

## **Compte rendu d'expérience**

### **Une enquête qualitative auprès des publics de *BiblioSciences* à l'Université de Genève : pistes de réflexion sur l'offre de service en bibliothèque universitaire.**

Florence Muet, professeure, HEG Genève, Département Information documentaire ; Céline Bui, Susanne Lehner, Nadia Moresi, diplômées HEG Genève en Information documentaire

Mots-clés : bibliothèque universitaire ; pratiques documentaires ; services ; étudiants ; enquête

Dire que, dans l'univers de la documentation spécialisée, les bibliothèques académiques vivent aujourd'hui une période de transition relève aujourd'hui presque du lieu commun. Un faisceau d'évolutions bouleverse en effet, comme pour d'autres types de services d'information, leur environnement et leurs repères. L'avènement de la documentation numérique modifie en profondeur le métier des bibliothèques, qui passe d'une logique de traitement bibliothéconomique et de conservation de collections à une logique de gestion des accès à des ressources informationnelles multiformes. Le bouleversement vient aussi, et peut-être surtout, des utilisateurs, dont les pratiques documentaires évoluent face à une masse d'informations et de documents numériques directement accessibles, par l'intermédiaire ou non de la bibliothèque. Dans ce contexte, les bibliothèques universitaires sont placées devant l'obligation d'une réflexion sur l'évolution de leur offre de service et de leur positionnement.

L'objectif de cette courte communication est de contribuer à la réflexion sur cette évolution. Il présente les résultats d'une étude qualitative auprès du public potentiel de bibliothèques universitaires, dans le cadre d'un Travail de Diplôme de fin d'études au sein du département Information documentaire de la Haute Ecole de Gestion de Genève. Au-delà de l'objectif de valorisation du travail fait par des étudiantes dans le cadre de leur formation en information – documentation, la présentation de ces résultats, mis en perspective avec quelques autres enquêtes publiées, donne l'opportunité de dresser quelques pistes sur les axes de structuration possibles de l'offre de services des bibliothèques universitaires.

### **Une enquête qualitative auprès des publics de *Bibliosciences* de l'Uni Genève**

La Faculté des Sciences de l'Université de Genève comprend six sections (Biologie, Chimie, Mathématiques, Physique, Sciences Pharmaceutiques, Sciences de la Terre) et deux départements (Astronomie et Informatique). Elle dispose de sept bibliothèques principalement situées dans Genève : Anthropologie et écologie (Département de Biologie) ; Centre universitaire informatique ; Mathématiques ; Observatoire ; Physique ; Sciences de la Terre ; Sciences II (Biologie, Chimie, Sciences Pharmaceutiques). Ces sept bibliothèques proposent une collection d'environ 300'000 volumes, plus de 1'300 journaux spécialisés, ainsi que de la documentation électronique, gérés par une vingtaine de professionnels. Comme d'autres bibliothèques académiques, elles ont pour mission principale de mettre à disposition des membres de la communauté universitaire la documentation scientifique et technique nécessaire à l'enseignement et à la recherche effectués au sein de l'Université. Le gros de leurs utilisateurs est composé par les membres de la Faculté (étudiants, assistants, professeurs). Le réseau interne constitué par ces sept bibliothèques est aujourd'hui très hétérogène, tant au niveau des budgets que des locaux ou du personnel. Une fonction de coordination a été mise en place (avec la création d'une nouvelle appellation pour l'ensemble des bibliothèques : *Bibliosciences*), dans la perspective d'une harmonisation progressive de l'offre faite aux utilisateurs. Une réflexion globale est donc engagée sur les évolutions nécessaires de cette offre de service.

C'est dans ce contexte qu'une enquête a été menée entre juin et septembre 2006 par trois étudiantes du département Information documentaire de la HEG Genève, dans le cadre de leur Travail de Diplôme, sous la responsabilité de Florence Muet, professeure à la HEG Genève et d'Anne Christine Robert, coordinatrice de *Bibliosciences*. L'objectif de l'étude était d'appréhender de façon exploratoire (aucune enquête n'ayant jamais été réalisée dans ce lieu) les pratiques et les comportements documentaires de la communauté desservie par ces bibliothèques universitaires, soit les enseignants et les étudiants. Ce parti pris méthodologique de se centrer sur les pratiques et non sur les attentes

des publics cibles des bibliothèques, et ce dans une logique qualitative, diffère de la pratique plus souvent répandue d'enquêtes d'usages et/ou de satisfaction sous forme d'enquête par questionnaire en sortie de bibliothèque (Renoult, 2006). Au total, une soixantaine de personnes ont été interrogées, dont 18 professeurs, 12 maîtres d'enseignement et de recherche, 14 assistants, 2 chercheurs et 13 étudiants (ces derniers ont été plus difficiles à toucher du fait de la période de réalisation de l'enquête, contrainte par le calendrier du Travail de Diplôme).

Le guide d'entretien proposait un échange autour de quatre principales thématiques, autour desquels nous organiserons la présentation des principaux résultats de l'enquête :

- Les habitudes et lieux privilégiés de travail ;
- Les pratiques documentaires personnelles ainsi que la perception des enseignants et des étudiants sur leur propre compétence en matière de recherche d'information ;
- L'usage de la bibliothèque et son intégration dans les pratiques personnelles ;
- La définition personnelle de la bibliothèque idéale.

### ***Les lieux et les rythmes de travail***

Les entretiens montrent la forte mobilité des enseignants mais aussi des étudiants dans leur travail, mobilité dans laquelle la bibliothèque universitaire est repérée comme un des points de chute possibles. Même si des tendances se profilent, il faut noter également la diversité des pratiques, notamment liée aux conditions matérielles de travail disponibles pour les individus.

Les professeurs et assistants possèdent généralement leur propre bureau, salle de travail ou laboratoire. Ils préfèrent effectuer les recherches, lire de la documentation et analyser des données à partir de ce lieu, équipé de tout ce dont ils ont besoin pour leurs activités de recherche. La bibliothèque n'est donc pas utilisée en tant que lieu de travail, mais constitue essentiellement un espace d'accès à l'information papier. « Depuis que l'on trouve pratiquement tout en ligne, il n'y a plus besoin de se déplacer physiquement », déclare un professeur de Physique. « Pour ma part, j'utilise virtuellement la bibliothèque », indique un autre. Cette tendance est générale. Toutefois, certains déclarent se rendre encore occasionnellement sur place afin de consulter et emprunter des ouvrages pour la préparation de leurs cours. « C'est plus pratique d'avoir les livres sur place et comme cela, je n'ai pas besoin de les trimbaler dans mon bureau ! » affirme un physicien. Les enseignants se déplacent énormément pour effectuer leurs activités et travaillent par conséquent souvent ailleurs, voire à l'étranger. Cette mobilité n'a pas véritablement d'impact sur le recours à la littérature scientifique, car ils peuvent accéder aux ressources documentaires de l'université grâce à un accès sécurisé. Dans leurs déplacements, ils peuvent aussi parfois utiliser les bibliothèques locales pour trouver de la documentation.

Les étudiants viennent pour leur majorité utiliser l'espace physique des différentes bibliothèques pour travailler. Bien que certains étudient en priorité chez eux, beaucoup évoquent la distraction à leur domicile : « Je n'arrive pas à travailler chez moi. Il y a le téléphone qui sonne ou je suis souvent tenté de faire autre chose » explique un étudiant. Du coup, « la bibliothèque représente le lieu d'étude par excellence », selon une étudiante en Physique. Les étudiants apprécient le fait de pouvoir venir travailler individuellement à la bibliothèque (ils peuvent même venir avec leur ordinateur portable personnel) mais aussi de pouvoir y retrouver d'autres étudiants. La recherche de contact avec d'autres et le sentiment de solidarité sont ainsi souvent invoqués : « on aime bien se retrouver pour travailler et réviser ensemble... en plus, on a tous les livres sur place ». Les périodes d'examens voient également un afflux d'étudiants à la bibliothèque. A l'inverse, on trouvera quelques étudiants qui préfèrent étudier à la maison pour des raisons d'habitude ou parce que la bibliothèque ne leur semble pas assez accueillante (trop bruyante ; pas de véritable salle de lecture).

Le travail à la maison est lié à l'équipement informatique sur place (ordinateur personnel, accès Internet haut débit et imprimante). C'est fréquemment le cas pour les enseignants, qui apprécient également l'isolement possible : « Dans mon bureau, je me fais sans cesse interrompre par le téléphone, des étudiants viennent pour me poser des questions... quand j'ai besoin de calme, je préfère travailler chez moi ». Même si la plupart du personnel enseignant pris en compte affirme ne pas aimer travailler à la maison pour des raisons variées (temps à consacrer à la famille, trop de distractions, etc.), presque tous sont obligés de le faire, le temps à disposition pendant la journée étant parfois insuffisant pour finaliser leurs tâches (lecture et rédaction d'articles, analyse de données

ou préparation de cours). En revanche, de manière générale, les étudiants partagent leur temps de travail entre la maison et d'autres endroits, notamment les bibliothèques.

Certains étudiants utilisent plusieurs bibliothèques, celle de leur faculté mais aussi d'autres. Les arguments avancés concernent autant la recherche d'un confort de travail meilleur que la possibilité d'accéder à des collections connexes. On remarquera cependant que plus la bibliothèque est perçue comme bien fournie en ressources documentaires, moins le recours à d'autres bibliothèques est fréquent. Par contre, la qualité du confort de travail devient un critère premier dans les périodes de révision d'examen.

On le voit donc, la bibliothèque n'est plus, et de loin, le seul lieu physique d'accès aux informations et à la littérature scientifique. Les technologies Internet permettent une mobilité des enseignants et des étudiants, mobilité dont ils usent fortement. La tendance est générale. Une étude américaine récente montre que 41,5% de la population académique travaille le plus souvent hors du campus (Friedlander, 2002). Le constat de la forte baisse de la fréquentation des bibliothèques universitaires par les enseignants et les chercheurs est général (Van Dooren, 2006). Une autre enquête auprès de publics étudiants montre en fait deux profils : les assidus, qui fréquentent très régulièrement la bibliothèque pour y travailler sur leurs notes mais aussi exploiter les collections ; et ceux qui utilisent la bibliothèque à distance et ne font qu'y passer pour emprunter voire y séjourner un temps court pour consulter (Maresca, 2005).

### **Les pratiques documentaires**

#### Les types de documents utilisés

Les articles scientifiques électroniques sont les documents les plus sollicités par les professeurs et assistants interrogés, qui les ont tous cités comme source principale pour la recherche. L'accès aux articles de revues électroniques permet aux enseignants de suivre rapidement l'évolution de leur domaine. Le recours à ce type de document est donc très fréquent pour eux, voire quotidien. Les monographies viennent en second lieu et sont surtout utilisées pour rappeler les connaissances de base ou comme références pour la préparation des cours. Viennent ensuite les actes de conférence. Selon les domaines, certains peuvent avoir recours à d'autres types de documents, par exemple des documents iconographiques ou audiovisuels.

Généralement, les enseignants préfèrent rechercher et effectuer une lecture rapide à l'écran pour des questions d'efficacité afin d'évaluer le contenu du document. Certains professeurs n'aiment pas lire sur écran et impriment systématiquement, le support papier étant plus confortable pour la lecture. D'autres repèrent le titre, lisent l'introduction, l'abstract et la conclusion, puis impriment si nécessaire. Le support papier est donc privilégié pour la lecture approfondie pour des raisons de confort mais aussi pour son côté pratique : il a encore l'avantage d'être transportable et permet de faire des annotations (par exemple l'attribution de mots-clés personnels), des comparaisons, de surligner et reste par conséquent un support de travail très apprécié. Un seul enseignant dit lire à l'écran et utilise pour cela *Adobe 7*, qui permet de faire directement des annotations.

De leur côté, les étudiants recherchent en priorité les monographies citées dans les bibliographies données par leurs professeurs (dont la valeur prescriptive a déjà été montrée, voir Després-Lonnet et al. 2006). Il s'agit surtout d'ouvrages et de manuels de base, qu'ils privilégient parce qu'il s'agit de document très structurés. La lecture d'un chapitre est généralement préférée à une lecture intégrale de l'ouvrage. Les étudiants préfèrent aller chercher les livres à la bibliothèque, éventuellement les feuilleter avant de les emprunter pour pouvoir les lire ailleurs, notamment à la maison. Ils effectuent aussi souvent des photocopies de parties intéressantes, avec une pratique d'annotation personnelle très répandue. Les articles sont recherchés plus occasionnellement, notamment pour des séminaires et les travaux de fin d'étude. Le reste du temps, les étudiants se basent essentiellement sur les photocopies distribués par les professeurs pour préparer leurs examens : « Ils sont bien faits, je n'ai donc pas besoin de chercher d'autres informations », déclare un étudiant en Physique. De ce fait, ils connaissent peu les ressources en ligne (périodiques électroniques) proposées par la Faculté des Sciences et une minorité les utilise. La prédominance des photocopies et des ouvrages comme source documentaire première des étudiants a déjà été montrée par des enquêtes plus vastes. Par exemple, un étudiant de sciences humaines de l'Université Paris 4 passe en moyenne deux heures par jour de lecture sur ses photocopies et notes de cours et autant sur des livres (Singly, 2005).

Il est intéressant de relever que la plupart des personnes interviewées conserve les documents lus, en essayant de suivre une certaine rigueur dans leur classement personnel. Pratiquement tous les étudiants classent ces copies personnelles par cours, alors que les professeurs et assistants semblent plutôt les différencier par thème. L'archivage se fait principalement sous forme papier. L'enregistrement des articles sous forme électronique se répand cependant de plus en plus, souvent d'ailleurs en complément du document papier. Les articles sont enregistrés en format PDF dans des dossiers sous un répertoire personnel. Une minorité de personnes utilise une version étendue d'*Acrobat Reader* (version PDF Maker) ou un logiciel de gestion de bibliographie comme *Endnote* ou *Reference Manager* pour ce type d'archivage. Certains professeurs enregistrent dans un dossier commun les articles électroniques intéressants pour les mettre à disposition du groupe de recherche ou des collègues. On notera aussi que la quasi totalité des enseignants possède une collection personnelle de livres, dont l'ampleur varie beaucoup en fonction du statut et du département de rattachement (dans certains domaines, par exemple en mathématiques, le prix des ouvrages est souvent exorbitant et rend plus difficile une acquisition personnelle). De manière globale, les ouvrages achetés constituent une référence de base dans le domaine de recherche. Ils sont acquis indépendamment du fait que la bibliothèque les possède ou non, les enseignants mettant en avant le besoin d'avoir ces ouvrages sous la main et ce à long terme.

### Les sources d'information utilisées

Les professeurs, chercheurs et assistants préfèrent rechercher leur documentation dans les bases de données scientifiques généralistes (ScienceDirect, Web of Science, etc.) ou spécifiques à leur domaine d'activité (par exemple Chemical Abstracts pour la chimie ou MathScinet pour les mathématiques). Très peu d'étudiants consultent régulièrement ce type de source d'information. Bien qu'ils aient la possibilité de découvrir les bases de données relatives à leur domaine en naviguant sur le site web des bibliothèques, ceux qui les connaissent ont découvert ces sources surtout par le bouche-à-oreille entre eux ou dans certains cas grâce aux cours de formations dispensés par les bibliothécaires ou à leurs professeurs.

Certains professeurs et quelques très rares étudiants disent rechercher assez régulièrement des articles dans le catalogue des bibliothèques, sur le portail de périodiques suisses (PSP) ou dans le catalogue collectif suisse des publications en série « RP » (qui n'est pourtant plus actualisé depuis 2002) pour la recherche de documents anciens. Pour la recherche de livres, ils choisissent de consulter le catalogue des bibliothèques de la Faculté, intégré dans le catalogue collectif du réseau documentaire romand RERO. La consultation des catalogues d'autres bibliothèques semble rare. Un seul professeur indique par exemple utiliser de temps en temps le catalogue collectif NEBIS (Netzwerk von Bibliotheken und Informationsstellen in der Schweiz) ou le site web de la Bibliothèque Nationale de France.

Si la plupart des enseignants semble relativement à l'aise avec la recherche dans les catalogues, ce n'est pas du tout le cas pour l'ensemble des étudiants, dont certains ignorent leur existence ou en ont « juste entendu parler ». Un étudiant parmi d'autres précise : « Quand j'ai besoin d'un livre, je vais me promener dans les rayons. Je sais où se trouve le domaine qui m'intéresse. Si je ne trouve pas, je demande aux bibliothécaires ! ». Généralement, les étudiants repèrent les rayons d'ouvrages relatifs à leur domaine d'étude lors de leur première visite à la bibliothèque ou demandent au personnel de lui indiquer où se trouve ce dont ils ont besoin. Par la suite, ils se rendent directement au rayon correspondant. Au niveau des recherches, on peut constater que très peu de personnes connaissent les fonctions de recherches avancées dans RERO.

Notons aussi que le réseau est très actif dans le milieu scientifique : les chercheurs se transmettent les sources et les références entre eux. Deux maîtres d'enseignement et de recherche déclarent avoir installé un système d'alerte personnalisé sur leur profil afin d'être informés régulièrement des actualités du domaine.

Pour les recherches d'informations plus générales, *Google* est cité par quasiment tous. Ils se servent de *Google* surtout quand :

- Ils n'ont pas d'informations précises sur un sujet afin de se faire une idée de base et cherchent ainsi à cibler le domaine de recherche ;

- Quand ils ont besoin d'une petite information rapide et simple, notamment la recherche d'une définition sur un dictionnaire en ligne ;
- Pour la recherche d'informations génériques, comme par exemple celles figurant sur le site Internet d'un chercheur (ex. bibliographie).

*Google Scholar* est utilisé par quelques professeurs qui le préfèrent à sa version standard : ils trouvent les résultats beaucoup plus ciblés et s'en déclarent très satisfaits. Cet outil a également été cité par quelques rares étudiants (la majorité d'entre eux ne connaît pas l'outil), tout aussi satisfaits quant aux résultats. Cependant, l'un d'entre eux avoue tout de même « ne pas trop comprendre comment ça marche ».

### ***L'usage de la bibliothèque et de ses services***

Un autre thème de l'enquête concernait l'usage de la bibliothèque et sa place dans les pratiques documentaires des enseignants et des étudiants. Le niveau de fréquentation des bibliothèques diffère en fonction des différents départements. Cela peut dépendre du fait que des usagers d'un domaine spécifique ont plus besoin de s'y rendre régulièrement que d'autres, comme par exemple en Mathématiques, où la bibliothèque constitue un outil de travail quotidien et indispensable pour les chercheurs.

En général, les individus interrogés vont à la bibliothèque selon leurs besoins ou leur emploi du temps. Leur taux de fréquentation ne dépend donc pas de facteurs internes à la bibliothèque (par exemple trop de monde). En revanche, le type d'utilisation des bibliothèques varie relativement peu au sein des différents départements. Les activités les plus pratiquées dans les sept bibliothèques sont pratiquement les mêmes : la consultation rapide, l'emprunt et le travail sur place.

Trois usages principaux de la bibliothèque ressortent de l'enquête :

- La consultation rapide sur place et l'emprunt des documents sélectionnés. Une pratique assez commune est celle de se promener entre les rayons pour feuilleter des ouvrages. Les ouvrages retenus sont ensuite le plus souvent empruntés. De manière globale, les usagers connaissent assez bien les ouvrages relatifs à leur domaine et ont une connaissance plus générale de l'intégralité de la collection. Ils vont chercher les livres directement au rayon correspondant. Les personnes qui semblent bien connaître le contenu global des bibliothèques sont à la Faculté depuis relativement longtemps et savent où se trouvent les ouvrages à force d'en emprunter. D'autres affirment mieux connaître les nouveautés ou l'actualité relative aux périodiques. Le fait que les bibliothèques de Physique et de l'Observatoire soient petites facilite aussi la connaissance du contenu.
- La consultation d'ouvrages et de revues sur place sans emprunt, qui est presque toujours le fait des enseignants.
- Le travail sur place avec des documents et outils personnels, essentiellement par les étudiants.

On voit donc que, de manière générale, outre la zone de travail évoquée précédemment, la zone de stockage des bibliothèques reste bien utilisée par les usagers. La plupart viennent repérer les ouvrages intéressants, voir s'il y a des nouveautés ou chercher des livres dont ils possédaient la référence. Le guichet de prêt est également très sollicité par les utilisateurs pour des raisons liées au prêt des ouvrages ou à la demande de renseignements.

D'autres usages de la bibliothèque sont mis en avant :

- Commander des articles : c'est l'une des principales raisons pour lesquelles les professeurs se rendent à la bibliothèque. Cette activité a été citée par l'ensemble des professeurs, chercheurs et assistants.
- Proposer des nouvelles acquisitions : pratiquement tous les enseignants se rendent à la bibliothèque pour soumettre leurs propositions ou envoient leurs demandes par courrier électronique au bibliothécaire. En revanche, les étudiants effectuent moins de propositions d'achat soit parce qu'ils n'ont pas la possibilité de le faire dans certaines bibliothèques, soit parce qu'ils ignorent cette opportunité.
- Demander des renseignements : bien qu'aucune bibliothèque ne dispose de service de référence à proprement parler, plus de la moitié des usagers vient régulièrement ou occasionnellement demander des renseignements aux bibliothécaires. Généralement, les questions des enseignants sont plutôt relatives à l'accès aux ressources électroniques alors que celles des étudiants concernent essentiellement la recherche d'ouvrages.

- Faire des photocopies : cette activité est plus particulièrement citée par les assistants et les étudiants. En Pharmacie, certains y vont aussi pour imprimer des posters, car la bibliothèque de Sciences II possède une imprimante couleur.
- Effectuer des recherches bibliographiques : en plus des recherches électroniques, qui peuvent être faites aussi à distance, la plupart des usagers interrogés effectue aussi de temps en temps des recherches bibliographiques de livres ou d'articles dans des revues sur format papier. Les professeurs cherchent plutôt des monographies spécialisées ou des articles ; les étudiants des livres mentionnés dans les bibliographies distribuées par les professeurs ;

La plupart des usagers interrogés connaît les services de prêt, de prêt inter bibliothèques et de renseignements. Ces trois services sont d'ailleurs ceux qui sont les plus utilisés. Les personnes ne fréquentant pas d'autres bibliothèques ont notamment souvent recours au prêt inter bibliothèques.

On remarque donc que ce sont principalement les services de base, « traditionnels », des bibliothèques, qui sont utilisés. Ainsi, la majorité des professeurs et quelques étudiants sondés connaissent l'existence des cours de formation à la recherche documentaire par bouche-à-oreille, mais un seul étudiant de la section de Chimie en a suivi un. D'autres professeurs savent qu'il existe un service d'alerte qui peut les informer par mail des nouvelles acquisitions de la bibliothèque. Malgré la connaissance de l'existence de ce service, un grand nombre de professeurs néglige ces mails d'avertissement. Ce recours principal aux services de base est aussi mentionné dans d'autres études. Par exemple, une enquête auprès des étudiants de la bibliothèque de l'Université Paris X montre également le poids dominant de la consultation sur place et de l'emprunt des ouvrages et la méconnaissance globale des ressources numériques proposées : plus de la moitié des étudiants utilise les ressources papier de la bibliothèque mais seulement un sur dix consulte les périodiques électroniques (Dupuy, 2006). Une étude récente faite auprès du public étudiant de la bibliothèque de l'Université Paris 8 apporte un éclairage plus précis sur les usages sur place de la bibliothèque. Basée sur un volume important de réponses, elle a permis l'identification statistique de trois principaux profils d'usagers : ceux qui utilisent principalement la bibliothèque comme lieu de travail (50%) ; ceux qui utilisent quasi uniquement le service de prêt (23%) ; et enfin, les gros utilisateurs, qui exploitent l'ensemble de la palette des services proposés (23%) (MV2 Conseil, 2007).

### ***La bibliothèque idéale***

Enfin, enseignants et étudiants ont été interrogés de façon très ouverte sur leur vision de la bibliothèque idéale. Pour tous, cette bibliothèque devrait d'abord être confortable et disposer d'un bon équipement ; de places de travail en nombre suffisant avec des tables assez grandes et des chaises confortables ; d'une température adéquate (ni trop chaud l'été ni trop froid l'hiver) ; d'une bonne luminosité. Bien sur, elle doit aussi mettre à disposition des ordinateurs avec accès à Internet, des prises électriques pour les portables et un accès Wifi. Cette bibliothèque devrait également être un endroit calme, convivial et spacieux, où décoration, couleurs et plantes apportent une touche de bien-être.

Un nombre non négligeable de chercheurs et d'étudiants voudrait que la bibliothèque devienne également un lieu de détente avec la présence de canapés pour pouvoir se relaxer par moments, la possibilité de se restaurer (avec par exemple la création d'une cafétéria au centre de la bibliothèque) ou la présence de livres « loisirs » (par exemple des bandes dessinées).

Certains chercheurs souhaiteraient aussi que la bibliothèque ne soit pas qu'un lieu de passage et de consultation, mais au contraire un lieu de rencontre, de renseignements et d'enseignement. Afin de favoriser l'échange et en même temps la tranquillité, quelques personnes suggèrent la création d'espaces cloisonnés pour pouvoir parler sans déranger les autres (par exemple des box fermés pour le travail en groupe) et des coins calmes pour travailler.

Tout le monde voudrait un classement simple des livres, un système d'indexation et de cotation lui aussi simple, clair, efficace afin de retrouver les livres facilement. Les personnes rencontrées semblent insister sur la mise en place d'un « endroit fait pour les gens et non pas pour les livres ».

Souvent, les personnes évoquent aussi le fait que leur bibliothèque idéale devrait bénéficier de moyens financiers suffisants, voire élevés, afin d'acheter le plus d'ouvrages possible et d'assurer les abonnements aux revues électroniques. Les usagers interviewés souhaiteraient ainsi disposer sur place de collections complètes (« pas de trous », acquisition de livres à double, etc.), à jour et surtout

en libre accès. Ils aimeraient également avoir accès aux archives des périodiques électroniques antérieurs à 1996. Quelques chercheurs sondés proposent de mieux mettre en valeur les ouvrages anciens. La bibliothèque idéale devrait également avoir beaucoup de personnel et des horaires d'ouverture plus étendus. Certains souhaiteraient même avoir un accès permanent, même en l'absence de personnel, afin de travailler quand ils le souhaitent avec les outils de la bibliothèque.

Dans le même sens, on met l'accent sur le fait que la bibliothèque idéale devrait être virtuelle et en réseau avec un accès permanent aux documents. La numérisation de toute la collection (scannage de livres) et l'archivage à long terme des revues électroniques deviendrait nécessaire afin de gagner du temps dans les recherches. L'accès aux bases de données est également évoqué, mais avec des interfaces de recherche plus simples. A l'inverse, d'autres ne voudraient surtout pas d'une bibliothèque uniquement numérique : les ouvrages sur papier et les périodiques électroniques devraient selon eux coexister, du fait de leur complémentarité.

Les personnes consultées semblent aussi attribuer beaucoup d'importance à la mise à disposition d'un service de revue de presse (certains évoquent l'idée d'un « coin actualité »), de services d'alerte personnalisés et enfin au fait d'avoir la possibilité d'effectuer le prêt de manière automatique (introduction de puces dans les livres). Ils imaginent également avoir à disposition un prêt inter-bibliothèques et un service de référence performants (notamment un personnel qui les aide en ligne dans leurs recherches bibliographiques). Quelques chercheurs aimeraient aussi que leur bibliothèque idéale ait un site Internet qui soit convivial et facile d'utilisation et depuis lequel on puisse transmettre des vidéoconférences. D'autres suggestions sont également faites sur l'aide à apporter aux utilisateurs : la mise à disposition de modes d'emplois (par exemple : comment rechercher un livre) mais aussi l'organisation de recherches bibliographiques assistées à la bibliothèque ou encore la réalisation de bibliographies pendant les heures de cours.

### **Pistes pour une structuration de l'offre de service en bibliothèque académique ?**

Bien que menée sur un petit nombre de personnes, l'enquête qualitative réalisée auprès des publics cibles de Bibliosciences pointe des pratiques et des comportements documentaires soulevés également par d'autres enquêtes (dont nous avons cité quelques unes) : l'importance de la bibliothèque comme lieu de travail pour les étudiants ; le recours aux ressources numériques à distance principalement par les enseignants et les chercheurs ; l'usage premier des services sur place dits traditionnels comme le prêt ou la consultation ; etc. L'interrogation ouverte sur la bibliothèque idéale montre différents axes d'attentes de la part de la communauté académique : autour du confort et des conditions d'accès au lieu ; autour de l'offre documentaire (pour laquelle on pourra cependant constater que les attentes énoncées diffèrent parfois des pratiques : on voudrait l'accès à tous les périodiques électroniques, mais, dans la réalité, on les consulte assez peu fréquemment) ; et enfin autour des services proposés par les bibliothèques à leur public. Ce résultat nous semble susceptible d'aider à dresser une cartographie possible de l'offre de service en bibliothèque académique autour de trois axes.

#### ***Un espace de travail et de rencontre***

La question de la baisse de fréquentation physique des bibliothèques académiques, au profit d'un usage à distance des ressources numériques mises à disposition, revient actuellement comme un leitmotiv dans les revues et les colloques professionnels (certaines études amèneraient cependant à relativiser ce constat : une enquête d'ampleur menée auprès des publics étudiants des bibliothèques universitaires de Paris montrait que, en 2003, encore 67% des étudiants fréquentaient régulièrement leur bibliothèque universitaire. Renoult, 2004 ; dans l'enquête menée à Paris 8, on voit que la moitié des étudiants a encore un usage sur place documentaire de la bibliothèque, Mv2 Conseil, 2007). Face à ce constat, une première posture serait de mettre résolument l'accent sur les services à distance proposés par la bibliothèque et de désinvestir les services rendus sur place. Or, les différentes études disponibles, dont celle présentée ici, montrent bien l'importance pour les étudiants de la bibliothèque comme lieu de travail et de socialité (d'autres études montrent également la valeur symbolique que revêt la bibliothèque universitaire pour les enseignants, comme lieu de conservation du savoir). Une approche opposée vise à revaloriser la bibliothèque comme point d'attache pour la communauté académique, dans une fonction de lieu de vie universitaire. Des projets se développent ainsi autour de la notion de Learning Center, engagée de façon précurseuse par la Hallam University de Sheffield

(Jeapes, 1996). On donnera ici l'exemple plus proche du projet conduit par l'École Polytechnique Fédérale de Lausanne. Ce projet, qui inclut une ambition architecturale forte, consiste à intégrer la bibliothèque dans ses fonctions traditionnelles (accès aux collections papier ou numériques, consultation, prêt, orientation et référence) dans un espace ouvert et modulable plus vaste, incluant aussi une proposition de services (cafeteria, restaurant), une proposition éducative (zones de travail, laboratoire de langues, etc.) et une proposition culturelle (zone d'exposition, de conférences ou de spectacles). Selon les porteurs du projet, la bibliothèque est ainsi repensée comme une proposition « d'expérience sensible », avec trois missions : « placer ses collections au milieu d'un complexe de vie et de socialisation ; satisfaire les besoins physiologiques de la communauté (détente, alimentation, consommation) ; mettre en scène le savoir de manière spectaculaire » (Aymonin, 2005). Cette tendance s'inscrit dans un mouvement plus global de « re-enchantement des lieux de consommation » qui remet en avant la place de la médiation humaine (Ferchaud, 2003).

### ***L'accès assisté 24/7 aux ressources***

Le corollaire de la baisse de fréquentation physique est le développement de l'accès à distance aux ressources proposées via la bibliothèque. Là encore, il faudrait peut-être relativiser le propos. L'étude menée auprès des enseignants et étudiants de la Faculté des Sciences a montré que l'usage des périodiques électroniques est essentiellement le fait des enseignants ; et que les bases de données sont très peu connues et utilisées. D'autres observateurs font le même constat : « la faiblesse du taux d'utilisation des outils informatisés en BU est un fait attesté, et, disons-le, compte tenu des enjeux humains et financiers, problématique... » (Renoult, 2006). Un des enjeux clés est celui de la facilité de l'accès à ces ressources. Une étude américaine récente sur l'utilisation des bibliothèques académiques par les chercheurs montre bien que ceux-ci privilégient un accès immédiat à l'information et n'acceptent plus de passer beaucoup de temps en recherche documentaire (Research information network, 2007). Au-delà de la constitution de l'offre documentaire à distance, dont il faut gérer la qualité et la pertinence (et ce le plus souvent dans un contexte de tension budgétaire), trois dimensions de l'offre de service des bibliothèques académiques semblent importantes.

- La garantie de l'accès 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 aux ressources numériques gérées par la bibliothèque pour sa communauté d'utilisateurs, où que soit situés physiquement ceux-ci, donc dans une logique d'extranet avec des accès sécurisés. C'est par exemple déjà le cas pour les enseignants de la Faculté des Sciences de l'Uni Genève, qui disposent du système VPN (Virtual Private Network).
- La formation à la recherche et à l'utilisation de ce type de ressource. Pour beaucoup, le développement de cette fonction pédagogique, dans une perspective d'enracinement d'une culture et d'une maîtrise de l'information (Information literacy) devient aujourd'hui une des missions essentielles des bibliothèques académiques.
- L'assistance aux utilisateurs. Dans ce domaine, les bibliothèques investissent aujourd'hui fortement autour des services de référence en ligne (Nguyen, 2006). Pour certains, cependant, il faut sortir de cette logique. Elle est basée sur l'idée selon laquelle l'utilisateur sollicite l'aide de la bibliothèque quand il en a besoin alors que toutes les études faites sur les pratiques montrent aujourd'hui le désir d'autonomie de l'utilisateur. Une autre approche peut se développer dans une logique d'accompagnement direct au niveau du réseau : mettre plus de valeur ajoutée dans le catalogue, proposer des orientations dans les sources, développer les produits documentaires électroniques (Balin et al. 2005). Autrement dit, être dans une logique de « push » et non de « pull » de l'assistance documentaire. Une autre dimension de l'assistance concerne l'assistance technique. Certaines bibliothèques ont fait le constat que l'équipement individuel de l'utilisateur, à la fois en logiciels spécialisés et en compétences techniques pour utiliser ces logiciels, est souvent déficient et constitue un frein important à l'utilisation des ressources documentaires numériques. Il y a là un autre axe d'assistance à développer, à l'exemple de cette bibliothèque universitaire australienne qui a mis au point un kit de logiciels et d'outils utiles pour la recherche et le traitement documentaires diffusé sur cd-rom à l'ensemble des étudiants et de la faculté (Cavanagh, 2001).

### ***Des services personnalisés à forte valeur ajoutée***

Un troisième axe de structuration de l'offre de service des bibliothèques académiques pour leur public se situe à l'évidence autour du développement de services à valeur ajoutée, se positionnant en complément de l'accès direct aux ressources documentaires, notamment numériques. Les enseignants et étudiants interrogés dans le cadre de l'enquête pour la Faculté des Sciences de

l'Université de Genève émettent de fortes attentes vis-à-vis des professionnels des bibliothèques dans ce sens. Le maître mot est ici celui de la personnalisation du service rendu à l'utilisateur, ainsi bien sûr que sa qualité (Ferchaud, 2006) Toute une gamme de produits et de services, notamment liés à la diffusion documentaire, peut être implantée par les bibliothèques universitaires. La Bibliothèque interuniversitaire de médecine de l'Université de Paris 5 a par exemple investi depuis longtemps déjà sur la mise en ligne de bibliographies et de dossiers, dans une logique de portail documentaire. Les bibliothèques ont aujourd'hui des perspectives ouvertes avec les outils issus du Web 2.0. On pourra citer l'exemple de la Bibliothèque universitaire de Médecine de Lausanne, dont le centre de documentation en santé publique a mis en place un système d'alerte documentaire en utilisant le format RSS (Iriarte, 2006). Cet axe de développement suppose de mettre fortement l'accent sur la dimension service de l'activité des bibliothèques et de prendre en compte de façon beaucoup plus ciblée et adaptée les pratiques des différentes catégories d'utilisateurs en présence (Van Dooren, 2006).

Les évolutions de l'accès libre et direct via la documentation numérique aux publications scientifiques obligent les bibliothèques académiques à un repositionnement dans ce nouveau circuit de l'information (Salaun, 2004). Face à ce constat, les bibliothèques académiques ne peuvent plus se concevoir uniquement comme des lieux de conservation et d'accès au savoir, dont elles ne sont plus les seuls récipiendaires, mais plus comme des prestataires de services autour de l'accès à l'information (Bailin, 2003). La question clé est alors de savoir autour de quelle logique de service doit s'orienter chaque bibliothèque académique. L'enquête menée auprès des publics cibles des bibliothèques de sciences de l'Université de Genève a permis de donner à ces bibliothèques des pistes pour orienter et harmoniser leur gamme de services et fourni l'occasion d'une réflexion sur les logiques de structuration de cette offre. Un travail complémentaire reste à faire pour consolider cette réflexion et y ajouter la perspective institutionnelle, non prise en compte dans l'enquête menée auprès des utilisateurs potentiels des bibliothèques.

## **Références**

Aymonin (2005) David.- Vers la bibliothèque du futur : évolution et tendances dans les bibliothèques scientifiques, Séminaire Open Access, 10 ans de la bibliothèque de biologie, Université de Lausanne, 28 avril 2005, En ligne : <http://library.epfl.ch/docs/pdf/oa-20050428.pdf>

Bailin (2003) Alan, Grafstein Ann.- From place to function : academic libraries in 2012. Online, 2003, 3 p. En ligne: [http://alpha.fdu.edu/~marcum/bailin\\_grafstein.doc](http://alpha.fdu.edu/~marcum/bailin_grafstein.doc)

Bailin (2005) Alan, Grafstein Ann.- The evolution of academic libraries : the networked environment, *The Journal of Academic Librarianship*, vol 31, n°4, july, p. 317-323

Bui (2006) Céline, Lehner Susanne, Moresi Nadia.- Bibliosciences : étude des pratiques documentaires des usagers : quels services pour la bibliothèque de demain ? Travail de Diplôme réalisé en vue de l'obtention du diplôme HES, Carouge, Haute Ecole de Gestion, novembre, 153 p.

Cavanagh (2001) Anthony K.- Providing services and information to the dispersed off-campus student : an integrated approach, un : Casey A.M. Ed. *Off-campus library services*, New York, Haworth, 2001, p. 149-166

Despres-Lonnet (2006) Marie, Courtecuisse Jean-François.- Les étudiants et la documentation numérique, *Bulletin des Bibliothèques de France*, tome 51, n°2, p. 33-41

Dupuy (2006) Hubert.- Les étudiants à la bibliothèque universitaire de Paris X : pratiques documentaires, satisfactions et attentes, *Bulletin des Bibliothèques de France*, tome 51, n°2, p. 10-11

Ferchaud (2003) Béatrice.- Médiation et technologies de l'information : regards croisés. Compte rendu du colloque ADBS-EA-P-ESCP. *Documentaliste – Sciences de l'information*, vol 40, n°6, p. 392-395

Ferchaud (2006) Bernadette, Lamouroux Mirelle.- L'impact du numérique sur l'évolution des modes de travail. *Documentaliste- Sciences de l'information*, vol 43, n°3-4, 2006, p. 242-246

Friedlander (2002) Amy.- Dimensions and Use of the Scholarly Information Environment : Introduction to a Data Set Assembled by the Digital Library Federation and Outsell, Inc., Washington, D.C, Digital Library Federation and Council on Library and Information Resources. En ligne : [www.clir.org/pubs/reports/pub110/contents.html](http://www.clir.org/pubs/reports/pub110/contents.html)

Iriarte (2006) Pablo.- La diffusion de l'information documentaire et des actualités en format RSS : un exemple de mise en place au Centre de documentation en santé publique de Lausanne. In : *Document numérique et société*, Semaine du numérique, Fribourg, 20-21 septembre 2006, 21 p. En ligne : [http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic\\_00079211](http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00079211)

Jeapes (1996) Ben.- Sheffield's Learning Centre : more than a library for the twenty-first century : Libraries and learning, *Electronic library*, vol 14, n°5, pK. 417-418

Maresca (2005) Bruno.- Enquête sur les pratiques documentaires des étudiants, chercheurs et enseignants-chercheurs de l'Université Pierre et Marie Curie (Paris 6) et de l'Université Denis Diderot (Paris 7), Paris, Credoc, novembre, 93 p. En ligne : [www.credoc.fr/pdf/e/tu/CREDOC-UPMC-Paris7.pdf](http://www.credoc.fr/pdf/e/tu/CREDOC-UPMC-Paris7.pdf)

MV2 Conseil (2007). – Enquête auprès des usagers de la bibliothèque universitaire de Paris 8 : pratiques, opinions et satisfaction. Paris, Mv2 Conseil ; Bibliothèque universitaire Paris 8, mars. En ligne : [www-bu.univ-paris8.fr/web/actualites/Enquete%20usagers%20bilan%20mars%202007.pdf](http://www-bu.univ-paris8.fr/web/actualites/Enquete%20usagers%20bilan%20mars%202007.pdf)

Nguyen (2006) Claire.- Les services de référence virtuels en bibliothèque universitaire : enjeux, perspectives, débats », *Bulletin des bibliothèques de France*, n° 3, p. 54-57

Renoult (2004) Daniel.- Les Bibliothèques universitaires et leurs publics : à propos d'une enquête récente, Journée d'étude sur la lecture étudiant, Université d'Artois, 16 mars 2004. En ligne : <http://web.univ-pau.fr/saes/pb/divers/bibliotheques/bu.ppt>

Renoult (2006) Daniel.- Enquêtes de publics dans les bibliothèques universitaires, où en sommes-nous ? *Bulletin des Bibliothèques de France*, tome 51, n°2, p. 5-9

Researchers' use of academic libraries and their services. London : Research Information network ; Consortium of research libraries, 2007, 74 p. En ligne : <http://www.rin.ac.uk/files/libraries-report-2007.pdf>

Salaün (2004) Jean-Michel.- Libre accès aux ressources scientifiques et place des bibliothèques. *Bulletin des bibliothèques de France*, n°6, p. 20-30

Singly (2005) François de.- Les étudiants lisent encore, *Sciences humaines*, n° 1615, juin, p. 28-33

Van Dooren (2006) Bruno.- Pour une analyse prospective des bibliothèques de recherche, *Bulletin des Bibliothèques de France*, tome 51, n°2, p. 22-32