

## Une satisfaction sans mesure...

**L**e public, l'usager : ce thème semble depuis peu éclipser celui du non-public si on en croît le calendrier des manifestations professionnelles.

Donner la parole au public : les bibliothécaires sont à l'écoute mais l'interface ne fonctionne pas toujours. Fréquentation n'est pas satisfaction et les usages renvoient à des images brouillées. Comment connaître le public ? Si l'on écarte la méthode traditionnelle du contact personnel, deux moyens d'information, la représentation institutionnalisée et l'enquête. Une journée d'étude a été consacrée au premier moyen; les enquêtes publiées relèvent du deuxième.

Méthodes, objectifs et contenu diffèrent. Dans chaque cas il s'agit d'une démarche spécifique : aux chercheurs préoccupés d'abord de méthode (vérifier la validité d'un modèle mathématique pour mesurer la satisfaction de l'usager) s'oppose la démarche conjoncturelle d'un bibliothécaire sur le terrain. L'analyse marketing dont un premier volet a déjà été publié débouche sur d'autres perspectives : la connaissance des besoins n'est qu'une première phase. Une politique de marketing implique une redéfinition globale de l'établissement : segmentation du public, positionnement du service, évolution du fonctionnement en sont la suite logique.

Trois approches parallèles : le statut des observateurs joue certainement son rôle. Cela témoigne de la complexité de la question; cela témoigne aussi de son intérêt.

**La Rédaction**

**Nardeosingh Rambhujun**

*Assistant associé; Institut d'administration des entreprises de Bordeaux*

**LE MARKETING DES BIBLIOTHÈQUES UNIVERSITAIRES\***

*UNE ÉTUDE DE CAS : LES USAGERS DE LA BIBLIOTHÈQUE UNIVERSITAIRE DE BORDEAUX,  
SECTION DROIT ET SCIENCES ÉCONOMIQUES*

L'OBJECTIF de cette étude était d'évaluer l'impact du service rendu par une bibliothèque universitaire : la section Droit et Sciences économiques de la bibliothèque universitaire de Bordeaux I. En l'absence de données suffisantes préalablement réunies, il a semblé qu'une analyse des besoins et des comportements des usagers pouvait constituer un point de départ intéressant. La technique utilisée — l'enquête auprès des seuls usagers —, si elle ne permet de mesurer que la *perception du service rendu*, donne cependant des informations non négligeables en révélant les problèmes. Afin de réduire la subjectivité des résultats, l'enquête a été répétée à deux ans d'intervalle (78-79<sup>1</sup> et 80-81<sup>2</sup>) auprès des étudiants<sup>3</sup>, les deux séries de réponses obtenues se sont d'ailleurs révélées tout à fait cohérentes.

L'exploitation des enquêtes a porté sur les points suivants :

- détermination du taux de satisfaction global des usagers de l'échantillon;
- mesure de la réception par les étudiants des informations sur elle-même données par la bibliothèque;
- étude des besoins exprimés par les usagers.

Si les chiffres présentés devaient être interprétés, consciemment ou inconsciemment, comme des mesures de l'efficacité de la bibliothèque universitaire, cette étude n'aurait pas atteint son but principal. Elle cherche à établir un diagnostic de la situation pour comprendre le comportement et les attitudes des usagers et tenter de dégager les problèmes méritant une attention particulière. Comment peut-on améliorer le service rendu ? C'est dans cet esprit que l'étude a été menée.

Dans cette optique, la technique d'enquête, bien que considérée comme subjective, est porteuse d'informations. La mauvaise perception d'un service se traduit dans le public par des attitudes négatives. L'expression, même exagérée, d'opinions défavorables à la bibliothèque fait apparaître les mesures à prendre pour améliorer la situation.

Les entreprises font constamment appel à cette technique pour déterminer le comportement et l'évolution de leurs marchés. Elle leur permet de s'adapter. Nous ne voyons pas les raisons qui augmenteraient la subjectivité de la

technique d'enquête, dès lors qu'elle est appliquée aux usagers d'une bibliothèque.

## LE TAUX DE SATISFACTION DES USAGERS

La mesure du taux de satisfaction est, à ce stade de l'étude, un indicateur de l'impact du service rendu (cf. tableau 1).

Il ressort de ces chiffres que seules les « premières années » ont une attitude positive vis-à-vis de la bibliothèque, tandis qu'à partir de la deuxième année la grande majorité des étudiants de l'échantillon situent leur taux de satisfaction à moins de 50 %. Les étudiants deviendraient-ils plus exigeants à partir de la deuxième année ? Ou bien existe-t-il une répartition des ressources documentaires qui expliquerait ce phénomène ? Une analyse plus fine fournirait des éléments de réponse.

Globalement, 56 % des usagers de l'échantillon ne sont pas satisfaits, alors que dans la première enquête, les non-satisfaits n'étaient que 42,2 %. Cette progression de 13,8 % ne fait que confirmer les réactions des usagers au moment où ils remplissaient les questionnaires. Il faut voir ici l'expression d'un mécontentement, mais ce n'est cependant pas un facteur suffisant pour juger de l'efficacité de la bibliothèque. On peut considérer que la satisfaction ou l'insatisfaction concerne l'ensemble des services rendus (accueil du personnel, ambiance, présentation des documents, documents eux-mêmes, etc.). L'influence de ces différents facteurs sera analysée plus précisément par la suite.

La satisfaction de la demande en documents entre pour une grande part dans la satisfaction globale. La question « *Quel pourcentage de votre demande totale n'est pas, à votre avis, satisfait par la BU ?* » a permis de mesurer ce phénomène. La réponse, une fois de plus, pouvait prendre l'allure d'une sanction ou d'un moyen d'exprimer la gratitude et, par delà les chiffres, c'est un indicateur qui peut servir aux responsables (cf. tableau 2).

Il ressort de la partie du tableau regroupant les deux disciplines que 34 % de l'effectif seulement jugent leur demande non-satisfaite à plus de 50 %. Or, si on approche cette donnée du taux de satisfaction globale, on constate que plus de la moitié de l'effectif considère sa demande satisfaite à plus de 50 %, alors qu'une part

aussi importante de ce même effectif se déclare globalement insatisfaite des services rendus par la bibliothèque. Cette comparaison révèle que la bibliothèque universitaire n'est pas simplement un bâtiment dans lequel on stocke des documents. Multiplier les acquisitions par deux n'entraîne pas forcément une augmentation du taux de satisfaction. Souvent des problèmes, tels que l'accessibilité des collections ou la répartition selon les secteurs, soulèvent des protestations.

A travers les services qu'ils en retirent, les usagers de la BU se font une idée de cet organisme et de son utilité. Nous avons cherché à savoir quelle place les utilisateurs accordent à la bibliothèque en soumettant à leur choix les quatre fonctions suivantes :

- complément indispensable à la faculté (a),
- source d'informations occasionnelle (b),
- salle d'étude comme dans un lycée (c),
- organisme inutile (d).

Les tableaux 3, 4 et 5 rassemblent les opinions des usagers (exprimées en pourcentage) par année et par discipline<sup>4</sup>.

54 % seulement des étudiants en Sciences économiques interrogés considèrent la BU comme un *complément indispensable* de la faculté. Cette proportion nous semble inquiétante, car c'est la mission même de l'organisme qui est ici remise en cause.

Pour 90 % des étudiants de maîtrise, c'est une source d'informations occasionnelle. S'agit-il d'une tentative pour sanctionner la BU ? Est-ce l'expression d'un découragement ? L'existence d'autres bibliothèques est-elle responsable de cet état de fait ?

Les chiffres montrent que, plus les étudiants en AES progressent dans leurs études, plus ils considèrent la bibliothèque universitaire comme un *complément indispensable*.

1. Les résultats de la première enquête seront évoqués, ici, à titre de comparaison. Les données détaillées sont réunies dans : Denis DUPRAT, *La Demande en documentation*, DEA Gestion des organisations, Université Bordeaux I, 1979. Nardeosingh RAMBHUNJUN, *Contribution à la connaissance et la mesure des objectifs des bibliothèques universitaires*, DEA Gestion des organisations, Université de Bordeaux I, 1979, 88 p.

2. Pour les conditions et les procédures des deux enquêtes auprès des étudiants, se reporter à l'annexe 1.

3. Une enquête du même ordre a été tentée auprès des enseignants, cf. annexe 2.

4. Cette liste a été arrêtée à la suite d'entretiens avec une quarantaine d'étudiants de toutes disciplines et des différentes années.

\* Le premier volet de cette étude a été publié dans B.B.F. n° 5, 1983, p. 485-496.

**Tableau 1**  
**1980-1981 :**  
**Taux de satisfaction par année,**  
**toutes disciplines confondues.**

Taux de satisfaction	Années			
	1	2	3	4
inférieur ou égal à 50 %	34,8 %	65,3 %	60,3 %	64,3 %
supérieur à 50 %	65,2 %	34,7 %	39,7 %	35,7 %

**Tableau 2**  
**1980-1981 :**  
**Importance de la demande non satisfaite**  
**par année et par discipline.**

Demandes non satisfaites	Années	1	2	3	4	Moyenne
		Sciences économiques*				
inférieure ou égale à 50 %		68	53	53	89	66*
supérieure à 50 %		32	47	47	11	34
		Droit				
inférieure ou égale à 50 %		73	58	68	65	66
supérieure à 50 %		27	42	32	35	34
		Sciences économiques* et droit				
inférieure ou égale à 50 %		70,5	55,5	60,5	77	66
supérieure à 50 %		29,5	44,5	39,5	23	34

\* comprend aussi les étudiants en Administration économique et sociale.

**Tableau 3**  
**Sciences économiques**

Fonctions	Années	1	2	3	4	Moyenne
a		47,4	72,5	86,7	10	54
b		19,7	15	6,7	90	33
c		18,4	7,5	6,7	0	8
d		10,5	5	0	0	4

**Tableau 4**  
**Administration économique et sociale (AES)**

Fonctions	Années	1	2	3	4*	Moyenne
a		59,7	81,8	92	—	78
b		28,7	18,2	4	—	17
c		16	0	0	—	5
d		0	0	0	—	0

\* Le nombre d'étudiants en maîtrise qui ont répondu à cette question était trop faible pour être pris en compte.

**Tableau 5**  
**Droit**

Fonctions	Années	1	2	3	4	Moyenne
a		34,2	21,7	14,3	20	22,5
b		23,7	48,3	57,1	20	37,2
c		27,2	23,3	14,3	20	21,2
d		10,5	6,7	14,3	40	17,8

Les juristes semblent considérer la BU comme une *source d'informations occasionnelle*. 17,8 % d'entre eux remettent en cause l'existence même de cette organisation. Ce segment de la population a une image assez négative de la bibliothèque et cette dernière doit entreprendre une campagne d'information intensive.

Ce phénomène peut être expliqué par l'existence de nombreux cours photocopiés qui souvent sont utilisés par les étudiants comme seuls instruments pour leurs révisions. En outre, les étudiants disposent de bibliothèques d'UER assez spécialisées pour satisfaire leurs besoins. Malgré toutes ces raisons, il est difficile d'admettre que ces lecteurs puissent se dispenser des services de la bibliothèque universitaire.

Dans l'ensemble, près de 50 % des étudiants seulement considèrent cet organisme comme un complément indispensable à la faculté; ce qui semble compatible avec le taux de satisfaction enregistré précédemment.

Pour les professionnels, ce taux n'est pas surprenant et ils reprennent en compte les explications proposées précédemment (existence des bibliothèques d'UER, utilisation exclusive des cours photocopiés par les étudiants en Droit).

## L'INFORMATION SUR LA BIBLIOTHÈQUE

Dans une bibliothèque, l'information revêt plusieurs formes; ce qui est en cause, ici, ce sont les renseignements fournis aux utilisateurs pour leur permettre de comprendre le fonctionnement de l'organisme. Cet aspect de l'information joue un rôle prépondérant mais est malheureusement mal exploité, tant par les responsables que par les utilisateurs.

### Comment la bibliothèque informe-t-elle ?

Comme beaucoup d'organisations à but non lucratif, la bibliothèque universitaire, à cause de son budget restreint, investit peu dans la diffusion de l'information.

Dans le calcul du budget, les pouvoirs publics n'intègrent pas les dépenses d'information. Pourtant, la documentation souffre de l'absence d'un système d'information adéquat. Par mesure d'économie, les dépenses sont limitées au strict minimum. Du même coup, les investissements en vue

d'assurer une efficacité maximum dans l'utilisation des ressources limitées sont supprimés. Or, cela semble aller à l'encontre des mesures d'austérité qui exigent une utilisation efficace des ressources.

Disposant donc de moyens rudimentaires, la bibliothèque organise néanmoins la diffusion de l'information de la manière la plus simple : affiches, contact avec le personnel, fiches d'information insérées dans le dossier d'inscription à l'université, insertions dans le bulletin de l'université (*Flash*), listes d'acquisitions.

## Les affiches

La bibliothèque appose un grand nombre d'affiches expliquant son fonctionnement, la répartition des ouvrages dans la salle, le classement des documents, etc. Les usagers ne devraient donc pas rencontrer de difficultés pour utiliser la documentation. Malheureusement, on s'aperçoit que les étudiants ayant passé quatre années à l'université ne connaissent pas l'existence d'un service tel que le prêt-inter et encore moins la répartition des documents dans les salles. Comme nous le verrons plus loin, cela a des conséquences néfastes sur la recherche bibliographique menée par les étudiants. Un test a été fait pour mesurer l'impact des affiches. Un mois après avoir collé des affiches rouges à l'entrée de la bibliothèque et dans la salle, nous avons demandé aux étudiants interrogés d'indiquer la couleur de la dernière affiche qu'ils avaient vue (cf. tableau 6).

9,5 % des étudiants seulement ont répondu convenablement. Comme il est difficile d'imaginer que les étudiants, à deux mois des examens, ne fréquentent pas la bibliothèque, on peut déduire du fort taux de « non-réponses » qu'ils ne lisent pas les affiches. Sans doute pensent-ils, en fin d'année, maîtriser le fonctionnement; une vérification similaire en début d'année universitaire pourrait donner des résultats plus pertinents.

Nous avons poussé plus loin l'enquête. À la question « *Prenez-vous le temps de lire les affiches à la BU ?* », 59 % en moyenne des étudiants interrogés ont répondu par la négative. Le principal moyen d'information ne semble pas produire l'effet attendu. Pourtant, à la question « *L'affiche vous paraît-elle être un bon moyen d'information ?* », 62,9 % des étudiants répondent par l'affirmative. Cette contradiction amène à pen-

ser que trop d'affiches sont concentrées sur un trop petit nombre de panneaux (l'architecture — beaucoup de baies vitrées, des plafonds trop hauts — en est responsable) et nuisent à une bonne diffusion de l'information : les affiches deviennent une partie intégrante du décor et, à la limite, leur absence risque d'attirer l'attention plus que leur présence.

## Les autres moyens d'information

Tous les membres du personnel participent, à leur niveau, à l'information. Malheureusement, ce sont les personnes les moins formées<sup>5</sup> qui sont en contact avec le public. Le personnel scientifique et technique assure bien des permanences dans les salles de lecture, mais il semble que les étudiants se dirigent plus facilement vers les personnes vêtues de blouses. Les efforts répétés des bibliothécaires se heurtent à l'inertie des étudiants.

Peu d'étudiants se souviennent avoir trouvé des fiches concernant la bibliothèque dans leur dossier d'inscription. C'est peut-être une deuxième indication de la place qu'occupe cette

organisation dans leur vie universitaire.

Enfin, *Flash*, le bulletin de l'université publie des notes d'information sur la bibliothèque à l'intention des étudiants. C'est une manifestation de la volonté d'informer dont l'impact n'a pu être étudié.

## Les comportements vis-à-vis de l'information

Jusqu'ici, la diffusion de l'information a été implicitement considérée comme primordiale pour une bibliothèque, mais le public en est-il convaincu ?

Les réponses obtenues sur ce thème ont été positives (cf. tableau 7).

Nul doute que l'information est jugée importante. En revanche, les réponses à la question « *L'information de la BU est-elle efficace ?* » sont moins encourageantes (cf. tableau 8).

Les conclusions de ce bref diagnostic sur l'information doivent être prises avec prudence car, souvent, des comportements contradictoires en ressortent. Les bibliothécaires se heurtent à l'indifférence d'usagers qui, tout en souhaitant être informés, ne prennent pas la peine de lire les affiches. Aussi longtemps que la communication ne sera pas rétablie, il est très difficile d'envisager une utilisation efficace de la ri-

5. Ces personnes sont tout à fait aptes à donner des renseignements courants, sur l'emplacement des collections, le classement des documents dans les salles, par exemple.

## UNE ÉTUDE DE LA DEMANDE

### L'offre de documentation

Dans la mesure où elle crée la demande, l'offre de documentation est une variable discriminante. Les étudiants des premier et deuxième cycles, par exemple, utilisent la documentation mise à leur disposition, leur demande est suscitée par les documents possédés par la bibliothèque universitaire.

Le tableau 9 donne les chiffres concernant le taux d'utilisation des divers documents par disciplines.

Les étudiants en gestion ne semblent pas être de gros utilisateurs de cours photocopiés. Par contre, 31,4% d'entre eux utilisent les documents étrangers, alors que les juristes et les AES n'y ont recours que très rarement.

### Les caractéristiques de la demande

Des entretiens avec des usagers et l'enquête ont permis de déterminer une série de traits caractéristiques de la demande qui peuvent se regrouper selon les points suivants :

- les usagers semblent accorder une grande importance à l'accueil du personnel et cet aspect psychologique conditionne souvent leur fréquentation. Les rapports entre personnel et usagers, vus du côté de ces derniers permettent de déterminer quelques comportements significatifs.

- on peut observer que bon nombre d'étudiants ne savent pas exploiter le fonds documentaire disponible.

- les usagers manifestent parfois un certain mécontentement à l'égard de l'organisation interne de la bibliothèque. Réduire l'écart qui se révèle ainsi entre la réalité de l'organisation interne et sa perception par les usagers devrait être un objectif désormais.

### Comment les étudiants voient leurs rapports avec le personnel

Les étudiants comparent très souvent la bibliothèque universitaire à une industrie : son organisation est peu connue des usagers<sup>6</sup>.

6. En 1972, une opération « portes ouvertes » avait été organisée; selon les professionnels, personne n'était venu, malheureusement.

Placés dans cette situation d'anonymat, ils ressentent le besoin d'être aidés, voire initiés à l'utilisation du fonds. A l'heure actuelle, cette formation est faite à l'aide de certains enseignants, en Droit notamment, qui acceptent de faire des travaux dirigés à la bibliothèque. Les enseignants d'autres disciplines, selon les professionnels, ne participent pas !

Il est, malgré tout, satisfaisant de constater que 78,3% des usagers interrogés demandent des renseignements. Interrogés sur la qualité de ce contact, certains étudiants expliquent qu'avoir des contacts réguliers avec le personnel devient un privilège à préserver, les autres ont des réactions agressives lorsqu'on aborde cette question avec eux. 41,7% des étudiants seulement estiment que les rapports sont faciles.

On peut expliquer cette difficulté à communiquer par l'arrivée massive des étudiants aux heures de pointe. Pour donner satisfaction à tous les usagers, la mobilisation de l'ensemble du personnel serait nécessaire, malheureusement d'autres tâches doivent être

assurées en même temps. A cela s'ajoute le fait que les membres du personnel, lorsqu'ils appliquent le règlement et sanctionnent les retards, ont le sentiment d'être considérés comme des « gêneurs » par les étudiants.

Amenés à évaluer leur taux de satisfaction à l'égard des renseignements fournis, 43,8% des usagers étaient *souvent* satisfaits, tandis qu'à l'opposé 36,2% l'étaient *rarement*. Là encore, l'analyse constitue une évaluation du service tel qu'il est perçu et non tel qu'il est rendu.

Ce sentiment, certes subjectif, est porteur d'informations. La qualité des contacts est considérée comme étant liée aux personnalités individuelles. Nous pensons qu'au contraire une organisation peut améliorer les contacts en orientant les usagers vers des personnes choisies en fonction du type de renseignements demandés. Encore faut-il être en mesure de connaître les renseignements demandés par les usagers et de pouvoir les classer en différentes catégories.

Tableau 6  
Affiches

Disciplines	Couleurs				
	verte	jaune	bleue	rouge	sans réponse
Droit	6,5	12,4	6,5	7,8	66,7
Sc. éco.	6,5	7,2	7,2	8,6	70,5
AES	6,7	14,7	10,7	14,7	53,3
Gestion	13	8,7	4,3	7	67

Tableau 7  
L'information est-elle nécessaire ?

	Oui	Non	Sans réponse
Gestion	95,7	4,3	0
Sc. éco.	82,7	15,1	2,2
AES	85,3	14,7	0
Droit	91,8	6,5	1,6

Tableau 8  
L'information est-elle efficace ?

	Oui	Non	Sans réponse
Gestion	17,4	56,5	26,1
Sc. éco.	38,1	41	29,9
AES	44	38,7	17,3
Droit	24,8	52,9	22,2

Tableau 9  
Taux d'utilisation des documents

	Droit	Sc. éco.	AES	Gestion
Photocopiés	78,9	73,2	60,4	31,5
Manuels	83	78,4	87,9	80
Périodiques	70,6	64,6	64,4	57,1
Ouvrages	70,7	69,6	77,1	66
Autres documents (thèses, mémoires, dictionnaires etc.)	50,2	57,9	60,4	58,4
Documents étrangers	9,8	20,5	6,3	31,4

## Comment les étudiants utilisent les ressources de la bibliothèque

Il semble qu'une partie de l'insatisfaction pourrait être corrigée grâce à une initiation à la recherche bibliographique et aux techniques documentaires assez mal connues des étudiants. 10 % d'entre eux ne fréquentent pas la bibliothèque parce qu'ils ne savent pas exploiter le fonds documentaire.

69 % des usagers, en moyenne, se servent des fichiers pour faire une recherche bibliographique, 21,5 % font appel à d'autres méthodes et les 9,5 % restants représentent vraisemblablement les gens non inscrits à la bibliothèque.

Parmi les utilisateurs de fichiers, 29,1 % (enquête de 1979) ne faisaient usage que du fichier matières, 21,3 % ne se servaient que du fichier auteurs, 49,1 % utilisaient les deux. Parmi ces mêmes utilisateurs de fichiers, 44,6 % ont des difficultés à localiser les ouvrages, 34 % en viennent à bout facilement, 21,4 % ne répondent pas.

Nous n'avons pas perçu de différence significative entre ceux qui fréquentaient la bibliothèque plusieurs fois par semaine ou une fois par mois.

Un travail récent<sup>7</sup> a analysé les « méthodes » suivies par les étudiants en Droit et en Sciences économiques pour aborder le fonds documentaire : « pour que les bibliothèques aient connaissance des besoins de leurs lecteurs, il faut connaître la démarche de leur recherche documentaire...

- 1/ Bibliographie donnée en cours;
- 2/ Bibliographie donnée en travaux dirigés;
- 3/ Bibliographie des photocopies;
- 4/ Renseignements donnés par les camarades;
- 5/ Dossier bibliographique;
- 6/ Autres »

Dans la rubrique « autres », on peut inclure la pratique qui consiste à se promener le long des rayons pour retrouver les documents intéressants.

Les tableaux 10, 11 et 12 mesurent ce phénomène par année et par discipline.

Il ressort de tout cela que ce moyen d'investigation est très utilisé par les étudiants sans être l'unique démarche. Cette mé-

thode peut être créatrice de demande latente ou immédiate : les étudiants parcourant les livres exposés enregistrent des titres susceptibles de les intéresser et les consultent ultérieurement, tandis que, dans d'autres cas, le besoin créé est immédiat. Néanmoins, il n'est pas surprenant que ceux qui utilisent cette seule méthode pour trouver les documents répondant à leurs besoins n'obtiennent pas de bons résultats.

Parmi ceux qui parcourent les rayons, sans passer par le fichier, 66,3 % ont souvent constaté l'absence des ouvrages en rayon. Il est évident que la méthode de recherche adoptée n'est pas la meilleure. A cela s'ajoutent des difficultés inhérentes au libre accès; les ouvrages sont soit empruntés, soit en lecture, ou parfois même cachés par les étudiants.

L'enquête de 1981 a cherché, entre autres choses, à apporter des éléments d'information supplémentaires sur les caractéristiques de la demande liée aux documents eux-mêmes. Les problèmes de délais, de dates de publication et de langues sont apparus les plus importants aux yeux des étudiants interrogés.

Le *décal* dont il s'agit est le temps écoulé entre la parution du document sur le marché et sa mise en circulation dans la bibliothèque. Les raisons de ce délai sont diverses. Pour les professionnels, il s'explique essentiellement par le manque de personnel et par le retard, difficilement réductible, occasionné par les fournisseurs. Pour l'observateur, d'autres raisons s'ajoutent qui ont, quoi qu'on en dise, une certaine influence. La politique budgétaire y joue un rôle, elle agit parfois comme un frein. Par exemple, en octobre, où les parutions sont abondantes et le budget limité, ce dernier détermine les choix à faire.

L'organisation du travail fondée sur une répartition des fonctions avec des tâches bien définies provoque des goulots d'étranglement dès qu'un membre du personnel est absent. Si cela s'explique surtout par un manque indéniable de personnel, il faut aussi invoquer des problèmes de mécontentement, des données psychologiques très difficiles à traiter, qui se retrouvent d'ailleurs dans toute organisation.

Plus de la moitié des étudiants de l'échantillon estiment que la *date de publication* d'un ouvrage à caractère scientifique entre pour une part importante dans leur choix. En période de difficultés budgétaires, cette donnée est im-

portante. Cette notion d'« actualité » d'un ouvrage recouvre des nuances différentes selon les disciplines et il semble que les bibliothécaires ne peuvent pas être seuls à décider de l'acquisition des ouvrages.

On sait combien il est difficile de mener une politique d'acquisition sans faille, et qu'un même ouvrage peut être jugé diversement par des usagers différents, mais le bibliothécaire doit se transformer en « négociateur », constamment à l'écoute de son public.

La *langue* dans laquelle les documents sont écrits est une donnée pertinente pour 85,6 % des usagers. Parmi les documents étrangers utilisés, ceux rédigés en anglais sont lus par 60 % des étudiants. L'italien, l'espagnol et l'allemand sont, en revanche, très peu lus. On constate également que les documents étrangers sont lus essentiellement par les étudiants du deuxième cycle. De fait, ces documents sont utilisés par les usagers spécialisés. Il est vrai que ces informations, peu nouvelles, sont déjà bien connues des bibliothécaires. Cependant une catégorie d'étudiants en Gestion et en Sciences économiques déplorent le peu d'ouvrages en langues étrangères.

## DIAGNOSTIC ET PROPOSITIONS

Après cette étude empirique, il est permis de constater que la situation est complexe. On a l'impression que les parties prenantes ne se comprennent pas et parlent différemment des mêmes choses.

D'un côté, les bibliothécaires rendent les usagers responsables de l'insuffisance d'efficacité des services et de l'autre, les usagers critiquent la bibliothèque pour son manque d'efficacité.

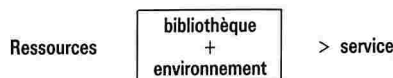
Il ne s'agit pas, pour nous, d'incriminer l'une ou l'autre des parties, mais d'analyser la situation afin de situer les problèmes, leur nature et leur importance.

Ainsi, le problème central auquel la bibliothèque se trouve confrontée est celui du manque de communication : les informations à l'intention des usagers n'arrivent pas à destination dans la forme souhaitée et, de la même manière, les informations en retour (les réactions émises par la population desservie) ne sont pas captées. L'analyse des systèmes dirait que le *feed back* n'est pas assuré. Puisque le processus itératif (*feed back*) n'est pas assuré dans les

7. Raymonde COURRIERE, *Les Besoins documentaires des étudiants de deuxième année en Droit et Sciences économiques*, mémoire de DUT, option Documentation, Bordeaux, 1979.

**R**

meilleures conditions, le schéma de l'analyse des systèmes (*voir partie théorique*) prend une forme linéaire.



Par conséquent l'interface constituée par les deux entités (bibliothèque et population universitaire), par manque de communication, fonctionne de manière isolée, avec peu d'influence sur les deux systèmes (bibliothèque et population universitaire). Cela pourrait expliquer le problème d'intégration de la bibliothèque universitaire dans son environnement.

La stratégie de cette organisation devrait consister à établir des réseaux de communication afin de modifier les comportements et d'être totalement reconnue. C'est un travail de longue haleine qui implique la prise de décisions stratégiques et la mise en œuvre de moyens pour convaincre tous les partenaires de la bibliothèque universitaire: les étudiants, les enseignants et les chercheurs, les bibliothèques de l'université et les pouvoirs publics.

## Les étudiants

Il ressort de l'enquête que les étudiants ne retirent pas le maximum de profit de la richesse documentaire.

Pour les professionnels, l'intégration d'une initiation à la recherche documentaire dans le cursus des études de premier cycle est un moyen pour résoudre ce problème. Ils sont tout à fait prêts à assumer cette charge supplémentaire.

En plus, pour arriver à une meilleure intégration de la bibliothèque dans son environnement et notamment dans la population étudiante, il faut également recourir à d'autres solutions comme, par exemple, le comité des usagers que nous avons essayé de mettre en place.

## Les enseignants et chercheurs

L'objectif à viser ici est une participation accrue des enseignants et chercheurs. C'est un segment de population très exigeant mais qui, dans l'enquête<sup>8</sup>, exprime le désir de collaborer avec les bi-

bliothécaires à la politique d'acquisition.

Il serait possible par exemple de solliciter leur aide en leur demandant d'attribuer une note, suivant son intérêt, à chaque référence sur une liste de documents à commander; ils accepteraient de le faire pour leur discipline et dans les plus brefs délais. La moyenne des notes données par les enseignants d'une même discipline à un même ensemble de propositions d'achat permettrait au responsable d'établir un classement par ordre de priorité. Il est évident qu'il ne s'agit pas de substituer les enseignants aux bibliothécaires dans la conduite des acquisitions, ceux-ci auront toujours le dernier mot sur le choix des livres à acheter.

Le danger de cette pratique consisterait à voir surestimer les documents du niveau-recherche, puisqu'ils intéressent au premier chef les enseignants, et ceci aux dépens des autres catégories d'usagers. Cela ne fait que renforcer l'idée du comité de lecteurs qui pourrait réagir face à ce type de déviations. Le danger serait également atténué par le fait que la liste de départ résulterait d'un choix préalable effectué par les bibliothécaires.

D'un point de vue tactique, il serait important d'associer de cette façon tous les enseignants responsables des bibliothèques d'UER, afin de les amener à sélectionner les documents en fonction des politiques d'acquisition respectives de la bibliothèque universitaire et de ces institutions.

Cette pratique ne pourrait qu'avoir des effets positifs sur la coopération entre ces deux catégories d'organisations. De même cette implication progressive des enseignants auprès des bibliothécaires permettrait de réunir les parties prenantes d'un même environnement.

## Les bibliothèques d'UER

De par leur statut, les bibliothèques d'UER sont rattachées à l'université, et tout changement dans leur manière de fonctionner requiert l'aval de l'organisation-mère. La situation actuelle montre, malgré tous les discours philosophiques, qu'une concurrence déguisée existe entre les bibliothèques d'UER et les bibliothèques universitaires.

Toute coopération efficace exige avant tout, chez les partenaires, la

**Tableau 10**  
**Sciences économiques**

Parcourent les rayons...	Années			
	1	2	3	4
Souvent	38,5	50	70	69,1
Rarement	38,5	50	30	30,9
Jamais	19,2	0	0	0

**Tableau 11**  
**Droit**

Parcourent les rayons...	Années			
	1	2	3	4
Souvent	53,8	40	41,7	40,6
Rarement	30,8	50	33,3	31,4
Jamais	15,4	10	25	28

**Tableau 12**  
**AES**

Parcourent les rayons...	Années			
	1	2	3	4
Souvent	90	80	70,9	90
Rarement	10	20	29,1	10
Jamais	0	0	0	0

8. Cf. annexe 2.

volonté de modifier ses comportements et de favoriser la collaboration.

Il est vrai que des accords sont passés avec certaines bibliothèques extérieures (bibliothèques d'UER, spécialisées, d'institut etc.). On s'aperçoit, après vérification, que les accords de principe sont assez peu respectés par ces bibliothèques. Certaines précisent qu'il n'existe pas d'accord avec la bibliothèque universitaire, alors que les professionnels de cette dernière évoquent ces accords. D'autres, au contraire, montrent une volonté de concrétiser cette complémentarité dans les faits.

Avec l'automatisation, elles seront amenées à travailler ensemble, mais l'outil informatique ne saurait résoudre tous les problèmes.

Aux problèmes relatifs au statut juridique des deux organisations s'ajoute la question de la formation des responsables des bibliothèques d'UER. Ceux-ci n'ayant pas de formation bibliothéconomique pour la plupart, la coopération technique est rendue assez difficile. Des différences de traitement des documents d'une bibliothèque d'UER à l'autre, à l'intérieur d'une même faculté, sont assez déroutantes pour les lecteurs.

## Les pouvoirs publics

En période de crise économique, on demande aux bibliothécaires de gérer mieux avant de dépenser plus. Cette situation est assez paradoxale, car pendant trop longtemps, on a cru que l'on pouvait gérer efficacement sans formation spécifique; or, c'est dans les périodes de crise que la formation en gestion est la plus utile. Plus les moyens manquent, plus il est difficile d'améliorer la gestion.

En réalité, les responsables des bibliothèques universitaires devraient disposer de moyens supplémentaires – en personnel, par exemple –, ne serait-ce que pour assurer la gestion de l'organisation.

9. La DBMIST étudie bon nombre de ces problèmes, que l'on rencontre aussi dans les autres bibliothèques universitaires. Mais la solution ne peut pas venir que des bibliothèques. La loi relative aux enseignements supérieurs proposera, après une vaste concertation, des solutions, en tentant tout à la fois de réformer le système d'enseignement à l'université et de donner à l'information scientifique et technique le rôle et l'importance qui lui reviennent.

Les pouvoirs publics doivent aussi intervenir à d'autres niveaux dépassant les compétences de la bibliothèque universitaire<sup>9</sup>. Le mal du siècle, pourrait-on dire, est que l'enseignement universitaire en France est conçu de telle façon que l'intégration de la bibliothèque est difficile. Il a été vérifié, par exemple, que des étudiants, heureusement peu nombreux, réussissent leur maîtrise sans jamais emprunter un livre.

## CONCLUSION

L'analyse des attentes et du comportement des usagers montre que l'utilisation des fonds documentaires leur pose des difficultés.

On s'aperçoit que, si c'est souvent leur manque d'intérêt qui en est

responsable, parfois certaines conditions inhérentes à l'organisation (i.e. à la bibliothèque) ne les incitent pas à se montrer actifs; par ailleurs, l'existence d'autres bibliothèques les détournent de la bibliothèque universitaire, le manque de moyens (personnel, budget) de celle-ci ne lui permet pas d'atteindre le niveau d'efficacité souhaité.

Ces problèmes d'adéquation entre les moyens disponibles, le service offert et l'utilisation de ce service relèvent de la gestion.

Convaincu qu'une approche marketing est nécessaire pour atténuer leur impact, nous pensons qu'une organisation à but non lucratif, quelle que soit sa nature, ne peut plus être simplement administrée, mais doit être gérée en empruntant des outils d'analyse à la gestion des entreprises.

## Une tentative pour restaurer la communication : le comité

Constatant un manque de réaction organisée des usagers, il a semblé que la création d'un comité des usagers était à même d'offrir une structure adaptée.

Il fut créé à l'initiative des étudiants à la suite de plusieurs réunions regroupant tous les élus. Malgré les divergences idéologiques, tous étaient d'accord pour dire que le problème de la documentation devenait aigu.

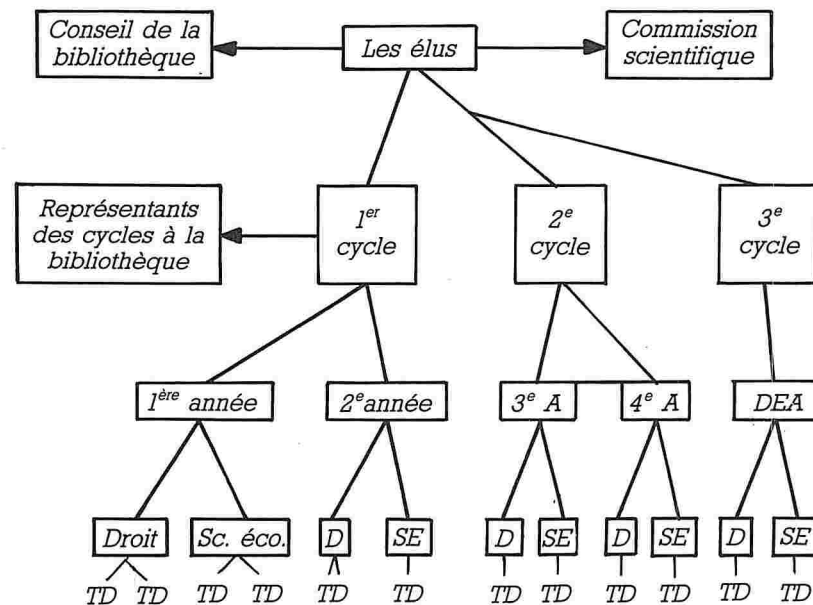
Ce comité fut conçu sur une structure décentralisée présentée ci-dessous :

A cette époque les étudiants militaient en faveur d'une représentation au niveau des travaux dirigés (TD).

L'information devait monter jusqu'aux élus siégeant à la commission scientifique et au conseil de la bibliothèque. Les représentations des années devaient être en contact permanent avec les bibliothécaires responsables des cycles des diverses disciplines.

Il est à noter que l'information devait circuler dans les deux sens, c'est-à-dire des étudiants vers les bibliothécaires et vice versa.

Ce comité a fonctionné en 1980-1981, mais la méconnaissance de sa utilité, notamment de la part des professionnels, a contribué à démobiliser les étudiants qui n'ont pas renouvelé l'expérience.





ANNEXE 1

Date des enquêtes

Année scolaire 1978-79 et 1980-81.

La période la plus favorable est la fin de l'année universitaire :

- les élèves de première année sont alors en mesure de faire le bilan qu'on leur demande, et à l'approche des examens, les usagers peuvent se référer à des visites récentes à la bibliothèque;
- les questionnaires sont remplis par des usagers « motivés ».

Enquête de 1978-1979

	ECO		AES		DROIT		GESTION	
	éch.	Pop.	éch.	Pop.	éch.	Pop.	éch.	Pop.
1 <sup>er</sup> cycle	218	702	48	286	299	2 554	—	
Licence	53	171	x	x	91	594	22	33
Maîtrise	41	107	x	x	56	406	13	13
<b>TOTAL</b>	<b>312</b>	<b>980</b>	<b>48</b>	<b>286</b>	<b>446</b>	<b>3 554</b>	<b>35</b>	<b>46</b>

Echantillon = 17,3 % de la population. Taux de réponses : 84 %.

1978-79

BIBLIOTHÈQUE UNIVERSITAIRE DROIT & SCIENCES ÉCONOMIQUES / UER ÉTUDES ÉCONOMIQUES APPROFONDIES / DEA GESTION DES ORGANISATIONS.

★ VOS RAPPORTS AVEC LA BU

- Etes-vous inscrit à la BU ? OUI  NON  Si « NON » rendez-vous aux questions 42 et suivantes.
- Combien d'emprunts à domicile avez-vous effectués (nombre de tampons sur votre carte de BU) ? .....
- Vous rendez-vous à la BU : JAMAIS ou RAREMENT  UNE fois par MOIS  PLUSIEURS fois par semaine
- Lorsque vous vous rendez à la BU, est-ce :
  - plutôt pour EMPRUNTER ou CONSULTER des ouvrages déjà déterminés
  - plutôt pour RECHERCHER puis EMPRUNTER ou CONSULTER des ouvrages
  - très VARIABLE
- Vous arrive-t-il d'aller à la BU pour y travailler sans consulter obligatoirement des documents ?
  - OUI
  - NON
- Le service rendu par la BU vous paraît-il répondre à vos besoins ? OUI  NON
- Connaissez-vous d'autres bibliothèques que la BU pouvant avoir un rapport avec vos études ? OUI  NON
- Si « oui » — y êtes-vous inscrit ? OUI  NON 
  - nommez celles où vous êtes inscrit :
  - les fréquentez-vous plus volontiers que la BU ? OUI  NON

★ QUELLE DOCUMENTATION UTILISEZ-VOUS ?

- Empruntez-vous des ouvrages pour remplacer un cours auquel vous n'assistez pas ? OUI  NON
- Choisissez-vous vos lectures sur les conseils : d'un ENSEIGNANT  d'un ÉTUDIANT 
  - (référez-vous à votre dernière expérience) d'une PERSONNE EXTÉRIEURE à la FAC
  - à partir de votre propre RECHERCHE

Utilisez-vous des :

	SOUVENT	RAREMENT	JAMAIS	Consultez-vous sur place ?	Empruntez-vous ?	Achetez-vous ?
13. Documents photocopiés remis en cours et TD .....						
14. Cours photocopiés (Montaigne, UNEF, CORPO.) .....						
15. Manuels traitant les matières de cours .....						
16. Ouvrages approfondissant une question de cours .....						
17. Ouvrages spécialisés hors du cours .....						
18. Périodiques spécialisés (Jurisprudence, Eco & Stat.) .....						
19. Documents en langue étrangère .....						
20. Autres (Dictionnaires, Le Monde...) .....						

- Vous arrive-t-il de ne pas trouver à la BU le document que vous êtes venu chercher ? OUI  NON
- Si « oui » : — avez-vous l'impression que ceci se reproduit : TRÈS SOUVENT  ASSEZ FRÉQUEMMENT  RAREMENT
- quelle est alors votre attitude (Faites référence à votre dernière expérience) ? :
  - ABANDON de la RECHERCHE de l'ouvrage  NOUVEL ESSAI à la BU plus tard
  - ACQUISITION de l'ouvrage en LIBRAIRIE  AUTRE SOLUTION

Parmi ces matières, avec quelle fréquence consultez-vous des documents (FRÉQUENCE signifie par référence à vos autres consultations) ?

	SOUVENT	RAREMENT	JAMAIS
24. Histoire du droit .....			
25. Droit public .....			
26. Droit privé .....			
27. Droit international .....			
28. Macro-économie .....			
29. Économie monétaire et financière .....			
30. Économie de l'entreprise (compta. informatique) .....			
31. Math, Stat, Économétrie .....			
32. Autres .....			

★ SUR LE FONCTIONNEMENT DE LA BU

- Vous servez-vous des fichiers de la BU pour vos recherches bibliographiques ? OUI  NON
- Si « oui » lequel vous est le plus utile ?
  - Fichier MATIÈRES
  - Fichier AUTEURS
  - Les DEUX

35. Lorsque vous avez relevé la cote de votre ouvrage, savez-vous le localiser dans la BU :  
 plutôt FACILEMENT  plutôt DIFFICILEMENT
36. Consultez-vous le personnel de la BU lorsque vous rencontrez des difficultés ? :  
 TOUJOURS  QUELQUEFOIS  JAMAIS
37. Si vous le faites, à qui vous adressez-vous en premier :  
 personnel portant une BLOUSE  bureau de RENSEIGNEMENTS
38. L'information faite par la BU (affichage...) vous paraît-elle  
 EFFICACE ? OUI  NON   
 SUFFISANTE ? OUI  NON
39. Saviez-vous que vous pouvez faire des demandes d'achat à la BU ?  
 OUI  NON
40. Si « OUI » Combien de fois l'avez-vous fait ?  
 JAMAIS  2 FOIS AU PLUS  PLUS DE 2 FOIS
41. QUELS sont les jours qui vous sont les plus favorables pour que vous alliez à la BU ?  
 LUNDI matin  MARDI  MERCREDI  JEUDI  VENDREDI   
 après-midi  SAMEDI matin   
 après-midi
- ★ IDENTITÉ
42. Quelles études poursuivez-vous ?  
 DROIT  SC ECO  A.E.S.  GESTION
43. Faites-vous des études parallèles ?  
 OUI  NON
44. Si « OUI » lesquelles ?  
 I.E.P.  SCIENCES  BX III  BX III
45. En quelle année êtes-vous ?  
 1<sup>er</sup> cycle  LICENCE  MAÎTRISE
46. Sexe ? HOMME  FEMME
47. Redoublez-vous l'année où vous-vous trouvez ? OUI  NON
48. Vous rendez-vous en cours ?  
 assidûment  à certains seulement  rarement ou jamais
49. Etes-vous étudiant ?  
 à temps plein  salarié, militaire, chargé de famille...
50. Nationalité ?  
 FRANÇAISE  ÉTRANGÈRE
51. Vos parents ont-ils suivi des études ?  
 AU-DELÀ DU PRIMAIRE OUI  NON   
 AU-DELÀ DU SECONDAIRE OUI  NON
52. A titre d'étudiant, résidez-vous ?  
 sur le campus ou alentour OUI  NON   
 à Bordeaux ou plus loin OUI  NON
- ★ SI VOUS N'ÊTES PAS INSCRITS À LA BU
53. Y avez-vous déjà été inscrit ? OUI  NON
54. ÊTES-vous inscrit ailleurs ? OUI  NON
55. Si « OUI » où ?
56. vous n'y êtes pas inscrit parce que :  
 vous avez été déçu d'une expérience précédente   
 vous n'en ressentez pas le besoin   
 les heures d'ouverture ne vous conviennent pas
57. Veuillez répondre aux questions (13 à 20) et (24 à 32).  
 Suggestion éventuelle pouvant aider la BU, pour améliorer le service offert :

### Enquête de 1980-1981

	ECO		AES		DROIT		GESTION	
	éch.	Pop.	éch.	Pop.	éch.	Pop.	éch.	Pop.
1 <sup>re</sup> année	90	502	60	265	310	1 570		
2 <sup>e</sup> année	50	237	40	103	160	816		
3 <sup>e</sup> année	20	150	10	52	130	653	10	25
4 <sup>e</sup> année	10	92	10	19	100	782	10	18
<b>TOTAL</b>	<b>170</b>	<b>981</b>	<b>120</b>	<b>439</b>	<b>700</b>	<b>3 821</b>	<b>20</b>	<b>43</b>

Echantillon = 19,11 % de la population. Taux de réponses : 99 %.

### 1980-81

ENQUÊTE RÉALISÉE DANS LE CADRE D'UNE THÈSE DE DOCTORAT EN GESTION DES ORGANISATIONS.  
 MERCI POUR VOTRE COLLABORATION.

1. Est-ce que l'information vous paraît être de première importance dans une BU ?  
 OUI  NON
2. L'information fournie par la BU vous paraît-elle  
 efficace OUI  NON   
 suffisante OUI  NON
3. Prenez-vous le temps de lire les affiches de la grande BU ?  
 OUI  NON
4. Pourriez-vous me donner la couleur de la dernière affiche « sortie » par la grande BU ?  
 Verte  Jaune  Bleue  Rouge

5. L'affiche vous paraît-elle être un bon moyen d'information ?  
OUI  NON
6. Connaissez-vous des moyens efficaces pour diffuser l'information dans une grande BU ?  
.....
7. L'année prochaine, la grande BU va lancer un système d'information basé en grande partie sur les affiches. Accepteriez-vous de passer quelques minutes à les lire ?  
OUI  NON
8. Si la grande BU vous demande de remplir un bulletin chaque fois que vous ne trouvez pas un ouvrage, accepteriez-vous de le faire ?  
OUI  NON
9. Vous servez-vous des fichiers de la BU pour vos recherches bibliographiques ?  
OUI  NON
10. Si « oui », lequel vous est le plus utile ?  
Fichier matières  Fichier auteurs  Les deux
11. Vous arrive-t-il de parcourir les rayons de la BU, sans références, pour trouver un ouvrage ?  
Souvent  Rarement  Jamais
12. Est-ce que la date de l'ouvrage a une importance dans votre choix du livre ?  
Ouvrage à caractère scientifique OUI  NON   
Ouvrage à caractère historique OUI  NON
13. Est-ce que votre choix est influencé par la langue ?  
OUI  NON
14. Lisez-vous ?  
L'anglais OUI  NON   
L'allemand OUI  NON   
L'espagnol OUI  NON   
L'italien OUI  NON
15. Est-ce que le *décal* entre la parution sur le marché *et* la mise en service à la BU d'un ouvrage vous semble acceptable ?  
OUI  NON
16. Avez-vous à votre disposition ou avez-vous accès à une bibliothèque personnelle ?  
OUI  NON
17. Avez-vous la possibilité de retirer des ouvrages dans une bibliothèque autre que la grande BU ?  
OUI  NON
18. Fréquentez-vous une bibliothèque autre que la grande BU ou les salles de travail de la faculté ?  
OUI  NON
19. Habitez-vous, à titre d'étudiant,  
Sur le campus ou  
alentour   
loin du campus   
à Bordeaux
20. Combien, selon vous, avez-vous de chances sur 10 de trouver un ouvrage que vous cherchez à la grande BU ? .....
21. Quel pourcentage de votre demande totale n'est pas, à votre avis, satisfait par la grande BU ?
22. Demandez-vous au personnel de vous garder un ouvrage ?  
OUI   
NON
23. Estimez-vous que les contacts avec le personnel de la grande BU sont faciles ?  
OUI   
NON
24. Demandez-vous des renseignements au personnel ?  
OUI   
NON
25. Est-ce que ces renseignements vous donnent satisfaction ?  
Souvent  Rarement  Jamais
26. Vous arrive-t-il de ne pas trouver un ouvrage que vous cherchez en rayon ?  
Souvent  Rarement  Jamais
27. Sur 100 fois, combien de fois, en moyenne, vous arrive-t-il de ne pas le trouver en rayon ?
28. Quelles sont, selon vous, les matières qui ne sont pas complètes à la grande BU ?  
.....
29. A quelle faculté appartenez-vous ? Droit  Sciences Economiques
30. Si vous êtes en Sciences Economiques, précisez A.E.S.  Sc. Eco.  Gestion
31. En quelle année êtes-vous ? 1<sup>o</sup>  2<sup>o</sup>  3<sup>o</sup>  4<sup>o</sup>   
Doctorat
32. Sexe ? Homme  Femme
33. Redoublez-vous l'année où vous êtes ? OUI  NON
34. Combien de temps (en heures) passez-vous, en moyenne, par jour, entre février et mai, à consulter les ouvrages qui sont exclus du prêt ?
35. Combien de temps (en heures) passez-vous, en moyenne, par jour, entre février et mai, à la grande BU ?
36. Combien d'ouvrages, en moyenne, consultez-vous sur place pendant votre séjour à la BU, entre février et mai ?
37. Combien de périodiques, en moyenne, consultez-vous sur place pendant votre séjour à la BU, entre février et mai ?
38. Vous arrive-t-il de venir travailler à la grande BU avec des documents personnels ? OUI  NON
39. Si « oui », sur 10 fois que vous venez à la grande BU, combien de fois, en moyenne, utilisez-vous les documents personnels ?
40. Avez-vous eu des problèmes pour trouver une place ?  
Souvent  Rarement  Jamais
41. Quand vous demandez un ouvrage du premier étage par le biais du bulletin, obtenez-vous satisfaction ?  
Souvent  Rarement  Jamais
42. Pouvez-vous évaluer votre satisfaction en pourcentage ?  
.....
43. A quel niveau d'utilité, placez-vous la BU dans le cadre de vos études ?  
- complément indispensable de la faculté   
- source d'information occasionnelle   
- une salle d'étude comme dans un lycée   
- une organisation inutile

## Taille de l'échantillon

*L'échantillon d'usagers a été déterminé au prorata du nombre d'étudiants par discipline et par année. Les enquêtes ont été menées à la faculté de Droit et Sciences économiques afin de toucher l'ensemble de la population, qu'elle fréquente ou non la bibliothèque universitaire. Le fort taux de réponses lors de la seconde enquête s'explique par le fait que les questionnaires ont été introduits dans les travaux dirigés sous la responsabilité des enseignants.*

*Les étudiants du troisième cycle, difficiles à rencontrer, n'ont pu être intégrés à l'enquête.*

## ANNEXE 2

### Une enquête auprès des enseignants

*Une enquête a également été faite auprès des enseignants pour connaître leurs sentiments vis-à-vis de la bibliothèque universitaire.*

*Pour plus de 100 questionnaires adressés aux enseignants de la faculté de Droit et des Sciences économiques, une quarantaine ont été renvoyés dûment remplis. Ce taux assez important de non-réponses est en partie dû, semble-t-il, à une réaction face à des maladresses dans les formulations de certaines questions.*

*Nous présentons ici les réponses obtenues, car, malgré leur nombre limité, les opinions exprimées donnent des indications d'un grand intérêt pour les responsables de la bibliothèque universitaire.*

*Ce segment des usagers remet très souvent en cause l'organisation de la bibliothèque. Nous n'avons pas cherché à évaluer leur taux de satisfaction mais plutôt à connaître leurs doléances; on peut regrouper celles-ci en deux catégories concernant les acquisitions de documents, d'une part, et l'organisation interne, d'autre part.*

#### Les acquisitions de documents

*Plus de 50 % des enseignants critiquent, une fois au moins, la politique d'acquisition pratiquée à la section Droit et Sciences économiques. Dans les 17 réponses obtenues à la question Avez-vous une idée du nombre d'ouvrages dont vous avez proposé l'achat à la BU ? le nombre 0 apparaît 11 fois. Le nombre moyen d'ouvrages proposés par ces 17 enseignants est de 7,35 par an. Ils justifient leur faible participation par la difficulté qu'ils rencontrent pour obtenir l'acquisition des livres demandés. Quand les documents sont acquis, ils mettent longtemps à arriver à la bibliothèque et ils n'en sont pas avertis. Un enseignant précise qu'il ne dépose plus de demandes d'acquisition parce que les expériences ont été décevantes : il n'a obtenu satisfaction qu'après un an de délai.*

*Même s'il existe une part de vérité dans ces propos, il convient, après vérifications, de les nuancer : le délai d'obtention des documents est très variable et n'est pas entièrement imputable aux bibliothécaires.*

*Le choix des abonnements est quelquefois mis en cause. Certains s'interrogent sur les critères de sélection, en signalant qu'à chaque fois qu'ils proposent l'abonnement à des revues spécialisées, on invoque l'obstacle pécuniaire même si le prix en est modique.*

*Il faut cependant observer que tout abonnement, ou toute suppression, est décidé en collaboration avec des enseignants (il n'est bien sûr pas envisageable de les consulter tous). Il faut aussi noter que tous les enseignants sollicités ne répondent pas à l'appel lancé. A ces raisons s'ajoute l'obstacle financier, bien réel, car, à l'heure des désabonnements, un nouvel abonnement, même peu onéreux, pose des problèmes aux bibliothécaires.*

#### L'organisation interne de la bibliothèque

*49 % des enseignants ayant répondu à l'enquête estiment que les conditions d'accès aux documents entraînent une perte de temps (quand un usager a beaucoup de références à vérifier, et notamment quand il s'agit de remplir vingt bulletins pour obtenir vingt documents conservés en magasin).*

*Un enseignant propose de mettre plus d'ouvrages déjà anciens en libre accès, en salle de recherche. Cette proposition intéressante en soi est difficile à réaliser, car elle suppose une connaissance plus fine de la demande des lecteurs en matière de documents plus anciens.*

*Quelques enseignants demandent que les cotes des documents figurent sur la liste des nouvelles acquisitions. Cela résume assez bien la tendance des comportements des enseignants vis-à-vis de la bibliothèque universitaire : ils exigent un service efficace, tout en restant modestes pour ce qui concerne leur propre participation.*

*Dans ces conditions, la tâche des bibliothécaires s'annonce délicate, dans la mesure où ces enseignants, chaque fois qu'ils ne sont pas satisfaits, se tournent vers les bibliothèques d'UER ou les bibliothèques spécialisées. Ils renforcent ainsi la situation de concurrence entre les deux catégories d'institutions.*