



Christophe Evans (dir.)

Mener l'enquête Guide des études de publics en bibliothèque

Presses de l'enssib

3. L'enquête comme outil stratégique : la bibliothèque universitaire Pierre et Marie Curie (BUPMC)

Isabelle Kratz

DOI : 10.4000/books.pressesenssib.588

Éditeur : Presses de l'enssib

Lieu d'édition : Villeurbanne

Année d'édition : 2011

Date de mise en ligne : 4 avril 2017

Collection : La Boîte à outils

EAN électronique : 9782375460351



<http://books.openedition.org>

Référence électronique

KRATZ, Isabelle. 3. *L'enquête comme outil stratégique : la bibliothèque universitaire Pierre et Marie Curie (BUPMC)* In : *Mener l'enquête : Guide des études de publics en bibliothèque* [en ligne]. Villeurbanne : Presses de l'enssib, 2011 (généré le 04 décembre 2023). Disponible sur Internet : <<http://books.openedition.org/pressesenssib/588>>. ISBN : 9782375460351. DOI : <https://doi.org/10.4000/books.pressesenssib.588>.

Le texte seul est utilisable sous licence . Les autres éléments (illustrations, fichiers annexes importés) sont « Tous droits réservés », sauf mention contraire.

L'ENQUÊTE COMME OUTIL STRATÉGIQUE : LA BIBLIOTHÈQUE UNIVERSITAIRE PIERRE ET MARIE CURIE (BUPMC)

Deux enquêtes approfondies de publics, confiées à des prestataires extérieurs, ont été menées d'une part en 2005 sur le lectorat potentiel de la bibliothèque interuniversitaire scientifique Jussieu¹² (BIUSJ), d'autre part en 2009 sur les bibliothèques médicales du SCD de l'université Pierre et Marie Curie (UPMC-P6)¹³.

Deux domaines disciplinaires ont donc été concernés par ces enquêtes : les sciences et la médecine, domaines jusque-là peu touchés par les études menées en environnement universitaire, contrairement par exemple aux sciences humaines et sociales¹⁴.

La BIUSJ desservait en 2005 tous les étudiants et enseignants-chercheurs en sciences de l'UPMC mais aussi, du fait de son statut interuniversitaire, ceux de l'université Denis Diderot, université cocontractante (ce qui représente une population totale de 30 000 étudiants et de 4 000 enseignants-chercheurs) ; elle comptait à cette même époque 24 208 inscrits. Du fait de la richesse historique de ses collections et de son rôle de bibliothèque de référence en sciences en Île-de-France, voire au-delà, la BIUSJ servait de plus des publics extérieurs également invités à répondre à l'enquête. Composée de 20 bibliothèques, elle était principalement implantée sur le campus de Jussieu dont le désamiantage avait toutefois induit la délocalisation de deux sites.

12. La bibliothèque interuniversitaire scientifique Jussieu avait pour établissement principal de rattachement l'université Pierre et Marie Curie (UPMC-P6) jusqu'à sa dissolution fin 2008 ; elle a alors fusionné pour partie avec le SCD de l'UPMC et donné naissance à la bibliothèque universitaire Pierre et Marie Curie, nouveau SCD de l'UPMC.

13. Voir : < <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-48938> > et < <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-48939> >.

14. Voir notamment : Daniel Renoult, « Les étudiants parisiens et les bibliothèques universitaires : le cas des lettres et sciences humaines », *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 49, 2004, n° 5, pp. 80-86. [En ligne] < <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2004-05-0080-001> >.

Le secteur médical du service commun de la documentation de l'UPMC exerce, quant à lui, ses missions au service de 10 000 étudiants – filières paramédicales comprises –, et de 723 enseignants et hospitalo-universitaires, via 7 bibliothèques implantées dans l'est parisien sur les sites hospitaliers de la Pitié-Salpêtrière, Saint-Antoine, Tenon et Trousseau.

ENQUÊTE DE PUBLICS : POURQUOI ?

+++++

AIDER À PRÉPARER LE CHANGEMENT

En 2005, la BIUSJ était à l'aube de changements fondamentaux touchant son organisation comme ses espaces : c'était le « bon » moment pour cerner de manière prospective les besoins de ses publics, adapter en conséquence les projets architecturaux en gestation et développer les services ressentis comme prioritaires, en ne se laissant pas enfermer dans une simple répétition de ce qui existait déjà.

L'immense chantier de désamiantage du campus Jussieu a touché et touche encore de plein fouet les bibliothèques, avec déménagements multiples, implantations provisoires, réhabilitations, nouvelles constructions... Les professionnels des bibliothèques ont choisi de considérer ce ballet imposé comme une opportunité unique pour remettre à plat l'existant et imaginer ce que devait/pouvait être une bibliothèque au début du XXI^e siècle en regard des besoins de l'utilisateur.

Par ailleurs, la création du nouveau campus Paris Rive gauche de l'université Denis Diderot-P7 et d'un secteur documentaire sciences au SCD P7 allait impliquer une forte réorganisation de la BIUSJ, avec une nouvelle répartition des collections et des publics entre les deux universités. Là aussi, ce changement, bien qu'imposé et délicat, a été pris comme une occasion d'amélioration doublement intéressante, pour le SCD P7-secteur sciences comme pour une BIUSJ en pleine mutation. Encore fallait-il pour cela cerner les attentes des utilisateurs de part et d'autre.

Plus généralement, en 2005, l'environnement institutionnel n'était pas très favorable à la BIUSJ : les chercheurs travaillaient alors déjà très majoritairement sur la documentation électronique, les étudiants étaient de mieux en mieux équipés en outils informatiques et commençaient à disposer de

ressources pédagogiques en ligne. L'utilité même des bibliothèques était remise en question par certains. Il devenait urgent de dresser un tableau fidèle des besoins en matière de bibliothèque au niveau de l'université pour juger de la qualité et de l'utilité du réseau documentaire existant.

Le hasard des calendriers a de plus fait converger l'intérêt de la direction de la BIUSJ et celui du chargé de mission U3M et membre de l'Inspection générale des bibliothèques, Daniel Renoult, désireux de poursuivre les enquêtes de publics. Cela a permis la mise en œuvre de cette étude sur les pratiques documentaires des étudiants, chercheurs et enseignants-chercheurs de l'UPMC et de P7.

OBJECTIVATION D'UNE SITUATION

Quant à l'enquête qui a porté en 2009 sur les bibliothèques médicales de l'UPMC, la problématique était quelque peu différente. Certes là aussi, le manque d'enquêtes approfondies sur ce type de public induisait une certaine méconnaissance des usages et besoins d'un lectorat très spécifique, constitué notamment d'étudiants mis sous forte pression pour réussir les concours et d'hospitalo-universitaires très accaparés par leurs obligations professionnelles placées souvent sous le signe de l'urgence.

Mais surtout, comme nombre d'universités notamment franciliennes, l'UPMC se trouve confrontée à de graves difficultés pour accueillir dans ses bibliothèques le public médical et paramédical dans de bonnes conditions : augmentation du nombre des étudiants depuis la réforme du *numerus clausus*, espaces inchangés et donc insuffisants, locaux vieillissés, inadéquation entre besoins et offre documentaires par manque de place, et ce malgré le développement des supports pédagogiques en ligne.

Il est par conséquent apparu nécessaire de faire un point objectif sur la situation, afin de dépasser les connaissances intuitives et formaliser usages et besoins documentaires, lacunes et points forts de l'offre existante, satisfactions et attentes. Il s'agissait ainsi de disposer d'éléments concrets pour mieux développer une stratégie d'évolution de ces structures documentaires en étroite concertation avec tous les services concernés de l'UPMC.

L'ENQUÊTE : UNE ÉTAPE DANS UNE DÉMARCHE PLUS GLOBALE

Ces deux enquêtes se sont également inscrites dans une stratégie plus globale d'amélioration des services au public, avec pour but de passer d'une politique encore très focalisée sur les collections à une politique recentrée sur l'utilisateur dont les pratiques et besoins étaient en train de changer de manière importante.

Pour la BIUSJ, qui a longtemps ancré sa force et sa première légitimité dans ses collections, effectivement d'une grande richesse, il s'agissait aussi d'amorcer une réorientation de ses missions vers l'utilisateur sans pour autant renier son rôle de bibliothèque de référence. En dressant un tableau général des publics, de ses usages et de ses besoins, un premier pas était effectué pour remettre le lecteur (présent ou distant) au centre des préoccupations, définies non selon la perspective du bibliothécaire mais selon l'expression directe de ce lecteur lui-même. Les résultats de l'enquête ont d'ailleurs été abondamment utilisés pour orienter l'action stratégique de l'UPMC au niveau de ses bibliothèques avec des résultats que l'on pourrait qualifier, cinq ans après clôture de l'enquête, comme extrêmement satisfaisants pour l'utilisateur et donc pour les professionnels. L'enquête menée sur les bibliothèques médicales s'est, quant à elle, encore plus clairement inscrite comme une étape dans une démarche globale tournée vers le lecteur. Elle a été planifiée dès l'origine dans le contrat quadriennal 2009-2012, placé résolument sous le signe du développement des services aux usagers ; elle a été l'une des premières actions réalisées dans ce cadre, ce qui était symboliquement mais aussi concrètement un signe d'importance. Elle est venue compléter l'enquête sur le secteur sciences menée en 2005 et a permis au SCD-P6 de définir ses actions sur la base d'une connaissance relativement exhaustive de ses publics, caractérisés par des usages et des besoins différents.

LA MISE EN ŒUVRE

+++++

LE CHOIX DE L'ENQUÊTE EXTERNALISÉE

Plusieurs facteurs ont conduit à confier ces enquêtes à un prestataire extérieur.

L'importance du public potentiel à toucher impliquait une organisation lourde dans les deux cas, difficile à prendre en charge en interne vu les ambitions du projet qui devait se hisser au niveau de qualité d'autres enquêtes de grande envergure.

De plus, les enjeux politiques recommandaient de s'adjoindre les compétences et l'objectivité d'un prestataire externe. Les professionnels des bibliothèques ont remarquablement développé leurs connaissances en matière d'enquêtes de publics, mais n'ont pas forcément une formation méthodologique approfondie dans ce domaine. Or, la profondeur et la fiabilité même des résultats, dussent-ils générer un constat défavorable aux bibliothèques, étaient une priorité absolue dans le contexte décrit ci-dessus.

Il est apparu impératif que les résultats de l'enquête viennent non pas de l'intérieur, mais d'un tiers dont le professionnalisme et l'impartialité ne pourraient pas être mis en question. Il est des moments où les messages transmis par les bibliothécaires au sein de leur propre institution ont quelque difficulté à passer alors que le prestataire extérieur peut être considéré comme un interlocuteur objectif.

On ajoutera d'ailleurs que, pour cette première enquête effectuée en 2005, la situation de la BIUSJ, quelque peu écartelée entre deux universités, conseillait aussi fortement le recours à un prestataire extérieur afin que la neutralité de la direction même de la bibliothèque puisse ne pas être mise en cause.

La grande satisfaction tirée de la qualité de prestation constatée lors de cette enquête a sans nul doute joué pour beaucoup dans la décision de recourir à la même option en 2009 quand il s'est agi d'étudier les usagers des bibliothèques médicales de l'UPMC et leurs pratiques documentaires. Cependant là aussi existait la nécessité d'obtenir des résultats clairs, formulés de préférence par un spécialiste reconnu des enquêtes, sur les attentes de ces publics pour les porter plus aisément auprès des tutelles. Dans les deux cas, la direction de la bibliothèque était toutefois consciente que l'enquête pouvait aussi aboutir à des conclusions contraires aux ressentis des professionnels. C'était un risque à courir...

LA PRÉPARATION DE L'ENQUÊTE

Au niveau de l'établissement

En tout premier lieu, un contact a été pris avec la direction des universités contractantes pour faire valider le projet lui-même, démarche d'autant plus conseillée dans un environnement marqué par le passage aux compétences élargies des établissements universitaires.

Outre l'accord de principe à obtenir dans cet échange, c'est l'occasion d'inscrire l'opération dans la stratégie globale de l'institution. Un exemple plus récent montre à quel point cette synergie avec l'établissement est essentielle : après les deux enquêtes de 2005 et 2009, la BUPMC-SCD P6 comptait se lancer dans l'enquête LibQUAL+® en 2011 dans le souci de compléter son approche des besoins du public. La demande d'accord de la présidence a permis d'éviter une collision involontaire avec un sondage prévu par l'université pour préparer le prochain contrat quinquennal ; cela a, inversement, permis d'inscrire formellement l'enquête LibQUAL+® dans la démarche globale d'autoévaluation entamée par l'UPMC, ce qui représente une bonne opération pour la BUPMC.

Par ailleurs, la politique de communication étant un élément décisif dans la réussite d'une enquête, il est indispensable que la présidence de l'université soit elle-même suffisamment sensibilisée à l'importance de l'opération pour qu'elle donne son accord à l'utilisation des canaux d'information institutionnels pour accompagner la mise en place et le déroulement de l'enquête.

en interne

La communication interne est également essentielle pour la bonne réussite d'une enquête de public. Plus les équipes seront informées, si possible impliquées dans la préparation du projet, plus elles participeront au bon déroulement de l'enquête, s'intéresseront aux résultats et s'investiront dans la mise en œuvre des actions qui pourront en découler.

Cette association des équipes s'est faite de manière différente en 2005 et en 2009. Dans le premier cas, les délais relativement courts de mise en œuvre ont limité la démarche à la diffusion large de l'information même sur l'enquête, la méthodologie adoptée et les calendriers. Les chefs de

service ont été plus directement impliqués dans l'élaboration du questionnaire et la mise en œuvre de l'enquête, et ont assuré le relais auprès des équipes. En revanche, en 2009, la BUPMC a décidé de créer un groupe de travail pour préparer l'enquête. Constitué sur la base de l'appel libre à candidature, toutes catégories confondues, ce groupe a joué un rôle important pour formaliser les objectifs visés, donner les éléments nécessaires au lancement d'appel d'offres, préciser le calendrier le plus approprié, aider à la diffusion de l'information en interne, et contribuer à l'analyse des résultats. Ainsi, les équipes ont-elles eu l'opportunité de s'approprier l'enquête comme un outil destiné à les aider à assurer encore mieux leurs missions auprès d'un public aux attentes mieux définies.

L'association de regards et de compétences extérieures : le comité de pilotage

Dans les deux cas de figure étudiés, il a été jugé utile de créer un comité de pilotage pour s'adjoindre des compétences de personnalités extérieures ayant déjà une expérience dans le domaine comme pour associer d'autres établissements susceptibles d'être intéressés par l'enquête. On retrouve ainsi dans ce comité, aux côtés des commanditaires (dont le rectorat via la mission U3M en 2005), un membre de l'Inspection générale des bibliothèques, un ou des sociologues, des représentants étudiants, des représentants du groupe de travail (en 2009), des conservateurs d'autres bibliothèques.

Le comité de pilotage a été consulté aux étapes essentielles du projet : cahier des charges avant envoi, étude des offres reçues, examen du questionnaire, présentation et analyse des résultats. On soulignera l'apport important de cet organe, dont la grande qualité des échanges a permis aussi de tirer le prestataire vers le haut.

cahier des charges, appel d'offres et choix du prestataire

La rédaction du cahier des charges, récapitulant l'objet et les objectifs de l'enquête, a été assurée en petit comité, principalement par le responsable de la mission U3M et par la direction de la BIUSJ, pour l'enquête sur les bibliothèques scientifiques de 2005 ; et par le conservateur chargé de

projet, s'appuyant sur les réflexions du groupe de travail, pour l'enquête sur le secteur médical de 2009-2010.

L'aspect financier est à cette étape un élément clé. Le coût d'une telle enquête externalisée est important, surtout si elle comporte une composante qualitative avec des entretiens semi-directifs, et l'évolution parfois surprenante des tarifs doit être prise en considération. En 2009, le premier appel d'offres a dû être déclaré infructueux¹⁵, obligeant la bibliothèque à reprendre le cahier des charges pour recevoir des réponses qui correspondaient aux objectifs premiers de l'enquête tout en restant dans l'enveloppe financière prédéfinie. De ce fait, le calendrier global a pris du retard et le second appel a été lancé à une période creuse de l'année ; certains prestataires, dont les offres étaient par ailleurs intéressantes, ont répondu alors trop tard par rapport à la date butoir et leur candidature n'a pas pu être examinée.

Du point de vue des contenus du cahier des charges, on soulignera une des caractéristiques de l'enquête organisée en 2005 (sciences), partiellement reprise en 2009 (médecine) : cette étude a porté sur l'ensemble du public potentiel de la BIUSJ, en distinguant dans l'analyse le public fréquentant les salles de lecture du public potentiel sondé en dehors des bibliothèques. Il s'agissait de cerner des usages peut-être différents afin de prendre en compte dans la stratégie de développement à venir des besoins diversifiés et ainsi offrir des services s'adressant non seulement au public qui a l'habitude de venir en bibliothèque mais aussi à cette partie du public potentiel qui y vient moins spontanément. Le prestataire a également été invité à assurer un certain nombre d'entretiens individuels en face-à-face (étudiants et population de niveau recherche) qui ont apporté des éléments qualitatifs extrêmement intéressants.

15. Les offres reçues dépassaient très largement les capacités financières de la BUPMC, allant jusqu'à représenter quatre fois le budget prévu. La BUPMC n'avait pas été autorisée à mentionner le budget disponible dans le cahier des charges.

LA MISE EN ŒUVRE DE L'ENQUÊTE

Le travail préparatoire

Si la délégation de l'enquête à un prestataire extérieur apporte une valeur ajoutée importante à la démarche même, une implication forte de la bibliothèque reste indispensable. La BIUSJ comme la BUPMC ont ainsi eu à fournir un certain nombre d'éléments contextuels : statistiques détaillées sur la population potentielle (par niveau, par discipline, par sexe, etc.), données sur l'offre documentaire existante.

Les échanges avec le prestataire et son suivi ont également pris temps et énergie, car il s'agissait de rester vigilant pour que les délais et la qualité de la prestation soient respectés. Un des moments clés d'une telle enquête est celui de l'élaboration du questionnaire : celui-ci doit répondre aux objectifs de l'enquête en prenant en compte le cadre propre de l'établissement. Dans les deux enquêtes concernées, une étape préalable a été mise en place pour préparer au mieux ces formulaires : le prestataire a réuni un ou plusieurs groupes d'utilisateurs potentiels, rétribués pour l'occasion, et échangé avec eux sur les principales thématiques étudiées (habitudes de travail, pratiques documentaires, utilisation d'Internet, connaissance des ressources, fréquentation des bibliothèques, etc.). Ces *focus groups* ont permis de cibler plus précisément certaines problématiques et de mettre au point les questionnaires qui ont ensuite fait l'objet de plusieurs relectures. Des questions ont été supprimées, rajoutées, reformulées. À chaque fois, le prestataire a proposé deux questionnaires, l'un adapté aux étudiants, l'autre au public chercheur.

Lancement et déroulement de l'enquête

Des efforts importants ont été consacrés à la communication, surtout pour l'enquête sur la documentation médicale, l'UPMC comme la BUPMC étant alors bien mieux outillées pour développer de vrais plans de communication qu'en 2005. Cette enquête a été annoncée sur les sites Web de l'université comme de la bibliothèque, dans les lettres d'information de l'université, via des listes de diffusion officielles de l'UPMC, et celles, plus officieuses, de certains services de la faculté de médecine, ou encore des supports papier (affiches et flyers). Des lots ont été proposés et annoncés

pour contribuer à la motivation des répondants. Le choix a été fait d'attribuer des chèques culture et non des lots de type high-tech, afin de rester dans un cadre plus en relation avec l'objet même de l'enquête.

Une fois l'enquête en cours, le prestataire a suivi le taux de réponses et effectué des relances de manière plus ou moins satisfaisante. À titre d'exemple, alors qu'en 2005, l'accord des deux présidences (UPMC et P7) avait bien été recueilli en amont, une deuxième relance auprès des enseignants-chercheurs et chercheurs, n'a pas reçu l'aval d'un des établissements et induit un taux de réponse plus faible qu'espéré. Et malgré tous les efforts conjugués de la bibliothèque comme du prestataire, un autre échec n'a pu être évité dans l'enquête sur le public médical : les retours venant des hospitalo-universitaires ont été si faibles qu'ils n'ont pu être exploités.

Il est à souligner que dans le cadre universitaire, du moins dans les domaines sciences/médecine, c'est cette population de niveau recherche qui est la plus difficile à mobiliser : très pris par leurs charges d'enseignement et/ou leurs recherches, ces publics ont une réelle difficulté à dégager du temps. Fréquentant de moins en moins les bibliothèques en tant qu'espaces physiques, ils ne se sentent pas forcément très concernés, négligeant parfois au passage qu'une bonne partie de la documentation en ligne est fournie et gérée par la bibliothèque universitaire et, aussi, que leurs étudiants fréquentent, eux, assidûment les bibliothèques.

Pour la population étudiante, le taux de réponse a été satisfaisant à quelques exceptions près dans l'enquête sur le domaine médical : les étudiants de première année, qui préparent le concours initial et ne se sentent donc pas encore vraiment intégrés à l'université ont très peu répondu, ainsi que les étudiants de 3^e cycle, peu disponibles. *A contrario*, 27 % des étudiants inscrits en 2^e année de médecine à l'UPMC ont répondu !

diffusion des résultats

Les premiers résultats bruts ont rapidement été transmis par le prestataire avant affinage. Il avait été jugé essentiel que cette première analyse non dégrossie provienne directement du prestataire chargé de faire émerger les éléments essentiels issus de l'enquête, sans interférence des bibliothécaires : dans la continuité logique de la démarche adoptée, il

s'agissait que les bibliothécaires soient, à ce stade, les destinataires des résultats de l'enquête et non des intervenants interprétant ces résultats avant de les transmettre. L'objectivité même du prestataire, critère jugé fondamental depuis le début du projet, trouvait là sa finalité.

Dans un cas, la qualité de l'analyse faite par le prestataire en a permis une diffusion rapide alors que dans l'autre cas, il a fallu demander des éclaircissements et des compléments, notamment dans le cadre du comité de pilotage. La communication s'est faite bien entendu en interne, d'une part au sein de la bibliothèque (envoi du pré-rapport, présentation en journée annuelle des personnels...), d'autre part dans le cadre de l'établissement ou des établissements concernés (envoi des résultats aux tutelles, présentation au conseil de la bibliothèque). Une restitution plus large a ensuite été effectuée via une diffusion étendue des éléments jugés essentiels de l'enquête : lettre des étudiants, actualité sur le site Web de l'université, diffusion dans les réseaux professionnels. Bien que lourde, cette étape est gratifiante car elle suscite toujours marques d'intérêt et réactions.

QUELQUES RÉSULTATS SIGNIFICATIFS

+++++

L'UTILISATION DES SALLES DE LECTURE ; L'UTILITÉ DES BIBLIOTHÈQUES

Très massivement, les étudiants, en sciences comme en médecine, ont déclaré utiliser de manière très régulière les salles de lecture mises à disposition. Il est ainsi apparu que les bibliothèques étaient sans conteste possible le lieu le plus fréquenté du campus Jussieu pour la population engagée dans les cursus Sciences. Plus de la moitié des étudiants du 1^{er} et 2^e cycle de l'UPMC et de P7 fréquentait en 2005 au moins une fois par semaine les bibliothèques d'enseignement de la BIUSJ. Au-delà de la satisfaction légitime que peut éprouver tout professionnel à la lecture d'un tel plébiscite, c'est surtout le rôle attribué à la bibliothèque, élément incontournable des services offerts par l'université, qui était signifié ici. Les réponses montrent que les usages des étudiants en matière de bibliothèque sont très diversifiés : lieu de travail complémentaire du domicile, la salle de lecture reste ou même redevient l'espace privilégié pour l'étudiant

soucieux de trouver un lieu favorable à la concentration tout en lui offrant des sources référentielles qui lui permettent un aller-retour avec ses propres documents, d'autant plus simple que le libre accès est une des caractéristiques des bibliothèques étudiées. L'utilité sociale de la bibliothèque apparaît clairement pour une partie importante du public sans que son rôle ne se réduise à offrir un lieu de travail : c'est presque autant l'offre de collections que l'espace de travail qui incitent les étudiants à venir à la BIUSJ. On voit aussi émerger, au travers de l'enquête de 2005, l'image désormais bien intégrée par les professionnels de la bibliothèque comme lieu d'étude devant être adapté à différents modes de travail (individuel ou à plusieurs, sur ses propres documents ou sur ordinateur...), mais aussi de la bibliothèque comme lieu de vie, et donc point d'ancrage dans le parcours quotidien de l'étudiant.

La plupart de ces résultats se voient confirmés dans l'enquête de 2009 sur les publics médicaux, toutefois plus attentifs aux conditions générales d'étude qu'à la diversité des espaces offerts.

SATISFACTIONS/INSATISFACTION PAR RAPPORT AUX SERVICES ET COLLECTIONS

La satisfaction par rapport aux collections et aux services est manifeste avec toutefois des différences d'une enquête à l'autre, d'une population à l'autre : les étudiants de sciences expriment – marginalement toutefois – le regret de manquer de certaines ressources. Ce dernier point montre d'ailleurs qu'un résultat d'enquête nécessite parfois d'être approfondi et ne pas être pris tel quel. Ainsi, la BIUSJ achetait en 2005 toute la production éditoriale de niveau enseignement jugée de qualité : la plainte sur l'absence de titres n'avait donc pas lieu d'être mais pointait forcément vers une autre faiblesse comme la signalétique, la mise en valeur des collections ou encore la méconnaissance des outils de recherche. Le public niveau recherche souligne, quant à lui, la qualité des collections de la BIUSJ qui se voit confirmée dans son rôle de bibliothèque de référence en sciences.

L'enquête en médecine révèle, que les étudiants se plaignent de ne pas avoir suffisamment d'exemplaires, même si, globalement, les ressources offertes sont jugées satisfaisantes. En termes de service, les professionnels

ne sont pas considérés comme des interlocuteurs prioritaires, *a fortiori* comme des prescripteurs pour le choix des documents à lire ou à acheter. Mais une analyse plus poussée indique que, pour repérer la documentation intéressante, une majorité d'étudiants va regarder dans les rayonnages de la bibliothèque, démarche reconnaissant indirectement la qualité du travail des bibliothécaires.

Sans surprise, le catalogue de la bibliothèque apparaît comme un outil totalement sous-utilisé. Et le portail documentaire, objet de lourds investissements financiers et déclaré souvent essentiel par les instances ministérielles dans les objectifs opérationnels contractuels est jugé trop compliqué et n'est exploité qu'*a minima*, voire pas du tout. Il faut toutefois, là aussi, mettre un bémol. Les étudiants qui avaient bénéficié d'une formation à la maîtrise de l'information avaient appris à se servir du portail, et à en apprécier la richesse et les services. Les bases de données, surtout en sciences, sont pareillement peu exploitées, y compris par la population de niveau recherche. Sans surprise encore, dès 2005, les moteurs de recherche généralistes disponibles sur Internet, comme Google ou Google Scholar, remportent la palme auprès des lecteurs.

L'appréciation des formations à la maîtrise de l'information apparaît dans toute son ambiguïté : elles sont demandées par les étudiants comme par les enseignants, appréciées quand elles ont été suivies, alors même que les bibliothèques peinent à les faire.

DEMANDES D'AMÉLIORATION

Elles portent avant tout sur les locaux, sans grande surprise. Sur le campus Jussieu (sciences), l'historique, ajouté au chantier de désamiantage, avait créé en 2005 une situation particulièrement défavorable pour les bibliothèques : lieux vieillis et dégradés, peu accueillants, souvent délaissés du fait de déménagements imminents, inadaptés aux usages des étudiants (parc informatique peu développé, espaces de travail en groupe quasi inexistants...).

Quant aux bibliothèques médicales, elles sont étranglées dans leurs murs et ne peuvent plus accueillir correctement des étudiants dont le nombre a significativement augmenté, ni présenter en libre accès un nombre suffisant d'exemplaires des titres les plus utilisés. Les places de lecture

sont âprement disputées et les exemplaires s'arrachent. Le cadre de travail proposé n'est pas à la hauteur des exigences légitimes des étudiants, même dans une des salles de lecture récemment rénovée, encore trop petite pour être totalement adaptée aux besoins. La plus grande salle de lecture est située dans un local manquant de lumière naturelle... Aussi 79 % des sondés mettent-ils en avant le besoin de locaux plus grands et agréables, puis citent le besoin de plus d'exemplaires, les deux problèmes étant étroitement liés.

L'autre demande prioritaire concerne les horaires, avec le souhait de bibliothèques plus largement ouvertes (le soir et le week-end...), selon des attentes légèrement différentes entre le public en sciences (2005) et celui en médecine (2009).

EN CONCLUSION : **DES ENQUÊTES QUI AIDENT AU CHANGEMENT**

+++++

Parmi les suites positives de la première enquête, on citera la réhabilitation d'une bibliothèque laissée jusque-là en déshérence, alors que, dédiée notamment à l'accueil des primo-entrants, elle joue un rôle important dans le réseau des bibliothèques de la BIUSJ. La direction de la bibliothèque avait déjà plaidé la cause de l'opération, avec un succès très mitigé. Les résultats de l'enquête soulignant la forte fréquentation des salles de lecture, et de celle-ci en particulier, ont permis de faire notablement avancer le dossier dès 2006 : nouvelles peintures, nouveau mobilier (grâce également à une aide du ministère), extension du parc informatique, reconfiguration complète de l'entrée avec une nouvelle banque d'accueil. La satisfaction du public s'est traduite par une hausse de la fréquentation. De manière générale, les efforts faits sur le campus Jussieu par l'UPMC, en faveur des espaces de bibliothèques, redoublèrent.

Très importante pour la BIUSJ et pour la BUPMC, fut et est encore l'utilisation des résultats collectés pour orienter les projets architecturaux concernant les bibliothèques de l'UPMC. Avant même que le concept de Learning centre n'émerge véritablement en France, l'enquête de 2005 a permis à la BIUSJ de voir apparaître, et de manière massive, le besoin d'une nouvelle utilisation des espaces et des services de bibliothèques.

L'UPMC a pu ainsi favoriser des projets relativement innovants pour ses étudiants et intégrer dans ses projets à venir de nouvelles configurations des lieux, avec des espaces de travail diversifiés (individuels, en groupe, informatiques...), des salles de formation, et aussi des espaces à caractère convivial. L'image des bibliothèques a rapidement changé, évoluant de la représentation classique et quelque peu désuète d'espaces uniquement dédiés à l'étude et à la présentation de collections à celle d'espaces multi-usages. Et on est passé d'une politique de l'offre à une politique de la demande, très tournée vers les utilisateurs, leurs usages et leurs attentes, bref à un service public modernisé. Les bibliothèques veillent désormais à s'adapter à leur public, et non le contraire.

Plus largement, ces enquêtes contribuèrent à ce que les bibliothèques se voient reconnaître une nouvelle place au sein de l'UPMC. Massivement utilisées, elles participent des dispositifs d'intégration de l'étudiant et des services contribuant à la réussite universitaire de ce dernier.

Les besoins exprimés par les publics des bibliothèques, s'ils ne furent ou ne purent pas toujours être satisfaits, ont été du moins clairement identifiés et reconnus. Le plébiscite en termes de fréquentation et d'utilité (pour réussir les examens par exemple) a fait prendre conscience qu'il s'agissait pour toute l'université d'un enjeu important pour la réussite des études et l'épanouissement des étudiants. Et même si certains projets doivent encore, attendre le bien-fondé des demandes de la direction des bibliothèques, par exemple pour procéder à des améliorations significatives des espaces de documentation en médecine, n'est plus remis en cause. Cette mise en attente, même s'il n'est pas toujours bien reçu par les équipes qui souhaiteraient légitimement qu'on avance rapidement, reste encourageant pour la suite des projets de l'université en matière de bibliothèques. On ne peut donc que souligner l'intérêt professionnel et stratégique des enquêtes approfondies telles qu'elles viennent d'être présentées. Bien que lourdes et coûteuses, elles peuvent, à des moments déterminants, être précieuses à un établissement pour mieux définir sa politique, ses actions prioritaires et développer ses missions.

TABLEAU CARACTÉRISTIQUES DES ENQUÊTES

		Enquête 2005 : BVSUJ (Sciences)	Enquête 2009 : BUPMC- SCDP6 (médecine)
méthode utilisée		<i>Focus group</i> , entretiens en face-à-face, questionnaire en ligne et papier	<i>Focus group</i> et entretiens préparatoires, questionnaires en ligne et papier
Population potentielle	Étudiants (L et M)	29 249	9 946
	Public recherche / professionnels	8 851	1 912
Réponses enquête qualitative	Étudiants (L et M)	11 étudiants en <i>focus group</i> , 1124 en entretiens face à face	30 étudiants en <i>focus group</i>
	Public recherche / professionnels	225 en entretiens face-à-face	5 entretiens en entretien individuel préparatoire
Réponses enquête quantitative	Étudiants (L et M)		785 ¹⁶
	Public recherche / professionnels	557	30 (échantillon non utilisable)
calendrier		27/04/2009 - 15/07/2005	19/10/2009 - 8/01/2010
coût		28 000 €	20 000 €
prestataire		Crédoc	SavoirSphère

16. Les étudiants en PCEM et les étudiants de 3^e cycle n'ayant de fait pas répondu à l'enquête, le pourcentage de réponse sur le reste de la population étudiante (PCEM2, 2^e cycle et filières paramédicale UPMC) est de 24 %.