

Gestion des bibliothèques :
Le non-usage de la bibliothèque universitaire



*Cours de M. Chr. Brouwer
STIC-B-420*

John Divoy

STIC-4I

074728-58

jdivoy@ulb.ac.be

Table des matières

Table des figures	2
1 Introduction	3
2 Définition du non-usage	4
3 Analyse des critères influençant le non-usage	5
3.1 Domaines d'études	5
3.2 L'importance de la formation aux bibliothèques	9
3.3 Facteurs économiques	10
3.4 L'impact des ressources électroniques sur la fréquentation	11
3.5 La bibliothèque en tant que lieu ?	13
3.5.1 Heures d'ouverture	13
3.5.2 Proximité de la bibliothèque	14
3.5.3 Un lieu d'étude ?	14
3.5.4 Un lieu convivial et pratique où l'on peut tout trouver ?	16
3.6 L'usage de l'aide à la recherche	17
4 Conclusion	18
5 Bibliographie	22

Table des figures

1	Graphique représentant le pourcentage total des lectures par semaine, le type de souscription et le format des documents	11
2	Graphique reprenant selon l'année de naissance (à gauche) et l'année de diplôme (à droite) le pourcentage de commodité avec les ressources électroniques	13
3	Graphique représentant la variation avant et après le déplacement des étudiants de la cité universitaire	15
4	Graphique représentant la variation avant et après le déplacement des étudiants extérieurs	15
5	Graphique représentant les activités des utilisateurs selon leur année de naissance	16

1 Introduction

Dans le cadre de ce travail, nous nous intéresserons aux membres de la communauté universitaire non-utilisateurs des bibliothèques. Nous précisons d’ores et déjà qu’il ne s’agit en aucun cas d’une étude de terrain basée sur une enquête réalisée au sein de notre Université. Nous ne pouvons cependant pas présenter ce travail comme ne reprenant aucune statistique puisque la plupart des articles utilisés pour la rédaction de travail présentent des statistiques et des analyses que nous reprendrons et analyserons de manière critique.

Nous commencerons notre analyse sur le non-usage par la définition de ce concept qui, bien qu’il puisse paraître assez intuitif, nécessite certains éclaircissements et suppose un certain nombre d’arbitrage. Par exemple, il est légitime pour le chercheur ou le lecteur de la bibliothèque de se demander si les étudiants présents au sein de la bibliothèque sont de « véritables » utilisateurs alors qu’il ne consultent pas d’ouvrages. De même, il convient de s’interroger sur les utilisateurs des ressources de la bibliothèque et qui pourtant n’y entrent pas physiquement. Pour ce faire, nous observerons les différentes pratiques de recherches et les différentes pratiques pédagogiques mises en œuvre dans les domaines scientifiques, informatiques, littéraires et artistiques.

Ensuite, nous analyserons les différents facteurs qui peuvent selon nous et selon les auteurs publiant à ce sujet, influencer le non-usage ou la non-fréquentation des bibliothèques. Nous nous intéresserons tout d’abord à la variable qui nous paraît avoir une prépondérance certaine dans le non-usage, à savoir la question du domaine d’étude. En effet, on constate assez souvent que les étudiants en filières littéraires ou encore en droit sont omniprésents dans l’enceinte des bibliothèques alors que les étudiants en filières scientifiques s’y font plus rares. Nous tenterons donc d’analyser dans quelle mesure ce constat est effectif sur le terrain et, si il l’est, quelles en sont les raisons.

En troisième lieu, nous tenterons de dégager l’importance de la formation aux outils et ressources de la bibliothèque. Par exemple, les bibliothèques de l’U.L.B. ont dispensées près de 2.204 heures de formation à 5.541 participants en 2010¹ sur un total de 24.301 étudiants pour l’année scolaire 2010-2011². Nous pouvons dès lors nous demander quel est le public touché par ces formations et dans quelles mesures ses formations sont utiles et ont un impact sur l’utilisation ou non des bibliothèques.

1. LES ARCHIVES ET BIBLIOTHÈQUES DE L’U.L.B., *Carte d’identité des bibliothèques – juillet 2011*. [En ligne]. < http://www.bib.ulb.ac.be/fileadmin/user_upload/Web_Bibliotheques/documents/carte_identite_Synthese.pdf>. (Consulté le 14/12/2011).

2. UNIVERSITÉ LIBRE DE BRUXELLES, *Population étudiante 2010-2011 par domaines d’études, nationalité, genre*. [En ligne]. < <http://www.ulb.ac.be/be/public/S-etudiants-dom.pdf>>. (Consulté le 14/12/2011).

Après cela, nous nous interrogerons sur l'impact des différences économiques entre les utilisateurs et tenterons de voir s'il y a une corrélation entre le niveau de vie des étudiants (ou des chercheurs) et leur taux d'utilisation de la bibliothèque universitaire.

En cinquième point, nous intéresserons à une problématique fondamentale dans le domaine de la fréquentation des bibliothèques universitaires, à savoir l'importance et la place qu'occupent les ressources électroniques au sein de la recherche et des méthodes de recherches de l'information. En effet, la mise à disposition de ces ressources par les bibliothèques permet un certain absentéisme physique de la part des utilisateurs. Nous analyserons donc dans quelles mesures ces ressources sont utilisées et tenterons de voir si des facteurs comme l'âge ou le domaine d'étude occupent un rôle prépondérant ou discriminant dans l'analyse de l'utilisation de ces ressources.

Ensuite, nous nous tenterons de définir s'il peut y avoir une corrélation, positive ou négative, entre la proximité des étudiants et le taux de fréquentation. Nous nous demanderons ainsi si un étudiant résidant sur le campus est plus régulièrement un utilisateur physique de la bibliothèque universitaire qu'un étudiant non-résidant sur le campus.

En septième lieu, nous tenterons d'analyser si la modification de la définition du lieu de la bibliothèque, en y ajoutant par exemple des services de types non-bibliothécaires comme des salles d'études ou d'autres infrastructures, peut avoir un impact sur la fréquentation et quels en seraient les bénéfices pour l'institution. De plus, nous nous pencherons sur l'impact que peuvent avoir les heures d'ouvertures sur la fréquentation et l'utilisation des bibliothèques. Nous tenterons de savoir s'il est préférable d'investir dans un service public ouvert vingt-quatre heures sur vingt-quatre sept jours sur sept ou si un horaire « plus classique » suffit aux utilisateurs.

Enfin, avant de conclure, nous examinerons dans quelles mesures les universitaires utilisent les différents moyens d'aide à la recherche fournis par les bibliothèques.

2 Définition du non-usage

Dans le cadre des bibliothèques universitaires, un non utilisateur peut être défini comme étant un membre de la communauté universitaire n'utilisant aucune des ressources fournies par la bibliothèque, à savoir quelqu'un qui ne consulte ou n'emprunte pas d'ouvrage, qui n'accède à aucun périodique électronique, qui n'a pas suivi de formation à l'utilisation des ressources et qui n'est même jamais entré dans l'enceinte de la bibliothèque et ce tout au long de leur parcours au sein de l'université. Cependant, cette définition est peut-être quelque peu trop restrictive pour définir pleinement le non-usage des bibliothèques en ce sens qu'un utilisateur venu une et une seule fois, par exemple en

début de cursus pour visiter la bibliothèque, serait considéré comme utilisateur même s'il n'utilise plus les bibliothèques. De même, les étudiants venant uniquement étudier un cours dans l'enceinte de la bibliothèque seraient considérés comme des utilisateurs réguliers. Notons d'ailleurs que cette pratique est en effet de plus en plus répandue dans les université³. Par exemple, J. Ritterbush dénombre 80.6% d'étudiants venus pour étudier au sein de la bibliothèque de Virginia Beach.⁴ De plus, selon ce constat, nous aurions tort de considérer ces étudiants comme non-utilisateurs puisqu'ils occupent, selon les périodes, une quantité d'espace plus ou moins importantes. De même, on pourrait distinguer l'utilisateur physique, faisant ces recherches au sein de la bibliothèque, de l'utilisateur distant n'utilisant que les ressources électroniques fournies à distance par les bibliothèques. Il serait tout à fait concevable que, dans certains domaines, un chercheur ne rédige ses publications que sur base de périodiques électroniques et soit dès lors considéré comme utilisateur de la bibliothèque.

Sur base de ces quelques constations, nous avons pris le parti de distinguer le non-utilisateur « total » du non-utilisateur « partiel ». Dans notre analyse, nous tenterons de nous intéresser à ces deux aspects du non-usage.

3 Analyse des critères influençant le non-usage

3.1 Domaines d'études

Le domaine d'étude semble être un facteur des plus déterminant en ce qui concerne la thématique de la non-fréquentation des bibliothèques universitaires. En effet L. Jung identifie les étudiants et les chercheurs en sciences comme étant des étudiants ou des chercheurs majoritairement absents au sein des bibliothèques⁵. Et il s'agit ici de non-utilisateurs « complets » puisqu'ils n'utilisent aucune des ressources proposées par les bibliothèques. L'auteur explique cette non fréquentation par l'absence de nécessité de recherches. Elle ajoute d'ailleurs que « Les étudiants en sciences jusqu'au *master* travaillent presque uniquement sur leurs cours et n'ont pas besoin d'ouvrir un livre. L'essentiel de leur travail consiste à apprendre par cœur les cours ou à refaire des exercices »⁶. On leur demande d'ailleurs rarement d'aller au-delà des matières vues au cours de ma-

3. Comme le montre l'article de R. APPLGATE, « The Library Is for Studying: Student Preferences for Study Space », *The Journal of Academic Librarianship* 35, 4, 2009. [En ligne]. <<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S009913330900069X>>. (Consulté le 20/11/2011).

4. J. RITTERBUSH, « The Impact of New Student Housing on Library Usage: A Case Study », *The Journal of Academic Librarianship* 35, 4, 2009. [En ligne]. <<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0099133309000718>>. (Consulté le 12/12/2011), p. 360.

5. L. JUNG, *Je ne travaille jamais en bibliothèque. Enquête auprès d'étudiants non-fréquentants ou faibles fréquentants*, Lyon, 2010, p. 29-36.

6. *Ibid.*, p. 30.

nière personnelle. Le fonctionnement pédagogique est donc différent des autres secteurs, comme par exemple celui des sciences humaines où l'on attend des étudiants qu'ils soient proactifs dans leur étude d'un cours, notamment par la lecture d'articles ou d'ouvrages disponibles à la bibliothèque. Cependant, l'étude de Jung insiste sur le fait que cette pratique pédagogique n'est pas inhérente à ces disciplines mais bien à son mode d'enseignement, que ce soit en France ou en Belgique, puisqu'en interrogeant des étudiants en sciences ayant effectués un séjour d'étude à l'étranger elle constate que le système y est « beaucoup plus axé sur la constitution d'une culture scientifique plutôt que sur des exercices »⁷. Un autre point quant à l'absence d'étudiants en sciences est le manque d'exemplaires par rapport au nombre d'étudiants inscrits. En physique, par exemple, l'ouvrage de C. COHEN-TANNOUJJI, B. DIU et F. LALOË, *Mécanique quantique*, Paris, 1933 n'est disponible qu'en quatre exemplaires à l'U.L.B. alors que celui de D. G. GINCOLI *et al.*, *Physique générale*, Bruxelles, 1993 l'est en quarante-quatre exemplaires. Dans ce cas de figure, il est compréhensible que les étudiants se tournent alors vers d'autres solutions comme l'achat, la photocopie ou encore le téléchargement de livres lorsque les deux seuls exemplaires de ces ouvrages de références sont monopolisés par un petit nombre d'étudiants.

De manière similaire, les chercheurs dans ces domaines ne semblent pas plus disposés à utiliser, en tout cas physiquement, la bibliothèque. Non seulement ils disposent d'un bureau qui leur permet de se passer du lieu de travail qu'est la bibliothèque mais ils préfèrent utiliser les ressources électroniques, ce qui leur permet de ne pas devoir prendre le temps de faire des photocopies et les recherches relatives aux périodiques imprimés.⁸ De plus, la partie principale de leur activité consiste à travailler sur des données brutes, fournies par des bases de données ou encore à calculer seuls une fois leur phase de recherche terminée. Et, en cas de nécessité d'accès physique à des articles ou des ressources, ils attendent et conserve une liste pour n'y aller qu'une seule fois⁹.

Le secteur de l'informatique présente quant à lui des spécificités particulières en ce sens que non seulement « on trouve tout ce qu'il faut sur internet »¹⁰ mais que plus les publications sous forme d'ouvrages papier sont rapidement dépassées suite aux évolutions du secteur, ce qui imposerait aux bibliothèques des investissements en continus et un renouvellement quasi permanent pour ce domaine.

Les étudiants en médecine ont de notre point de vue, un profil assez similaire à celui des étudiants en sciences à ceci près que la nécessité de consulter des planches anatomiques couleurs les oblige plus à fréquenter les bibliothèques. En effet, eux aussi

7. *Ibid.*, p. 33.

8. *Ibid.*, p. 34-35.

9. *Ibid.*, p. 34.

10. *Ibid.*, p. 35.

on pour principale activité la mémorisation et l'appropriation de savoirs théoriques et pratiques.

Les étudiants en droit ont un parcours plus ambivalent : au début de leur cursus, on attend d'eux une grande capacité de restitution et de mémorisation de matière, c'est d'ailleurs pour cela qu'ils sont les plus nombreux à fréquenter les bibliothèques pour y étudier leurs syllabus. Mais on leur demande également régulièrement des lectures complémentaires pour approfondir le sujet, ce qui peut avoir pour effet de les faire fréquenter les bibliothèques et utiliser les collections.

Les étudiants en sciences humaines ont une relation très différente avec la bibliothèque. En effet, les pratiques pédagogiques en vigueur attendent de ces étudiants de nombreuses recherches complémentaires. Par exemple dans le cas de cours d'histoire de l'art où l'enseignant montre un grand nombre d'illustrations lors du cours mais n'en fournit aucune en support. L'étudiant doit donc, pour réussir les différentes questions d'identifications, rechercher les œuvres vues au cours. Il en va de même dans d'autres filières où il arrive parfois même que l'on impose une visite des locaux de la bibliothèque aux étudiants. Par contre, il arrive aussi que dans le cas de lectures obligatoires les étudiants se tournent plus volontiers vers l'achat des livres dont il est question et ce pour plusieurs raisons qui rejoignent d'ailleurs les questions économiques dont nous parlerons au point 3.3. En général, les étudiants préfèrent ne pas utiliser les ouvrages de la bibliothèque pour laisser ceux de moindres revenus les utiliser. De même, ils apprécient le confort de pouvoir lire ces ouvrages à tout moment et surtout de savoir qu'il sera disponible en période de *rush*, par exemple la veille de l'examen. De même, s'il leur est permis d'avoir l'ouvrage pour leur examen, ils préfèrent avoir le leur et pouvoir, si c'est autorisé, l'annoter. Enfin, acheter l'ouvrage leur permet d'éviter de ressentir une certaine culpabilité lorsqu'ils conservent un ouvrage sans pour autant le lire rapidement et le laisser à disposition des autres utilisateurs potentiels.

Cependant, c'est bien ce premier contact « forcé » avec la bibliothèque qui démystifie l'endroit et les amène petit à petit à utiliser de plus en plus les ressources disponibles tout en appréhendant le fonctionnement de la bibliothèque. De plus, on leur demande plus souvent de rédiger des travaux issus de compilations d'ouvrages et d'articles scientifiques divers sur un sujet et ce dès la première année. Leur horaire leur laisse d'ailleurs assez de temps libre pour effectuer ce type de recherches et pour prendre le temps d'apprendre à utiliser et fonctionner au sein de la bibliothèque. Il nous faut encore ajouter que certaines ressources sont indispensables à la recherche et dans le cadre des cours de séminaires. Ainsi par exemple le Jacoby¹¹ n'existe qu'en version papier, sans équivalent numérique et sa consultation impose donc une présence physique dans la bibliothèque, de même

11. F. JACOBY, *Die Fragmente der griechischen Historiker*, Berlin et Leyden, 1841-1870.

qu'une certaine formation à sa consultation. Plusieurs séminaires et cours d'encyclopédie, notamment en histoire ou en histoire de l'art, sont d'ailleurs spécifiquement axés sur la manipulation de certains ouvrages de références et assortis de travaux afin de s'assurer de la capacité de manipulation par l'étudiant.

En ce qui concerne les chercheurs ou enseignants en sciences humaines, plusieurs préfèrent recourir à des étudiants jobistes pour effectuer des recherches. En effet, lorsqu'ils préparent un article ou une conférence sur un sujet, ils demandent à leurs étudiants d'effectuer les recherches, que ce soit sur les bases de données et les périodiques mais aussi en bibliothèque. Ils utilisent donc certaines ressources physiquement disponibles sans pour autant pénétrer dans l'enceinte de la bibliothèque.

Les étudiants dans les domaines artistiques cherchent principalement, selon l'étude de P. Frank, des sources d'inspirations artistiques et ce sans y être nécessairement contraints par les pratiques pédagogiques en vigueur¹². En effet, selon l'auteur, ils cherchent plus à augmenter leur capital culturel pour pouvoir réutiliser ces informations dans leurs propres créations. De plus, ils préfèrent généralement parcourir les rayons plutôt qu'effectuer des recherches spécifiques pour approfondir leurs connaissances sur les travaux sur certains artistes. Pour cette raison, ils sont principalement intéressés par des sources visuelles ou encore des informations sur les techniques de productions de tel ou tel type d'œuvre. Tout comme les historiens de l'art, ils cherchent également des illustrations pour leurs cours ou aller à la rencontre des artistes avec lesquels ils ne sont pas familiers. De notre point de vue, ce type d'utilisateur est plus orienté sur l'utilisation de monographies artistiques ou de périodiques spécifiques où les illustrations occupent une place importante et pour cette raison utilisent peu les ressources électroniques qui ne peuvent fournir autant de détails et de précisions, par exemple en matière d'étalonnage de couleurs¹³. Ils utilisent aussi des sources narratives¹⁴ qui concernent généralement l'histoire de l'art dans le monde occidental.

3.2 L'importance de la formation aux bibliothèques

Comme nous venons de le mentionner, les premiers contacts avec la bibliothèque semblent occuper une place prépondérante dans la formation d'impressions sur les services et sur la bibliothèque même. Il s'agit là d'une simple application de l'effet de pri-

12. P. FRANK, « Student artists in the library: an investigation of how they use general academic libraries for their creative needs », *The Journal of Academic Librarianship* 25, 6, 1999. [En ligne]. <<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0099133399000774>>. (Consulté le 14/12/2011), p. 447.

13. Que ce soit dans le cas d'une impression ou d'un affichage à l'écran.

14. P. Frank, *op. cit.*, p. 448.

mauté défini par le psychologue Solomon Asch en 1946¹⁵. Aussi, il est primordial pour les bibliothèques d'influencer le plus positivement possible ce premier contact avec les utilisateurs notamment au travers de ses formations. D'ailleurs, selon P. U. Kuruppu et A. M. Gruber et L. Jung les populations scientifiques dures sont plus rarement touchées par ce type de services et seraient d'ailleurs demandeuses de ce type de formations pour pouvoir améliorer leurs capacités de recherches et être plus au fait des services proposés par les bibliothèques¹⁶. Cependant, nombreux sont les étudiants de ces domaines à se présenter comme n'ayant pas le temps¹⁷. Aussi conviendrait-il d'organiser ces formations sur de courtes tranches horaires et de les proposer régulièrement.

De plus, afin de rendre ces formations à la recherche en bibliothèque plus attractives, il serait peut-être intéressant de les faire valoriser pour 1 ou un demi E.C.T.S. dans le cursus des étudiants de première année. C'est d'ailleurs le cas à l'université Paul Sabatier de Toulouse, à ceci près que cette valorisation d'un demi E.C.T.S. est proposée aux doctorants qui sont dès lors plus enclins à y participer. De même, ce type de valorisation mise en place et même rendue obligatoire en faculté de droit, dans le cadre du cours DROI-C-104 : « Guidance (en ce compris le fonctionnement de la bibliothèque I) ». Cela permettrait aux participants de se familiariser à ces ressources. De plus, ce serait une occasion pour sensibiliser massivement les chercheurs et les étudiants aux enjeux de la consultation des périodiques électroniques. Cela fournirait également aux étudiants une formation à la critique de sources.

3.3 Facteurs économiques

Selon les moyens financiers des étudiants, certains préfèrent se constituer petit à petit une bibliothèque personnelle constituée des ouvrages des références dans leur domaine. Par exemple, un ouvrage de référence en histoire de l'art de l'antiquité, comme celui de A. SCHNAPP (Sous dir.), *Préhistoire et antiquité*, Paris, 1997, ouvrage de référence pour les étudiants de première année coûte près de 45€ et un ouvrage de référence et obligatoire en faculté de sciences, celui de S. S. ZUMDAHL, *Chemical Principles*, Houghton-Mifflin, 2002 coûte près de 55€. Le facteur prix n'est donc pas très discriminant mais, selon Jung, la pratique d'achat d'ouvrages de références est plus fréquente en filières littéraires puisqu'elle écrit que « les littéraires sont, en effet, assez attachés à la constitution d'une petite bibliothèque personnelle, composée de fondamentaux ou des grands classiques, alors

15. S. E. ASCH, « Forming impressions of personality », *Journal of Abnormal and Social Psychology* 41, 1946.

16. P. U. KURUPPU et A. M. GRUBER, « Understanding the Information Needs of Academic Scholars in Agricultural and Biological Sciences », *The Journal of Academic Librarianship* 32, 6, [En ligne]. <<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0099133306001510>>. (Consulté le 14/12/2011), p. 615 et 618-619; L. Jung, *op. cit.*, p. 61.

17. *Idem.*

que les scientifiques jugent cela beaucoup moins nécessaires »¹⁸. Cependant le recours à des ouvrages de référence est moins fréquent en sciences où seul le syllabus constitue la matière de cours et, dans le cas contraire, l'ouvrage est généralement une publication plus complète du cours.

De manière similaire, la souscription individuelle est, pour les chercheurs, une pratique répandue et que celle-ci leur permet de moins utiliser les documents de la bibliothèque¹⁹. Cet attachement à la souscription personnelle s'explique, selon P. U. Kuruppu et A. M. Gruber, certains membres de la communauté universitaire n'adhèrent personnellement à des revues que par pressions sociales, parce qu'ils sont membres de différentes sociétés académiques et qu'ils se sentent d'une certaine manière obligés de supporter ces sociétés alors que la bibliothèque souscrit déjà à ces périodiques²⁰. Ici aussi la variable âge occupe une place prépondérante puisque cette pratique est plus l'apanage des membres plus anciens de la communauté universitaire. De plus, certains ont le sentiment de pouvoir garder ces périodiques indéfiniment, nous y reviendrons.

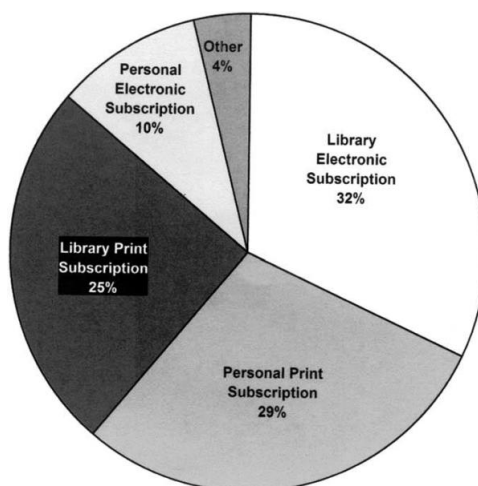


FIGURE 1: Graphique représentant le pourcentage total des lectures par semaine, le type de souscription et le format des documents

3.4 L'impact des ressources électroniques sur la fréquentation

Les ressources électroniques représentent une problématique majeure dans le cadre du non-usage « partiel » des bibliothèques universitaires. Elles sont en effet un moyen pour les utilisateurs de se munir d'une grande quantité de documentation sans pour

18. L. Jung, *op. cit.*, p. 52.

19. Comme le démontre la figure 1 issu de l'analyse de E. T. SMITH, « Changes in faculty reading behaviors: the impact of electronic journals on the University of Georgia », *The Journal of Academic Librarianship* 29, 3, 2003. [En ligne]. <<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0099133303000181>>. (Consulté le 13/12/2011), p. 165.

20. P. U. Kuruppu et A. M. Gruber, *op. cit.*, p. 612.

autant devoir accéder physiquement aux ouvrages ou aux périodiques. Charles Martell en fait d'ailleurs ce constat pour les périodiques électroniques sur base des chiffres de l'A.R.L. (Academic Research Libraries) qui passent de 11.848.000 en 1995 à 269.601.000 en 2004²¹. Il ajoute d'ailleurs que les bénéfices pour les utilisateurs sont énormes puisqu'ils ne sont plus limités par des considérations spatiales ou temporelles, que ce type de ressources leur permet un accès à n'importe quelle heure et depuis n'importe quel endroit²². De plus, comme nous l'avons déjà mentionné, cela permet un accès plus rapide et moins contraignant, pour les utilisateurs, aux informations²³.

Dans l'utilisation de ce type de ressources également, on distingue l'importance des disciplines puisque selon E. E. Brady, S. K. McCord et B. Galbraith les secteurs de la chimie, de la physique et de l'ingénierie 94% des périodiques utilisés l'étaient sous forme électronique²⁴. Cependant, la diminution de la fréquentation physique n'est pas limitée à ces secteurs et se constate également en droit et en médecine. CH. Martell constate ainsi une diminution de 33% en droit et de 41% en médecine entre 1995 et 2006²⁵. Il conclut d'ailleurs son article en écrivant : « clearly today's users have substituted virtual use for non-person use. While they may be absent they are not inactive »²⁶.

La variable âge est également à prendre en compte puisque les jeunes chercheurs sont plus enclins à utiliser les ressources électroniques²⁷. De plus, les chercheurs plus âgés, et peut-être moins familiers avec les ressources électroniques et leurs fonctionnements différents selon les plateformes d'accès²⁸, préfèrent encore les versions papiers de périodiques car ils s'assurent en cela une facilité d'utilisation de par leur habitude et surtout ils peuvent ainsi s'assurer de la pérennité de ces ressources²⁹. Le constat est d'ailleurs très clair sur la Figure 2 reprenant selon l'année de naissance (à gauche) et l'année de diplôme (à droite) le pourcentage de commodité avec les ressources électroniques³⁰

21. CH. MARTELL, « The Elusive User: Changing Use Patterns in Academic Libraries 1995 to 2004 », *College and Research Libraries* 68, 5, September 2007. [En ligne]. <<http://crl.acrl.org/content/68/5/435.abstract>>. (Consulté le 12/12/2011), p. 440.

22. *Ibid.*, p. 443.

23. L. Jung, *op. cit.*, p. 35.

24. E. E. BRADY, S. K. MCCORD et B. GALBRAITH, « Print versus Electronic Journal Use in Three Sci/Tech Disciplines: The cultural Shift in process », *College and Research Libraries* 67, [En ligne]. <<http://crl.acrl.org/content/67/4/354.abstract>>. (Consulté le 12/12/2011), p. 354-363; CH. MARTELL, « The Absent User: Physical Use of Academic Library Collections and Services Continues to Decline 1995–2006 », *The Journal of Academic Librarianship* 34, 5, 2008. [En ligne]. <<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0099133308001018>>. (Consulté le 12/12/2011), p. 403.

25. CH. Martell, *op. cit.*, p. 404.

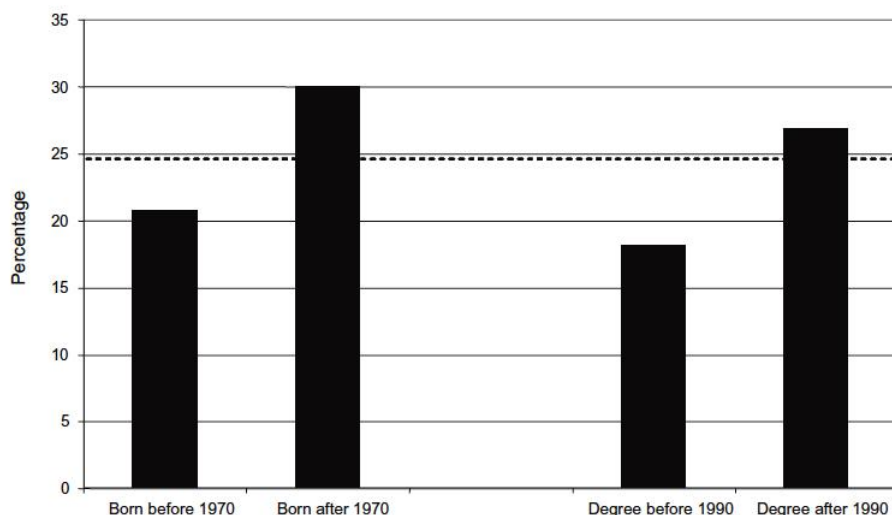
26. *Ibid.*, p. 406.

27. E. T. Smith, *op. cit.*, p. 167.

28. Bien que tous les périodiques disponibles soient accessibles par le catalogue de la bibliothèque.

29. P. U. Kuruppu et A. M. Gruber, *op. cit.*, p. 621.

30. Ce graphique est reproduit de l'article de K. ANTELLE et D. ENGEL, « Conduciveness to scholarship: The essence of academic library as place », *College and Research Libraries* 67, 2006. [En ligne]. <<http://crl.acrl.org/content/67/6/536.abstract>>. (Consulté le 12/12/2011), p. 544.



Note: The dashed line shows the percentage of statements overall that fell into this theme (24.8 percent).

FIGURE 2: Graphique reprenant selon l'année de naissance (à gauche) et l'année de diplôme (à droite) le pourcentage de commodité avec les ressources électroniques

Il nous faut encore prendre en compte l'aspect pratique de l'accès à ces ressources. En effet, les utilisateurs reprochent parfois aux catalogues de ne pas être aussi intuitifs que les moteurs de recherche tels que Google ou Yahoo et on remarque que de plus en plus d'utilisateurs sacrifient en quelque sorte la qualité de l'information au profit de la facilité d'accès³¹. Cependant, force est de constater que peu nombreux sont les utilisateurs capables d'utiliser les nombreuses possibilités offertes par une indexation humaine et manuelle combinée avec un langage contrôlé de type thésaural. De même, peu nombreux sont les utilisateurs qui comprennent le fonctionnement des moteurs d'indexation *full-text* capables de rechercher des termes de recherche au sein même des documents. Les utilisateurs au courant de ces deux méthodes de recherche et capables de comprendre les différences de formalisme nécessaires selon que l'on se situe dans un type ou l'autre de systèmes documentaire, en utilisant par exemple le masque ou la troncature dans le cas d'un langage libre, sont dès lors encore moins nombreux.

Ajoutons encore que ce type de ressources facilitent grandement le type d'études statistiques sur lesquelles nous nous basons puisqu'elles permettent une analyse en temps réel ainsi qu'une meilleure identification des utilisateurs puisque ceux-ci passent, pour les utilisateurs distants, par un proxy³².

31. L. S. CONNAWAY, T. J. DICKEY et M. L. RADFORD, « If it is too inconvenient I'm not going after it: Convenience as a critical factor in information-seeking behaviors », *Library and Information Science Research* 33, 3, 2011. [En ligne]. <<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740818811000375>>. (Consulté le 12/12/2011), p. 183; P. U. Kuruppu et A. M. Gruber, *op. cit.*, p. 613 et p. 617; L. Jung, *op. cit.*, p. 49.

32. CH. Martell, « The Elusive User: Changing Use Patterns in Academic Libraries 1995 to 2004 », p. 441.

3.5 La bibliothèque en tant que lieu ?

3.5.1 Heures d'ouverture

Selon l'analyse de A. Curry, les étudiants, toutes disciplines confondues, fréquentent plus la bibliothèque entre 21h et 22h. L'auteur dénombre ainsi 63% de présence durant cette tranche horaire parmi les utilisateurs interrogés³³. La tranche horaire en elle-même n'est pas nécessairement le facteur important dans notre analyse puisque l'auteur n'interroge que des utilisateurs récurrents dans la bibliothèque. Le point important c'est que ceux-ci préfèrent cet horaire parce que c'est le moment le plus pratique et auquel ils terminent leurs cours ce qui leur permet de passer par la bibliothèque. Les deux autres raisons principalement avancées sont le calme des lieux dans la soirée et l'activité des utilisateurs en journée. Nous retrouvons d'ailleurs ici le facteur « temps disponible » que nous évoquions à propos des formations à l'utilisation des bibliothèques.

Cependant, dans notre université, la plupart des étudiants en sciences, qui comme nous l'avons vus sont les plus absents dans les bibliothèques, terminent généralement leurs cours vers 18h hors la bibliothèque n'est ouverte que de 9h à 18h, ce qui ne permet pas aux étudiants de visiter et d'utiliser les ressources de la bibliothèques.

Mais ce type d'aménagement d'horaires ne se fait pas sans une certaine réflexion. En effet, une mesure comme celle-ci impliquerait une augmentation des coûts due à la nécessité d'employer du personnel, soit bibliothécaire soit de surveillance, en dehors des heures « habituelles ». De plus, si les heures d'ouverture sont élargies sans contreparties durant la journée, cela entraînera une augmentation des charges inhérentes à un fonctionnement plus long des équipements du bâtiment. Il serait donc judicieux de s'assurer de l'impact que produirait une mesure de cet ordre sur les non-fréquentant des bibliothèques.

3.5.2 Proximité de la bibliothèque

Dans une étude de 2009 Jon Ritterbush analyse l'impact de la création de nouveaux logements étudiants sur la fréquentation de la bibliothèque universitaire de Virginia Beach³⁴. Il distingue trois niveaux de proximité avec la bibliothèque³⁵ :

- les étudiants résidants sur le campus suite au nouveau bâtiment,
- les étudiants résidants dans la ville universitaire,
- les étudiants extérieurs

33. A. CURRY, « Opening hours: the contest between diminishing resources and a 24/7 world », *The Journal of Academic Librarianship* 29, 6, 2003. [En ligne]. <<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0099133303000922>>. (Consulté le 14/12/2011), p. 381.

34. J. Ritterbush, *op. cit.*, p. 360-366.

35. *Ibid.*, p. 364.

Sur cette base, il analyse les changements issus des variations de proximité et dresse plusieurs constats : les anciens étudiants de la cité universitaire résidants ensuite sur le campus³⁶ et les anciens étudiants extérieurs résidants dans la cité universitaire fréquentent plus souvent les locaux de la bibliothèque³⁷ mais ce constat est plus significatif dans le second cas. Il semble donc bien y avoir une corrélation positive entre la proximité et la fréquentation des bibliothèques universitaires³⁸.

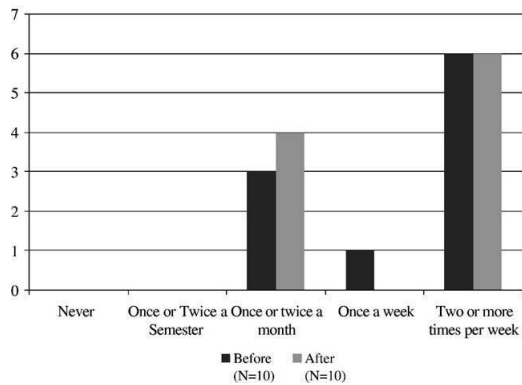


FIGURE 3: Graphique représentant la variation avant et après le déplacement des étudiants de la cité universitaire

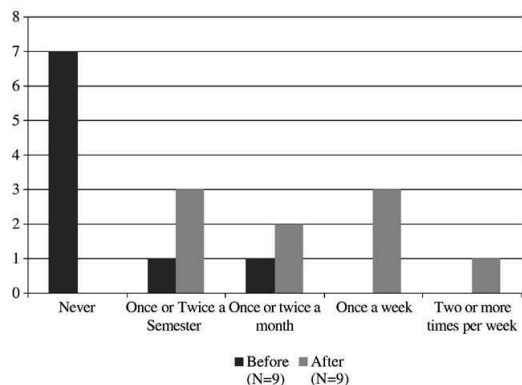


FIGURE 4: Graphique représentant la variation avant et après le déplacement des étudiants extérieurs

3.5.3 Un lieu d'étude ?

Selon L. Jung, il faut distinguer les étudiants « séjournants dont la motivation est de sortir de chez eux pour travailler dans une atmosphère calme et studieuse »³⁹, des étudiants non-fréquentant la bibliothèque universitaire pour étudier et qui dans ce cadre sont des non-utilisateurs partiels des infrastructures fournies parce qu'ils préfèrent étudier à domicile, pouvant ainsi se défaire des contraintes sociales et sans les obligations

36. Voir Figure 3 *ibid.*, p. 363.

37. Voir Figure 4 *ibid.*, p. 364.

38. *Ibid.*, p. 365.

39. L. Jung, *op. cit.*, p. 47.

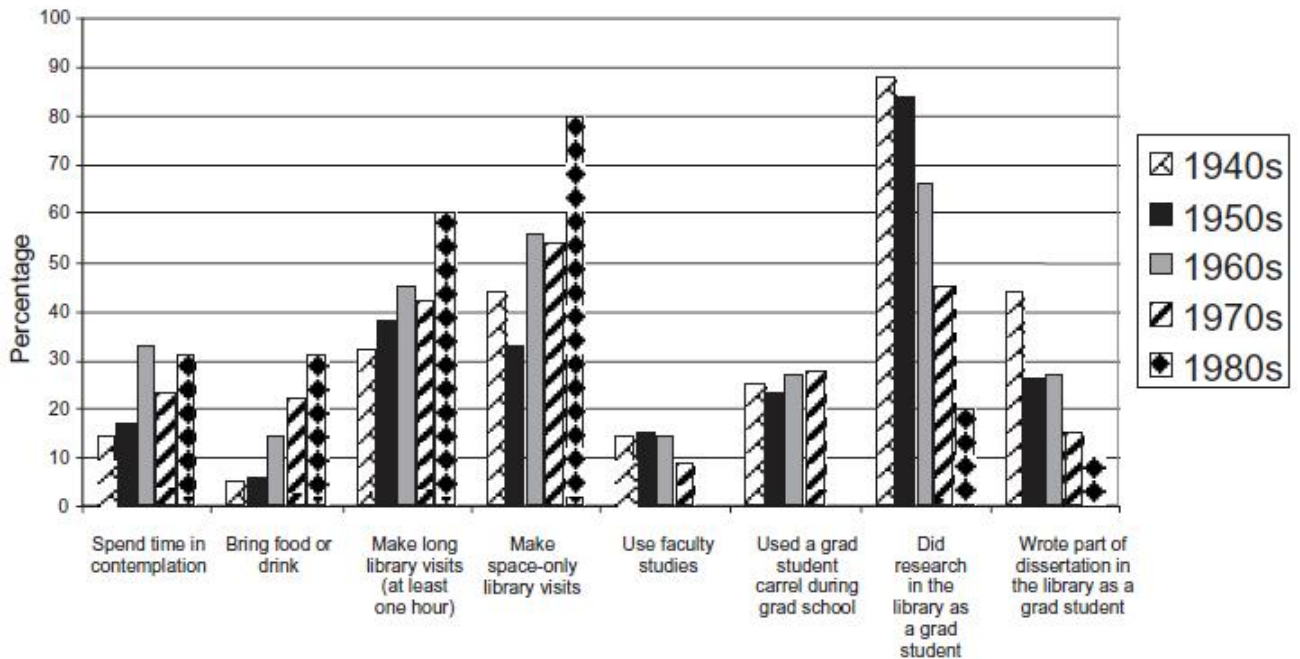


FIGURE 5: Graphique représentant les activités des utilisateurs selon leur année de naissance

imposées par les bibliothèques⁴⁰ tout en accédant virtuellement à la littérature fournie par les bibliothèques⁴¹.

La figure 5 représente les différentes activités exercées, selon l'âge des utilisateurs, dans la bibliothèque⁴². On y constate que les utilisateurs les plus jeunes sont principalement occupés à pratiquer ce que les auteurs qualifient de « make space-only visits »⁴³, à savoir utiliser l'espace des bibliothèques pour travailler étudier ou se détendre sans utiliser les ressources de la bibliothèques⁴⁴. On constate également que cet pratique est presque aussi élevée que ne l'était la recherche en bibliothèque pour les étudiants nés en 1940-50. On voit donc ici très clairement un changement de pratiques qui nous force quelque peu à considérer les « séjourneurs » comme des utilisateurs. Ce constat nous est d'ailleurs confirmé par l'étude de R. Applegate qui constate une augmentation de près de 35% de fréquentation à l'approche des fin de semestres⁴⁵ et par celle de A. Curry⁴⁶.

Il est intéressant de constater que les membres de la communauté universitaire peu présents physiquement dans la bibliothèque la décrivent cependant comme un endroit idéal

40. Ils peuvent ainsi écouter de la musique, fumer,...

41. L. Jung, *op. cit.*, p. 47-48.

42. Ce graphique est une reproduction de celui fournit dans l'article de K. Antelle et D. Engel, *op. cit.*, p. 549.

43. *Ibid.*, p. 549.

44. *Ibid.*, p. 541.

45. R. Applegate, *op. cit.*, p. 344.

46. A. Curry, *op. cit.*, p. 382.

pour étudier ou faire de la recherche. Ainsi, un étudiant de la Iowa State University of Sciences and Technology témoigne que « Sometimes I do [visit the Library] just for the atmosphere. Not for information, but because it's quiet and a good place to work »⁴⁷. Cela contraste assez fort avec les étudiants utilisateurs qui préfèrent emprunter les ouvrages dont ils ont besoin et travailler sur cette base à domicile.

3.5.4 Un lieu convivial et pratique où l'on peut tout trouver ?

Cependant, nombre de nos connaissances utilisant régulièrement la bibliothèque pour consulter des ouvrages ressentent une certaine oppression exercée par ce que certains qualifient d'« effet bunker » exercé par l'architecture du bâtiment et par la nécessaire contrainte de silence absolu dans la bibliothèque. Aussi supportent-ils difficilement de rester longtemps dans l'enceinte du bâtiment pour consulter les ouvrages et préfèrent les emporter lorsque cela peut se faire. Lorsque l'emprunt est impossible, les lecteurs sont parfois, surtout en période de sessions, déranger par la difficulté de trouver une place assise pour consulter les ouvrages. C'est peut-être pour ça que nombreux sont les utilisateurs à numériser ou photocopier des documents pour pouvoir les utiliser à domicile⁴⁸.

Selon F. Weise, il incombe aujourd'hui aux bibliothèques pour rencontrer les attentes des utilisateurs de se métamorphoser en un bâtiment fournissant des nouveaux services. La bibliothécaire constate qu'en 1994 on attendait des bibliothèques qu'elles soient des symboles de la recherche et de la connaissance ainsi que des lieux de travaux de groupes, un accès aux ressources électroniques ainsi qu'aux ressources papier et des infrastructures d'apprentissage. Elle constate ensuite que les attentes des utilisateurs ont, notamment avec l'avènement des ressources électroniques, évoluées et qu'à présent ils demandent des espaces de travaux collaboratifs, des ordinateurs fournissant un accès au web en plus d'un accès sans-fil, des ressources électroniques et papiers accessibles ainsi que des boissons, des galeries d'art et des activités culturelles⁴⁹.

D'après l'analyse de Martell, l'installation de cafés, de galeries d'art, de salles informatiques où encore de locaux d'enseignements, voire même d'autres services non-bibliothécaires ferait très certainement augmenter le nombre d'entrées mais n'améliorerait en rien le taux de consultation des ouvrages⁵⁰.

47. P. U. Kuruppu et A. M. Gruber, *op. cit.*, p. 613.

48. Notre constat est d'ailleurs confirmé par l'analyse de L. Jung, *op. cit.*, p. 66.

49. F. WEISE, « Being there: the library as place », *Journal of the Medical Library* 92, 1, [En ligne]. <<http://www.ncbi.nlm.nih.gov.ezproxy.ulb.ac.be/pmc/articles/PMC314099/>>. (Consulté le 13/12/2011), p. 10.

50. CH. Martell, « The Absent User: Physical Use of Academic Library Collections and Services Continues to Decline 1995-2006 », p. 406.

3.6 L'usage de l'aide à la recherche

En général, dans la mentalité étudiante, le professeur ou le spécialiste dans un domaine inspire d'avantage le respect et la confiance que les bibliothécaires. Aussi les utilisateurs sont-ils plus nombreux à poser des questions directement à leurs enseignants plutôt qu'aux responsables d'étages ou de sections ⁵¹.

De plus, les utilisateurs préfèrent demander à leurs homologues de leur expliquer comment fonctionnent certaines ressources de la bibliothèque. Ils ont généralement peur de passer pour des ignorants ou peut-être de révéler des lacunes dans leurs pratiques documentaires.

4 Conclusion

Dans le cadre de ce travail, nous nous sommes intéressés à différents aspects relatifs au non usage des bibliothèques universitaires. Comme nous l'avons vu il s'agit là d'une question qui bien que triviale au premier abord revêt une complexité toute particulière notamment selon les arbitrages effectués. Les conclusions et politiques à mettre en œuvre seront en effet très différentes selon que l'on considère les « séjourneurs » dont le nombre est croissant d'années en années, comme des utilisateurs ou comme des non-utilisateurs de la bibliothèque universitaire. Nous avons vu d'ailleurs constaté que la majorité des auteurs de la littérature scientifique considérait cette pratique comme un usage « de fait » et qu'il convenait de prendre en compte, principalement à l'approche des périodes d'examens. De manière similaire la définition de l'utilisation des ressources à distance est une question délicate concernant le non-usage puisque, bien que les services soient fournis par les bibliothèques, point que chercheurs et étudiants oublient trop souvent, les utilisateurs n'accèdent plus physiquement aux périodiques.

Nous avons commencé notre analyse en considérant les domaines d'études comme élément discriminant de premier ordre et nous restons assez convaincu de sa prépondérance puisque nous avons constaté que ce sont bien les pratiques pédagogiques mises en place dans ces différents domaines qui influent sur le non usage. C'est pourquoi les étudiants en filières littéraires, formés dès leur première année à compléter la matière du cours par des recherches complémentaires et des lectures d'articles ou de monographies complémentaires sont plus rapidement en contact avec la bibliothèque universitaire, contrairement aux étudiants en filières scientifiques qui, de par leur enseignement basé sur les exercices à savoir faire et refaire et l'étude presque exclusive d'un syllabus n'ont pas besoin d'utiliser les ressources offertes par la bibliothèque. Et lorsqu'ils en ont besoin pour consulter les quelques ouvrages de références, ceux-ci sont souvent monopolisés par

51. L. Jung, *op. cit.*, p. 51 ; P. Frank, *op. cit.*, p. 447.

un petit nombre d'étudiants, ce qui fait percevoir la bibliothèque comme n'offrant pas de solutions satisfaisantes pour leur domaine et de ce fait les étudiants s'orientent vers d'autres moyens d'accès. Pour rencontrer ces « abonnés absents » des bibliothèques, il serait intéressant de mettre, en accord avec le corps enseignant, l'accent sur la création d'une culture scientifique plus que sur une capacité de calcul et d'inciter par des travaux de rédactions d'articles et d'états de recherches sur des questions données, ce que les étudiants devront d'ailleurs faire lors de leurs mémoires, afin de les faire rencontrer petit à petit les différents services offerts par les bibliothèques.

Ce sont d'ailleurs pour une partie, nous l'avons vu, ces pratiques qui font que les étudiants en facultés de lettres sont des utilisateurs plus récurrents des ressources de la bibliothèque puisque l'on attend d'eux des recherches complémentaires et qu'on leur fournit des crédits E.C.T.S. dédiés à ces recherches ainsi qu'une grille horaire leur permettant d'organiser une partie importante de leur travail en bibliothèque. De même plusieurs cours sont essentiellement axés sur la présentation et la manipulations d'ouvrages et de fonctionnement au sein de certaines parties de la bibliothèque.

Cependant, les pratiques de recherche des chercheurs dans ces domaines ne diffèrent que peu de celles des étudiants. En effet, ceux-ci utilisent principalement les ressources électroniques depuis leurs bureaux et ce presque uniquement dans leurs phases de recherches préliminaires, leur travail principal étant basé et axé sur le traitement et l'analyse de données brutes. Par contre, certains chercheurs en sciences humaines sont plus adeptes de la photocopieuse et préfèrent conserver et archiver des copies d'articles papiers dans leur bureau afin d'éviter de devoir recourir régulièrement à la bibliothèque.

Les étudiants en informatiques quant à eux occupent une place quelque peu marginale au sein des bibliothèques de par la rapidité d'évolutions des technologies dans le domaine. En effet, les bibliothèques ont rarement le temps de se procurer les ouvrages avant que ceux-ci ne soient dépassés et entrent donc en concurrence directe avec les différentes sources d'informations que l'on peut trouver sur internet (Comme les sites dédiés à ce domaine, les forums de discussion et d'entraide,...). Aussi ce public est-il assez difficilement accessible aux bibliothèques qui semblent ne pas présenter beaucoup d'intérêts au membres de cette discipline.

Enfin, les étudiants dans les domaines artistiques sont pour leur part un public très demandeur de services de la bibliothèque dans leur recherche de sources d'inspirations et d'informations quant aux différentes techniques d'expressions artistiques. Ils cherchent également à parfaire leur culture artistique, ce qui tend quelque peu à montrer que c'est bien cette culture propre au domaine d'étude qui fait dans une certaine mesure au monde des sciences dites dures.

Nous nous sommes ensuite attaqués à la question des formations organisées pour les membres de la communauté universitaire. Nous avons constaté que si elles étaient l'occasion d'un premier contact entre les ressources, leurs fonctionnements et les utilisateurs, elles pouvaient avoir un impact très bénéfique quant à la fréquentation puisqu'elles démystifient d'une certaine manière la bibliothèque, en expliquent l'organisation spatiale et les différents services proposés.

Bien que rendues obligatoires dans certaines filières, il serait intéressant de les valoriser dans les secteurs scientifiques où le non usage est plus fréquent ce qui pourrait potentiellement amener une hausse de fréquentation et de consultation si les utilisateurs sont plus au fait de ce qu'ils peuvent attendre de la bibliothèque. De manière similaire, les bibliothèques pourraient apprendre de ce type d'échanges quelles sont leurs manques du point de vue de ces utilisateurs.

Le facteur économique des utilisateurs permet dans une certaine mesure d'expliquer la non utilisation de la bibliothèque puisque les utilisateurs à revenus plus élevés auront plus facilement tendance à acheter des ouvrages de références. Cependant, ici encore la variable disciplinaire occupe un rôle important puisque la notion de bibliothèque personnelle constituée des œuvres majeures du domaine semble être quelque peu plus répandue du côté des sciences humaines ainsi peut-être qu'en droit suite à l'image traditionnelle que l'on a d'un cabinet d'avocats dont les bibliothèques sont garnies de beaux ouvrages. Du point de vue des chercheurs par contre se joue plus un aspect de pression sociale. En effet certains ressentent une sorte d'obligation à souscrire à titre personnel à certains périodiques et ce même si les bibliothèques y souscrivent déjà.

Les ressources électroniques occupent une place de plus en plus importante au sein des bibliothèques et de ce fait occupent une place importante dans le domaine du non usage puisqu'elles sont un moyen pour les utilisateurs d'accéder facilement et avec un nombre limité de contraintes à une multitude de revues, à condition d'en maîtriser et d'en comprendre le fonctionnement. Elles sont donc un facteur important du non-usage physique des bibliothèques. Nous avons cependant constaté que dans l'usage de ces ressources trois variables importantes : le domaine académique et l'âge des utilisateurs ainsi que l'aspect pratique. L'âge des utilisateurs est en effet important puisqu'il est un des facteurs influençant le niveau de compréhension du monde numérique et il en va de même pour le domaine d'étude qui ajoute en plus un aspect quantitatif à ces ressources. L'aspect pratique quant à lui occupe une place prépondérante dans la qualité des recherches et surtout dans celle des résultats obtenus par les utilisateurs. En effet, nous avons constaté que peu nombreux étaient les utilisateurs ayant une bonne compréhension des différentes plateformes d'accès aux ressources électroniques et à leurs différents modes de fonctionnement et d'indexation. Ceci nous permet d'insister une fois de plus sur la nécessité de

formation du public.

En avant dernier lieu nous nous sommes intéressés aux différents éléments d'infrastructure pouvant influencer sur les fréquentations des bibliothèques. Ainsi nous avons pu soulever l'importance d'avoir des horaires d'ouverture de la bibliothèque cohérents avec les disponibilités des publics-cibles et nous avons rapidement énoncé les contraintes que supposait ce type d'horaires proches de 24h/24. Nous nous sommes également penchés sur les différences existantes entre les étudiants résidants sur, à proximité ou à l'extérieure du campus universitaire et avons pu montrer une corrélation positive entre la présence physique et la proximité du bâtiment.

Ensuite nous nous sommes interrogés sur la pertinence de classification des « séjourniers » en tant qu'utilisateurs et avons constaté que la majorité des auteurs les considéraient comme des utilisateurs à part entière puisque cette pratique d'étude en bibliothèque occupe une place prépondérante à l'heure actuelle. Puis nous nous sommes rapidement intéressés à l'impact que pouvait avoir le bâtiments sur les utilisateurs ainsi que les deux points de vue sur l'impact et la nécessité d'intégrer des services non-bibliothécaires au bâtiment.

En dernier lieu nous avons clôturer notre analyse par une réflexion sur un service très présent bien trop souvent peu exploité dans le domaine des bibliothèques, à savoir l'aide à la recherche et les différentes possibilités d'assistances offertes aux utilisateurs.

Nous terminerons notre analyse en remarquant la nécessité de réaliser une enquête de terrain afin de pouvoir confirmer ou infirmer les différentes théories proposées par la littérature scientifique sur ce sujet car non seulement la plupart des articles à ce sujet s'intéressent à la mesure de la satisfaction d'un public déjà régulier et font généralement abstraction des différences culturelles. De plus ce sont généralement des enquêtes réalisées pour une université précise et rien ne garantit que ces réalités soient transposables d'un modèle de fonctionnement à l'autre, voir même d'un continent à l'autre. Car le fonctionnement même des bibliothèques n'est pas le seul facteur d'influence : les pratiques pédagogiques sont au cœur de la question, peut-être même plus que les infrastructures et leurs valorisations par les bibliothèques.

Comme dernière conclusion, nous reprendrons les propos de CH. Martell dans son article « The Absent User: Physical Use of Academic Library Collections and Services Continues to Decline 1995–2006 » qui énonce que maintenir l'utilisateur dans l'espace physique de la bibliothèque n'a jamais été une option réaliste, que les utilisateurs mettent en œuvre les stratégies qu'ils estiment être les meilleurs pour eux et que ce type de politique a eu pour effet une diminution du nombre de fréquentation et une augmentation d'utilisation des ressources accessibles à distance. Il ajoute ensuite qu'essayer de faire

revenir les étudiants dans l'enceinte de la bibliothèque pour utiliser les collections physiques pourrait ne pas aboutir si les enseignants ne demandent pas de telles pratiques et si des équivalents numériques sont disponibles⁵².

52. Ch. Martell, *op. cit.*, p. 406.

5 Bibliographie

- A. R. ALBANESE, « Deserted no more », *Library Journal* 128, 7, 2003, p. 34–36.
- K. ANTELLE et D. ENGEL, « Conduciveness to scholarship: The essence of academic library as place », *College and Research Libraries* 67, 2006, p. 536–560. [En ligne]. <<http://crl.acrl.org/content/67/6/536.abstract>>. (Consulté le 12/12/2011).
- R. APPLGATE, « The Library Is for Studying: Student Preferences for Study Space », *The Journal of Academic Librarianship* 35, 4, 2009, p. 341–346. [En ligne]. <<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S009913330900069X>>. (Consulté le 20/11/2011).
- A. F. BANCROFT *et al.*, « A forward-looking library use survey: WSU libraries in the 21st century », *The Journal of Academic Librarianship* 24, 3, 1998, p. 216–224. [En ligne]. <<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0099133398900428>>. (Consulté le 12/12/2011).
- K. W. BERGER et R. W. HINES, « What does the user really want? The library user survey project at Duke University », *The Journal of Academic Librarianship* 20, 5-6, 1994, p. 306–309. [En ligne]. <<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/009913339490068X>>.
- E. E. BRADY, S. K. MCCORD et B. GALBRAITH, « Print versus Electronic Journal Use in Three Sci/Tech Disciplines: The cultural Shift in process », *College and Research Libraries* 67, p. 354–363. [En ligne]. <<http://crl.acrl.org/content/67/4/354.abstract>>. (Consulté le 12/12/2011).
- S. CARLSON, « The Deserted Library », *Chronicle of Higher Education* 48, 12, 2001, A35.
- L. S. CONNAWAY, T. J. DICKEY et M. L. RADFORD, « If it is too inconvenient I'm not going after it: Convenience as a critical factor in information-seeking behaviors », *Library and Information Science Research* 33, 3, 2011, p. 179–190. [En ligne]. <<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740818811000375>>. (Consulté le 12/12/2011).
- A. CURRY, « Opening hours: the contest between diminishing resources and a 24/7 world », *The Journal of Academic Librarianship* 29, 6, 2003, p. 375–385. [En ligne]. <<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0099133303000922>>. (Consulté le 14/12/2011).
- S. H. DEW, « Knowing your users and what they want », *Journal of Library Administration* 31, 3-4, 2001, p. 177–193. [En ligne]. <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1300/J111v31n03_15>. (Consulté le 13/12/2011).
- P. FRANK, « Student artists in the library: an investigation of how they use general academic libraries for their creative needs », *The Jour-*

- nal of Academic Librarianship* 25, 6, 1999, p. 445–455. [En ligne]. <<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0099133399000774>>. (Consulté le 14/12/2011).
- W. A. GOSLING, « To Go or Not to Go? Library as Place », *American Libraries* 31, 11, 2000, p. 44–45. [En ligne]. <<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=afh&AN=3856706&site=ehost-live>>. (Consulté le 13/12/2011).
- L. HAGLUND et P. OLSSON, « The Impact on University Libraries of Changes in Information Behavior Among Academic Researchers: A Multiple Case Study », *The Journal of Academic Librarianship* 34, 1, 2008, p. 52–59. [En ligne]. <<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0099133307002169>>. (Consulté le 20/11/2011).
- N. HARWOOD et J. BYDDER, « Student expectations of, and satisfaction with, the university library », *The Journal of Academic Librarianship* 24, 2, 1998, p. 161–171. [En ligne]. <<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0099133398901793>>. (Consulté le 12/12/2011).
- L. JUNG, *Je ne travaille jamais en bibliothèque. Enquête auprès d'étudiants non-fréquentants ou faibles fréquentants*, Lyon, 2010.
- P. U. KURUPPU et A. M. GRUBER, « Understanding the Information Needs of Academic Scholars in Agricultural and Biological Sciences », *The Journal of Academic Librarianship* 32, 6, p. 609–623. [En ligne]. <<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0099133306001510>>. (Consulté le 14/12/2011).
- LES ARCHIVES ET BIBLIOTHÈQUES DE L'U.L.B., *Carte d'identité des bibliothèques – juillet 2011*. [En ligne]. <http://www.bib.ulb.ac.be/fileadmin/user_upload/Web_Bibliotheques/documents/carte_identite_Synthese.pdf>. (Consulté le 14/12/2011).
- CH. MARTELL, « The Absent User: Physical Use of Academic Library Collections and Services Continues to Decline 1995–2006 », *The Journal of Academic Librarianship* 34, 5, 2008, p. 400–407. [En ligne]. <<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0099133308001018>>. (Consulté le 12/12/2011).
- CH. MARTELL, « The Elusive User: Changing Use Patterns in Academic Libraries 1995 to 2004 », *College and Research Libraries* 68, 5, September 2007, p. 435–445. [En ligne]. <<http://crl.acrl.org/content/68/5/435.abstract>>. (Consulté le 12/12/2011).
- P. D. MAUGHAN, « Library resources and services: a cross-disciplinary survey of faculty and graduate student use and satisfaction », *The Journal of Academic Librarianship* 25, 5, 1999, p. 354–366. [En ligne].

- <<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0099133399800548>>. (Consulté le 12/12/2011).
- M. L. RADFORD et L. S. CONNAWAY, « Seeking Synchronicity: Evaluating Virtual Reference Service from User, Non-user, and Librarian Perspectives », *IMLS Final Performance Report June 28, 2008* 2008. [En ligne]. <<http://www.oclc.org/research/activities/synchronicity/reports/20080626-final.pdf>>. (Consulté le 2011).
- J. RITTERBUSH, « The Impact of New Student Housing on Library Usage: A Case Study », *The Journal of Academic Librarianship* 35, 4, 2009, p. 360–366. [En ligne]. <<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0099133309000718>>. (Consulté le 12/12/2011).
- M. ROSELLI, *Du lecteur à l'utilisateur : ethnographie d'une bibliothèque universitaire*, Toulouse, 2010.
- D. SCHMIDT, E. B. DAVIS et R. JAHR, « Biology journal use at an academic library: A comparison of use studies », *Serials Review* 20, 2, 1994, p. 45–64. [En ligne]. <<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/0098791394900280>>. (Consulté le 14/12/2011).
- H. B. SHILL et S. TONNER, « Creating a Better Place: Physical Improvements in Academic Libraries, 1995–2002 », *College and Research Libraries* 64, 6, 2003, p. 431–466. [En ligne]. <<http://crl.acrl.org/content/64/6/431.abstract>>. (Consulté le 12/12/2011).
- E. T. SMITH, « Changes in faculty reading behaviors: the impact of electronic journals on the University of Georgia », *The Journal of Academic Librarianship* 29, 3, 2003, p. 162–168. [En ligne]. <<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0099133303000181>>. (Consulté le 13/12/2011).
- UNIVERSITÉ LIBRE DE BRUXELLES, *Population étudiante 2010-2011 par domaines d'études, nationalité, genre*. [En ligne]. <<http://www.ulb.ac.be/be/public/S-etudiants-dom.pdf>>. (Consulté le 14/12/2011).
- F. WEISE, « Being there: the library as place », *Journal of the Medical Library* 92, 1, p. 6–13. [En ligne]. <<http://www.ncbi.nlm.nih.gov.ezproxy.ulb.ac.be/pmc/articles/PMC314099/>>. (Consulté le 13/12/2011).
- K. YONG-MI, « Why Should I Use University Library Website Resources? Discipline Differences », *The Journal of Academic Librarianship* 37, 1, 2011, p. 9–18. [En ligne]. <<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0099133310002375>>. (Consulté le 20/11/2011).