurs important d'en ouvrir l'accès à l'ensemble du public mais après une demande motivée⁶¹. Cette solution permet à la fois de valoriser le fonds ancien de la bibliothèque, par lequel elle renforce sa légitimité en tant que bibliothèque de recherche, et de multiplier le nombre de chercheurs susceptibles d'en utiliser les services.

2.2. Des services particuliers

L'idée de distinguer le public des chercheurs en lui offrant des services particuliers qui favorisent le travail de recherche, demeure importante afin de fidéliser ce public. Ces services doivent être selon nous clairement présentés et identifiés comme étant spécialement dédiés aux chercheurs. Il ne s'agit pas ici de multiplier les privilèges accordés à une population déjà perçue comme exigeante par le personnel de bibliothèques, mais bien de limiter les demandes particulières et de montrer aux chercheurs que l'institution se soucie de leur offrir les meilleures conditions de travail possibles. Les règles de prêt sont un moyen efficace de les distinguer et de les satisfaire : si les bibliothèques contactées⁶² ne consacrent pas aux chercheurs des services particuliers, elles leur offrent cependant des conditions de prêt généreuses. A Fribourg-en-Brisgau, les professeurs peuvent ainsi emprunter pour six mois jusqu'à cent documents : cette pratique montre aux enseignants qu'on leur accorde un privilège⁶³, tout en s'adaptant à leurs pratiques

⁶¹ Des plaintes à propos du bruit et des personnes qui s'installent dans la salle 5 sans raisons particulières ont émané des remarques de fin de questionnaire.

⁶² Fribourg et Genève citées ci-dessus.

⁶³ Le mémoire et l'enquête de Nathalie Darbon à Lyon 2, l'an dernier, a également montré qu'ils y étaient particulièrement sensibles.

documentaires⁶⁴. Plusieurs chercheurs ont en effet affirmé en entretien le caractère irrégulier du travail de recherche. Les travaux comme la rédaction d'un article ou la publication d'un ouvrage nécessitent une grande quantité de documents pour une longue période, tandis les activités liées à l'enseignement en demanderont moins. La mise à disposition de carrels pour les chercheurs permet également de satisfaire un besoin – avoir un espace de travail personnel dont certains ne disposent pas par ailleurs – et de leur proposer des services spécifiques. Une enquête approfondie sur les « *faculty studies* »⁶⁵ à la bibliothèque de l'Université de l'Oklahoma aux Etats-Unis et un sondage dans l'ensemble des bibliothèques membres de *l'Association of Research Libraries* ont montré que ces espaces de travail individuels et fermés sont plébiscités par les chercheurs américains. Leur nombre est en revanche beaucoup plus important qu'à la BNU⁶⁶ puisque les bibliothèques qui ont répondu au sondage disposent en moyenne d'un « *faculty study* » pour cinquante-huit membres de la faculté. Leur fréquentation est régulière et ils sont davantage utilisés pour la recherche que pour rencontrer des étudiants. Debra Engel et Karen Antell concluent en disant que la mise à disposition de tels espaces constitue une réelle plus-value pour la bibliothèque. Cela lui permet d'offrir des services à leurs détenteurs (prêt illimité d'ouvrages liés au carrel - le personnel de la bibliothèque peut ainsi les récupérer s'ils sont demandés par un autre lecteur, mise à disposition d'ordinateurs connectés au réseau) et d'établir des contacts privilégiés avec le corps professoral.

Pourquoi ce service n'a-t-il pas rencontré beaucoup de succès à la BNU ? Tout d'abord parce que peu de chercheurs en ont eu connaissance. Un mail d'information à l'ensemble des doctorants et du corps enseignant avec la possibilité de réserver un carrel en ligne augmenterait sans doute considérablement le nombre de demandes. Ensuite, ces carrels ne bénéficiaient pas de services particuliers. Comme le suggérait un chercheur, placer ces carrels, par exemple, dans les magasins mis à disposition du public, permettrait aux chercheurs de

⁶⁴ A Genève les enseignants et les doctorants bénéficient également de conditions de prêt plus favorables. Il semble en effet important que ces mesures concernent les doctorants. Rappelons que la BNU est en train de modifier ses conditions de prêt.

⁶⁵ ENGEL, ANTELL (2004) : Nous pouvons traduire ce terme par l'expression « espaces consacrés au corps enseignant de l'université ». Les auteurs de l'article donnent la définition : « *private, lockable spaces containing a desk, a chair, a bookcase and network connection* ».

⁶⁶ Rappelons que la BNU en a sept pour tous les chercheurs de trois universités.

bénéficiaire de conditions de consultation agréables, avec un accès rapide à la documentation. Ces bureaux rencontreraient dès lors un succès bien au-delà de la seule population de chercheurs qui ne possèdent pas un bureau à l'université. Certains pourraient en outre être réservés aux chercheurs de passage à Strasbourg. Si l'enquête américaine a montré que ces espaces étaient indispensables aux yeux de leurs utilisateurs⁶⁷, les bibliothèques américaines les ouvrent à un public plus large que les seuls chercheurs. Il semble dans la situation actuelle de la BNU que cela ne soit pas possible pour des raisons de place et de moyens et que, dans le cadre d'une stratégie de service ciblé, les chercheurs doivent garder la priorité.

2.3. Un accueil différencié ?

Peut-on parler pour autant d'un accueil différencié des chercheurs à la bibliothèque ? Nous avons déjà souligné la difficulté d'offrir des espaces et des services particuliers à un segment du public de la bibliothèque tout en préservant l'unité de l'institution. Cette différenciation était pourtant vue comme une nécessité en 1993 par Bruno Van Dooren dans un article sur « La crise des bibliothèques universitaires »⁶⁸:

« Il conviendrait d'institutionnaliser dans l'université deux systèmes documentaires : l'un ouvert, public, pour les étudiants, l'autre fermé, « en clôture », pour les enseignants-chercheurs, cette distinction résultant du niveau scientifique des fonds concernés mais aussi d'un usage différencié de la bibliothèque ».

Ces usages différenciés supposent un accueil et des espaces différenciés offerts aux chercheurs⁶⁹.

⁶⁷ Une personne interrogée s'inquiète ainsi : « *My blood will be on your hands if you ever take away my faculty study* », c'est-à-dire « vous aurez mon sang sur les mains si vous me prenez un jour mon carrel ».

⁶⁸ VAN DOOREN (1993).

⁶⁹ Sylvie Lemaire dans le cadre de son mémoire d'étude de DCB à la bibliothèque unique de Constance en a bien mesuré les enjeux : « L'accueil différencié des publics assure ainsi la mise en valeur des services de la bibliothèque sans nuire cependant par une décentralisation excessive à l'image d'unité de la bibliothèque. [...] Par ailleurs l'unité physique de la bibliothèque est garantie par l'existence du centre de référence où sont regroupés tous les services communs au lecteur ». Voir LEMAIRE (1993), p.59.

Si l'on a mis en évidence les besoins particuliers exprimés par ceux-ci, il semble en revanche trop fort de parler d'usages différenciés : les besoins des étudiants rejoignent parfois ceux des chercheurs, mais avec des impératifs différents.

C'est le problème qui s'est posé à la Bibliothèque Nationale au moment de la construction du site de Tolbiac et qui a abouti à la distinction entre le Haut-de-jardin ouvert à tous et le Rez-de-Jardin accessible sur demande motivée et après un entretien avec un conservateur de la bibliothèque qui en évalue la nécessité pour le lecteur. Il s'agissait pour Jean Gattégno⁷⁰ de faire « *un effort pour organiser des espaces permettant de surmonter les contradictions inhérentes à la volonté de regrouper des missions qui, en France, étaient jusque là assurées en des lieux et par des institutions tout à fait distincts* », c'est-à-dire de faire une bibliothèque qui réponde aux besoins du grand public tout en continuant à servir les chercheurs comme c'était le cas sur le site de Richelieu. Cette double vocation est également celle de la BNU. A la Bnf, elle a abouti à deux espaces séparés bien qu'organisés de la même manière (les salles thématiques se correspondent entre les deux niveaux). La distinction d'accès entre les deux se fait non pas d'après le statut des demandeurs, mais selon l'expression de besoins précis. Les enquêtes de public réalisées par la Bnf depuis son ouverture montrent que la « frontière » entre les deux niveaux est néanmoins perméable : 8% des lecteurs du haut-de-jardin descendent chaque année vers le rez-de-jardin tandis qu'il est plus fréquent que les lecteurs du rez-de-jardin montent vers le haut-de-jardin. D'après une enquête par entretien réalisée en 1999-2000, un quart des lecteurs interviewés au rez-de-jardin étaient des chercheurs. Cet espace remplit en fait des missions de services aux chercheurs. Ceux-ci ont eu du mal à vivre le déménagement de la bibliothèque de la rue de Richelieu et son ouverture à d'autres publics. Il avait été question au moment de l'aménagement du rez-de-jardin d'y mettre à disposition des carrels et une salle de séminaire mais l'idée n'a pas abouti. Il n'y a donc pas de différence majeure entre les services proposés par les deux niveaux. Par contre, les usagers du rez-de-jardin apprécient de pouvoir réserver leur place à l'avance. L'exemple de la Bnf montre paradoxalement que l'accueil différencié dans des espaces différenciés n'a pas abouti à rendre un service réellement différent entre les deux niveaux.

Même si leurs missions sont comparables, notre étude montre que la BNU peut distinguer le public des chercheurs sans en arriver forcément à leur proposer un accueil réellement différencié.

3. Rechercher et personnaliser les relations avec la bibliothèque

La recherche est perçue par les chercheurs comme quelque chose de très personnel. La bibliothèque se doit de prendre en compte cet aspect en proposant des services qui aillent vers les chercheurs d'une manière qu'ils puissent l'entendre. Daniel Renoult souligne en effet⁷¹ à propos des chercheurs en bibliothèque universitaire :
« S'estimant davantage capable qu'un bibliothécaire ou un documentaliste d'identifier les documents correspondant à sa spécificité, et considérant implicitement l'activité documentaire comme une activité à caractère très personnel, il [l'enseignant-chercheur] aura plutôt tendance à estimer que la fonction de la bibliothèque universitaire est davantage pédagogique et qu'elle est par conséquent destinée aux étudiants de 1^{er} et 2^{ème} cycles ».

3.1. Développer les contacts avec les enseignants-chercheurs et les doctorants

Dès lors, c'est en développant des contacts avec les chercheurs en dehors de la bibliothèque que les bibliothécaires trouveront à leurs yeux une plus grande légitimité.

Ces contacts peuvent prendre une forme indirecte en sensibilisant par exemple les enseignants dans le cadre de leurs activités pédagogiques. L'enquête a montré que les formations qui s'affichaient comme telles rencontraient peu de succès à la BNU. Sensibiliser les enseignants-chercheurs à la nécessité de former leurs étudiants à la recherche bibliographique, en coopération avec la bibliothèque, permettrait d'établir des contacts privilégiés avec eux, de les informer de manière plus personnelle sur les services qui leur sont proposés. La bibliothèque pourrait

⁷⁰ GATTEGNO (1992), p. 152.

⁷¹ Dans RENOULT (1994), p. 131.

ainsi s'associer au processus de formation des enseignants-chercheurs envisagé par les universités⁷². De la même manière, développer des contacts par le biais des acquisitions est un moyen efficace pour poser les jalons d'une collaboration plus large : la BNU envisage ainsi de mettre en place un conseil scientifique où participeraient largement les chercheurs⁷³.

Ces contacts peuvent toucher plus directement le domaine de la recherche par la participation des bibliothécaires à des séminaires organisés par les membres de l'université ou bien par l'établissement de contacts étroits qui permettraient aux bibliothécaires de suivre aux plus près les thèmes développés par les chercheurs. Dans le cas de Strasbourg, la Maison des Sciences de l'Homme (MISHA) qui fédère un grand nombre d'unités de recherche est une organisation propice à ce genre de contacts. La construction de la bibliothèque de la MISHA, si elle se fait en concertation avec la BNU, pourrait lui permettre de travailler de concert avec les chercheurs chargés du projet et éventuellement d'établir des programmes de formation commune avec leurs futurs bibliothécaires.

C'est également au niveau de l'accueil des doctorants que la bibliothèque a un rôle important à jouer : l'enquête a confirmé qu'ils étaient beaucoup plus sensibles à l'offre de services de la bibliothèque, qu'ils travaillaient davantage sur place et ressentaient davantage le besoin d'être formés. Nous avons également pu constater que les chercheurs qui fréquentent la BNU aujourd'hui la fréquentaient déjà pendant leurs études. En sensibilisant les chercheurs dès le doctorat à l'apport que la bibliothèque peut leur offrir, des relations durables pourront ainsi s'instaurer.

3.2. La personnalisation par les services à distance

C'est en effet à distance que la personnalisation des services devient plus réalisable. Si nous avons vu qu'elle était mise en oeuvre sur place pour l'ensemble du groupe des chercheurs, à distance elle devient possible par individu.

⁷² Cf. la déclaration de Domitien Debouzie, DEBOUZIE (2004).

⁷³ Le projet d'établissement parle d'un « conseil scientifique qui pourrait accueillir, outre l'équipe directoriale, des professeurs représentant des équipes de recherche françaises et étrangères concernées par les collections de la BNU, mais également des représentants des collectivités territoriales »).

Les services à distance arrivent ici comme un prolongement des services que nous avons envisagés sur place : mise en œuvre d'un service de référence personnalisé, services à la carte, contact personnel bien que dématérialisé avec la bibliothèque, les services à distance ont cependant une influence sur l'évolution de la bibliothèque que notre enquête a prise en compte. Il ne faudrait toutefois pas y voir le seul élément clé de l'avenir des bibliothèques comme cela a été souvent le cas⁷⁴. Les services à distance envisagés dans la cadre de notre enquête sont pour l'essentiel :

- La possibilité laissée aux chercheurs de faire des **suggestions d'achat** directement en ligne. Nous pouvons même envisager de lier cette fonctionnalité à l'OPAC de la bibliothèque : les chercheurs inscrits à la bibliothèque auraient alors à remplir un formulaire de suggestion d'achat, s'ils l'estiment nécessaire, si leur recherche dans le catalogue n'a pas abouti. Cette procédure les inciterait à participer davantage et de manière simplifiée au processus d'acquisitions.
- La consultation d'un **dossier lecteur** en ligne qui permette aux chercheurs de connaître le nombre de prêts qu'ils ont en cours, l'état de leur réservations de documents, de faire des prolongations de prêt en ligne.
- La consultation sur un onglet du site web de la bibliothèque des listes des **nouvelles acquisitions** classées par domaine.
- **L'accès distant à des périodiques électroniques.**
- Des activités de **veille documentaire** : informations sur les nouvelles parutions, alertes sur des bases de données bibliographiques, sur des sommaires de périodiques...
- **Bulletins d'informations** sur la bibliothèque : l'enquête a montré que ces bulletins pouvaient être soit thématiques soit concerner l'ensemble des domaines couverts par la bibliothèque. L'idéal est de proposer aux chercheurs de choisir leurs centres d'intérêt et de leur envoyer ensuite des informations sur les thèmes sélectionnés.

⁷⁴ Voir par exemple WELSH (1993) et l'article évoqué en introduction sur le risque de « désertification » des bibliothèques universitaires.

Ces services sont relativement classiques et correspondent à ceux mis en œuvre par les centres de documentation. Dans le cadre de la BNU, l'intérêt potentiel de ces services réside dans leur organisation : il nous semble que l'accès à un portail personnalisé pour les chercheurs constituerait une plus-value importante pour les services qui leur sont proposés. Accessible après identification, un tel portail permettrait d'offrir des ressources et des services soit à un groupe d'utilisateurs, les chercheurs, soit à des individus susceptibles d'en choisir le contenu par un système d'abonnements⁷⁵. Bien que ces services soient proposés à distance, ils facilitent une appropriation plus personnelle des services offerts par la bibliothèque. La systématisation et la fidélisation de l'usage d'un tel outil demeure toutefois un défi important : en le liant à des activités directement consacrées au travail de veille mis en œuvre par les chercheurs, comme par exemple en y transférant les résultats d'alertes enregistrées sur des bases de données, il s'insèrera peu à peu à leur environnement de travail. Sa mise en place demande cependant un travail d'accompagnement et d'information important qui nécessite une communication adaptée au public des chercheurs⁷⁶ : c'est peut être le paradoxe de ce genre d'outil qui rapproche à la fois les lecteurs de la bibliothèque, puisqu'ils peuvent gérer de chez eux les activités traditionnelles qu'ils effectuent jusqu'à présent sur place (gestion de leurs prêts par exemple), mais qui demande une formation où les bibliothécaires ont un rôle de médiateur important, difficile à mettre en œuvre dans une bibliothèque qui n'est pas une bibliothèque de proximité.

4. Conclusion

Finalement, la mise en œuvre de services aux chercheurs dans une bibliothèque multi-publics doit suivre deux orientations principales que nous avons développées ici : ils doivent à la fois distinguer ce public sur place et être personnalisés à

⁷⁵ Deux systèmes sont possibles : diffusion par *push*, l'information est envoyée sur la messagerie du chercheur, soit par *pull*, les résultats d'une requête apparaissent au moment où il se connecte. Voir à ce propos le mémoire du groupe projet réalisé à l'Institut Français du Pétrole : ATHEA Sabine, DUMOULIN Susie, GUERINOT Sophie [et al.]. *Le portail d'information documentaire de l'institut français du pétrole*. Diplôme de conservateur, rapport de projet. [Villeurbanne] : ENSSIB, 2004.

⁷⁶ Sur la manière de communiquer avec le public des chercheurs voir MONTALESCOT (2002).

distance. Il semble dès lors que c'est avant tout à distance que le service public ne saurait être unique.

Conclusion

Si cette étude a envisagé la manière de développer et d'organiser des services aux chercheurs, est-ce parce que les chercheurs constituent un public si différent des autres ? Nous avons pu en souligner les particularités sans pour autant analyser de manière approfondie les comportements informationnels des chercheurs. La démarche adoptée ici serait sans doute valable pour d'autres publics spécifiques mais elle reste en lien avec les priorités définies par une institution. Nous avons ainsi davantage développé la profondeur de l'offre de services proposée, c'est-à-dire les services de base et les services complémentaires offerts à une population précise, selon la typologie donnée par Christine Ollendorf⁷⁷, que la largeur de cette offre de service, qui viserait à satisfaire l'ensemble des besoins des usagers.

Nous avons ainsi souligné la nécessité de développer des services à ce public particulier dans une organisation globale de la bibliothèque. Pour autant cette organisation prend des formes multiples, encore diversifiées avec le développement des services à distance. Dans le cadre de cette étude, nous avons surtout cherché à proposer des solutions adaptées au développement des services actuels de la BNU en lançant des pistes d'évolution qu'il serait intéressant de développer plus avant dans une étude ultérieure ; c'est le cas notamment des portails d'information documentaire et des services de référence. Par ailleurs, si la BNU et les projets qu'elle développe en ce moment ne sont pas nécessairement ceux de la majeure partie des bibliothèques françaises (et en cela, plus encore que le statut, l'accès indirect aux collections à la BNU est une différence importante) elles n'en sont pas moins représentatives des problèmes qui se posent à ce type de bibliothèques qui s'adressent à la fois aux chercheurs et à un plus large public.

S'il apparaît difficile pour une bibliothèque de recherche d'être généraliste, nous avons vu du moins comment elle peut être pluridisciplinaire dans le champ des sciences humaines et sociales que nous avons étudié. Et il est souhaitable pour les

contacts entre les domaines de recherche qu'elle le soit. Pour autant, il ne s'agit pas de mettre fin à la conception unique du service public à la BNU mais simplement de l'adapter aux priorités définies dans son nouveau projet d'établissement.

Enfin, si la bibliothèque ne peut raisonnablement répondre au souhait exprimé par Elisabeth Badinter au moment de la construction de la BnF : « *ce que je veux, c'est tout, tout de suite* », mettre en regard un service existant, avec les moyens et le personnel en place, avec un service idéal, utopique, dans l'objectif de répondre de manière réaliste aux besoins d'une population exigeante s'avère fructueux. Cette enquête s'achève au moment où la BNU termine la pré-programmation de ses travaux de rénovation en même temps qu'elle réfléchit à la réorganisation de ses services internes⁷⁷. Elle est donc dans une période propice qui, avec les informations apportées par l'enquête, lui permettra sans doute de répondre au mieux au public des chercheurs.

⁷⁷ OLLENDORF (1999) : « L'offre de service est un dosage spécifique d'où l'établissement tire sa caractéristique : une offre large va tenter de répondre à la globalité des besoins des usagers ; une offre profonde sera ciblée sur un segment d'utilisateurs, mais proposera une palette des services riche et diversifiée ».

⁷⁸ Voir à ce titre notre rapport de stage à la BNU.

Bibliographie

Méthodes d'enquêtes

BLANCHET Alain, GOTMAN Anne. *L'enquête et ses méthodes : l'entretien.* Paris : Nathan, 2001 (Collection 128).

GHIGLIONE Rodolphe, MATALON Benjamin. *Les enquêtes sociologiques : théorie et pratique.* Paris : Armand Colin, 1998 (Collection U).

SINGLY François de. *L'enquête et ses méthodes : le questionnaire.* Paris : Nathan, 2001 (Collection 128).

La BNU

BOSC Sonia. Le CADIST de sciences religieuses de Strasbourg. *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 48, n°6, p. 38-47.

CONSEIL SUPERIEUR DES BIBLIOTHEQUES. La question des grandes bibliothèques universitaires patrimoniales : un problème non résolu. Dans *Rapport pour les années 1998-1999*. Paris : Association du Conseil Supérieur des Bibliothèques, 1992. Disponible sur Internet : <<http://www.enssib.fr/autres-sites/csb/rapport98/csb-rapp98-accueil.html>>. Consulté le 29/12/2004.

DUMOULIN Susie. *Quel service public à la BNU ? Rapport de stage à la Bibliothèque Nationale et Universitaire de Strasbourg.* Diplôme de conservateur, rapport de stage. [Villeurbanne] : ENSSIB, 2004.

LITTLER Gérard. La bibliothèque nationale et universitaire de Strasbourg : constitution de la collection dans la période allemande (1871-1918). *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2002, t. 47, n°4, p. 36-46.

SANANTONIOS Laurence. La mal aimée de Strasbourg. *Livres Hebdo*, 2001, n°521, p. 66-68.

SANANTONIOS Laurence. La tentation de la mixité. *Livres Hebdo*, 2004, n°574, p. 72-73.

Généralités sur l'Université et les BU

CALENGE Bertrand, DELORME Silvie, SALAUN Jean-Michel [et al.] (dir.). *Diriger une bibliothèque d'enseignement supérieur.* Québec : Presses de l'Université du Québec, 1995.

KOENIG Marie-hélène. *Connaître les publics : savoir pour agir.* [Villeurbanne] : Institut de Formation des Bibliothécaires, 1998 (Boîte à outils).

RENOULT Daniel. *Les bibliothèques dans l'université.* Paris : Ed. du Cercle de la Librairie, 1994 (Bibliothèques).

L'offre de services et son organisation

CALENGE Bertrand. *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques.* Paris : Ed. du Cercle de la Librairie, 1996 (Bibliothèques).

EVANS G. Edward, AMODEO Anthony J., CARTER Thomas L. *Introduction to library public services.* Englewood : Libraries Unlimited, 1992 (5ème édition).

GATTEGNO Jean. *La Bibliothèque de France à mi-parcours de la TGB à la BN bis ?* Paris : Ed. du Cercle de la Librairie, 1992 (Bibliothèques).

GIAPPICONI Thierry. *Manuel théorique et pratique d'évaluation des bibliothèques et centres de documentation.* Paris : Ed. du Cercle de la Librairie, 2001 (Bibliothèques).

GILLOT Delphine. *Offre de services, mise en espace et aménagement de nouveaux services en fonction des usages en bibliothèque universitaire : l'exemple des services communs du SCD du Havre.* Diplôme de conservateur, mémoire d'étude. [Villeurbanne] : ENSSIB, 2003.

HAUVILLE Frédérique. *Evaluation et amélioration des services au public à Yale University Library : l'exemple des bibliothèques de lettres et sciences humaines.* Diplôme de conservateur, mémoire d'étude. [Villeurbanne] : ENSSIB, 2003.

LE DUIGOU Lenaïk. *L'adaptation au changement des bibliothèques en tant qu'organisations : l'exemple de la nouvelle Bibliothèque Nationale de Québec.* Diplôme de conservateur, mémoire d'étude. [Villeurbanne] : ENSSIB, 2002.

OLLENDORF Christine. L'offre de services en bibliothèque académique : essai de modélisation. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1999, t. 44, n°4, p.47-54.

PINDER Chris, MELLING Maxime (dir.). *Providing Customer-oriented Services in Academic Libraries.* Londres : Library Association Publishing, 1996.

TOCQUER Gérard, LANGLOIS Michel. *Marketing des services.* [Paris] : Dunod, 1992.

Les enseignants-chercheurs et les chercheurs

ANGELOZ Joëlle, MAURER Isabelle. *Etude des besoins en recherche et fourniture électronique de documents auprès des enseignants et des chercheurs de la faculté SES.* Rapport pour la bibliothèque de la Faculté des Sciences Economiques et Sociales de l'Université de Genève. [Genève] : BSES, 1999.

BOUAZZA Abdelmajid. Essai de typologie pour les utilisateurs des bibliothèques d'enseignement supérieur. In CALENGE Bertrand, DELORME Silvie, SALAUN

Jean-Michel [et al.] (dir.). *Diriger une bibliothèque d'enseignement supérieur*. Québec : Presses de l'Université du Québec, 1995, p. 321-330.

CHARTRON Ghislaine (dir.). *Les chercheurs et la documentation numérique : nouveaux services et usages*. Paris : Ed. du Cercle de la Librairie, 2002 (Bibliothèques).

DEBOUZIE Domitien. Problématique et enjeux. In *Quelle offre de formations pour les enseignants-chercheurs et les enseignants à l'université ?*. [s.l.] : Agence de Mutualisation des Universités et des Etablissements, 2004. Disponible sur Internet < <http://www.amue.fr/Publications/Publication.asp?Id=319> >. Consulté le 29/12/2004.

ENGEL Debra, ANTELL Karen. The Life of the Mind : A Study of Faculty Spaces in Academic Libraries. *College and Research Libraries*, 2004, vol. 65, 1, p. 8-21.

JANKOWSKA Maria-Anna. Identifying University Professor's Information Needs of the Challenging Environment of Information and Communication Technologies. *The Journal of Academic Librarianship*, 2004, vol. 30, n°1, p. 55-63.

MAHE Annaïg. *La communication scientifique en [r]évolution : l'intégration des revues électroniques dans les pratiques informationnelles de chercheurs en sciences de la nature comme révélateur des mutations traditionnelles de la communication scientifique*. Thèse de doctorat. [Villeurbanne] : ENSSIB, 2002.

PINEDE Nathalie, VIEIRA Lise. Les enseignants-chercheurs et l'information électronique : l'exemple de l'Université de Bordeaux. *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 42, n°6, p. 62-65.

POLITY Yolla. Le comportement des chercheurs dans leur activité (y compris face à la documentation). In *Actes de la journée d'étude du 17 septembre 1999 de l'ADBU à Dunkerque*. [Paris] : ADBU, 1999. Disponible sur Internet <http://www-sv.cict.fr/adbu/actes_et_je/je99/Polity.html>. Consulté le 29/12/2004.

Les services offerts aux chercheurs par les bibliothèques

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

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

DARBON Nathalie. *Améliorer l'accueil des enseignants-chercheurs au SCD de l'Université Lumière Lyon 2*. Diplôme de conservateur, mémoire d'étude. [Villeurbanne] : ENSSIB, 2003.

GARDEN Maurice. Les bibliothèques de recherche. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1996, t. 41, n°2, p. 20-25.

LEMAIRE Sylvie. *Structures d'accueil et public en bibliothèque universitaire : l'exemple de la bibliothèque unique de Constance*. Diplôme de conservateur, mémoire d'étude. [Villeurbanne] : ENSSIB, 1993.

MONTALESCOT Clémence. *La communication entre un SCD et les enseignants-chercheurs au sein de l'université : l'exemple du SCD de l'Université Lyon 3 Jean Moulin*. Diplôme de conservateur, mémoire d'étude. [Villeurbanne] : ENSSIB, 2002.

VAN DOOREN Bruno. En finir avec la crise des bibliothèques universitaires ? *Esprit*, 1993, n°8-9, p. 143-158.

WELSH William J. *Research libraries Yesterday, Today and Tomorrow : a selection of papers presented at the International Seminars, Kanazawa Institute of Technology, Library center, Kanazawa, Japan, 1982-1992.* London, Greenwood Press, 1993.

Les services de référence

FALGON-DEFAY Nathalie. *De l'autre côté du bureau de référence : usage et perception d'un service.* Diplôme de conservateur, mémoire de recherche. [Villeurbanne] : ENSSIB, 2004.

McADAM Daisy. La progression d'une idée en plusieurs étapes : mise sur pied d'un service de référence dans une bibliothèque universitaire. In *Les services de référence : actes des journées IES 1991, organisées par l'Ecole supérieure d'information documentaire de l'Institut d'études sociales : textes réunis par Isabelle de Kaenel.* Genève : Ed. IES, 1992 (Nouveaux cahiers de l'IES).

Table des annexes

ANNEXE 1 : LE SERVICE PUBLIC À LA BNU	I
ANNEXE 1-1 : LES DIFFÉRENTS POSTES D'ACCUEIL.....	I
ANNEXE 1-2 : PRÉSENTATION DES DIFFÉRENTES SALLES	III
ANNEXE 1-3 : PLANS DE LA BIBLIOTHÈQUE.....	V
ANNEXE 1-4 : LES CHERCHEURS À LA BNU	VI
ANNEXE 2 : LA BNU ET SON ENVIRONNEMENT.....	XI
ANNEXE 2-1 : PLAN DE LA SITUATION DE LA BNU PAR RAPPORT AUX CAMPUS ET AUX AUTRES BIBLIOTHÈQUES.....	XI
ANNEXE 2-2 : LA RECHERCHE À STRASBOURG	XIV
ANNEXE 3 : LES OUTILS DE L'ENQUÊTE	XV
ANNEXE 3-1 : LE QUESTIONNAIRE	XVI
ANNEXE 3-2 : LA TRAME DES ENTRETIENS	XXII
ANNEXE 4 : RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE	XXV
ANNEXE 4-1 : TRIS À PLAT	XXV
ANNEXE 4-2 : TRIS CROISÉS	LIV
ANNEXE 4-3 : LA SYNTHÈSE DES ENTRETIENS	LXI

Annexe 1 : Le service public à la BNU

Annexe 1-1 : Les différents postes d'accueil

Au rez-de-chaussée :

L'accueil de la bibliothèque : Destiné aux renseignements d'orientation généraux et à l'accueil téléphonique. S'occupe également de la gestion du vestiaire et de la vente de cartes postales. Les demandes de renseignements plus spécifiques sont renvoyées vers la salle des catalogues.

La salle des catalogues : Dispose d'OPAC et des anciens fichiers papiers. Le bureau de renseignements est consacré à l'aide à la recherche bibliographique dans le catalogue de la BNU.

Le bureau du prêt à domicile : Effectue les prêts et les retours des documents.

Le bureau des inscriptions

Le bureau du PEB

Le bureau de prêt de la salle actualité.

Au premier étage :

Le bureau de prêt de la salle 1.

L'espace cédéroms : Aide à la recherche bibliographique et à l'utilisation des cédéroms. Contrôle de l'accès à internet.

Le bureau de prêt de l'espace informatique et microformes : Communication et aide à l'utilisation des microformes.

Le bureau de prêt de la salle 5 : Communication des documents anciens et précieux.

Annexe 1-2 : Présentation des différentes salles

Place de la République :

Salle 1 :

- La plus grande salle de lecture de la bibliothèque.
- Ouverte en soirée de 19H à 22H alors que les autres salles sont fermées.
- Elle comprend un bureau de prêt.
- Disciplines : Droit, Sciences sociales, Questions européennes, Institutions européennes, Dictionnaires et encyclopédies générales.

Salle 2 :

- Disciplines : Arts, Langues et littératures anglaises et américaines, Littérature générale, STAPS.

Salle 3 :

- Disciplines : Philologie et grec ancien, Langues et littératures italiennes, Langues et littératures slaves et orientales, Langues et littératures germaniques, Langue et littérature française, Langues et littératures romanes.

Salle 4 :

- Disciplines : Philosophie, Psychologie, Sciences religieuses, Ethnologie, Histoire des sciences, Géographie, Archéologie, Histoire ancienne, Histoire
- Peut être exceptionnellement ouverte en soirée en cas de trop grande affluence en salle 1

Salle 5 :

- Salle dédiée à la consultation des documents anciens et précieux.
- Elle comprend un bureau de prêt et de renseignements.
- On y trouve : Des ouvrages généraux sur l'histoire du livre et l'imprimerie, des catalogues de manuscrits, des catalogues d'incunables, des catalogues d'imprimés des XVI^e et XVII^e siècles, des catalogues d'éditions remarquables, des études sur le papier.

Salle 6 : Salle consacrée aux Alsatiques.

Salle 7 : Ancienne salle consacrée à un public de premier cycle. Désormais fermée au public. Va probablement être transformée en un espace d'exposition.

Espace informatique et microformes : Salle dédiée à la consultation des microformes et des cédéroms monopostes.

Salle Actualité : Espace dédié à la consultation de la presse et des magazines d'information générale.

Rue Joffre :

Cabinet numismatique : Consacré à la numismatique, à l'égyptologie et à la papyrologie.

Salle du patrimoine : Consacrée à l'iconographie alsacienne.

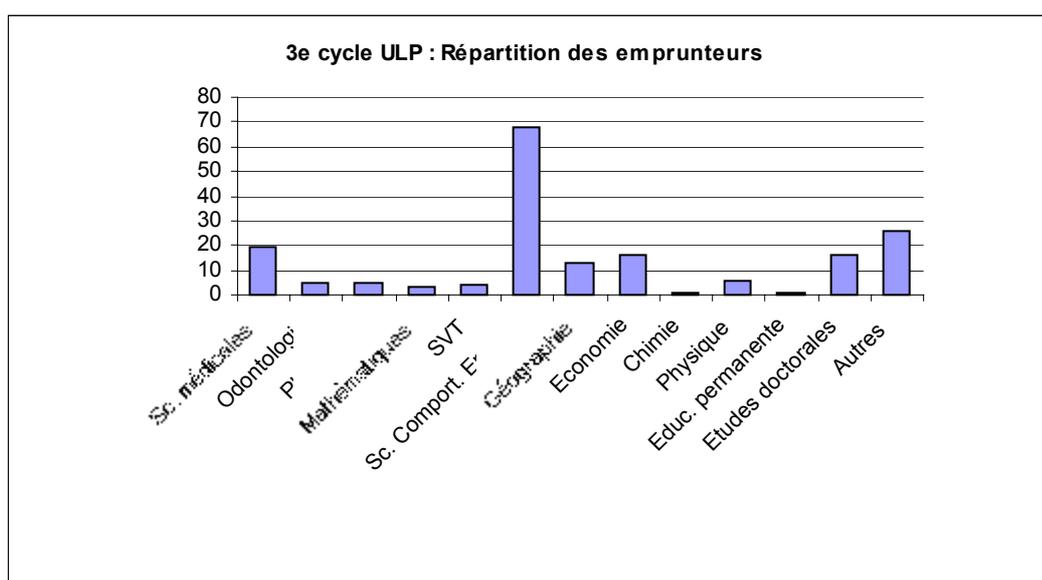
Annexe 1-3 : Plans de la bibliothèque

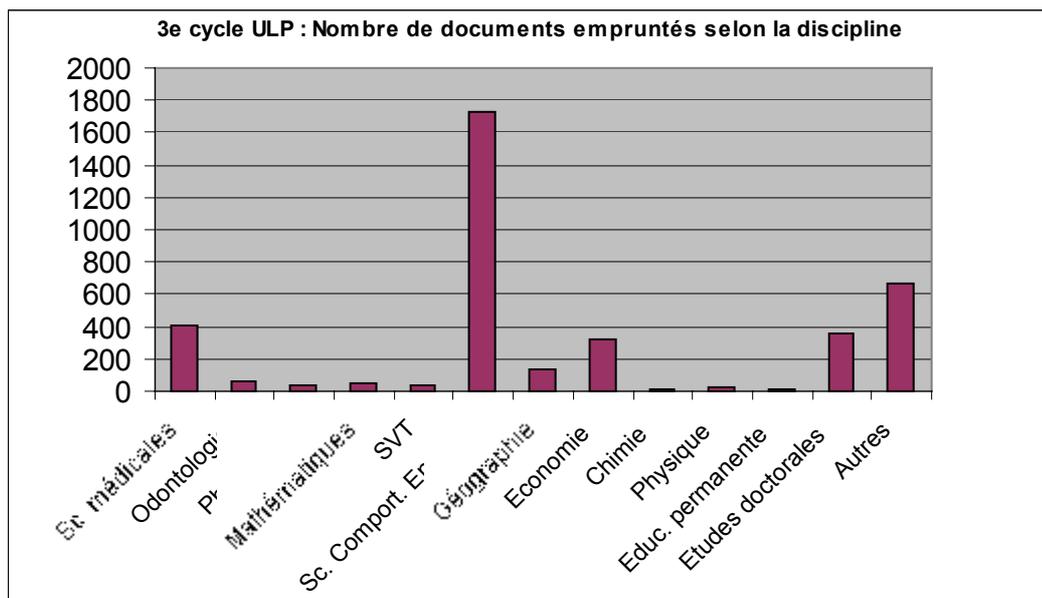
Annexe 1-4 : Les chercheurs à la BNU

Il s'agit de chiffres tirés du SIBG de la bibliothèque *Geac Advance* prenant en compte les enseignants et les 3^e cycles dont l'inscription expire en 2003, 2004 ou 2005.

➤ ULP

3e cycle ULP		
Discipline	Emprunteurs	Nombre de documents empruntés en 2003
Sc. médicales	19	408
Odontologie	5	58
Pharmacie	5	43
Mathématiques	3	49
SVT	4	38
Sc. Comport. Environ	68	1726
Géographie	13	136
Economie	16	318
Chimie	1	10
Physique	6	29
Educ. permanente	1	16
Etudes doctorales	16	354
Autres	26	666
Total	183	3851





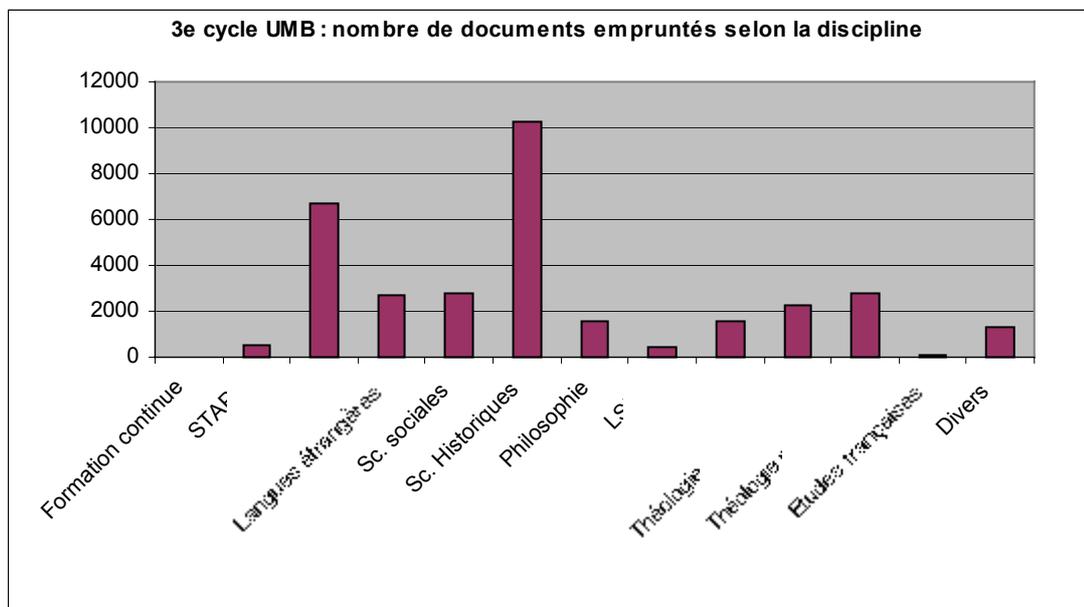
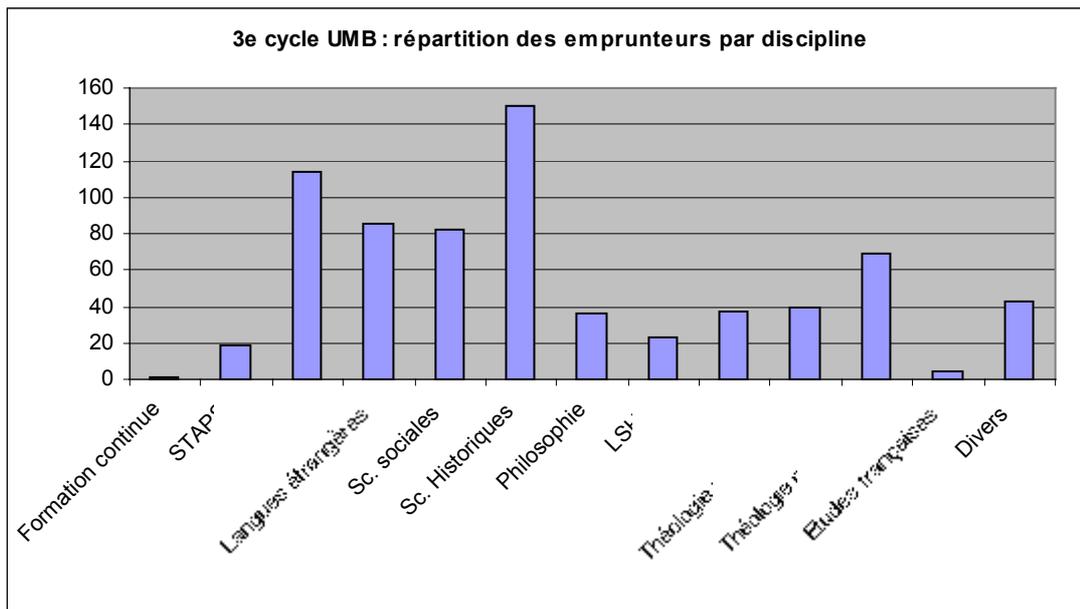
Enseignants ULP

Statut	Emprunteurs	Nombre de documents empruntés en 2003
Professeurs	22	341
Maîtres de conférence	7	138
Autres enseignants supérieur	10	227
Ensemble	39	706

➤ UMB

3e cycle UMB

Discipline	Emprunteurs	Nombre de documents empruntés en 2003
Formation continue	1	3
STAPS	19	537
Lettres	114	6724
Langues étrangères	85	2676
Sc. sociales	82	2762
Sc. Historiques	150	10278
Philosophie	36	1522
LSHA	23	428
Arts	37	1605
Théologie protestante	39	2246
Théologie catholique	69	2824
Etudes françaises	4	76
Divers	43	1294
Total	702	32975

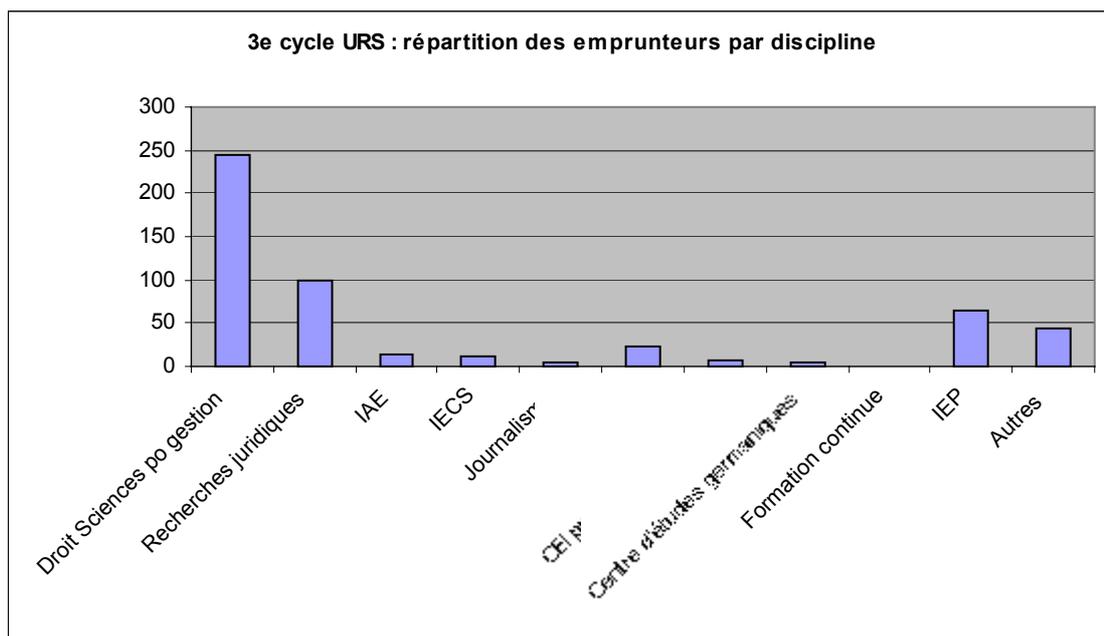


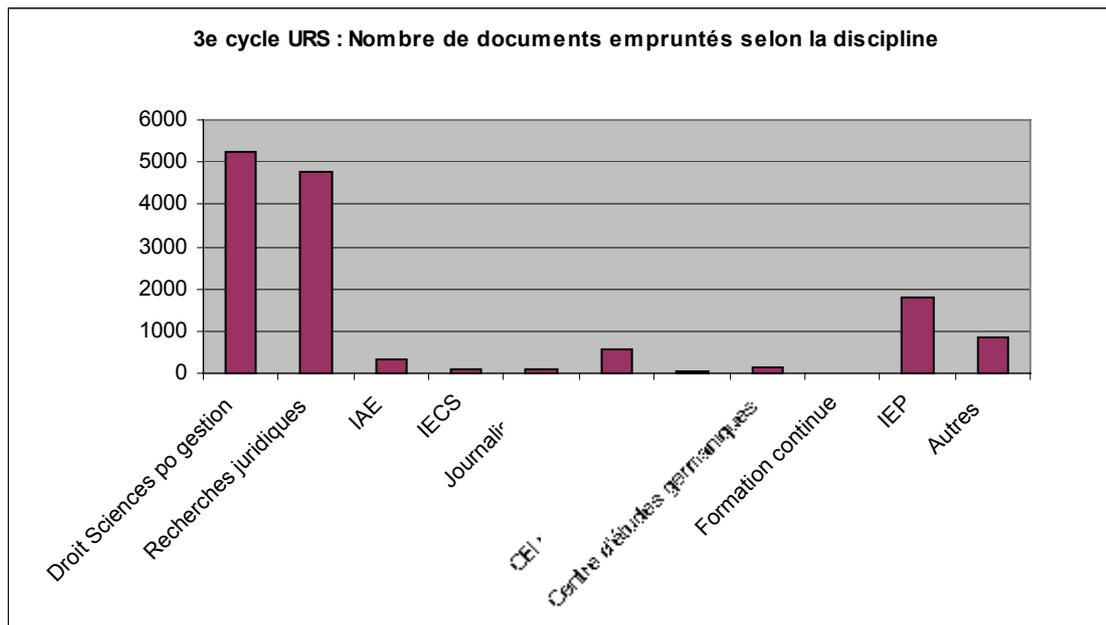
Enseignants UMB

Statut	Emprunteurs	Nombre de documents empruntés en 2003
Professeurs	144	6279
Maîtres de conférence	60	3228
Autres	43	2241
Ensemble	247	11748

➤ URS

3e cycle URS		
Discipline	Emprunteurs	Nombre de documents empruntés en 2003
Droit Sciences po gestion	245	5236
Recherches juridiques	100	4775
IAE	15	339
IECS	11	107
Journalisme	4	114
IHEE	24	571
CEI propriété industrielle	7	57
Centre d'études germaniques	5	136
Formation continue	1	5
IEP	64	1813
Autres	43	869
Total	519	14022





Enseignants URS		
Statut	<i>Emprunteurs</i>	<i>Nombre de documents empruntés en 2003</i>
Professeurs	15	697
Maîtres de conférence	9	89
Autres	3	282
Total	27	1068

Annexe 2 : La BNU et son environnement

Annexe 2-1 : Plan de la situation de la BNU par rapport aux campus et aux autres bibliothèques

La BNU par rapport aux trois universités

d'après le plan téléchargeable en PDF sur le site de l'UMB :< <http://www-umb.u-strasbg.fr/c1.php3?Id=001&cadre=c1>> (consulté le 29/12/2004)

Plan détaillé du campus de l'Esplanade :

L'essentiel des bâtiments des trois universités se trouve sur ce campus.

D'après le plan téléchargeable en PDF sur le site de l'ULP : < <http://www-ulp.u-strasbg.fr/article.php?a=1074788008&l=0&r=1> > (consulté le 29/12/2004)

Annexe 2-2 : La recherche à Strasbourg

D'après **OBSERVATOIRE REGIONAL DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE L'INSERTION PROFESSIONNELLE DES ETUDIANTS**. *Les chiffres-clés d'Alsace*. Strasbourg : Pôle Universitaire Européen de Strasbourg, 2004.

- Unités de recherche

	UHA	ULP	UMB	URS	TOTAL
Unités de recherche	11	74	23	10	126
Dont unités associées à un EPST (CNRS, INRA...)	5	56	2	1	64

- Inscrits en doctorat en 2003 :

UHA : 146

ULP : 1165

URS : 414

UMB : 731

- Enseignants et enseignants-chercheurs

	UHA	ULP	UMB	URS	TOTAL
Enseignants-chercheurs	354	1223	384	283	2244
Enseignants du second degré	104	39	59	65	267
Professeurs associés à temps partiel	22	31	5	9	67
Lecteurs	10	2	31	6	49
Moniteurs	27	157	29	32	245
Total	517	1452	508	395	2872
Chercheurs des EPST	15	692	17	3	727

Annexe 3 : Les outils de l'enquête

Annexe 3-1 : Le questionnaire

Questionnaire

Merci d'avoir accepté de répondre à ce questionnaire. Veuillez cocher vos réponses (X) ou bien effacer les mauvaises réponses si vous répondez par mail. Lorsque plusieurs réponses sont possibles, la question le précise. N'hésitez pas à nous faire part de vos remarques ou précisions sur les réponses en fin de questionnaire.

Merci de vous identifier

1. A quelle équipe de recherche appartenez-vous ?

2. A quelle UFR êtes-vous rattaché ?

3. Dispensez-vous des cours ?

Oui

Non

4. Quel est votre statut ?

- chercheur CNRS
- professeur d'université
- maître de conférence
- doctorant
- moniteur
- ATER
- autres :

5. Avez-vous fait vos études à Strasbourg ?

Oui

Non

Partiellement

6. Disposez-vous d'un bureau personnel à l'université ?

Oui

Non

La BNU

7. Fréquentez-vous la BNU ?

Oui

Non

Si non,

8. Pour quelle(s) raisons ? (puis passez à la question 36).

Si oui,

9. Depuis combien de temps y venez-vous ?

- moins d'un an
- 1 à 5 ans
- 5 à 10 ans
- plus de 10 ans

10. A quelle fréquence ?

- moins d'une fois par mois
- une fois par mois
- une fois par semaine
- plusieurs fois par semaine

11. Quelles sont les tranches horaires où vous venez le plus souvent ?

- 9h-11h
- 11h-13h
- 13h-15h
- 15h-17h
- 17h-19h
- 19h-22h

12. Pourquoi choisissez-vous la BNU ?

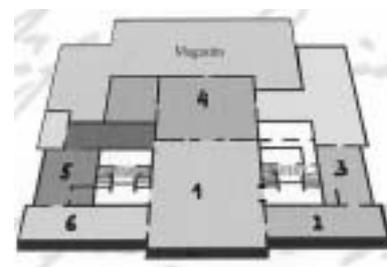
Les services

Sur place...

13. Restez-vous travailler à la BNU ?

- jamais
- parfois
- souvent
- toujours

14. Si oui, dans quelle(s) salle(s) ? (vous pouvez vous aider du plan)



15. Utilisez-vous les collections en libre accès ?

Oui Non

Lesquelles ?

16. Pour vos recherches dans le catalogue de la BNU (plusieurs réponses possibles)...

- vous utilisez les ordinateurs de la salle des catalogues au rez-de-chaussée
- vous utilisez les ordinateurs de la salle des cédéroms au premier étage
- vous les faites par Internet

17. Pour avoir un renseignement bibliographique (plusieurs réponses possibles)...

- vous vous adressez à l'accueil
- vous vous adressez au bureau de la salle des catalogues au rez-de-chaussée
- vous vous adressez au bureau de la salle des cédéroms au premier étage
- vous demandez aux bureaux de prêt
- vous ne demandez pas de renseignements bibliographiques

18. Souhaiteriez-vous pouvoir vous adresser à un bibliothécaire spécialiste de votre domaine d'étude ?

Oui Non

Remarques :

19. Si oui, vous aimeriez...(plusieurs réponses possibles) :

- qu'il vous aide dans vos recherches bibliographiques
- lui faire des suggestions d'achat
- qu'il organise des formations à la recherche documentaire dans votre domaine d'étude
- pouvoir lui poser des questions par mail
- autres :

Le prêt

20. Empruntez-vous des documents à domicile ?

Oui Non

21. Si oui, êtes-vous satisfait des conditions de prêt ?

Oui Non
Pourquoi ?

22. Utilisez-vous le prêt entre bibliothèques ?

Oui Non

23. Si oui, en êtes-vous satisfait ?

Oui Non
Pourquoi ?

La salle des chercheurs (anciennement salle des professeurs)

24. Connaissez-vous la salle des chercheurs ?

Oui Non

25. Est-ce que vous l'utilisez ?

Oui Non

26. Est-elle adaptée à vos besoins ?

Oui Non

Remarques :

27. Connaissez-vous les carrels (bureaux individuels fermés) disponibles dans la salle 4 ?

Oui Non

28. Les utilisez-vous ?

Oui Non

Si vous êtes enseignant...

29. Emmenez-vous vos étudiants à la BNU ?

Oui Non

30. Leur recommandez-vous la BNU ?

Oui Non

31. Utilisez-vous la salle de séminaire / formation (mezzanine de la salle 4) ?

Oui Non

32. Avez-vous déjà participé à une visite organisée par la BNU ?

Oui Non

Autres services

33. Utilisez-vous les cédéroms et bases de données en ligne consultables à la BNU ?

Oui Non

34. L'offre est-elle satisfaisante ?

Oui Non Vous ne la connaissez pas
Pourquoi ?

35. Souhaiteriez-vous pouvoir consulter à distance de périodiques électroniques ?

Oui Non

36. Seriez-vous intéressé par :

a) des visites thématiques

Oui Non

b) des formations

Oui Non

Lesquelles :

c) une salle de références

Oui Non

Que souhaiteriez-vous y trouver ?

d) l'envoi par courrier électronique d'informations bibliographiques sur votre domaine

Oui Non

e) Autres suggestions :

Autres lieux de travail :

37. Quelles autres bibliothèques fréquentez-vous à Strasbourg ou ailleurs ?

38. Pour quelle(s) raison(s) fréquentez-vous ces bibliothèques ?

39. Quel est votre lieu de travail principal pour vos recherches ?

- domicile
- bureau
- bibliothèque : précisez laquelle :
- institut
- autres :

L'avenir de la BNU

40. Connaissez-vous le nouveau projet d'établissement de la BNU ?

Oui Non

41. Celui-ci la désigne comme « une **bibliothèque de recherche** pluridisciplinaire en sciences humaines et sociales de dimension nationale ». Qu'en pensez-vous ?

Autres remarques :

Annexe 3-2 : La trame des entretiens

Guide de l'entretien

Les questions en gras constituent la trame principale de l'entretien, les questions qui seront posées directement. Les questions ou thèmes en italiques correspondent aux réponses attendues, à suggérer éventuellement s'ils ne sont pas mentionnés spontanément.

Introduction

Dans le cadre de ma formation de conservateur de bibliothèque et de mon stage de trois mois à la BNU, je suis chargée d'une étude sur l'amélioration des services rendus par la bibliothèque aux chercheurs strasbourgeois. A ce titre je vais vous poser quelques questions afin de mieux comprendre vos pratiques et vos attentes en matière de documentation.

Profil

- 1) A quelle unité de recherche appartenez-vous et sur quel domaine portent vos recherches ?**
- 2) Avez-vous fait vos études à Strasbourg ?**
- 3) Etes-vous enseignant ? Si oui, depuis quand enseignez-vous dans cette université ?**

La BNU actuellement

- 4) Fréquentez-vous la BNU ou l'avez-vous fréquenté auparavant ?**

- 5a) Si non, pour quelles raisons ?**

Vous n'en avez pas besoin, vous ne connaissez pas son fonds, vous préférez d'autres bibliothèques, trop loin, les collections ne correspondent pas à votre domaine de recherche...

Quels changements pourraient vous amener à la BNU ?

- 5b) Si oui, pour quelles raisons venez-vous à la BNU ?**

Proximité

Choix de documents

Accueil

Heures d'ouverture...

6) Qu'en attendez vous ?

Recherche

Cours

Endroit où travailler...

Quelle type de documentation utilisez-vous ?

7) Quels sont les services que vous utilisez le plus souvent et qu'en pensez-vous ?

Le prêt : conditions satisfaisantes ?

Le PEB : idem

La salle des enseignants : pensez-vous qu'elle pourrait être ouverte à un public plus large ? Que pourrait-on y apporter ?

Bases de données – Ressources électroniques

Accès aux magasins

8) Finalement, quelle image avez-vous de la BNU ?

Pourquoi ?

Diriez-vous que la bibliothèque actuelle est une bibliothèque pour chercheurs ?

La BNU à l'avenir

9) Quels autres services pourrait vous rendre la BNU ?

Accès aux magasins

Services à distance (documents numérisés, périodiques électroniques...)

Services de référence

Services personnalisés (DSI)

10) Quelles autres bibliothèques fréquentez-vous à Strasbourg et ailleurs et pourquoi ?

Qu'y trouvez-vous que n'a pas la BNU ?

Bibliothèques instituts : avez-vous un bureau à l'université ?

Bibliothèques universités

Bibliothèques EUCOR

Bibliothèques parisiennes

11) La BNU va entrer dans une période de changement, de restructuration de ses espaces. Le nouveau projet d'établissement la désigne comme « une bibliothèque de recherche pluridisciplinaire en sciences humaines et sociales de dimension nationale ». Comment l'imaginez-vous dans le futur ?

Libre accès

Salles thématiques avec personnel spécialiste ?

Séparation des publics ?

12) Comment percevez-vous ses relations avec les universités ? Quelle complémentarité envisagez-vous avec les bibliothèques des universités ?

Projet de carte documentaire

Disciplinaire

De niveau

Par type de documents

Annexe 4 : Résultats de l'enquête

Annexe 4-1 : Tris à plat

Résultats du questionnaire :

Merci de vous identifier

42. A quelle équipe de recherche appartenez-vous ?

➤ **FRÉQUENTANTS :**

UNITÉS DE RECHERCHE	NBRE	%
UMR 7044 Etude des civilisations de l'Antiquité	8	14
UMR 7043 Culture et sociétés en Europe (sciences sociales)	2	3
EA2328 Recherche en exégèse biblique	1	2
EA2330 Groupe de recherche inter testamentaires	1	2
EA2329 Centre de sociologie des religions et d'éthique sociale	1	2
EA3402 Approches contemporaines de la création et de la réflexion artistiques	1	2
EA3400 Sciences historiques	4	7
EA1342 Sciences du sport	1	2
EA1339 Linguistique et didactique des langues	2	3
EA1337 Littérature française, générale et comparée	1	2
EA2325 Recherches sur le monde anglophone	3	5
EA2326 Philosophie	1	2
EA1340 Groupe d'études orientales, slaves et néo-helléniques	1	2
EA1341 Etudes germaniques, mémoires et frontières	3	5
EA3094 / CARRA Centre d'analyse des Rhétoriques Religieuses de l'Antiquité	1	2
AUTRES UMB	1	2
DROIT PRIVE	4	7
CEIE Centre d'études internationales et européennes	2	3
DROIT ENTREPRISE	2	3
IRCM Institut de recherche Carré de Malberg	1	2
GRICE Groupe de recherche interdisciplinaire sur les constructions européennes	1	2
GSPE Groupe de sociologie politique européenne	3	5
AUTRES URS / DROIT SOCIAL	3	5
EA 3424 IRIST Institut de recherches interdisciplinaires sur les sciences et la technologie	4	7
EA 2310 Laboratoire des sciences de l'éducation	1	2
EA 3071 Psychologie de la famille et de la filiation (LPF)	2	3
UMR 7521 Neurosciences comportementales et cognitives	1	2
UPR 9010 Ethologie et écologie comportementale des primates	1	2
Autres ULP	1	2
IHEE Institut des Hautes Etudes Européennes	1	2
TOTAL	59	100

➤ **NON FRÉQUENTANTS :**

Unités de recherche	Nbre	%
EA1342	2	8
EA1339	1	4
EA1337	1	4
EA1341	1	4
AUTRES UMB	1	4
DROIT ENTREPRISE	2	8
DROIT ENVIRONNEMENT	1	4
CESAG Centre d'études des sciences appliquées à la gestion	1	4
GRICE	1	4
AUTRES URS / DROIT SOCIAL	2	8
UMR 7522 BETA Bureau d'économie théorique et appliquée	1	4
EA 2310 Laboratoire des sciences de l'éducation	1	4
UMR 7521 neurosciences comportementales et cognitives	4	16
UPS 0858 Centre d'études de physiologie appliquée	2	8
UPR 9010 éthologie et écologie comportementale des primates	1	4
Autres ULP	3	12
TOTAL	25	100

43. A quelle UFR êtes-vous rattaché ?

➤ **FRÉQUENTANTS :**

UFR	NBRE	%
Arts	1	2
Langues	6	11
Lettres	3	5
LSHA	1	2
PLISE (philo, sc. de l'éduc., ling.)	3	5
Histoire	10	17
Sciences sociales	2	3
STAPS	1	2
Théologie catholique	1	2
Théologie protestante	3	5
Droit	15	25
Economie	2	3
Psychologie	3	5
Géographie	1	2
Sciences de la vie	2	3
IEP	2	3
Aucun	3	5
TOTAL	59	100

➤ NON FRÉQUENTANTS :

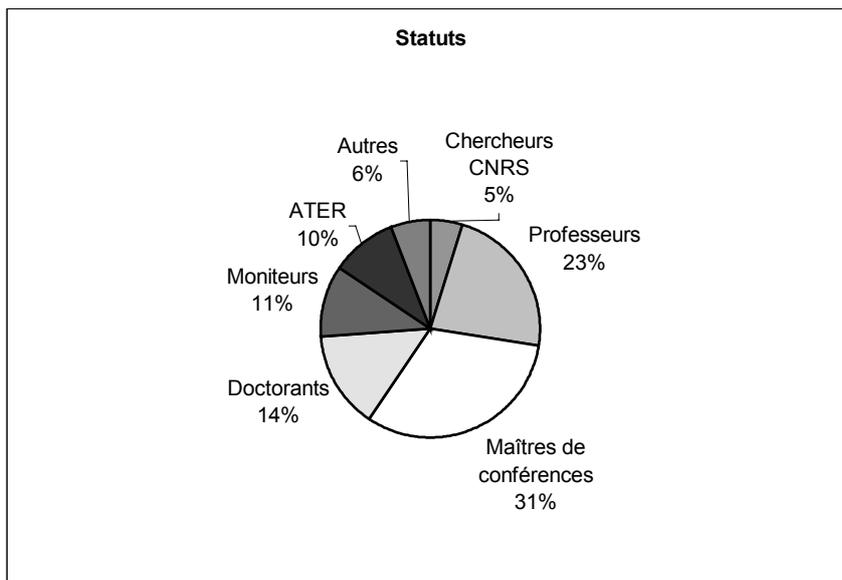
UFR	NBRE	%
Arts	0	0
Langues	2	8
Lettres	0	0
LSHA	0	0
PLISE	0	0
Histoire	0	0
Sciences sociales	1	4
STAPS	2	8
Théologie catholique	0	0
Théologie protestante	0	0
Droit	7	28
Economie	0	0
Psychologie	9	36
Géographie	2	8
Sciences de la vie	2	8
IEP	0	0
Aucun	0	0
TOTAL	25	100

44. Dispensez-vous des cours ?

	FRÉQUENTANTS	NON FRÉQUENTANTS	ENSEMBLE	%
Dispensent des cours	45	23	68	81
N'en dispensent pas	12	1	13	15
NRP	2	1	3	4
TOTAL	59	25	84	100

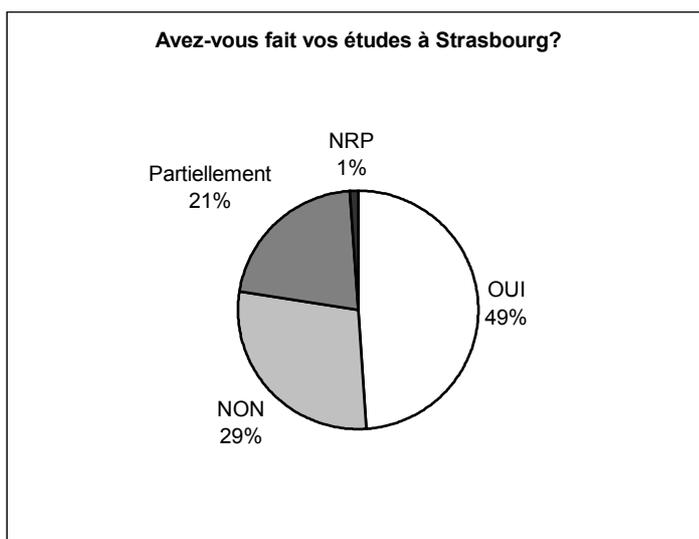
45. Quel est votre statut ?

	FRÉQUENTANTS	NON FRÉQUENTANTS	ENSEMBLE	%
Chercheurs CNRS	2	2	4	5
Professeurs	15	4	19	23
Maîtres de conférences	13	14	27	31
Doctorants	11	1	12	14
Moniteurs	7	2	9	11
ATER	7	1	8	10
Autres	4	1	5	6
TOTAL	59	25	84	100



46. Avez-vous fait vos études à Strasbourg ?

	FRÉQUENTANTS	NON FRÉQUENTANTS	ENSEMBLE	%
OUI	26	15	41	49
NON	18	6	24	29
Partiellement	14	4	18	21
NRP	1	0	1	1
TOTAL	59	25	84	100



47. Disposez-vous d'un bureau personnel à l'université ?

	FRÉQUENTANTS	NON FRÉQUENTANTS	ENSEMBLE	%
OUI	31	21	52	62
NON	27	4	31	37
NRP	1	0	1	1
TOTAL	59	25	84	100

La BNU

48. Fréquentez-vous la BNU ?

	NBRE	%
Fréquentants	59	70
Non fréquentants	25	30
TOTAL	84	100

Si non,

49. Pour quelle(s) raisons ? (puis passez à la question 36).

57 : je fréquente d'autre bibliothèque, la BNU n'est pas facilement accessible en voiture.

58 : la BNU n'est pas sur le site universitaire, je fréquente d'autres bibliothèques plus riches dans mon domaine, j'ai entendu dire qu'il fallait payer sa carte de lecteur, et, si modique que soit la somme, je n'accepte pas de payer pour exercer mon métier

60 : j'y suis allée une fois, pour m'inscrire et depuis je n'ai pas trouvé sur le catalogue les références que je cherchais.

61 : pas le temps

62 : pas le temps

63 : je trouve la documentation ailleurs (plusieurs abonnements personnels) et sites internet. Etablissement trop excentré, pas facile d'accès, je ne suis pas au courant des nouveautés, perte de temps.

64 : je fréquente la bibliothèque de l'institut du travail et je travaille sur Internet

65 : la bibliothèque du PEGE est très bien pourvue en économie

66 : pas de nécessité pour mes besoins professionnels

67 : je fréquente d'autres bibliothèques : PEGE, IUT

68 : pas le temps

69 : je n'en ai pas encore eu l'utilité

70 : utilisation SCD ULP et revues en ligne

71 : les collections disponibles à la BNU ne couvrent que très partiellement mes domaines de recherche et d'enseignement

72 : aucun besoin, j'avais presque oublié que l'établissement existe

73 : les documents qui me sont nécessaires ne s'y trouvent pas

74 : la bibliothèque de géographie est très complète. La bibliothèque des sciences la complète. Et elles sont plus proches. Je n'aime pas la lourdeur de la BNU en matière d'emprunt d'ouvrages (trop long et impossible de consulter à l'avance les ouvrages que l'on veut emprunter). Par contre j'aime son côté un peu vieux, notamment la salle 4 que je fréquentais pendant mes études.

75 : J'utilise Internet et les bibliothèques de l'ULP.

76 : j'utilise les revues en ligne, la BNU semble peu accessible

77 : je suis restée sur la mauvaise impression que j'en ai eu lors de mes études : un système de prêt à domicile long et inefficace, un personnel peu engageant vis-à-vis des étudiants. Tout cela a probablement changé mais j'ai pris l'habitude de faire sans la BNU.

78 : problème de temps, je préfère acheter les livres dont j'ai besoin.

79 : je trouve mon bonheur à la bibliothèque de psycho qui se situe à côté de mon labo

80 : je n'en ai pas l'utilité, je fréquente d'autres bibliothèques

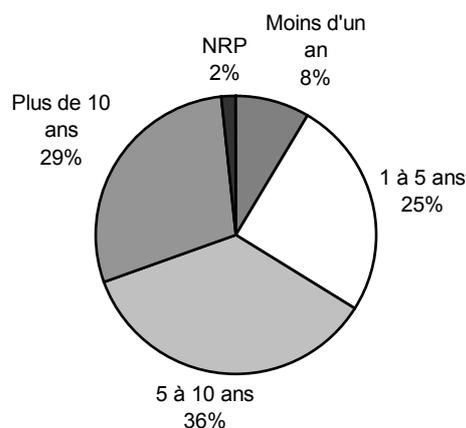
81 : j'ai assez de ressources avec les bibliothèques de l'ULP et Internet

82 : je trouve la majorité des documents dont j'ai besoin en ligne

Si oui,

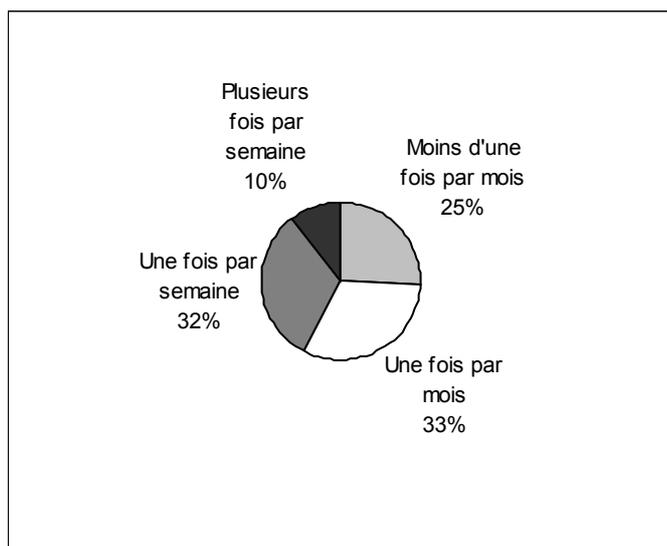
50. Depuis combien de temps y venez-vous ?

	NBRE	%
Moins d'un an	5	8
1 à 5 ans	15	25
5 à 10 ans	21	36
Plus de 10 ans	17	29
NRP	1	2
TOTAL	59	100

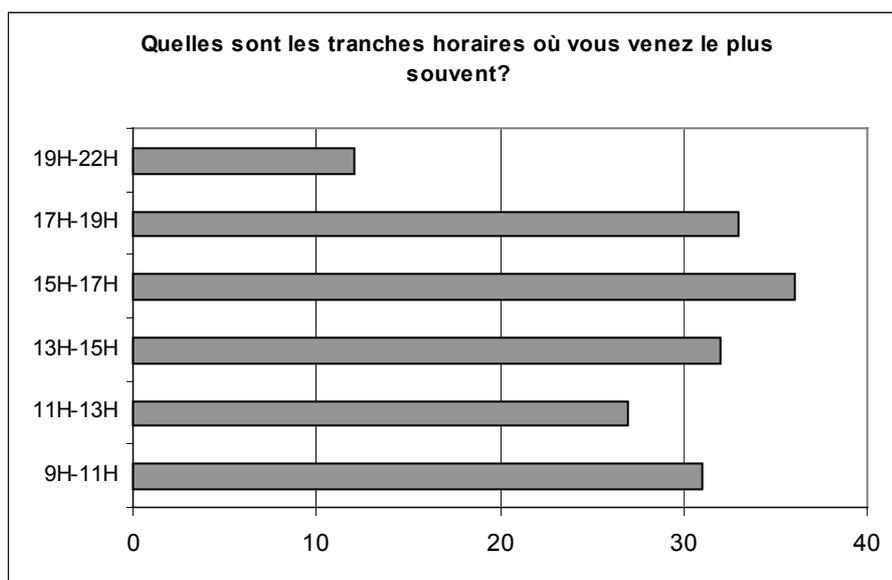


51. A quelle fréquence ?

	NBRE	%
Moins d'une fois par mois	15	25
Une fois par mois	19	33
Une fois par semaine	19	32
Plusieurs fois par semaine	6	10
TOTAL	59	100

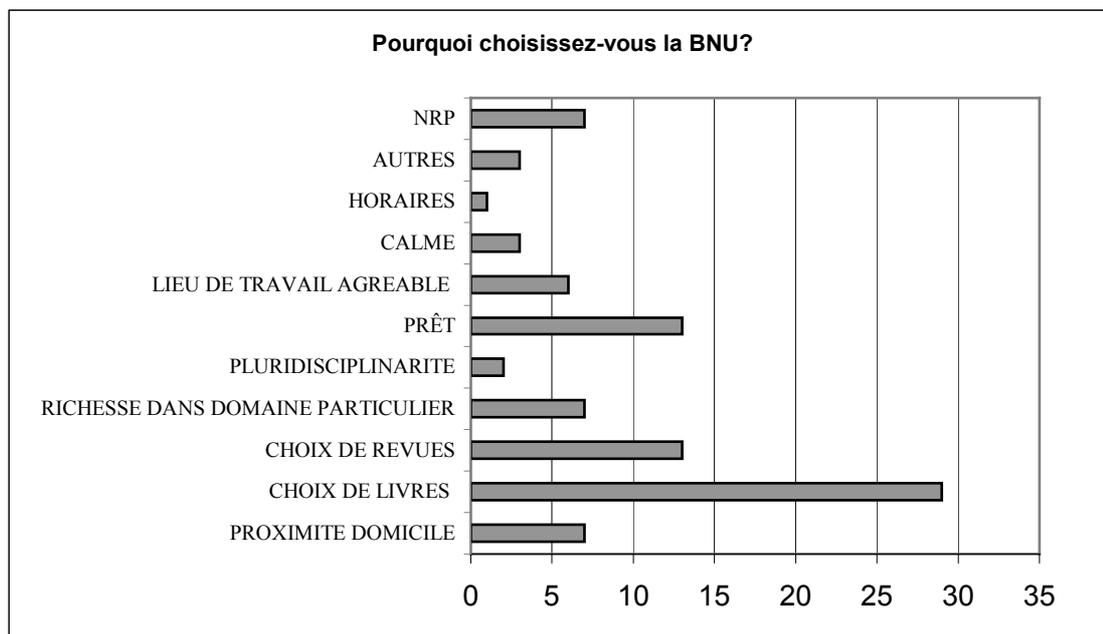


52. Quelles sont les tranches horaires où vous venez le plus souvent ?



53. Pourquoi choisissez-vous la BNU ?

(en abscisse figure le nombre de fois où a été mentionnée la réponse)



Codage et regroupement a posteriori des réponses à la question ouverte

Pour le choix de livres, il s'agit la plupart du temps des livres non trouvés ailleurs.

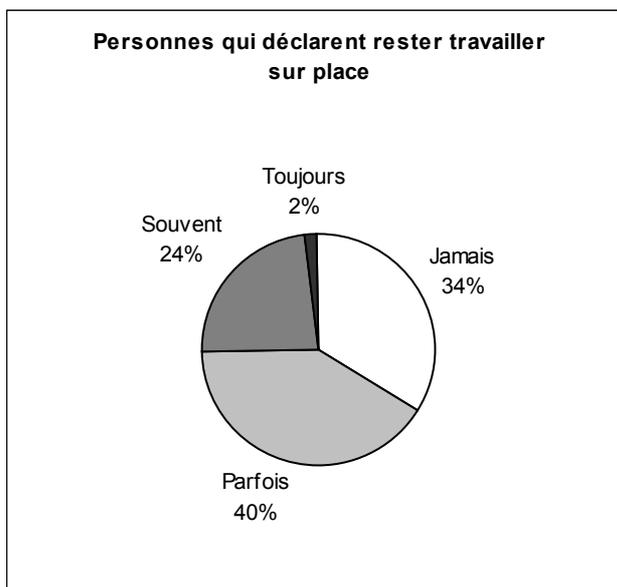
Autres = le PEB, les microfiches, les ouvrages récents

Les services

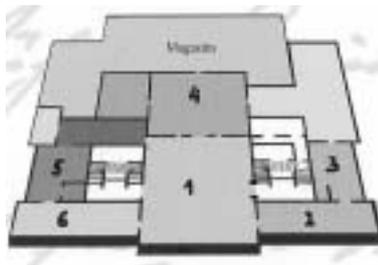
Sur place...

54. Restez-vous travailler à la BNU ?

	NBRE	%
Jamais	20	34
Parfois	24	40
Souvent	14	24
Toujours	1	2
TOTAL	59	100

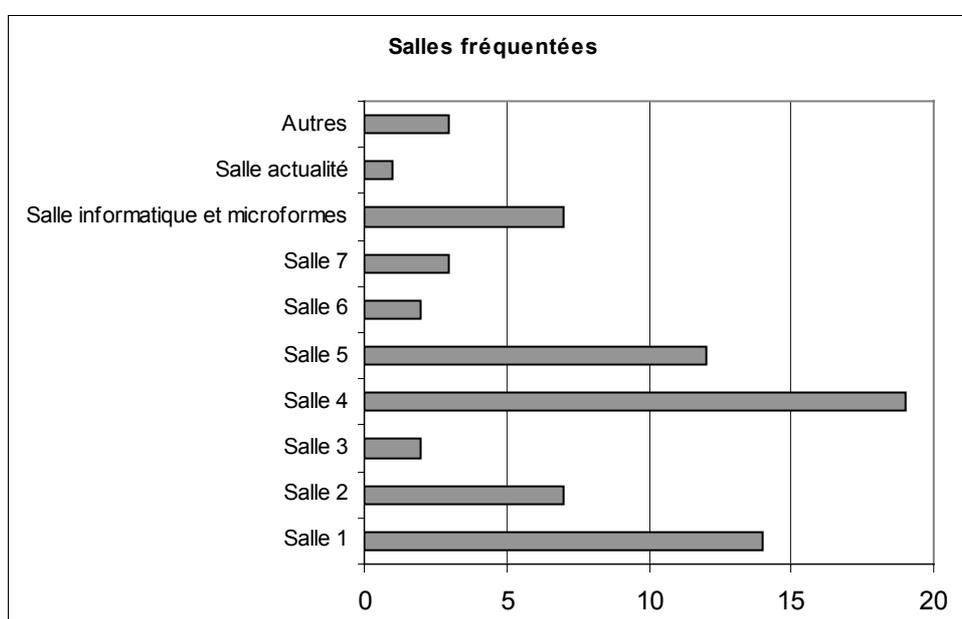


55. Si oui, dans quelle(s) salle(s) ? (vous pouvez vous aider du plan)



Autres = Salle des chercheurs, salle du patrimoine.

(en abscisse figure le nombre de fois où a été mentionnée la réponse)



56. Utilisez-vous les collections en libre accès ?

	NBRE	%
Utilisateurs libre accès	39	66
Non-utilisateurs libre accès	18	31
NRP	2	3
TOTAL	59	100

Documents en libre-accès utilisés

1 : les bibliographies

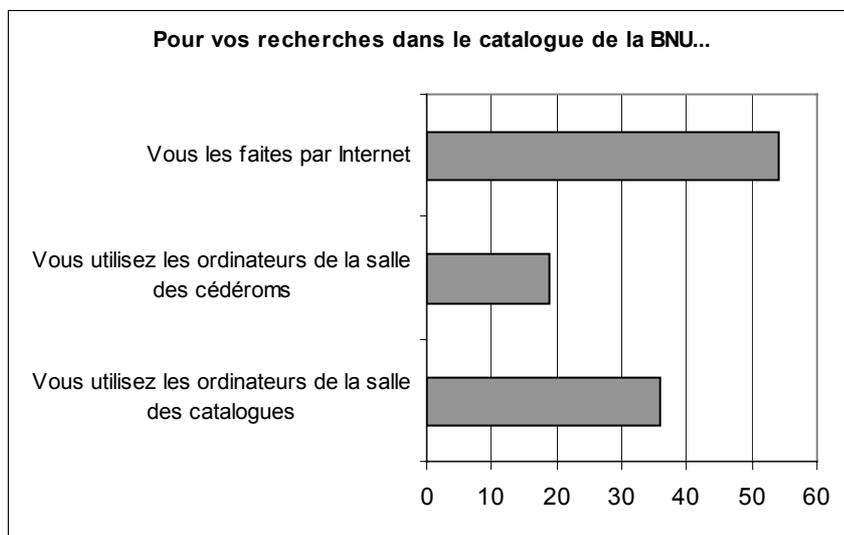
11 : dictionnaires, encyclopédies et revues récentes

14 : dictionnaires, revues, manuels, sources

- 15 : revues, dictionnaires
- 16 : dictionnaires, grammaire, ouvrages de linguistique
- 17 : les journaux
- 18 : les encyclopédies
- 19 : les revues
- 2 : les catalogues de manuscrits et les sources chrétiennes
- 20 : les Alsatiques
- 21 : les usuels en anglais
- 23 : les revues
- 24 : les revues, encyclopédies, dictionnaires
- 26 : livres d'architecture et d'archéologie
- 27 : les revues
- 28 : les périodiques
- 3 : les dictionnaires de latin
- 30 : les revues scientifiques généralistes
- 31 : les revues
- 34 : les ouvrages de référence et la collection alsacienne
- 36 : les revues
- 4 : les collections sur le judaïsme
- 40 : les revues spécialisées
- 43 : les revues juridiques
- 45 : les revues de sciences sociales
- 46 : les revues et les ouvrages de la galerie de la salle 4
- 47 : les ouvrages juridiques et les dictionnaires
- 48 : les revues
- 49 : les journaux doctrinaux récents
- 5 : les dictionnaires, encyclopédies et ouvrages de référence
- 51 : manuels, encyclopédies, collections d'histoire
- 53 : les revues juridiques
- 59 : les revues, les encyclopédies
- 6 : les revues de sociologie
- 7 : les revues de psychologie
- 8 : les périodiques et les ouvrages de référence

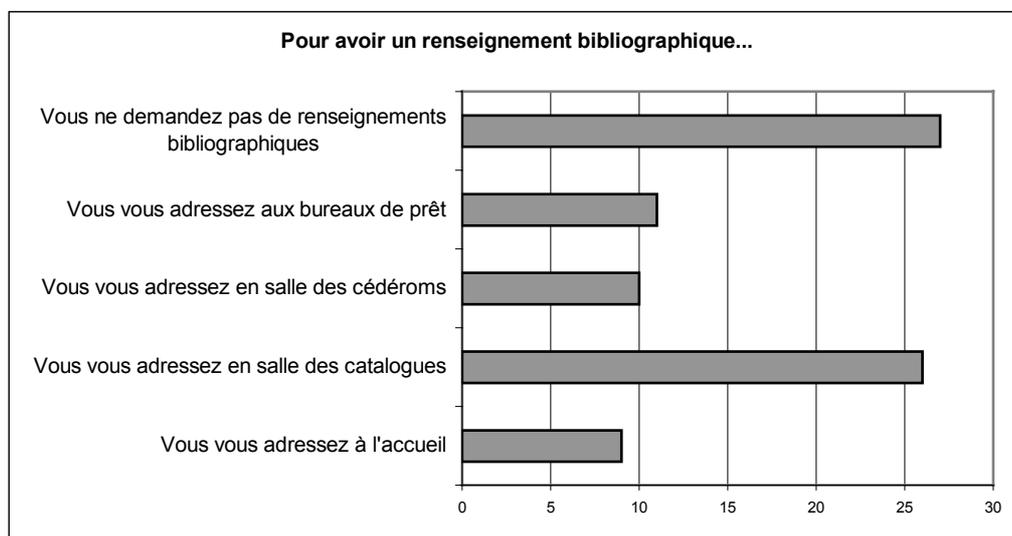
57. Pour vos recherches dans le catalogue de la BNU (plusieurs réponses possibles)...

(en abscisse figure le nombre de fois où a été mentionnée la réponse)



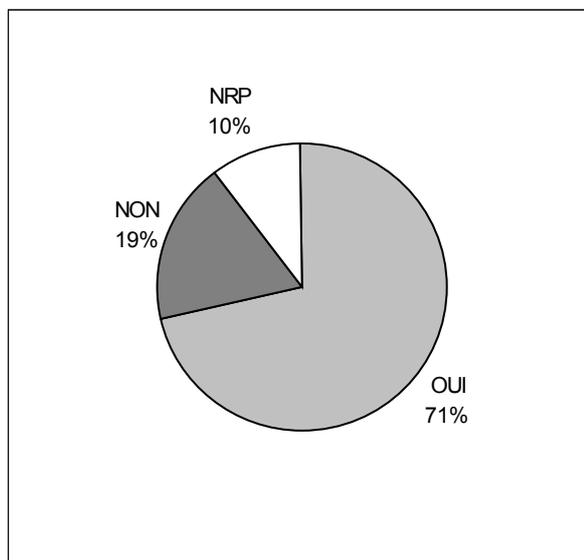
58. Pour avoir un renseignement bibliographique (plusieurs réponses possibles)...

(en abscisse figure le nombre de fois où a été mentionnée la réponse)



59. Souhaiteriez-vous pouvoir vous adresser à un bibliothécaire spécialiste de votre domaine d'étude ?

	NBRE	%
OUI	42	71
NON	11	19
NRP	6	10
TOTAL	59	100



Remarques :

8 : Peut être existe-t-elle déjà et je ne le sais pas. Nous n'avons pas d'information dans ce domaine.

20 : je le fais !

21 : je ne sais pas qui c'est.

25 : notamment pour avoir quelques indications sur le fonds ancien.

28 : pourquoi pas mais je n'en ressens pas le besoin.

51 : il y a souvent sur place des spécialistes assez aimables pour nous aider à rechercher des informations.

49 : cela serait excellent pour les plus jeunes étudiants.

47 : mais le degré de spécialisation requis est tel...

46 : spécialiste dans le domaine d'étude au sens large.

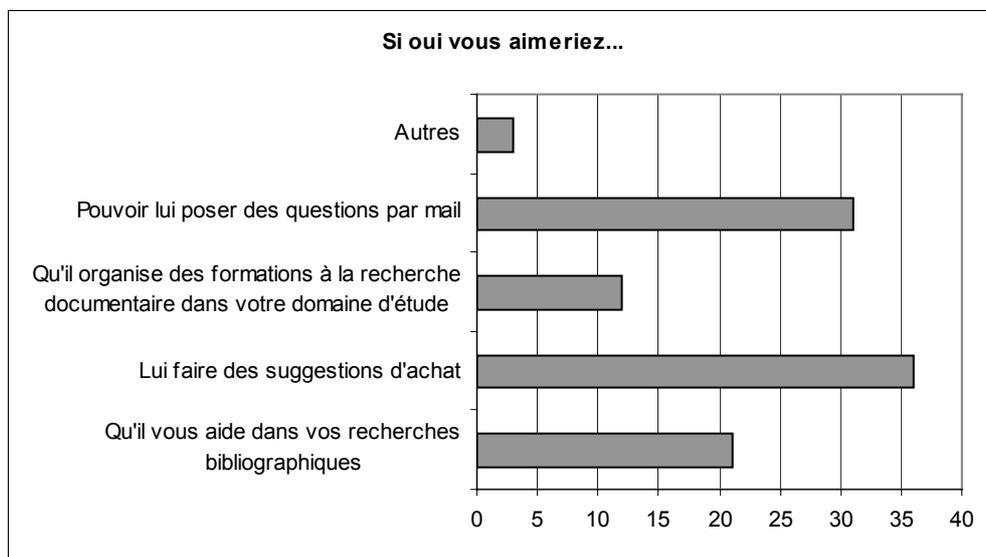
40 : je ne crois pas que cela puisse exister vu mes préoccupations et mes domaines d'enseignement.

31 : je m'adresse à un spécialiste dans une autre bibliothèque.

38 : cela paraît complètement irréalisable et puis on est entraîné à se débrouiller et cela va plutôt bien !

60. Si oui, vous aimeriez...(plusieurs réponses possibles) :

(en abscisse figure le nombre de fois où a été mentionnée la réponse)



Autres = Renseignements sur le fonds ancien, informations sur les commandes en cours.

Le prêt

61. Empruntez-vous des documents à domicile ?

	NBRE	%
OUI	54	91
NON	4	8
NRP	1	1
TOTAL	59	100

62. Si oui, êtes-vous satisfait des conditions de prêt ?

	NBRE	%
Satisfaits	44	81
Non satisfaits	8	16
NRP	2	3
TOTAL	54	100

Pourquoi ?

5 : la limitation à 10 exemplaires est trop stricte pour les enseignants chercheurs

35 : Il faudrait pouvoir prolonger par téléphone

8 : le prêt des périodiques pourrait être porté à 10 ou 15 jours pour les chercheurs (nous en consommons beaucoup) et le prêt à 6 jours est un handicap pour les non-strasbourgeois

9 : le délai est un peu trop court

10 : le temps d'attente est long, il n'est pas possible de renouveler les emprunts par Internet, le système de demande des documents par Internet est défectueux quand il s'agit d'obtenir des périodiques.

11 : J'aimerais pouvoir emprunter beaucoup plus de livres comme dans une bibliothèque américaine

6 : j'aimerais pouvoir renouveler Internet.

17 : le téléphone ou le mail devrait suffire à prolonger le prêt plutôt qu'avoir à repasser.

23 : à Fribourg, mon université d'origine, mon statut de doctorant me permettait déjà d'emprunter 100 livres pour 6 mois (après un mois retour obligatoire si le livre était commandé par quelqu'un d'autre). Le prêt de 6 jours ne suffit pas pour les revues qui devraient être plutôt en libre-accès. Etant très déçu par les services de la BNU, je cherche toujours la plupart de mes livres à Fribourg.

26 : il arrive trop régulièrement que les livres que l'on nous donne ne correspondent pas à ceux demandés.

27 : le délai d'attente est trop long, pas assez de livres en libre-accès

28 : un statut chercheur devrait exister : 15-20 documents pour deux mois.

63. Utilisez-vous le prêt entre bibliothèques ?

	NBRE	%
OUI	42	71
NON	16	28
NRP	1	1
TOTAL	59	100

64. Si oui, en êtes-vous satisfait ?

	NBRE	%
OUI	29	73
NON	11	25
NRP	1	2
TOTAL	41	100

Pourquoi ?

3 : cela dépend des pays, les délais sont souvent longs

35 : temps d'attente trop long

37 : beaucoup trop lent et bien trop cher

8 : c'est un peu lourd, souvent long et assez cher à l'usage.

24 : délais de réponses très lents, tarifs excessifs.

26 : les tarifs sont excessifs, notamment quand on en a beaucoup besoin

27 : vraiment trop lent

49 : la réponse peut tarder à venir lorsqu'on demande un ouvrage, même lorsqu'on indique dans quel établissement le livre est disponible.

43 : Interdiction est faite aux doctorants de photocopier des thèses commandées dans d'autres bibliothèques, et qui n'existaient pas en microfiches. C'est très agaçant en 2004 de prendre son stylo pour recopier des passages entiers.

La salle des chercheurs (anciennement salle des professeurs)

65. Connaissez-vous la salle des chercheurs ?

	NBRE	%
OUI	18	31
NON	39	66
NRP	2	3
TOTAL	59	100

66. Est-ce que vous l'utilisez ?

	NBRE	%
OUI	11	19
NON	47	79
NRP	1	2
TOTAL	59	100

67. Est-elle adaptée à vos besoins ?

Réponses des chercheurs qui la connaissent.

	NBRE
OUI	10
NON	3
NRP	5
TOTAL	18

68. Connaissez-vous les carrels (bureaux individuels fermés) disponibles dans la salle 4 ?

	NBRE	%
OUI	9	15
NON	47	80
NRP	3	5
TOTAL	59	100

69. Les utilisez-vous ?

	NBRE	%
OUI	3	5
NON	54	92
NRP	2	3
TOTAL	59	100

Si vous êtes enseignant...

70. Emmenez-vous vos étudiants à la BNU ?

OUI	3
NON	39
TOTAL	42

71. Leur recommandez-vous la BNU ?

OUI	36
NON	6
TOTAL	42

72. Utilisez-vous la salle de séminaire / formation (mezzanine de la salle 4) ?

OUI	2
NON	40
TOTAL	42

73. Avez-vous déjà participé à une visite organisée par la BNU ?

OUI	10
NON	32
TOTAL	42

Autres services

74. Utilisez-vous les cédéroms et bases de données en ligne consultables à la BNU ?

	NBRE	%
OUI	27	46
NON	30	51
NRP	2	3
TOTAL	59	100

75. L'offre est-elle satisfaisante ?

	NBRE	%
OUI	17	29
NON	10	17
Vous ne la connaissez pas	23	39
NRP	9	15
TOTAL	59	100

76. Souhaiteriez-vous pouvoir consulter à distance de périodiques électroniques ?

	NBRE	%
OUI	53	90
NON	4	7
NRP	2	3
TOTAL	59	100

77. Seriez-vous intéressé par :

a) des visites thématiques

	FRÉQUENTANTS	NON FRÉQUENTANTS	ENSEMBLE	%
OUI	23	9	32	38
NON	32	10	42	50
NRP	4	6	10	12
TOTAL	59	25	84	100

b) des formations

	FRÉQUENTANTS	NON FRÉQUENTANTS	ENSEMBLE	%
OUI	19	4	23	27
NON	35	11	46	55
NRP	5	10	15	18
TOTAL	59	25	84	100

c) une salle de références

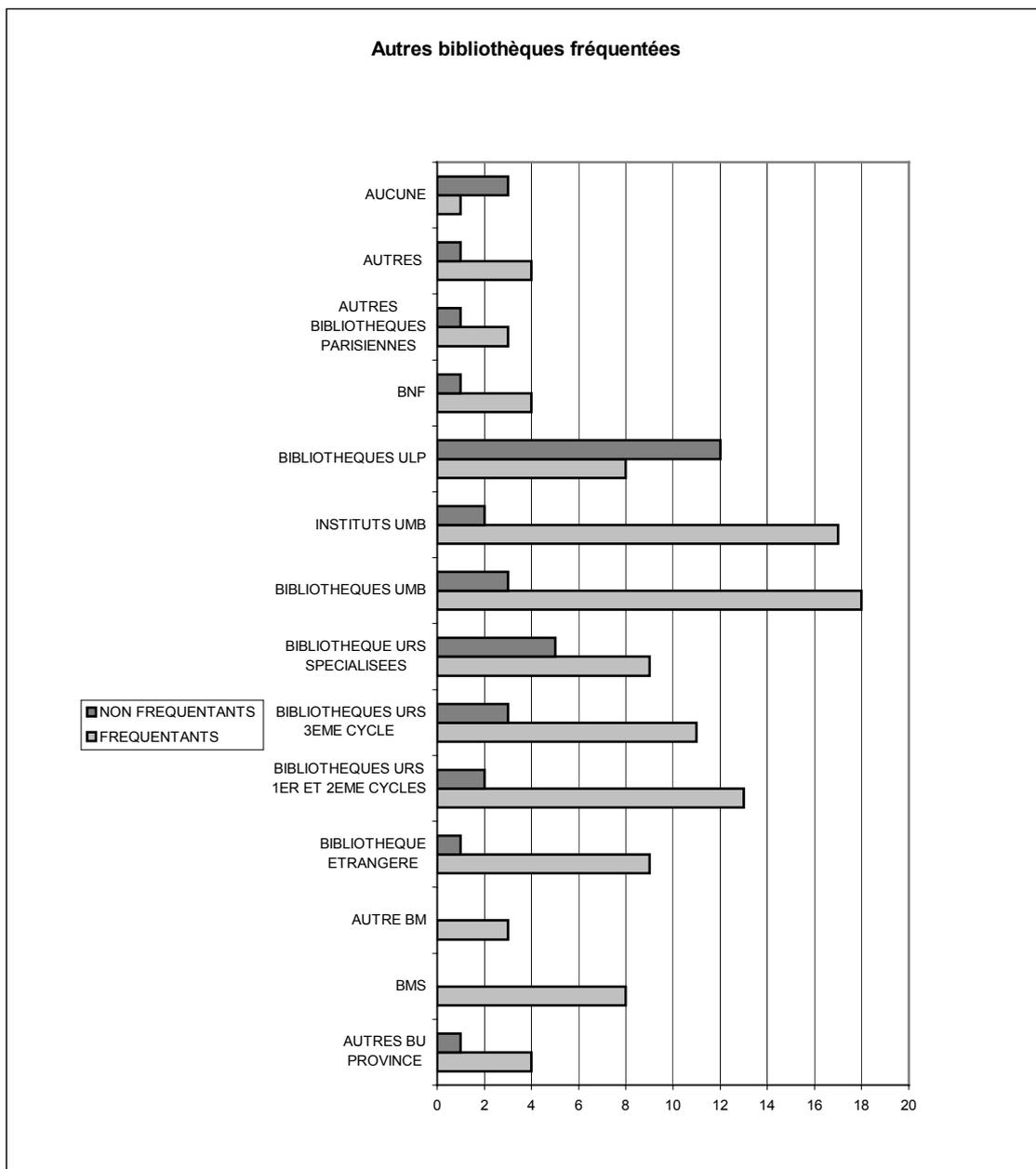
	FRÉQUENTANTS	NON FRÉQUENTANTS	ENSEMBLE	%
OUI	12	4	16	20
NON	18	11	29	31
NRP	29	10	39	49
TOTAL	59	25	84	100

d) l'envoi par courrier électronique d'informations bibliographiques sur votre domaine

	FRÉQUENTANTS	NON FRÉQUENTANTS	ENSEMBLE	%
OUI	40	16	56	67
NON	13	4	17	20
NRP	6	5	11	13
TOTAL	59	25	84	100

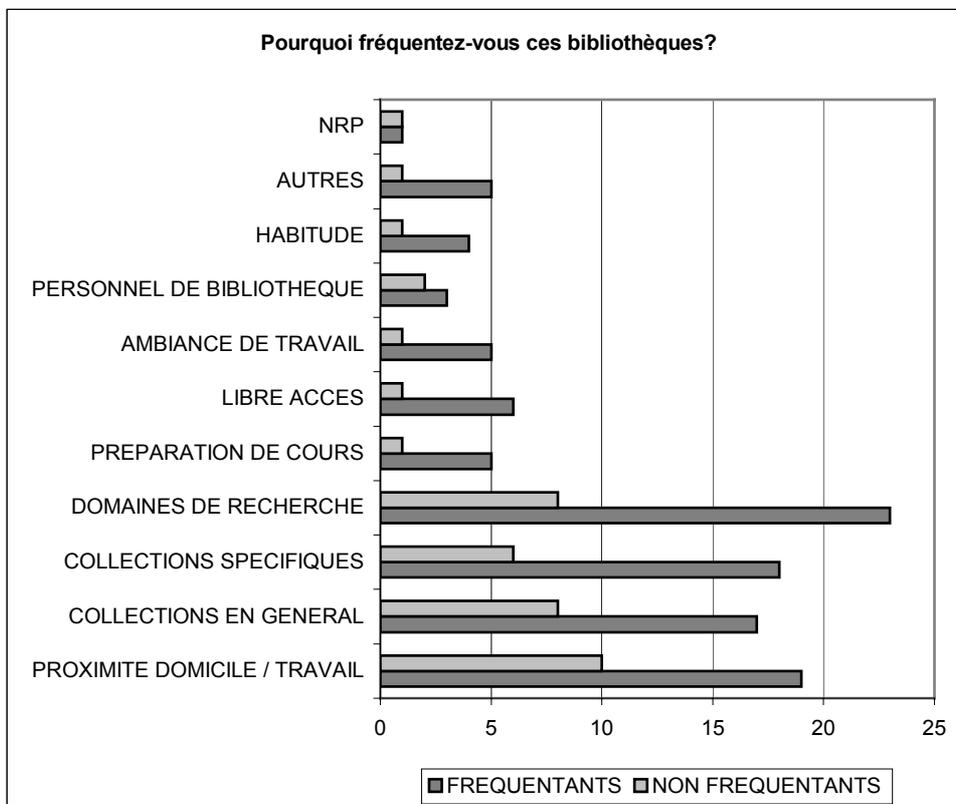
Autres lieux de travail :

78. Quelles autres bibliothèques fréquentez-vous à Strasbourg ou ailleurs ?



AUTRES = Ecole Française de Rome, Ecole Française d'Athènes, INSA, Ecole d'architecture, archives départementales. (en abscisse figure le nombre de fois où a été mentionnée la réponse)

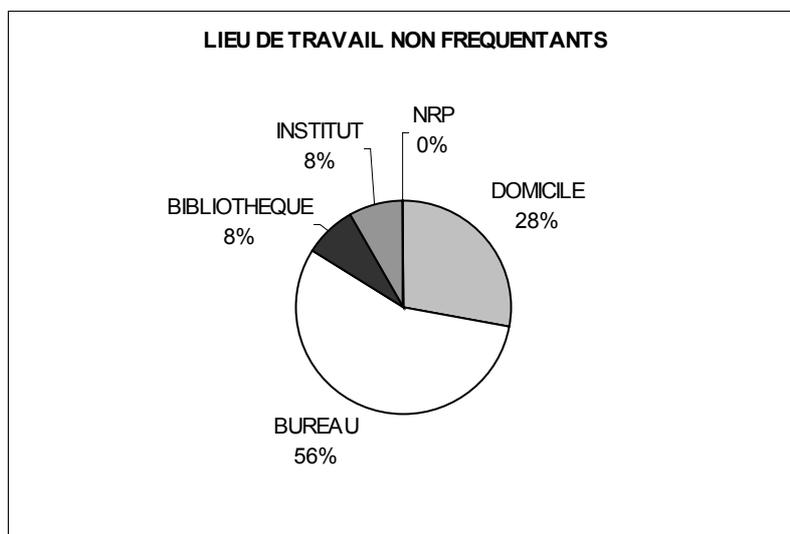
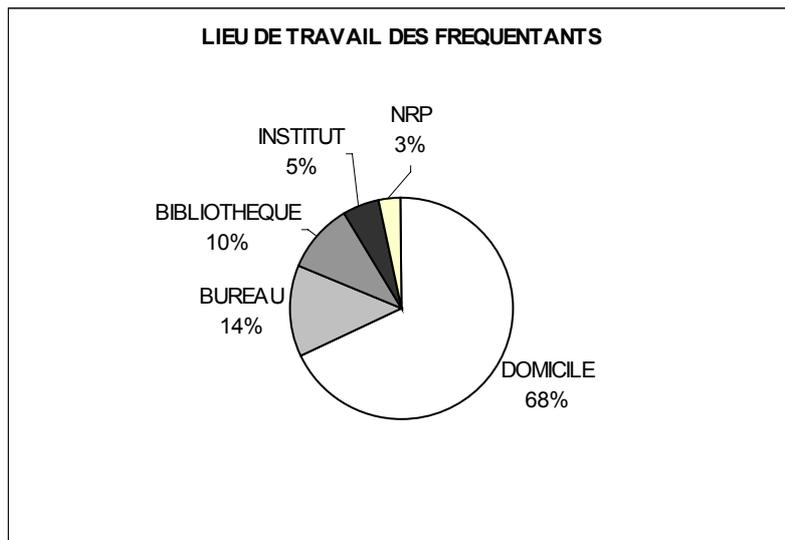
79. Pour quelle(s) raison(s) fréquentez-vous ces bibliothèques ?



AUTRES= Enfants, catalogue, prêt, loisirs.

80. Quel est votre lieu de travail principal pour vos recherches ?

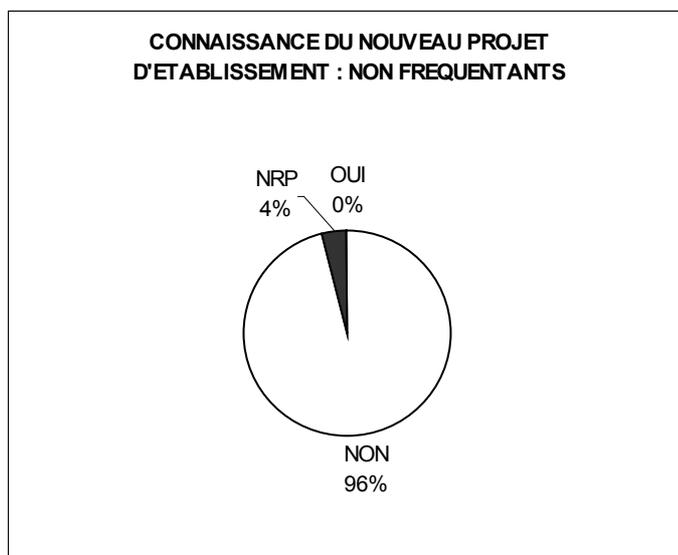
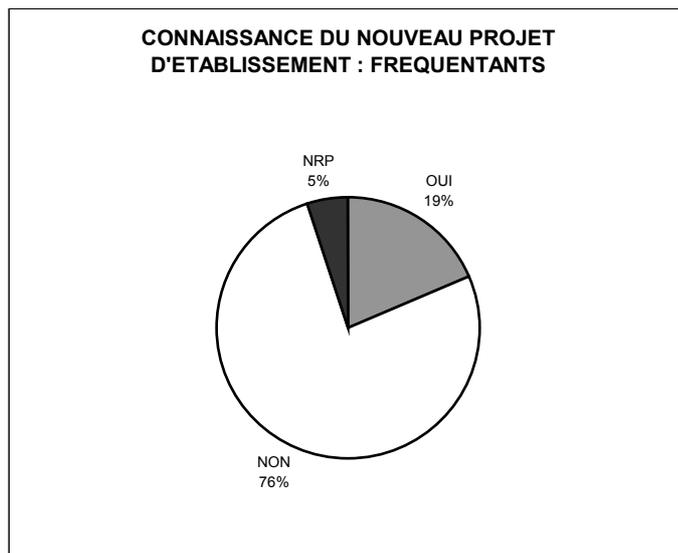
	FREQUENTANTS	NON FREQUENTANTS
DOMICILE	40	7
BUREAU	8	14
BIBLIOTHEQUE	6	2
INSTITUT	3	2
NRP	2	0
TOTAL	59	25



L'avenir de la BNU

81. Connaissez-vous le nouveau projet d'établissement de la BNU ?

	FREQUENTANTS	NON FREQUENTANTS
OUI	11	0
NON	45	24
NRP	3	1
TOTAL	59	25



82. Celui-ci la désigne comme « une **bibliothèque de recherche** pluridisciplinaire en sciences humaines et sociales de dimension nationale ». Qu'en pensez-vous ?

Fréquentants :

2 : Il me semble que la BNU est déjà cela.

59 : L'important est que l'accès aux salles et aux livres reste le plus large possible.

60 : C'est déjà comme cela que je conçois la BNU.

61 : Ca me paraît naturel voir évident.

4 : Cela me semble correspondre assez bien.

5 : Bonne idée si les moyens sont présents.

- 6 : Bonne idée en espérant toutefois que cela ne fasse pas disparaître la bibliothèque de sociologie.
- 8 : Cela ne fait aucun doute pour moi et je souhaite que tout soit fait pour que la BNU puisse conserver ce rang.
- 9 : Il me semble que le caractère patrimonial de la BNUS doit être affirmé dans l'intitulé du nouveau projet d'établissement.
- 10 : Cela me paraît adéquat mais les collections relatives à certaines disciplines sont peut-être trop lacunaires pour une bibliothèque de dimension nationale.
- 12 : Le terme pluridisciplinaire est à la mode en ce moment.
- 14 : Qu'on aimerait bien en savoir plus et que l'on souhaiterait que la BNUS reste fidèle à la vocation qui a jusqu'ici été la sienne et que pour cela elle ait des moyens.
- 18 : Favorable sous réserve de définir des priorités.
- 19 : C'est une nécessité pour la recherche à Strasbourg.
- 21 : Internationale serait mieux choisi.
- 22 : Très bien. Elle est sous-exploitée. Il faut la faire mieux connaître au moins au milieu universitaire.
- 25 : Il me paraît adapté aux besoins de la communauté des chercheurs et complémentaire des autres institutions.
- 27 : Regrouper toutes les sciences humaines me semble un peu farfelu.
- 29 : Pour moi elle reste la BNU, bibliothèque Nationale. C'est la deuxième après Tolbiac, elle représente plus que les autres bibliothèques universitaires.
- 51 : Mis à part le titre, en quoi cette nouvelle appellation modifierait en quoi que ce soit la bibliothèque ?
- 52 : Je suis assez d'accord : la BNU est pour moi un lieu indispensable pour avoir un accès aisé à de la documentation dans d'autres champs disciplinaires que le mien.
- 51 : Très bien pour une ville européenne. La BNU doit rester une bibliothèque de référence bien connue.
- 50 : De dimension nationale... C'est effectivement le mot qui convient. Il faudrait peut être songer que la France est maintenant en Europe, ce qui devrait être d'autant plus visible qu'on est à Strasbourg où se multiplient les spécialisations en études européennes pour les étudiants. Mais comment les former correctement, s'il n'y a pas toutes les ressources documentaires auxquelles les renvoyer ?
- 49 : J'ignorais que le fonds se limitait aux SHS. La « dimension nationale » se justifie-t-elle par la qualité de son fonds ? Cela peut faire sourire (chercheur en droit).
- 48 : La BNU dispose du deuxième fonds documentaire de France. En conséquence on attend une certaine ambition et une valorisation de ses richesses.
- 47 : C'est très bien, mais il faudrait alors proposer des conditions de consultations des ouvrages, notamment anciens (pardon d'insister, mais j'y suis particulièrement sensible), plus agréable qu'à ce jour pour les chercheurs. La présence en masse d'étudiants de

premier cycle voire de lycéens, qui est en soi une excellente chose, gêne parfois le travail approfondi sur place. Il faudrait par conséquent et avant tout plus de place, comme partout, mais j'imagine que comme partout, les moyens manquent. Ceci dit, si des salles spécifiques pour les chercheurs existent, comme cela a l'air d'être le cas, pourriez-vous nous en informer, et préciser les conditions d'accès et d'utilisation (peut-on y apporter des ouvrages du fonds ancien ?, etc.).

46 : L'aspect national est à privilégier, puisque la BNUS est la seule à disposer de ce statut, me semble-t-il, avec la BNF. La notion de bibliothèque de recherche est alléchante, sous réserve de disposer de l'ensemble des outils correspondant à cet affichage (spécialement en terme d'abonnements). Le côté pluridisciplinaire est dans l'air du temps ; mais ne risque-t-il pas précisément d'entraver l'efficacité de l'objectif précédent ? N'y aura-t-il pas nécessairement, en raison des contraintes matérielles incompressibles, des choix à opérer et donc des disciplines à sacrifier ?

45 : Intéressant : on ne peut pas faire de recherche sérieuse en SHS sans bibliothèque digne de ce nom.

42 : Je pense que l'important pour un chercheur, c'est de trouver facilement et rapidement (si possible sur Internet et donc en tout lieu où une connexion est possible) la documentation dont il a besoin. Le reste est une question de fonds publics et donc d'arbitrage politique qui dépasse mon domaine de compétence.

40 : Où est la différence avec aujourd'hui ?

32 : Je pense que c'est une bonne chose et la BNUS est un instrument indispensable à l'ouverture interdisciplinaire. La facilité d'accès et la richesse des fonds est remarquable.

34 : L'éparpillement des livres, des périodiques et des budgets est, de ce que je peux en juger, le principal problème du réseau des bibliothèques universitaire à Strasbourg. Autrefois, les bibliothèques d'institut étaient pratiques pour mettre la main sur des ouvrages jugés essentiels à la recherche et à la formation de spécialistes. Les livres étaient catalogués sur des fiches ; les usagers étaient en petit nombre. J'ai l'impression que cette vieille habitude perdue à l'endroit des bibliothèques, encore aujourd'hui. On entend souvent les gens s'écrier que la bibliothèque de leur Institut ne contient plus rien, que les octrois ne sont pas suffisants pour s'abonner à des périodiques ou faire l'acquisition de monographies. En outre, les bibliothèques ne disposent pas toutes de bibliothécaire compétent, du moins le personnel engagé ne possède pas le statut et le salaire qu'ils devraient avoir. Qu'aurait-on à gagner si les universités de Strasbourg, unies les unes avec les autres, comme autrefois, disposaient d'une véritable bibliothèque centrale de recherche, de référence et de collections ? Je crois que l'on aurait tout à gagner. Premièrement, les usagers pourraient aisément se rendre à cette bibliothèque de partout à Strasbourg pour y trouver l'ouvrage ou le périodique qu'ils cherchent. C'est l'avantage de la centralité, on trouve tout à un seul endroit. Ensuite, il y aurait du personnel spécialisé dans l'acquisition de volumes et l'abonnement à des périodiques

selon les disciplines. Les professeurs et les maîtres de conférence pourraient s'adresser à eux pour recommander l'achat de tel ou tel ouvrage. Le personnel spécialisé veillerait, par la lecture des recensions critiques dans les périodiques, à faire l'acquisition de livres pertinents. Enfin, les budgets de recherche pourraient être concentrés à un seul endroit pour donner du pouvoir d'achat à la bibliothèque. Combien de livres sont achetés cinq ou six exemplaires par les bibliothèques à Strasbourg, tandis qu'un seul aurait permis de répondre aux besoins ? Une bibliothèque nationale centrale et forte, voilà ce qu'il faut à Strasbourg. Fini l'ère des micros bibliothèques des Instituts où règne le désordre.

Non fréquentants :

63 : Cela fait un peu vieillot.

65 : Le terme pluridisciplinaire est en trop à mon avis. Les sciences humaines et sociales sont trop hétérogènes et même si on peut encourager le caractère pluridisciplinaire de la recherche, c'est oublier que la recherche mono-disciplinaire reste de loin la plus importante.

68 : J'ai plus besoin de spécialisation des bibliothèques (vu les moyens budgétaires en réduction) qu'à leur pluridisciplinarité pour un chercheur d'un domaine très ciblé.

70 : Excellent projet. Pour renforcer le pôle SHS, un peu dévalorisé actuellement, par rapport aux « sciences dures ». Merci de me l'avoir appris. Cela réorientera mes pas à l'occasion.

76 : Je suis très intéressé de l'apprendre. Il me faut décidément venir la visiter !

82 : Qu'elle colle mieux à cette étiquette !

Autres remarques :

Fréquentants :

2 : Quelques petits regrets : les pannes trop fréquentes du système informatique, les difficultés pour les commandes de périodiques, le prix trop élevé des photocopies, l'absence de cafétéria.

4 : Bravo pour l'enquête c'est une bonne initiative. Il y a des difficultés au niveau de la recherche des revues à partir du site web...pas facile de trouver ! On ne peut pas venir chercher les livres entre 12H et 14H, c'est pourtant précisément le moment où on peut passer rapidement à la BNU. Il n'y a pas assez de photocopieurs en fonction pour une aussi grande bibliothèque.

5 : Une modernisation des équipements est plus que nécessaire.

8 : En tant que chercheur et enseignant à l'UMB, ce qui me manque le plus est une relation privilégiée avec les interlocuteurs de la BNU, dans mon domaine en particulier ou dans d'autres que je peux avoir à aborder. J'entends par là une collaboration ou une consultation réciproque permettant aux uns et aux autres d'être plus efficaces.

Pour moi la BNU, et après tant d'années de fréquentation assidue, reste un bâtiment où je ne connais personne, où je suis toujours bien accueilli et de façon professionnelle, mais pas autrement que lorsque j'étais étudiant. Je ne sais pas ce que la BNU peut faire pour moi dans ma recherche et mon enseignement ; de son côté la BNU ne me connaît pas et ne sait pas ce que je peux faire pour elle.

Deux exemples frappants de cette situation : je ne dispose même pas d'un nom de personne-ressource à qui je peux demander un renseignement spécialisé ou proposer un achat ; je ne reçois aucune information sur la vie de la bibliothèque, l'état du fonds, les projets, etc.

Je crois en définitive que la BNU devrait « communiquer » davantage, et surtout beaucoup plus en direction des chercheurs, afin de n'être plus seulement un lieu de travail, mais aussi un outil de travail.

18 : Pas assez de revues en libre accès. L'avenir de la BNU passe par l'établissement de liens étroits avec les équipes en SHS des Universités et de la MISHA.

20 : J'ai toujours pensé et demandé qu'il y ait une mise en commun des ressources bibliothèques sur les deux rives du Rhin. Il ne porterait pas seulement sur le prêt, mais aussi sur la consultation électronique à distance. Un contrat Etat-Région-Bade-Wurtemberg et/ou inter universitaire devrait pouvoir s'en occuper.

23 : Autres remarques : Je souhaiterais que l'accès libre aux livres devienne le principe guidant et que les services électroniques fassent des progrès, pas sur le niveau des revues électroniques mais sur le niveau de la gestion du prêt! pourquoi faut-il toujours faire la queue pour rendre un livre? pourquoi ne peut-on pas commander des revues en ligne, ce n'est pas fiable!

24 : L'utilisation des salles de lecture par des étudiants en sciences exactes ou comme lieu pour les révisions de cours me paraît injustifiée. Les conversations prolongées devraient être bannies pour qui que ce soit.

28 : La BNUS est une des meilleures bibliothèques de prêt que je connaisse. Si j'y travaille rarement c'est à cause du trop petit nombre d'ouvrages en accès libre, du délai des demandes et du trop petit nombre de places. Un petit effort de communication devrait peut être fait (visites obligatoires pour les étudiants de DEUG organisées avec les chargés de TD, non autour des services principaux mais plutôt des petites potentialités mal connues comme les cédéroms par exemple).

56 : Peut être la BNU pourrait-elle aller un peu plus vers ses utilisateurs...Je serais intéressée par exemple pour recevoir une brochure sur les services proposés aux chercheurs...C'est réellement la première fois que j'entends parler d'une salle des chercheurs.

50 : Ceci dépasse peut être les compétences de la BNUS et les susceptibilités des autres bibliothèques, mais il est à noter une grande dispersion des ressources documentaires sur plusieurs sites, ce qui rend la recherche parfois athlétique... Un exemple : l'abonnement au Washington Post, disponible à Marc Bloch, alors qu'on pourrait s'attendre à trouver un tel abonnement au sein de la BNUS. Une telle dispersion me semble rendre plus difficile la perception des éventuels manques concernant la ville de Strasbourg dans son ensemble. Eventuellement, il devrait être possible de regrouper les catalogues et d'assurer un accès Internet centralisé à ces derniers, avec mention des lieux de conservation (ce que font déjà les bibliothèques de Strasbourg-III, même si la conception de leur catalogue pourrait être améliorée).

46 : Une liaison efficace avec les collections de l'URS et le projet de grande bibliothèque municipale serait agréable... mais lorsque je constate les difficultés rencontrées sur le site de l'URS sur nos trois bibliothèques, je crains que cela ne soit qu'un vœu pieu.

40 : Je ne pense pas spontanément à utiliser le fonds de la BNU : elle fonctionne plus comme substitut aux manques des autres. Je me suis construit d'elle une image de vieille dame conservatrice des humanités, de la germanité et des alsatiques, peu ouverte aux évolutions des disciplines et à l'interdisciplinarité (et non à la pluridisciplinarité). Mes rares rencontres avec les bibliothécaires m'ont conforté dans cette impression de fermeture et de préjugés vis-à-vis des formes modernes du savoir.

Non fréquentants :

58 : En un an et deux mois de présence à Strasbourg, je n'ai jamais été contactée par la BNU en quoi que ce soit. J'apprends aussi de la bouche d'une collègue que les réserves agrégation pour les étudiants ont été abolies. Je trouve que cela relève d'une attitude de non-ouverture et de non-recherche du public caractéristique d'une bibliothèque traditionnelle qui ne me donne pas à moi, qui peux aller chercher mes livres ailleurs, envie d'aller à la rencontre de cette bibliothèque. J'espère me tromper, mais je n'ai pas le temps de faire les démarches spécifiques pour le vérifier.

60 : Avoir une BNU à Strasbourg devrait être un réel avantage pour les universités de Strasbourg. Il serait peut-être bénéfique que ce soit plus visible (par exemple pour les universités), surtout pour les non-strasbourgeois. S'il existe effectivement des visites de la BNU, je serais intéressé, car elle est grande et peu conviviale.

64 : Je ne vois pas très bien comment s'articule la BNU avec les autres centres documentaires, fait-elle double emploi ?

Annexe 4-2 : Tris croisés

Nous avons choisi pour les tris croisés de faire figurer dans les tableaux le nombre de réponses et non leur pourcentage parmi la population donnée, donner des pourcentages sur de très petits chiffres a en effet peu d'intérêt. Nous présentons les tris croisés pour quelques questions pour lesquelles nous voulions vérifier l'impact d'une variable indépendante.

9. Depuis combien de temps y venez-vous ?

STATUT	Moins d'un an	1 à 5 ans	5 à 10 ans	Plus de dix ans	Nbre dans la pop.
Chercheur CNRS	0	1	0	1	2
Professeur	2	3	0	10	15
Maître de conf	1	4	5	3	13
Doctorant	0	1	9	1	11
Moniteur	0	5	2	0	7
ATER	1	1	4	1	7
Autres	1	0	1	1	4

10. A quelle fréquence ?

➤ Résultats par UFR

UFR / Fréquence	Moins d'une fois / mois	Une fois / mois	Une fois / semaine	Plusieurs fois / semaine
Arts	1	0	0	0
Langues vivantes	2	2	2	0
Lettres	0	1	2	0
LSHA	0	0	1	0
PLISE	0	1	2	0
Histoire	1	1	4	4
SSPSD	0	1	1	0
STAPS	0	1	0	0
Théocatho	0	0	1	0
Théoprot	1	1	0	1
UMB	5	8	13	5
Droit	5	6	1	1
Sciences politiques	0	0	1	0
RI	0	1	0	0
Economie	0	2	0	0
IEP	2	0	1	0
URS	7	9	3	1
Psychologie	0	0	1	0

Géographie	0	0	0	0
IRIST	1	1	1	0
Sciences de la vie	0	1	1	0
ULP	1	2	3	0
AUCUN	2	0	0	0

➤ Résultats selon statut

STATUT / Fréquence	Moins d'une fois / mois	Une fois / mois	Une fois / semaine	Plusieurs fois / semaine	Nbre dans la pop.
Chercheur CNRS	1	1	0	0	2
Professeur	5	3	6	1	15
Maître de conf	3	6	2	2	13
Doctorant	2	3	4	2	11
Moniteur	1	3	3	0	7
ATER	2	3	2	0	7
Autres	1	0	2	1	4

12 Pourquoi choisissez-vous la BNU ?

➤ Résultats selon statut

STATUT	PROXIMITE	CHOIX DE LIVRES	REVUES	RICHESSSE DANS DOMAINE PARTICULIER	PLURI DISCIPLINARIT E	PRÊT	LIEU DE TRAVAIL AGREABLE	CALME	HORAIRES	AUTRES	NBRE DANS POPULATION
Chercheur CNRS	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	2
Professeur	2	9	5	2	0	0	1	1	0	0	15
Maître de conf	1	8	2	2	0	3	1	0	0	2	13
Doctorant	3	6	3	3	0	4	1	0	0	0	11
Moniteur	0	2	1	1	0	5	0	0	1	0	7
ATER	1	2	1	0	1	0	3	2	0	0	7
Autres	0	1	2	0	0	2	0	0	0	1	4

➤ Résultats selon l'université

UNIVERSITE	PROXIMITE	CHOIX DE LIVRES	REVUES	RICHESSSE DANS DOMAINE PARTICULIER	PLURI DISCIPLINARITE	PRÊT	LIEU DE TRAVAIL AGREABLE	CALME	HORAIRES	AUTRES
UMB	3	17	10	5	0	5	4	1	0	1
URS	3	10	3	1	0	8	1	1	1	1
ULP	1	3	1	1	2	1	1	1	0	1

13 Restez-vous travailler à la BNU ?

➤ Résultats selon la possession d'un bureau à l'université

DISPOSE D'UN BUREAU À L'UNIVERSITÉ...	JAMAIS	PARFOIS	SOUVENT	TOUJOURS
OUI	15	9	7	1
NON	5	15	7	0

➤ Résultats selon le statut

STATUT	JAMAIS	PARFOIS	SOUVENT	TOUJOURS
Chercheur	1	1	0	0
Professeur	4	7	4	0
Maître de conférences	4	6	3	0
Doctorant	1	5	5	0
Moniteur	3	3	1	0
ATER	4	1	1	1
Autres	3	1	0	0

14 Si oui, dans quelle(s) salle(s) ? (vous pouvez vous aider du plan)

UFR / SALLES	1	2	3	4	5	6	7	MICROFORMES	ACTUALITÉ	AUTRES
Arts	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Langues vivantes	1	1	1	1	1	0	0	1	0	0
Lettres	2	1	0	0	1	0	0	1	0	1
LSHA	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0
PLISE	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0
Histoire	4	2	1	7	3	0	0	3	0	1
SSPSD	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1
STAPS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Théocatho	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Théoprot	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0
Droit	4	0	0	5	0	0	0	0	0	0
Sciences politiques	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0
RI	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0
Economie	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
IEP	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Psychologie	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Géographie	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
IRIST	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0
Sciences de la vie	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
AUCUN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

16 Pour vos recherches dans le catalogue de la BNU (plusieurs réponses possibles)...

FRÉQUENTENT LA BNU DEPUIS.../ CATALOGUE	INTERNET	ESPACE CÉDÉROMS	SALLE DES CATALOGUES
MOINS D'UN AN	4	2	4
1 À 5 ANS	11	3	14
5 À 10 ANS	12	7	20
PLUS DE DIX ANS	8	6	15

17 Pour avoir un renseignement bibliographique (plusieurs réponses possibles)...

FRÉQUENTENT LA BNU DEPUIS.../ RSGTS	ACCUEIL	SALLE DES CATALOGUES	ESPACE CÉDÉROMS	PRÊT	PAS DE RSGTS
MOINS D'UN AN	4	2	1	0	1
1 À 5 ANS	2	8	3	3	5
5 À 10 ANS	0	6	1	5	12
PLUS DE DIX ANS	2	9	4	2	8

18 Souhaiteriez-vous pouvoir vous adresser à un bibliothécaire spécialiste de votre domaine d'étude ?

STATUT	OUI	NON	NRP	NBRE DS POP
Chercheur CNRS	1	1	0	2
Professeur	10	1	4	15
Maître de conf	9	3	1	13
Doctorant	8	3	0	11
Moniteur	5	2	0	7
ATER	7	0	0	7
Autres	2	1	1	4

36 Seriez-vous intéressé par :

STATUT	VISITES	FORMATIONS	SALLE DE RÉF.	DSI	NBRE DS POP.
Chercheur CNRS	1	0	0	1	2
Professeur	7	4	4	8	15
Maître de conf	5	4	3	12	13
Doctorant	4	4	1	9	11
Moniteur	2	3	0	5	7
ATER	3	3	4	4	7
Autres	1	1	0	1	4

37 Quelles autres bibliothèques fréquentez-vous à Strasbourg ou ailleurs ?

➤ Résultats selon statuts

STATUTS	AUTRES BU PROVINCE	BMS	AUTRE BM	BIB ETRANGERES	BIB URS 1ER CYCLE	BIB URS 3E CYCLE	BIB URS SPECIALISEES	BIB UMB	INSTITUTS UMB	BIB ULP	BNF	AUTRE BIB PARISIENNES	AUTRES	AUCUNE	NBRE DANS POPULATION
Chercheur CNRS	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	1	1	0	2
Professeur	1	1	1	3	2	2	0	3	5	2	2	2	0	0	15
Maître de conf	1	3	0	1	2	2	2	6	5	2	2	0	1	0	13
Doctorant	1	2	2	1	3	2	2	2	4	0	0	1	1	0	11
Moniteur	0	0	0	1	5	4	3	2	0	0	0	0	0	0	7
ATER	1	2	0	1	1	1	1	3	1	2	0	0	1	0	7
Autres	0	0	0	1	0	0	1	1	1	1	0	0	0	1	4

➤ Résultats par UFR

UFR	AUTRES BU PROVINCE	BMS	AUTRE BM	BIB ETRANGERES	BIB URS 1ER CYCLE	BIB URS 3E CYCLE	BIB URS SPECIALISEES	BIB UMB	INSTITUTS UMB	BIB ULP	BNF	AUTRE BIB PARISIENNES	AUTRES	AUCUNE
Arts	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Langues vivantes	0	1	1	1	0	0	0	4	0	1	0	0	0	0
Lettres	0	0	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0
LSHA	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PLISE	2	1	1	1	0	0	0	2	0	0	1	1	0	0
Histoire	0	3	0	0	0	0	0	5	9	0	1	0	1	0
SSPSD	1	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	1	0	0
STAPS	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Théocatho	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Théoprot	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0
UMB	3	4	3	4	0	0	0	16	13	1	2	2	1	0
Droit	0	0	0	0	11	11	5	0	2	0	0	1	0	0
Sciences politiques	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
RI	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Economie	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0
IEP	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
URS	1	0	0	3	13	11	7	1	2	1	0	2	0	0
Psychologie	0	0	0	0	0	0	1	0	0	3	0	0	0	0
Géographie	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0

IRIST	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sciences de la vie	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
ULP	0	1	0	0	0	0	1	0	0	5	0	0	1	1
AUCUN	0	0	0	2	0	0	0	1	1	1	0	0	2	0

39 Quel est votre lieu de travail principal pour vos recherches ?

BUREAU / LIEU	DOMICILE	BUREAU	BIBLIOTHÈQUE	INSTITUTS	AUTRES
OUI	22	7	1	0	0
NON	18	0	5	3	0

Annexe 4-3 : La synthèse des entretiens

Profils

➤ *Domaines d'étude :*

- Histoire du droit médical franco-allemand
- Histoire de la sociologie
- Droit communautaire
- Littérature germanique 18-19^e siècles
- Théorie de l'Etat
- Histoire de la Grèce hellénistique
- Littérature française du 16^e siècle
- Humanisme
- Philosophie moderne
- Elites européennes
- Histoire du droit : l'épuration
- Histoire de la médecine
- Histoire romaine
- Histoire du christianisme
- Littérature anglaise du 20^e

➤ *Avez-vous fait vos études à Strasbourg ?*

9 ont fait tout ou partie de leurs études à Strasbourg, 7 les ont faites ailleurs.

➤ *Depuis quand enseignez-vous à Strasbourg ?*

3 depuis plus de 20 ans, 3 depuis plus de dix ans, 5 depuis plus de 5 ans, 3 depuis moins de 5 ans.

➤ *Fréquentez-vous la BNU et si oui depuis combien de temps ?*

- 2 chercheurs ne la fréquentent plus depuis plus de 10 ans, 1 chercheur ne la fréquente presque plus.

- Tous la fréquentent depuis leurs études ou leur arrivée à Strasbourg.

Fréquentation :

➤ *Raisons déclarées de non-fréquentation*

- 2 chercheurs déclarent trouver la plupart de leurs sources sur Internet et dans leur bibliothèque personnelle.
- Un autre déclare trouver les articles dont il a besoin en ligne et acheter les ouvrages dont il a besoin.

➤ *Raisons déclarées fréquentation (entre parenthèses : nombre de personnes qui ont abordé le thème)*

- Consultation des fonds ancien (4)
- Trouver tout au même endroit : bibliothèque pluridisciplinaire, regroupement des collections, richesse des collections (3)
- Conditions de prêt avantageuses (3)
- Travail sur place : dépouillement de revues, photocopies...etc.(2)
- Calme « Les gens y vont pour travailler », « On est soutenu par l'institution », confort, autodiscipline des lecteurs « La BNU est à éviter pendant les examens, le reste du temps c'est merveilleux » (3)
- Consultation des revues (6)
- PEB (1)
- Consultation des thèses (1 réponse d'un doctorant)
- Conditions d'ouverture « Ici on est beaucoup mieux qu'à Paris (1)

➤ *Attentes exprimées*

- Rejoignent souvent les raisons de la fréquentation.
- « En sociologie, il y a beaucoup de travail de terrain, on a moins besoin de la bibliothèque » (1).
- Pouvoir y effectuer un travail de recherche (4) : « La phase de recherche demande d'avoir un accès rapide ».
- Trouver des documents qui ne sont pas ailleurs (1).

- « Mes attentes ne sont pas réalistes » (1).

➤ *Image de la bibliothèque*

- Bonne bibliothèque de recherche (2)
- Efficace (3)
- Vieille institution (2)
- Inquiet pour son avenir (1)
- Anonyme (2)
- Incontournable (1)
- Une des meilleures bibliothèques de France (2)
- Un manque de visibilité (1)
- Accroît considérablement le potentiel universitaire de Strasbourg (1)

Utilisation des services actuels :

Les points ci-dessous ont été suggérés par l'enquêteur s'ils n'étaient pas spontanément abordés.

➤ *Consultation sur place, prêt à domicile et PEB*

- 5 chercheurs déclarent se déplacer plutôt que d'utiliser la PEB : « ça va plus vite d'aller à Fribourg ».
- Satisfaction globale même si renouvellent fréquemment leurs ouvrages et souhaiteraient avoir plus d'ouvrages « c'est moins bien que Fribourg qui en prête 30 ».
- La commande sur Internet est très pratique (4).
- Les délais de communication sont satisfaisants par rapport à Paris (3)

➤ *Demandes de renseignements*

- La première réponse est systématiquement « je ne demande pas de renseignements »
- Renseignements ponctuels (2)
- Renseignements pour localisation d'un ouvrage (2)

- Regret de l'anonymat du personnel, le rôle des bibliothécaires en salle des catalogues n'est pas clair (4) : « le personnel est très anonyme, on ne sait pas à qui on s'adresse ».
- Les bibliothécaires devraient davantage s'intéresser et participer aux programmes de recherche (1).

➤ *Salle des chercheurs et carrels*

- 3 chercheurs ne connaissent pas la salle des chercheurs, seuls 3 connaissent les carrels.
- Regret du sous-emploi (3) : « Il faut faire de la pub », « Les profs veulent des salles qu'ils n'utilisent pas ».
- Pratique de laisser ses affaires sur place, casiers (5).
- Regret de l'ancienne salle 4 (3).
- Les carrels sont pratiques, bien pour recevoir des étudiants, ils pourraient être donnés à des chercheurs de passage (2) : « c'était très pratique d'aller chercher des livres en magasins et de les dépouiller dans un carrel ».
- « Cela aurait un intérêt avec des services supplémentaires », il faudrait pouvoir y laisser des documents en cours de dépouillement (3)
- Cela pourrait être associé à la salle 5 où on consulte les livres anciens (2)
- Inquiétude pour leur maintien (3)
- Intérêt d'avoir une salle séparée « ce n'est pas une question de confort mais une nécessité », « les étudiants ont des besoins différents », nécessité d'un endroit où on n'est pas dérangé sans arrêt (3)

➤ *Accès aux magasins*

- Nécessaire pour faire des vérifications rapide (2)
- Indispensable pour dépouillement et sélection, évite des manipulations inutiles (2)

- Il faudrait des tables en magasin (1)
- « C'est la premier avantage que les collègues m'ont présenté en arrivant à Strasbourg ».
- « C'est fondamental, c'est très utile ».
- Regret face à des conditions d'accès plus restrictives (2).

➤ *Cédéroms et bases de données*

- 8 déclarent les utiliser très peu, 4 déclarent ne pas les connaître
- Utilisent surtout les catalogues en ligne (3)
- « Le tout consultable à distance serait le rêve » (1)
- Trouvent les informations sur Internet (5)
- Les utilisent à l'Université (2)
- Les bases généralistes sont peu pertinentes (1)

Services à développer

(abordés spontanément ou développés après suggestion d'un thème général ex : service à distance)

➤ *Listes des nouvelles acquisitions (3)*

- « Les nouvelles acquisitions sont peu visibles »
- « Il faut attirer notre attention »
- Les chercheurs devraient participer aux acquisitions

➤ *Meilleur accès aux revues*

- « Les revues doivent être tout le temps présentes et en libre accès » (1)
- « Elles sont mal présentées » : il faudrait une salle avec les derniers numéros(2)
- Regrouper les périodiques dans une salle selon un classement thématique (2)

➤ *Lettres d'informations, DSI (4)*

- Pouvoir pré-enregistrer des mots-clés, définir des centres d'intérêt (1)
- Informations sur les publications (2)
- Informations sur les abonnements aux revues, aux cédéroms (2)
- Pas forcément par domaines, il faut penser à la transdisciplinarité (2)

➤ *Dossier lecteur*

- Pouvoir le consulter à distance (1)
- Pouvoir prolonger les ouvrages à distance (1)

➤ *Salle de références*

- Ne voit pas à quoi ça sert (2)
- Il faudrait développer ça en salle des catalogues, regrouper les bibliographies (2)
- « On a appris à s'en passer, mais ça pourrait nous faire gagner du temps », il faut susciter les questions (2)

A la question : Avez-vous besoin d'un personnel spécialisé pour les renseignements ?

- « ce n'est pas un problème de spécialisation », « ce dont on a besoin c'est d'un personnel qui connaisse bien la bibliothèque, les renseignements thématiques sont plus destinés au premier cycle » (3)
- « A Fribourg, il y a des petits bureaux où des spécialistes d'un domaine donnent des renseignements » (1)
- « La spécialisation n'est pas une priorité » (1)

➤ *Périodiques électroniques* (3)

➤ *Développer le libre-accès* (2)

- Surtout pour les périodiques (3)
- Tous les usuels en libre accès (2)
- Développer le libre-accès sur le modèle de la salle 4 (3)
- Avoir les sources, les textes fondateurs de la discipline (3)

- L'accès indirect ne correspond pas au plaisir du chercheur (1)

- *Numérisation* (1)
- *Identifier des interlocuteurs*
 - Développer des contacts privilégiés avec les chercheurs (2)
 - Savoir qui s'occupe des acquisitions dans notre domaine (2)
- *Identifier les services aux chercheurs* (1) : avoir plus d'informations à l'entrée, avoir un document de présentation des services aux chercheurs.

Autres bibliothèques fréquentées

(seules les bibliothèques citées plusieurs fois et dont la fréquentation ne dépend pas de conditions personnelles sont mentionnées ici)

- *SCD* : « Les SCD sont de plus en plus spécialisés », « Les bibliothèques d'institut sont plus pratiques », proximité, agréables, contacts directs, dépôt de listes d'acquisitions
- *Fribourg* (5) : libre-accès, « très bien en droit », horaires d'ouverture, conditions de prêt
- *Heidelberg* (2) « Tout est en libres accès », tout est au même endroit
- *Bâle* (2)
- *Munich* (2)
- *BnF* (2) : documents non trouvés ailleurs
- *BM* (2) : livres anciens
- *Bibliothèque de théologie* (4) : « C'est formidable », circulation libre, très riche

Avenir de la bibliothèque et relations avec les universités

- Développer l'*interdisciplinarité* (1)
- Définir des *domaines prioritaires* (2)
- Maintenir la *pluridisciplinarité* (3)

- S'adresser à un public de *niveau Master* (2) « La BNU n'est pas une bibliothèque de premier cycle, dans l'idéal il faudrait leur supprimer l'accès » // « Les bibliothèques de recherche doivent être accessibles aux étudiants »
- Développer les *relations avec la MISHA* (3)
- *Maintien de la BNU* : « La BNU ne doit pas devenir marginale », « Strasbourg a la chance d'avoir une grosse bibliothèque, il faut la préserver », « La BNU est incompatible avec l'affirmation des SCD »
- Il faut *tout regrouper au même endroit* (4)
- *Expliquer les répartitions de compétences SCD/BNU* (2) // « Les doublons ne me choquent pas »

Autres thèmes abordés

- *Collections* : suggestions / réclamations spécifiques à certains domaines d'acquisitions que nous ne détaillerons pas.
- Regret de l'ancienne *section droit* (4) : « seuls les lecteurs les plus perspicaces la trouvaient », « il n'y a plus la même ambiance », « le personnel était très compétent et nous connaissait bien », « maintenant c'est plus anonyme ».