

RÉUNION DE LA COMMISSION SCIENTIFIQUE CONSULTATIVE SPÉCIALISÉE EN DROIT

13/06/2003

Bilan de l'enquête auprès des utilisateurs de la bibliothèque de Droit

Comme annoncé lors de la première réunion de la commission en janvier dernier, la bibliothèque a réalisé une enquête auprès de ses utilisateurs. Cette enquête avait pour objectif de mesurer leur degré de satisfaction d'une part à l'égard du contenu de la bibliothèque, à savoir la documentation à disposition, et d'autre part à l'égard de certains de ses services, plus particulièrement la recherche documentaire et le prêt. Le volet relatif aux services concernant l'organisation interne de la bibliothèque, nous développerons ici essentiellement les résultats ayant trait au fonds documentaire.

L'enquête a été conduite durant les deux premières semaines d'avril par trois membres du personnel de la bibliothèque (Nathalie Fabbris, Corinne Sabljak, Colette Gravier). La formule de l'entretien guidé a été retenue afin d'éviter toute mauvaise interprétation de la question et favoriser la récolte d'informations variées et précises.

Nous avons recueilli **68 témoignages** (échantillon estimé suffisamment représentatif) en veillant à ce que les différents **types d'utilisateurs** soient représentés dans cet échantillon (1^{er}, 2^e, 3^e cycles et enseignants-chercheurs).

Les résultats

Dans l'ensemble, la bibliothèque bénéficie d'un jugement favorable et donne satisfaction à ses utilisateurs. Aucune lacune majeure dans le fonds documentaire n'a été mentionnée (en terme de discipline et de niveau de connaissance). De plus, les lecteurs se disent très satisfaits du libre accès, de la communication rapide des documents et du nombre de titres offerts, particulièrement en périodiques. Ces commentaires favorables étant appréciés par la bibliothèque, nous nous appliquerons davantage à l'étude des éléments critiques énoncés lors de cette enquête, seule appréciation pouvant contribuer à une amélioration du service rendu. Au préalable, certains éléments méritent d'être soulignés :

D'un point de vue général :

- la **fréquentation** de la bibliothèque est importante puisque 83,8% des personnes interrogées déclarent s'y rendre plusieurs fois par semaine contre 16,2% une à deux fois par mois
- A la question « *dans quels **domaines du droit** cherchez-vous le plus souvent de l'information ?* », il s'avère que les 1^{er} et 2^e cycles ont répondu en fonction du domaine sur lequel ils travaillaient au moment de l'enquête, les 3^e cycle et enseignants-chercheurs en fonction de leur spécialisation. Cette question est donc moyennement pertinente. Dans la mesure où les principaux domaines du droit sont représentés dans la collection et pris en considération dans le plan de développement, ceci reste sans grande incidence. Le niveau d'importance de chaque domaine du droit sera défini par la segmentation puis l'évaluation des collections.

Certaines réponses pertinentes méritent une attention particulière :

- Une majorité d'étudiants envisage de passer des **concours** (60,3%, principalement les concours d'entrée à l'Ecole Nationale de Magistrature et au Centre Régional de la Formation Professionnelle des Avocats, et des concours administratifs catégorie A)
- les utilisateurs travaillent essentiellement sur les **périodiques et monographies**

(respectivement à 82,32% et 80,85%) mais négligent la **documentation électronique** (cédéroms et sites internet). Il semble que les 3^e cycle et les enseignants-chercheurs consultent davantage ce type de support.

- Ils recherchent surtout des textes de **jurisprudence** et des **manuels et traités** (à environ 70%), des **articles de doctrine** (à 54,9%) et des **commentaires** (à 53,5 %). On constate que les 2^e et 3^e cycles consultent eux aussi des manuels et traités.
- A la question 7 portant sur les **disciplines autres que le droit**, on remarque un intérêt pour toutes les disciplines suggérées avec une demande plus forte pour les sciences politiques et des manuels de préparation aux **concours**. Les domaines que les utilisateurs jugent par ailleurs insuffisamment représenté à Saint-Maur sont les **guides** pour étudiants (orientation, stages, ...), les sciences politiques et l'histoire.
- La question 9 sur la satisfaction qualitative et quantitative doit être interprétée avec précaution. En effet, à la question 9.1 sur les disciplines représentées, certaines personnes ont déclaré qu'elles souhaiteraient des romans ou encore des livres en arabe (question 9.3). Même si certaines suggestions peuvent sembler séduisantes, la bibliothèque n'est malheureusement pas en mesure de répondre à des besoins spécifiques, ni à toutes les demandes aussi intéressantes puissent-elles être. Cependant, nous étudierons à nouveau ces différentes suggestions au moment du travail approfondi sur chaque segment de la rédaction du plan de développement. Cette remarque préliminaire étant faite, on peut noter que les principaux reproches portent sur :
 - Ǿ la moyenne d'**âge** des éditions en présence
 - Ǿ un manque au niveau de la **couverture linguistique** pour plus de 82% d'entre eux, avec une forte demande de dictionnaires et d'ouvrages juridiques en anglais et en espagnol
 - Ǿ des **manuels et traités** en nombre insuffisant (39 réponses qu'il serait intéressant de croiser avec l'acceptation du point rouge)
- Pour la question 11, les enquêteurs ont volontairement incité les personnes sondées à formuler toutes sortes de remarques, positives comme négatives, à l'égard de la bibliothèque. Ainsi, une remarque négative ne signifie pas nécessairement mécontentement. Nous avons recensé les critiques le plus souvent formulées. Elles s'articulent autour de deux axes essentiels : le confort et les dernières éditions.
 - Ǿ **Le confort** : les utilisateurs se plaignent du **bruit** en salle (lecteurs, photocopieuses), du manque de **places** de travail et de **photocopieuses** ainsi que des problèmes de **chaleur** (trop chaud ou trop froid) et des **problèmes informatiques** (problèmes de réseau pour le prêt et la consultation, manque de lisibilité du catalogue)
 - Ǿ **Dernières éditions** : près de la moitié des personnes interrogées considèrent que la bibliothèque ne dispose pas des dernières éditions mais uniquement des plus anciennes (parfois déjà dépassées)
 - Ǿ *une parenthèse concerne les enseignants : certains ont déclaré regretter ne pas pouvoir consulter le catalogue via Internet, or la consultation via le web est possible depuis 1999 à Paris XII*

Des pistes de réflexion

1. Les utilisateurs négligent la documentation électronique. Or, cet outil mérite une meilleure attention, notamment parce qu'il facilite la recherche. Il convient de s'interroger sur les raisons de ces réticences :
 - Ǿ un emplacement peu confortable, sans mise en évidence (au 1^{er} étage de la bibliothèque)
 - Ǿ des perturbations techniques (absence de réseau, problèmes d'impression, ...)
 - Ǿ un nombre limité de documents juridiques
 - Ǿ un outil pas toujours maîtrisé par les utilisateurs

La bibliothèque doit réfléchir à une meilleure présentation et démonstration de ces documents (guides pour lecteurs, séances de formation, ...)

2. Question 5 : les **dictionnaires et encyclopédies** constituent un outil de base en recherche documentaire. Ils sont davantage utilisés par les 3^e cycle et les enseignants-chercheurs, beaucoup moins par les 1^{er} cycles. La bibliothèque doit les conduire à cette documentation. Il en est de même pour les **thèses et mémoires**. La bibliothèque rassemble péniblement les thèses soutenues à Paris 12. En effet, aucun doctorant ne dépose d'exemplaire de sa thèse à la bibliothèque mais uniquement à la scolarité. Les thèses déposées sont certes en bonne et due forme pour la soutenance, mais pas pour la bibliothèque. Le dossier est souvent incomplet, ce qui ne permet pas à la bibliothèque de traiter la thèse, ni de l'archiver dans son fonds, ni de la signaler dans le catalogue national des universités. Quant aux thèses soutenues dans d'autres universités, elles sont consultables sur microfiches mais n'apparaissent pas au catalogue. De ce fait, elles demeurent peu identifiables par nos utilisateurs.
3. Questions 7 et 8 : les demandes en manuels de préparation aux concours et guides pour étudiants doivent inciter la bibliothèque à s'interroger sur son rôle dans le passage des étudiants à la vie professionnelle. Jusqu'à quel point peut-elle, doit-elle tenir ce rôle ? (Quel rôle et quelles acquisitions compte tenu de l'existence d'un SCUJO, une bibliothèque universitaire a-t-elle vocation à proposer des ouvrages relatifs aux concours de catégorie C, etc.).
4. Question 11 : En ce qui concerne le **confort**, les remarques formulées serviront à l'aménagement de la future bibliothèque.
Par contre, la critique à l'égard de **l'âge des collections** et le manque d'éditions récentes constitue sans aucun doute le fait le plus marquant de ce **questionnaire**. Il nous faut préciser ici que la bibliothèque achète toutes les mises à jour des principaux ouvrages et manuels de droit, et ce en plusieurs exemplaires dont un exclu du prêt (point rouge) afin d'en garantir un accès permanent. L'absence d'autres exemplaires d'une édition récente que le point rouge sur les rayons signifie non que ceux-ci n'existent pas mais qu'ils sont en prêt. De plus, il y a une contradiction entre la critique à l'égard de l'absence des dernières éditions et le refus du point rouge. Toutefois, la répétition fréquente de cette critique témoigne de l'authenticité du problème. La bibliothèque commande et traite les nouvelles éditions de codes en priorité. Il est possible d'envisager une extension de cette pratique, chose plus délicate car le nombre d'exemplaires concernés est bien supérieur. La bibliothèque étudiera sérieusement cette question afin de trouver une solution appropriée (peut-être deux exemplaires exclus du prêt ...).

Enfin, cela nous conduit à nous interroger sur la pertinence de la présence **d'éditions plus anciennes** dans le fonds.

- Ǿ Jusqu'à quand peut-on considérer un ouvrage pertinent dans sa discipline ?
- Ǿ Est-ce que cela diffère selon les domaines ?
- Ǿ Si l'on considère un âge maximum de 5 ans pour un ouvrage que doit-on faire ensuite de cet ouvrage ? Faut-il le conserver en magasin (mais les capacités sont limitées), le remettre au Centre Technique du Livre de l'enseignement supérieur ... ?

Conclusion

Cette enquête est donc le point de départ du plan de développement des collections. Jusqu'à présent, peu de bibliothèques en France ont entamé un tel travail car il s'agit d'un travail lourd. Il n'existe pas de modèle type à suivre, il nous revient d'en construire un de toutes pièces. Notre objectif est de rectifier, redéfinir l'offre documentaire et le fonctionnement de la bibliothèque d'ici le déménagement en 2005.

Le travail de la Commission se concentrera essentiellement sur la documentation, alors que la bibliothèque effectuera un travail interne de remise en forme du service (circuit du document, recherche documentaire, ...).

Cette synthèse reprend les grandes lignes, les faits les plus marquants du **questionnaire**. Au fur et à mesure de l'évolution du travail, les résultats seront à nouveau étudiés, analysés, croisés pour les confronter aux besoins de l'évaluation de la collection.

La bibliothèque espère que les réunions de la Commission seront l'occasion de :

- ǒ faire le point sur l'évolution des différentes disciplines du droit
- ǒ définir un seuil à partir duquel la documentation est obsolète
- ǒ définir une politique d'acquisition, peut-être par répartition, pour les ouvrages les plus onéreux

Annexe : **questionnaire**

Graphiques : **consultation des différents supports, documentation consultée, profil des personnes interrogées**

Enquête auprès des utilisateurs de la bibliothèque de Droit

pour recueillir leurs appréciations et besoins en documentation

1.1 Etes-vous ?

	Etudiant(e)		Enseignant/chercheur	<input type="checkbox"/>
	1 ^{er} cycle	<input type="checkbox"/>	spécialité :
	2 ^e cycle	<input type="checkbox"/>		
	3 ^e cycle	<input type="checkbox"/>		
1.3 Etes-vous étudiant dans le cadre d'un échange (Erasmus, ...) ?	Oui	<input type="checkbox"/>	Non	<input type="checkbox"/>
	nationalité			
1.4 Avez-vous l'intention de passer des concours	Oui	<input type="checkbox"/>	Non	<input type="checkbox"/>
1.5 Si oui, lesquels	ENM	<input type="checkbox"/>	CRFPA	<input type="checkbox"/>
	administratifs	<input type="checkbox"/>		

2. Pourquoi venez-vous en bibliothèque ?

2.1 Pour travailler	Seul	<input type="checkbox"/>	En groupe	<input type="checkbox"/>
2.2 Pour chercher des documents	Pour approfondir les cours			<input type="checkbox"/>
	Pour faire des exercices et des TD			<input type="checkbox"/>
	Pour préparer les examens			<input type="checkbox"/>
	Autres			<input type="checkbox"/>

Pour une autre raison, préciser :

2.3 Combien de fois venez-vous en bibliothèque ?

moins d'une X par mois	<input type="checkbox"/>
1 à 2 X par mois	<input type="checkbox"/>
plusieurs X par semaine	<input type="checkbox"/>

3. Sur quels supports venez-vous travailler? Classez par ordre d'utilisation

Périodiques	N°	<input type="checkbox"/>
Monographies	N°	<input type="checkbox"/>
Codes	N°	<input type="checkbox"/>
Sites internet	N°	<input type="checkbox"/>
Cédéroms	N°	<input type="checkbox"/>

4. Quels types de documentation cherchez-vous ?

Manuels et traités	<input type="checkbox"/>	Articles de doctrine
Textes officiels et textes de lois	<input type="checkbox"/>	Thèses, mémoires
Jurisprudence	<input type="checkbox"/>	Exercices corrigés

Commentaires

Dictionnaires et encyclo

5. Dans quels domaines du droit cherchez-vous le plus souvent de l'information

5.1 Philosophie, histoire, sociologie du droit

Oui

Non

5.2 DROIT PUBLIC

Droit international (341)

Droit européen (341.41 et 44)

Droit constitutionnel (350)

Droit administratif (352)

5.3 DROIT PRIVE

Droit pénal (343)

Droit civil (345)

PRECISER :

Droit commercial et des af

PRECISER :

Droit du travail (361)

5.4 Autre : préciser : **droit étranger**, fiscal, transports, hospitalier, économique, urbanisme

6. Souhaitez-vous disposer à SM de documents dans des disciplines autres que l

	Oui		Non	
Si oui, lesquelles		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
Informatique		<input type="checkbox"/>		
Economie/gestion		<input type="checkbox"/>		
Histoire		<input type="checkbox"/>		
Sciences politiques		<input type="checkbox"/>		
Préparation aux concours		<input type="checkbox"/>		
Guides pour étudiants		<input type="checkbox"/>		

7. Parmi ces disciplines, lesquelles sont selon vous insuffisamment représentées à la bibliothèque

Informatique	<input type="checkbox"/>
Economie/gestion	<input type="checkbox"/>
Histoire	<input type="checkbox"/>
Sciences politiques	<input type="checkbox"/>
Préparation aux concours	<input type="checkbox"/>
Guides pour étudiants	<input type="checkbox"/>
Aucune	<input type="checkbox"/>

8. Comment cherchez-vous un document en bibliothèque? Classez par ordre de pré

(8.1) Dans les rayons	N°	<input type="checkbox"/>
Sur le catalogue	N°	<input type="checkbox"/>
En demandant conseil à la banque	N°	<input type="checkbox"/>

8.2 Trouvez-vous facilement ce que vous cherch

Oui	<input type="checkbox"/>	Non	<input type="checkbox"/>
-----	--------------------------	-----	--------------------------

8.3 Les ouvrages que vous cherchez sont-ils disponibles

Toujours	<input type="checkbox"/>
Souvent	<input type="checkbox"/>
Rarement	<input type="checkbox"/>

9. La bibliothèque répond-elle à vos besoins ?

	Oui	Non
9.1 En terme de disciplines représentées	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.2 En terme de niveau de connaissance	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.3 Couverture linguistique (ouvrages en langues étrangères)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.4 Diversité des sources d'information (périodiques, bases de données, ...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9.5 Les manuels et traités sont-ils en nombre ?

Suffisant

Insuffisant

9.6 Y-a-t-il un document que vous ne trouvez jamais en bibliothèque ? (préciser le titre)

10. Le prêt

10.1 Etes-vous satisfait du principe de point rouge garantissant la disponibilité permanente d'un ouvrage en bibliothèqu

Oui

Non

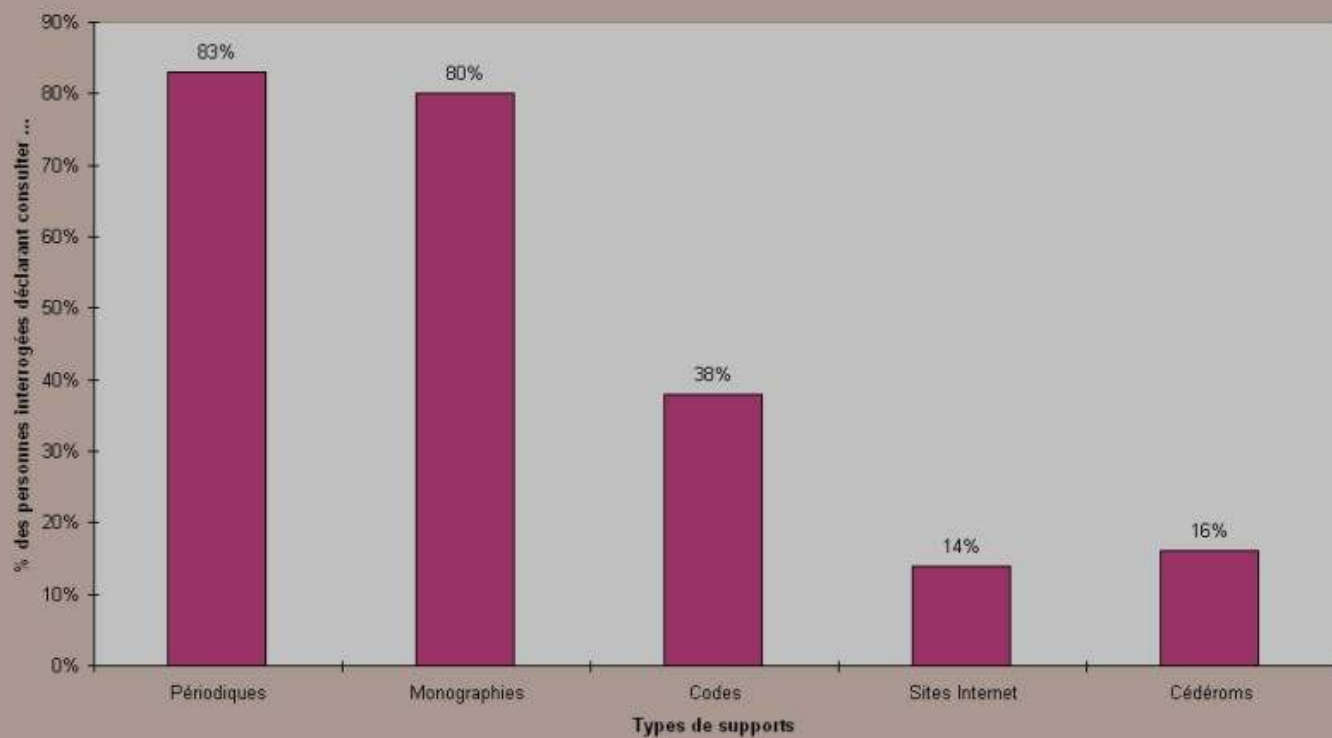
10.2 Souhaiteriez-vous la mise en place du prêt week

Oui

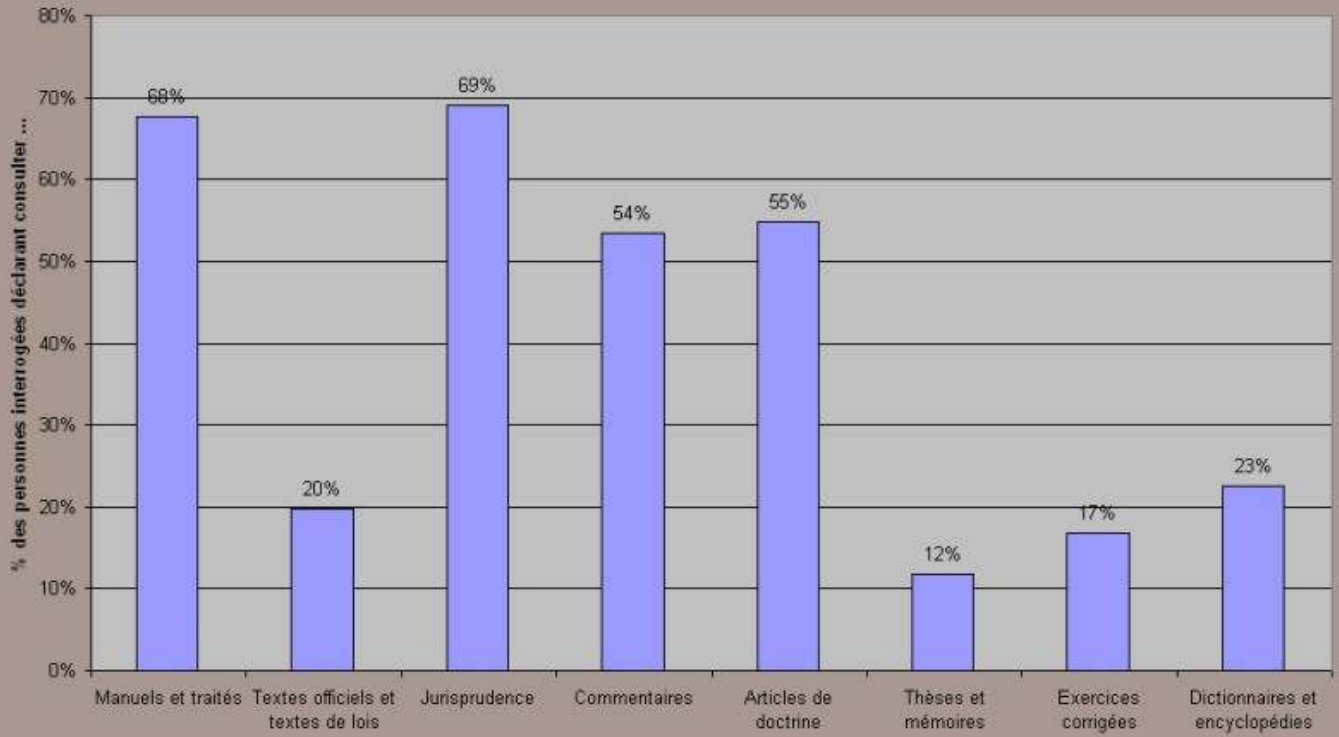
Non

11. Remarques générales (formulation libre de l'utilisateur)

Consultation des différents supports



Documentation consultée



Profil des personnes interrogées

