

IUT Nancy-Charlemagne
Université de Lorraine
2 ter Boulevard Charlemagne
CS 5227
54052 NANCY-CEDEX
Dépt. Info-Com – Option MLP

Bibliothèque universitaire, services et étudiants.

Quelles relations en Allemagne ?

Mémoire de stage de deuxième année
Stage réalisé du 26 mars au 1^{er} juin 2012 :
Universitätsbibliothek Trier
Universitätsring, 15
D-54286 Trier

Hélène Schneider
Promotion 2010/2012
Tuteur Catherine Fabbri
Rapporteur Claude Poissenot

Je tiens à adresser en premier lieu mes sincères remerciements aux personnes qui m'ont permis de réaliser mon stage. Je tiens donc à remercier particulièrement Mme Müller, directrice de la bibliothèque universitaire de Trèves, et M. Schorer, mon maître de stage.

Durant les deux mois passés au sein de la bibliothèque, j'ai rencontré de nombreux membres du personnel, que je remercie tous pour l'amabilité et la patience dont ils ont fait preuve à mon égard. Je remercie notamment M. Seifert et Mme Neumann, dont l'aide et les conseils apportés pour mon enquête de satisfaction m'ont été très précieux.

Je remercie sincèrement Mme Fabbri, pour tout le soutien qu'elle m'a apporté, tant pendant mon stage que durant mes deux années de DUT.

Un grand merci à M. Poissenot, dont les conseils avisés m'ont permis d'élaborer et de mener à bien mon enquête de satisfaction.

Table des matières

1) Ce que la bibliothèque met à disposition de ses usagers	6
a) Le fonds documentaire et les accès à ce dernier	7
i) Les horaires d'ouverture.....	8
ii) Les salles de lecture.....	8
(1) <i>Semesterapparate</i>	9
(2) <i>Les manuels scolaires</i>	10
(3) <i>Les salles de photocopieuses</i>	10
(4) <i>Les scanner</i>	10
iii) Le magasin	11
iv) Les emprunts	12
(1) <i>Les emprunts dits « normaux »</i>	12
(2) <i>Possibilité d'effectuer des PEB</i>	12
v) Le catalogue de la bibliothèque	13
b) Les différentes salles	13
i) Les salles informatiques.....	13
ii) Les salles de travaux en groupes.....	14
iii) Les salles destinées à la lecture des documents anciens (Rara Leseraum)	15
c) Autres services proposés	15
i) Les casiers individuels	15
ii) Les vestiaires	16
iii) La possibilité de prendre une bouteille d'eau.....	16
iv) Les visites des locaux.....	16
v) L'étagère des nouveautés	17
vi) L'espace dédié aux journaux et magazines	17
d) Conclusion	17
2) Les usagers face aux services de la bibliothèque	18
a) Le fonds documentaire	19
i) L'accès au fonds via	21
(1) <i>Les horaires d'ouverture</i>	21
(2) <i>Les banques de données</i>	22

(3)	<i>Le catalogue</i>	23
(4)	<i>La signalétique</i>	24
ii)	Les salles de lecture.....	24
(1)	<i>Les Semesterapparate</i>	25
(2)	<i>Les manuels scolaires</i>	26
(3)	<i>Les salles de photocopieuses</i>	27
(4)	<i>Les scanner</i>	28
iii)	Le magasin	28
iv)	Les emprunts	29
(1)	<i>Combien de documents ?</i>	29
(2)	<i>Quels types de documents ?</i>	29
b)	Les différentes salles	30
i)	Les salles informatiques.....	30
ii)	Les salles de travaux en groupe.....	31
c)	Divers	32
i)	Les réservations et les propositions d'achat	32
ii)	La bibliothèque universitaire en tant que troisième lieu ?.....	33
d)	Conclusion	36

Les bibliothèques universitaires accueillent des publics évidents : enseignants, chercheurs, et surtout étudiants. Ces derniers fréquentent ce type d'établissement car ils y trouvent des documents traitant de leurs études. Manuels d'enseignement, dictionnaires et revues spécialisés ou encore ouvrages onéreux font partie de ces documents consultés par les étudiants.

La taille de la bibliothèque universitaire de Trèves, en Allemagne, est qualifiée de « moyenne ». Elle est la seule de cette taille dans un rayon important, ce qui exclue la concurrence. Il est alors intéressant de s'interroger sur les différents documents qu'elle met à disposition des 14 000 étudiants de l'université. L'usager et ses besoins sont-ils pris en compte par la bibliothèque ? Si oui, quels efforts sont déployés afin de correspondre au mieux aux attentes de ces usagers ? Ces attentes sont-elles comblées ? Quelle relation entretiennent les étudiants avec leur bibliothèque universitaire ?

Divers services sont proposés aux usagers au sein de la bibliothèque. L'offre et la mise à disposition de documents jouent un rôle important parmi ces services. Toutefois, les possibilités envisageables par les étudiants sont multiples. Le confort des usagers est recherché. Ainsi, différents lieux comme les salles de lecture, le magasin ou encore des salles de travaux en groupe sont librement accessibles et adaptés aux besoins de chacun.

Mais ces services sont-ils vraiment utilisés par les étudiants ? Quelle(s) relation(s) entretiennent-ils avec la bibliothèque universitaire ?

Afin de répondre à cette question, une enquête de satisfaction en ligne a été soumise aux 14 000 étudiants. Le but de ce questionnaire est de connaître leurs pratiques au sein de la bibliothèque, ainsi que d'appréhender leurs impressions. Les questions portent sur plusieurs aspects de la bibliothèque. Ainsi, les étudiants ont été interrogés sur des lieux de la bibliothèque, sur les documents mis à leur disposition, sur la signalétique ou encore sur leurs emprunts. Leur cursus universitaire a également été pris en compte afin de pouvoir interpréter leurs réponses.

Afin de répondre au mieux aux attentes de ses usagers, la bibliothèque universitaire de Trèves propose de nombreux services. Ces derniers s'étendent de l'offre de documents mise à disposition jusqu'à la mise en place d'un espace de détente. Les usagers peuvent consulter et emprunter de nombreux types de documents, utiliser les différentes salles se trouvant dans la bibliothèque ainsi que bénéficier de services très variés comme des visites des locaux organisées par les membres du personnel.

1) Ce que la bibliothèque met à disposition de ses usagers

La bibliothèque universitaire de Trèves, en Allemagne, a été fondée en 1970. Il s'agit d'une bibliothèque centrale qui remplit les fonctions traditionnelles d'une bibliothèque universitaire, et qui remplace les bibliothèques d'instituts.¹ Le parlement de Mayence lui attribue chaque année un budget précis, divisé par la suite par le sénat.

La bibliothèque universitaire de Trèves porte l'appellation de « wissenschaftliche Bibliothek », autrement dit de bibliothèque « de sciences ». Ce n'est pourtant pas une bibliothèque similaire à celle d'une faculté scientifique. Toutes les matières pouvant être étudiées sur le campus se côtoient à l'intérieur des locaux. Ainsi, un étudiant en géographie ou en informatique trouvera les documents correspondant à sa matière dans la salle de lecture F, située sur le campus II.

La bibliothèque propose à la fois de la littérature et des supports d'information destinés aux études. Elle met à disposition de ses usagers six salles de lecture et deux magasins répartis sur les deux campus universitaires. Les différents bâtiments qui constituent la bibliothèque universitaire sont reliés entre eux par des ponts. On y recense aujourd'hui plus de deux millions de documents,

¹ Cf. annexe 1 : « La bibliothèque centrale »

quels que soient leurs supports. Les employés sont au nombre de quatre-vingt-quatorze.

a) Le fonds documentaire et les accès à ce dernier

Le fonds de la bibliothèque est constitué de 2 174 036 médias, dont 1 277 834 monographies*², 328 139 périodiques reliés et 156 600 médias audiovisuels (Bande VHS ou fichier vidéo) et/ou microformes. Les salles de lecture comptent 720 000 documents, tandis que le magasin en recense 600 000. La bibliothèque possède une collection de 699 papyrus grecs, ainsi que de nombreuses gravures sur bois d'origines japonaise ou chinoise. La bibliothèque universitaire de Trèves a souscrit plusieurs licences auprès de différents fournisseurs d'e-books. Étant donné qu'il y a plusieurs formats concurrents et toute une gamme de modèles de licences différentes, la bibliothèque ne peut offrir ni un modèle uniforme d'e-book ni une méthode d'accès standard.

En 2010, la bibliothèque a fait l'acquisition de 21 636 monographies, de 4 440 journaux et de 96 microformes. La bibliothèque universitaire dispose de 224 CD et de différentes bases de données en ligne. L'accès aux bases de données est assuré par DBIS, le Datenbankinformationssystem (Système d'information des banques de données), utilisé par toutes les bibliothèques universitaires en Allemagne pour gérer l'accès aux banques de données librement accessibles ou soumises à une licence.

Les étudiants ont accès à plus de 30 000 périodiques en version numérique. Cet accès est assuré par EZB, la Elektronische zeitschriftenbibliothek (bibliothèque de périodiques en version numérique). EZB est utilisée par toutes les bibliothèques universitaires en Allemagne pour gérer l'accès aux périodiques en version numérique, qu'ils soient librement accessibles ou soumis à une licence. C'est la bibliothèque universitaire de Regensburg qui héberge et le DBIS et la EZB et qui en assure le développement. Les bibliothèques universitaires et autres bibliothèques profitant de ce service n'y administrent que leurs données locales.

² Les termes suivis d'un astérisque sont définis dans le glossaire

En 2011, 39 655 acquisitions ont été effectuées. Celles-ci comprennent les achats, les ouvrages offerts à la bibliothèque ainsi que les prêts entre bibliothèques*. La même année, 133 nouveaux abonnements ont été souscrits, 401 513 prêts ont été enregistrés et 70 057 réservations ont été émises.

i) Les horaires d'ouverture

La bibliothèque met ses documents à disposition quatre-vingt-quinze heures par semaine. Mis à part les jours fériés, la bibliothèque est ouverte chaque jour selon les horaires suivants :

Du lundi au vendredi	De 8h à minuit
Samedi	De 8h à 19h
Dimanche	De 11h à 15h

Ces horaires concernent la partie centrale de la bibliothèque. Elle est la première partie de la structure à être ouverte et la dernière à fermer ses portes. Les six salles de lecture ont des horaires différents, affichés au sein des locaux. Les emprunts ne sont possibles au plus tard qu'un quart d'heure avant la fermeture des salles.

ii) Les salles de lecture

Sur le Campus I, la bibliothèque est divisée en 5 bâtiments reliés entre eux par des ponts couverts.³ Elle est constituée de salles de lecture (A à E) et du bâtiment central. Ultérieurement, une salle de lecture F a été ajoutée sur le Campus II. Elle concerne la géographie et les sciences de la Terre. La superficie de la bibliothèque s'élève à 20 274 m², dont 1 690 m² reviennent à la salle de lecture F.

Les salles de lecture se différencient selon leurs couleurs et sont propres à certaines matières. Par exemple, la salle de lecture A, dédiée entre autres à

³ Cf. annexe 2 : « Les ponts reliant les différents bâtiments »

l'histoire, aux langues et aux sciences politiques, revêt la couleur rouge. La salle B, en jaune, concerne le droit, la philosophie, la pédagogie etc.⁴

Seuls les documents actuels et/ou souvent demandés trouvent leur place dans les salles de lecture. Les documents présents dans les différentes salles ne sont pas uniquement en langue allemande. En effet, on peut trouver des monographies dans plusieurs langues comme le français, l'italien, l'espagnol mais aussi en chinois, en russe etc. Dans les salles de lecture, les documents sont rangés selon un ordre systématique.

(1) Semesterapparate

La bibliothèque met à disposition des étudiants des « **Semesterapparate** ». En France, il n'existe pas d'équivalent à ce terme. Ce sont des documents rassemblés par les professeurs, et ils se situent en général à l'entrée des salles de lecture.

Ils rassemblent la documentation de base nécessaire à la compréhension des cours du semestre actuel, et sont organisés selon les noms des enseignants.

Dans le catalogue, on reconnaît un tel document à la mention « Semesterapparat » sous la mention « statut du document ». Normalement, sous cette mention devraient apparaître les termes « emprunté » ou « non emprunté ».

Ces monographies et/ou documents électroniques ne sont pas soumis au prêt, ni au prêt entre bibliothèques. Plus précisément, les emprunts ne peuvent être effectués que pour la soirée ou pour le week-end. Les documents des Semesterapparate sont très demandés, c'est pourquoi la durée de prêt est réduite.

Lorsqu'un professeur souhaite emprunter un document des Semesterapparate, sa demande prime sur les réservations émises par les étudiants.

⁴ Cf. annexe 3 : « Plan des salles de lecture »

(2) Les manuels scolaires

La bibliothèque universitaire met à la disposition de ses usagers des manuels scolaires. Contrairement aux Semesterapparate, ceux-ci sont intemporels. Ils ne sont donc pas propres à un semestre. Ces manuels concernent plusieurs matières comme la philologie allemande ou la géographie. Ils sont facilement reconnaissables grâce à leur cote qui commence par 700, puis qui reprend le numéro de la matière. Par exemple, pour un manuel de géographie, la cote commencera par 745.

(3) Les salles de photocopieuses

Dans chaque salle de lecture se trouve au moins une salle en libre accès munie de photocopieuses. Le magasin et le bâtiment principal de la bibliothèque comptent également une salle équipée de photocopieuses. En tout, on compte une dizaine de salles.

(4) Les scanner

Un scanner est à disposition dans chaque salle de lecture. Son utilisation est soumise au respect des copyrights. Les documents scannés peuvent être enregistrés sur CD, disque dur ou encore sur clef USB. Il est possible de réserver un scanner et d'avoir un aperçu de ceux qui le sont déjà. Cf. <http://www.uni-trier.de/index.php?id=7434> – un survol des différents scanners mis gratuitement à la disposition de leurs usagers.

Pour éviter tout différend, il est indispensable d'imprimer sa réservation. Des scanners supplémentaires sont mis à disposition des membres de l'université dans le centre informatique. Régulièrement, ce centre informatique propose des cours de numérisation.

iii) Le magasin

En 1998, la bibliothèque universitaire de Trèves a ouvert son magasin au public. On y trouve plus de 600 000 ouvrages détenus par la bibliothèque. Les livres y sont rangés par matière et par ordre numérique. Les nouveautés se situent à la fin des étagères.

Le magasin de la bibliothèque universitaire de Trèves ne s'inscrit pas dans une logique de conservation. Des documents moins actuels que ceux des salles de lecture, ou très axés sur un sujet spécifique, y sont stockés et consultables par tout un chacun. Toutefois, les emprunts de CD et de DVD font l'objet d'une demande effectuée au préalable.

Dans le magasin, les documents sont rangés par matière, mais pas dans l'ordre systématique des salles de lectures. Les nouvelles acquisitions se trouvent toujours en fin de rayons, ce qui facilite l'accès aux nouveautés. Ce rangement est pratique dans la mesure où des livres traitant de pédagogie ou de psychologie évoluent très rapidement.

Le magasin est accessible par des escaliers ou par ascenseur, et est placé sous vidéo surveillance.

Des bureaux sont installés dans les deux niveaux du sous-sol. Il est alors possible d'y travailler aussi aisément que dans une salle de lecture. De même, des photocopieuses sont mises à disposition.

La bourse aux livres, organisée par la bibliothèque environ tous les deux ou trois ans pour trois jours, se déroule au sous-sol du magasin. Cette année, elle a eu lieu les 8, 9 et 10 mai. La bourse aux livres consiste à ouvrir au public la partie du magasin comprenant tous les livres en doubles ou évincés qui sont vendus au prix unique de 3 euro par exemplaire.

Le magasin contient des documents à visées pédagogiques, mais aussi des ouvrages de littérature.

iv) Les emprunts

(1) Les emprunts dits « normaux »

Chaque document présent dans la bibliothèque (exceptions mises à part) peut faire l'objet d'un emprunt. La durée de ce dernier est de quatre semaines. Au-delà de ce délai, l'emprunt est automatiquement prolongé. Cette prolongation peut atteindre huit semaines, ce qui fait un total de 12 semaines d'emprunt.

Si l'utilisateur oublie de rendre le document emprunté, il lui en coûtera deux euro par document et par semaine. Ainsi, si l'utilisateur a omis de rapporter dix ouvrages, les frais qui lui seront attribués seront de vingt euro la première semaine, quarante la deuxième etc.

(2) Possibilité d'effectuer des PEB

Les prêts entre bibliothèques (PEB) sont payants. Les tarifs sont de un euro par document pour les étudiants et de deux euro par document pour les enseignants. Il est possible de payer ces prêts entre bibliothèques via l'automate mis à disposition à l'entrée principale de la bibliothèque. Les frais de retard peuvent également être réglés grâce à l'automate.

En 2010, 47 062 demandes de PEB ont été émises par les usagers. Parmi ces milliers de demandes, 31 240 concernaient des monographies. Le reste des demandes concerne des parties de livres uniquement ou des articles de périodiques. Effectivement, il est possible de demander à ne recevoir une copie que des pages x à y d'une monographie. Les demandes honorées furent au nombre de 39 038.

v) Le catalogue de la bibliothèque

Tous les ordinateurs présents dans la bibliothèque donnent rapidement accès au catalogue de la bibliothèque. Ce dernier est régulièrement mis à jour, et permet l'emprunt et la réservation de documents. Avant tout, il permet la recherche de documents, qu'elle soit simple ou avancée. Une fois le document trouvé, il est possible de le localiser grâce à un plan de la bibliothèque. L'étagère où se trouve le document apparaît alors en rouge.⁵

Afin de trouver précisément le document, sa cote est communiquée. Elle est composée de lettres et de chiffres. Dans une brochure distribuée aux étudiants, les différentes cotes sont expliquées. Ainsi, si elle commence par des chiffres, elle désigne un document qui se trouve dans une salle de lecture. Si, au contraire, la cote commence par deux lettres minuscules, le document cherché se trouve dans le magasin.

Sur l'OPAC*, on peut trouver les versions numériques de certains livres ainsi qu'un lien vers des bases de données.

b) Les différentes salles

La bibliothèque met à disposition des usagers 1 296 places de travail, dont certaines se trouvent en salles informatiques.

i) Les salles informatiques

Le ZIMK* (Zentrum für Informations-, Medien und Kommunikationstechnologie) assure le fonctionnement technique des PC présents dans les salles informatiques ainsi que l'accès au Web. Chaque étudiant et chaque membre du personnel reçoit un identifiant et un mot de passe à son inscription ou joints au contrat de travail. Ces identifiants sont nécessaires afin de naviguer sur le web via les ordinateurs des Pc-pools. De telles salles sont nombreuses sur le

⁵ Cf. annexe 4 : « Candide à la bibliothèque universitaire de Trèves »

campus. Quatre de ces salles informatiques destinées aux usagers se trouvent au sein de la bibliothèque du campus I. En tout, quatre-vingt ordinateurs sont mis à disposition des usagers dans les salles informatiques.

Ces salles ne sont pas dédiées à la consultation du catalogue en ligne de la bibliothèque, mais plutôt à des travaux nécessitant un accès Internet.

Dans les salles informatiques, il est possible de travailler sur chacun de ces postes. Ces salles sont, elles aussi, soumises à des horaires d'ouverture. Ainsi, elles sont accessibles selon les horaires suivants :

Du lundi au vendredi	De 8h à 23h30
Samedi	De 8h à 18h30
Dimanche	De 11h à 14h30

Environ une heure avant la fermeture des salles, un message indiquant l'arrêt imminent de l'ordinateur s'affiche sur les écrans. Il convient alors d'enregistrer ses données.

ii) Les salles de travaux en groupes

Dans chaque salle de lecture, l'utilisateur peut décider de travailler individuellement, mais aussi en groupe. Plusieurs salles de travail sont mises à disposition des étudiants. La taille des salles est variable ; elles peuvent accueillir entre quatre et vingt personnes environ. L'occupation de ces salles ne nécessite aucune réservation préalable. Grâce à l'insonorisation de ces espaces, les groupes peuvent y discuter de leurs tâches à voix haute sans craindre de déranger les autres usagers.

iii) Les salles destinées à la lecture des documents anciens (Rara Leseraum)

La Rara* Leseraum est une salle de lecture située au rez-de-chaussée de la bibliothèque centrale. Grâce à son emplacement et sa transparence, le personnel peut aisément surveiller les usagers qui sont à l'intérieur. L'accès à la salle de lecture implique une demande préalable au guichet central. La consultation n'est permise que si l'utilisateur laisse une caution. L'étudiant se voit par exemple demander sa TUNIKA, carte d'étudiant.

Les livres rares ne peuvent être photocopiés en raison d'un risque de détérioration évident. Toutefois, des scanners permettant des saisies d'images sans contact avec le livre sont mis à disposition et il est autorisé de prendre des photos de l'ouvrage, à condition que cela se fasse sans flash ni contact avec le document.

Un trépied peut être demandé au guichet central, afin de faciliter la lecture des documents tout en préservant leurs reliures. Il évite en effet une ouverture trop importante du livre, et donc une altération des documents.

Parmi les raretés que détient la bibliothèque universitaire de Trèves, on peut citer le plus petit livre du monde. Celui-ci ne fait guère plus de 2,4 mm sur 2,9. Le plus ancien livre trouvant refuge dans la salle des raretés date de 1561.

c) Autres services proposés

i) Les casiers individuels

Afin d'éviter le transport de trop nombreux documents ou d'affaires personnelles, quelques casiers individuels sont disposés dans les salles de lecture. Durant les périodes d'examens, les étudiants peuvent demander à obtenir la clef de l'un d'entre eux.⁶

⁶ Cf. annexe 5 : « Un casier individuel mis à la disposition des étudiants »

ii) Les vestiaires

Une fois l'entrée principale de la bibliothèque franchie, les usagers doivent déposer leurs affaires dans les vestiaires. Les vestes et sacs ne sont pas autorisés à l'intérieur de la bibliothèque, car celle-ci n'est pas équipée d'antivols.

iii) La possibilité de prendre une bouteille d'eau

La consommation, de produits alimentaires est interdite au sein de la bibliothèque. Toutefois, depuis deux ans, les bouteilles d'eau - en plastique uniquement - peuvent être emportées par les usagers. Ceux-ci doivent toutefois veiller à ne rien tacher et à ne rien renverser. Afin de transporter cette bouteille, et surtout les livres que les usagers vont chercher, des paniers en plastique sont mis à disposition à l'entrée.⁷

iv) Les visites des locaux

Des visites de la bibliothèque universitaire sont organisées fréquemment. Durant ces visites sont présentées les différentes parties de la bibliothèque ainsi que l'OPAC. Sont alors expliquées les différentes possibilités qui se présentent à l'utilisateur une fois qu'il est connecté. Par exemple, il peut consulter ses emprunts, ses réservations etc. L'utilisateur se voit également expliquer la signalétique en place à la bibliothèque.

Les étudiants ont la possibilité de s'inscrire aux visites selon les créneaux horaires qui les arrangent le plus. Le nombre de personnes par groupe est limité à dix-huit personnes. Les visites varient en fonction de leurs publics. Par exemple, lorsqu'il s'agit des personnes qui ne sont pas forcément étudiantes ou pour des nouveaux étudiants, les visites présentent l'ensemble de la bibliothèque.

De même, les visites peuvent être axées sur une matière en particulier, comme le droit par exemple. Enfin, des visites « pour seniors » sont également organisées. Durant celles-ci sont présentés les ouvrages présents dans la

⁷ Cf. annexe 6 : « Les paniers mis à disposition des usagers »

bibliothèque mais aussi les ordinateurs, avec lesquels ce public n'est pas forcément à l'aise.

v) L'étagère des nouveautés

Au premier étage, un rayon présente les acquisitions effectuées durant la semaine par la bibliothèque. Celles-ci sont en premier lieu traitées par les membres du département des médias. Par la suite, les usagers peuvent consulter les ouvrages, triés par matière. Il est possible de les réserver mais pas de les emprunter dans l'immédiat.

vi) L'espace dédié aux journaux et magazines

Au rez-de-chaussée de la bibliothèque centrale, un endroit est dédié aux lecteurs de journaux. Chaque jour, la presse allemande et étrangère est travaillée dans le département concernant les journaux. Elle est triée par ordre alphabétique de titre, puis tamponnée pour marquer son appartenance à la bibliothèque universitaire. Par la suite, elle est mise à disposition des usagers près de canapés.⁸ Au sein de la bibliothèque, cet espace de détente est le seul où les étudiants peuvent s'offrir un café.

d) Conclusion

La consultation et les emprunts de différents types de documents font partie des divers services offerts par la bibliothèque. Les usagers bénéficient d'un accès à des millions de documents et leur confort se veut optimisé. Toutefois, on peut s'interroger sur la satisfaction des usagers malgré les efforts déployés par les membres du personnel. De même, il est légitime de se demander si les étudiants utilisent tous les services proposés par la bibliothèque.

⁸ Cf. annexe 7 : « L'espace dédié aux journaux & magazines »

Les services décrits dans la première partie sont nombreux et variés. Les usagers bénéficient d'un large éventail de possibilités. Mais celles-ci sont-elles jugées satisfaisantes par les usagers ? Les avis des étudiants m'ont particulièrement intéressée. J'ai donc rédigé une enquête de satisfaction qui fût envoyée aux 14 000 étudiants inscrits à l'université de Trèves. Malgré plusieurs tentatives, seuls 143 étudiants ont accordé un peu de leur temps à mon enquête. Les résultats suivants ne sont sans doute que peu représentatifs, en raison du faible taux de réponses.

Plusieurs questions ont été rédigées, afin de discerner au mieux les impressions des étudiants.

2) Les usagers face aux services de la bibliothèque

Parmi les premières questions figurant dans l'enquête de satisfaction se trouvait celle de la fréquence des visites. Les étudiants ont eu différentes possibilités de réponses. Ainsi, 61 sur 143 affirment fréquenter la bibliothèque universitaire plusieurs fois par semaine. Cela représente 42,7% des personnes ayant répondu. 44 étudiants viennent à la bibliothèque au moins une fois par semaine, soit 30,8% des réponses. 22 viennent au moins une fois par mois, et 15 au moins une fois par semestre. Un seul a répondu ne jamais y mettre les pieds.

Si l'on additionne les personnes venant plusieurs fois par semaine et celles venant au moins une fois par semaine, on obtient un résultat de 105 personnes. Autrement dit, 73,4% des étudiants ayant répondu viennent fréquemment à la bibliothèque.

a) Le fonds documentaire

Selon vous, l'offre mise à disposition par la bibliothèque est-elle ...

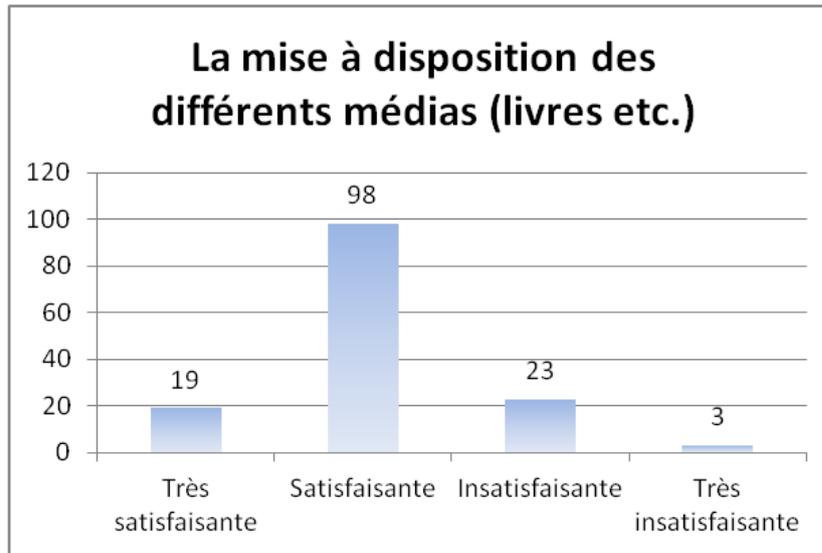


Figure 1

Parmi les étudiants ayant répondu à l'enquête en ligne, il apparaît que 98 pensent que l'offre mise à disposition par la bibliothèque est satisfaisante. Seules 3 personnes la trouvent très insatisfaisante. On peut donc en conclure que les différents documents proposés répondent aux besoins et aux demandes des étudiants.

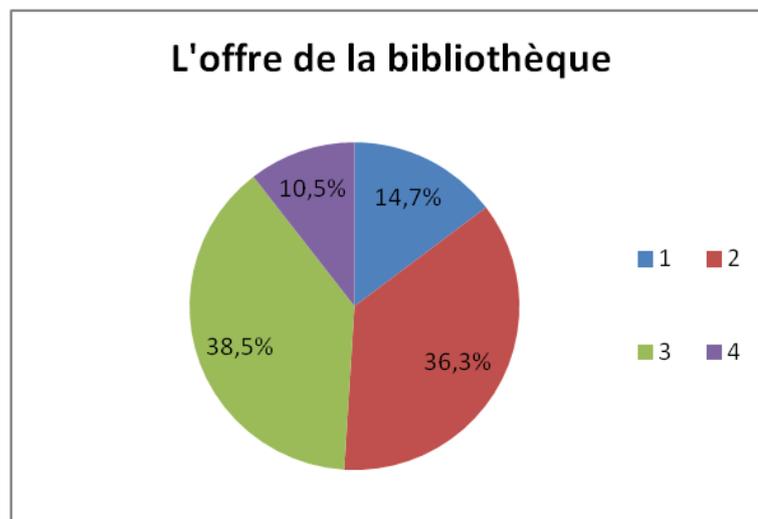


Figure 2

Lorsqu'il fut demandé aux étudiants de noter différents éléments de la bibliothèque, 4 notes furent proposées. Afin de suivre le système allemand, les notes vont de 1 à 4. (Cf. figure 2) Cette dernière note est la plus basse. De même, afin d'inciter les étudiants à vraiment noter l'offre de la bibliothèque, seules 4 notes ont été proposées. La présence d'une cinquième note aurait fait pencher les étudiants davantage vers le milieu. Les réponses n'auraient donc pas eu beaucoup de sens.

Le graphique démontre pourtant que la satisfaction des étudiants est variable. Dans le précédent graphique, la majorité des étudiants trouve la mise à disposition satisfaisante. On observe toutefois que lorsqu'il s'agit de la noter, les résultats entre satisfaction et insatisfaction sont proches. Un peu plus d'un tiers des étudiants considère l'offre correcte, tandis qu'un autre gros tiers la considère comme un peu décevante. Les personnes plutôt satisfaites de l'offre proposée étudient majoritairement la philologie, soit les langues. 34,8% des personnes étudiant l'Histoire – géographie ont donné la note de 2 à l'offre mise à leur disposition.

Les personnes plutôt déçues par les documents mis à leur disposition et étudiant l'Histoire-géographie représentent 31,4% des personnes ayant donné un 3. Les offres concernant la philosophie et les sciences politiques ne semblent pas satisfaire les étudiants. 54,4% des étudiants en philosophie ont donné un 3 à l'offre mise à leur disposition. Cette même note a été donnée par 33,3% des étudiants en sciences politiques. Il est intéressant de constater que les matières étudiées soient les mêmes, et que l'offre ne fasse pas l'unanimité. Puisque les matières ne sont pas la raison apparente de ces disparités, il s'agit de s'interroger sur un autre facteur. Les documents sont vraisemblablement jugés dépassés ou inadaptés.

i) L'accès au fonds via ...

(1) Les horaires d'ouverture

Selon vous, les horaires d'ouverture sont ...

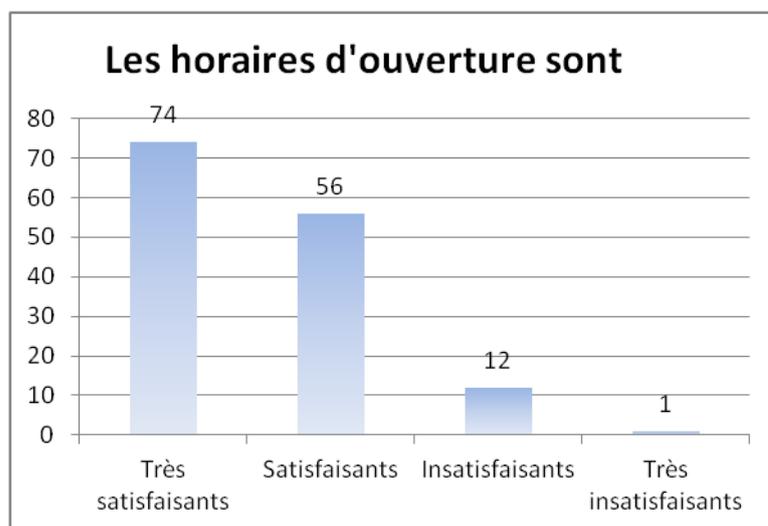


Figure 3

Dans la première partie, les horaires d'ouverture très larges de la bibliothèque ont été communiqués. Il est alors intéressant de se demander si les 95 heures d'ouverture hebdomadaires conviennent aux étudiants. Sur 143 étudiants ayant répondu, 74 affirment être très satisfaits de ces horaires. Une seule personne se révèle très insatisfaite par ces horaires, pourtant très larges. Il est cependant apparent que la majorité des étudiants est satisfaite par les horaires de la bibliothèque, car si l'on additionne les personnes très satisfaites et les personnes satisfaites, on obtient un total de 130 personnes, soit 91% des étudiants.

(2) Les banques de données

A quelle fréquence vous servez-vous des bases de données ?

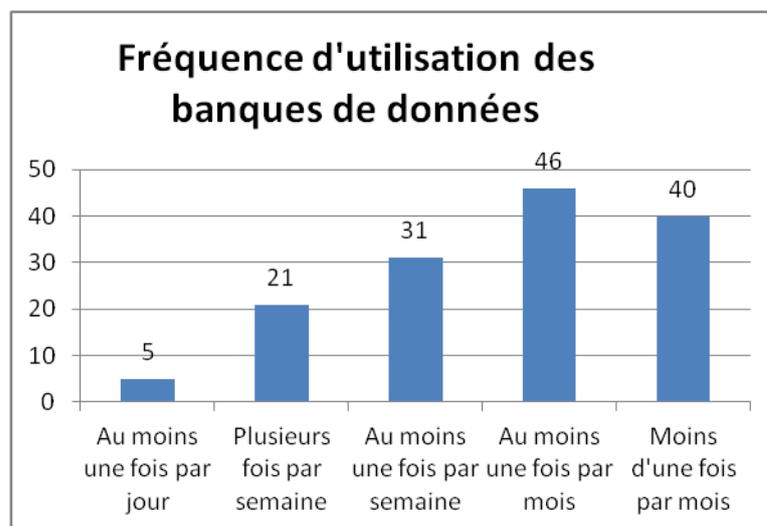


Figure 4

La bibliothèque met à disposition de ses usagers un accès à des centaines de bases de données via DBIS. L'exploitation de cette possibilité est variable, comme le prouvent les résultats illustrés par le graphique ci-dessus. 39,9% des étudiants se servent des bases de données au moins une fois par semaine, contre les 60,1% qui ne l'utilisent qu'occasionnellement. Bien que les résultats soient partagés, l'utilisation des bases de données est plutôt fréquente. Ainsi, 73,9% des personnes étudiant l'Histoire utilisent une fois par mois ou plus les bases de données. De même, 36,8% des étudiants en philologie utilisent les bases de données aux mêmes fréquences. Parmi les personnes utilisant les bases de données moins d'une fois par mois, on compte 20% d'étudiants en sociologie. L'utilisation des bases de données est très liée aux instructions données par les maîtres de conférence. S'ils insistent pour que leurs élèves utilisent ces ressources, il est évident qu'elles seront davantage exploitées.

(3) Le catalogue

A quelle fréquence utilisez-vous le catalogue en ligne de la bibliothèque ?

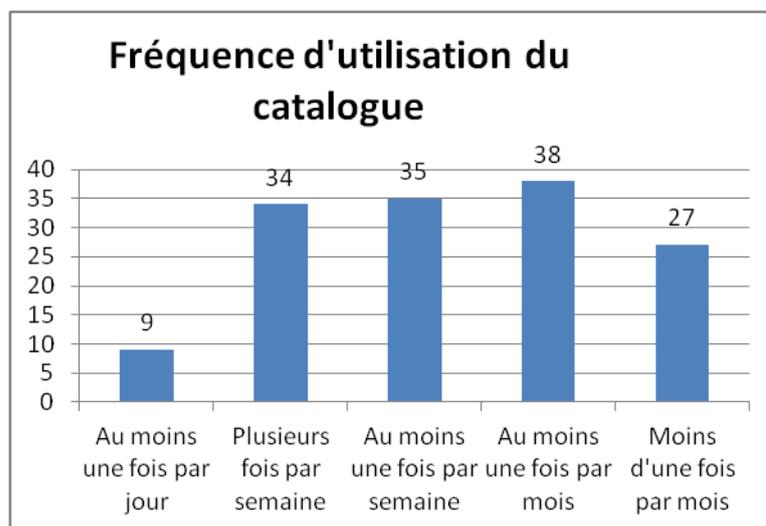


Figure 5

Le catalogue de la bibliothèque, présenté lors des visites organisées par les membres du personnel, est utilisé très fréquemment par 54,5% des étudiants ayant répondu, c'est-à-dire par 78 personnes. Les 9 personnes utilisant le catalogue au moins une fois par jour, les 34 personnes l'utilisant plusieurs fois par semaine et les 35 l'utilisant au moins une fois par semaine ont été additionnées.

Bien que 45,5% des étudiants utilisent l'OPAC moins fréquemment, le catalogue est davantage utilisé qu'en France, car les étudiants ont conscience de son existence. De plus, la bibliothèque centrale est largement équipée d'ordinateurs dont l'OPAC est la page d'accueil. Les étudiants sont donc davantage habitués à utiliser le catalogue afin de procéder à des recherches de documents, ou encore pour savoir où un document se trouve. Grâce à un lien interne, le catalogue propose en effet de situer le document recherché dans les locaux de la bibliothèque universitaire.

(4) La signalétique

Les étudiants ont par la suite été interrogés sur la signalétique de la bibliothèque. La signalétique comprend des entités techniques comme la cote des documents, elle aussi expliquée lors des visites de la bibliothèque, mais aussi les panneaux indiquant les différentes salles de lecture, les matières que l'on peut y trouver etc.

Cette signalétique est-elle compréhensible ? À cette question, 25,9% des étudiants répondent la trouver très compréhensible. La majorité, soit 53,8%, la considère comme compréhensible. 18,2% la jugent moyennement compréhensible, et enfin 2,1% des étudiants pensent qu'elle est très incompréhensible.

ii) Les salles de lecture

Fréquentez-vous souvent les salles de lecture ?

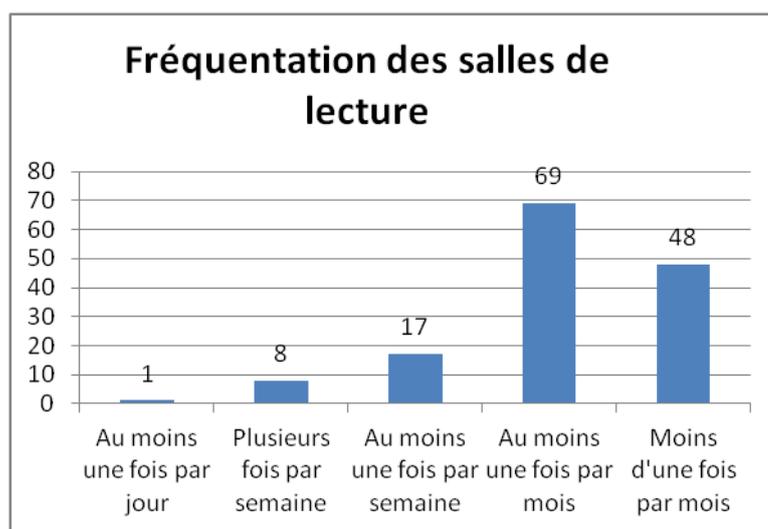


Figure 6

Au nombre total de 6, les salles de lecture contiennent les documents actuels ou fréquemment demandés. Il serait donc logique qu'elles soient davantage fréquentées que le magasin par exemple. Pourtant, il apparaît que 117 personnes

sur 143 ayant répondu ne s'y rendent pas assidûment. Ainsi, 81,8% des étudiants ne viennent qu'une fois par mois ou moins. Bien que ces résultats soient importants, il n'y a pas matière à s'alarmer car si la majeure partie des personnes ayant répondu affirme venir au moins une fois par mois, la fréquentation du lieu reste correcte.

(1) Les Semesterapparate

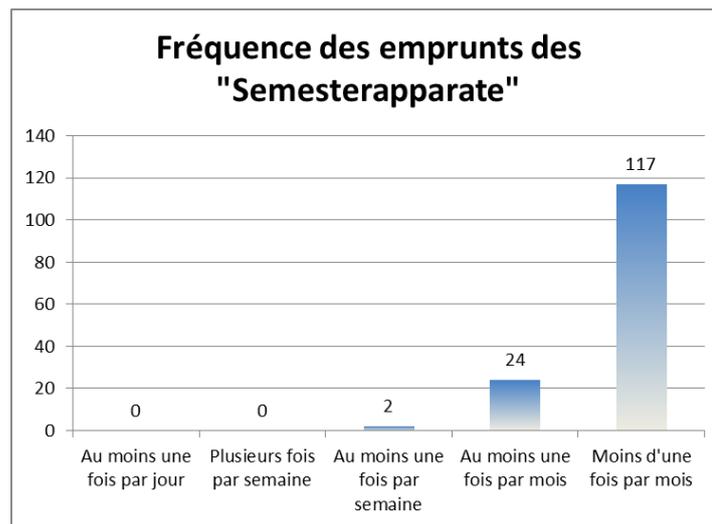


Figure 7

Les Semesterapparate, documents de base importants pour la compréhension d'un cours, semblent n'être empruntés que très rarement. L'écrasante majorité des étudiants ayant répondu à l'enquête de satisfaction soutient emprunter ce type de documents au moins une fois par mois ou moins. Cela représente 98,6% des étudiants.

(2) Les manuels scolaires

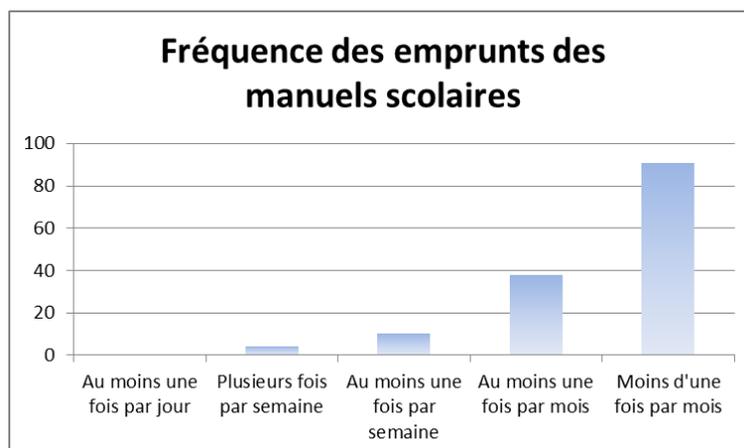


Figure 8

Les manuels scolaires, dont le contenu n'est pas limité dans le temps contrairement aux Semesterapparate, paraissent être davantage consultés que ces derniers. En effet, 9,8% des étudiants affirment consulter les manuels scolaires une ou plusieurs fois par semaine. Les 90,2% des autres étudiants consultent ce type de documents moins fréquemment, ce qui reste une très lourde majorité.

Il est intéressant de se demander pourquoi les Semesterapparate et les manuels scolaires sont peu consultés alors qu'ils apparaissent comme des éléments clefs dans la compréhension des cours. On peut supposer que les étudiants disposent de suffisamment d'informations nécessaires à la compréhension de leurs cours, ou qu'ils consultent les bases de données mises à disposition par la bibliothèque.

(3) Les salles de photocopieuses

A quelle fréquence utilisez-vous les photocopieuses mises à disposition par la bibliothèque ?

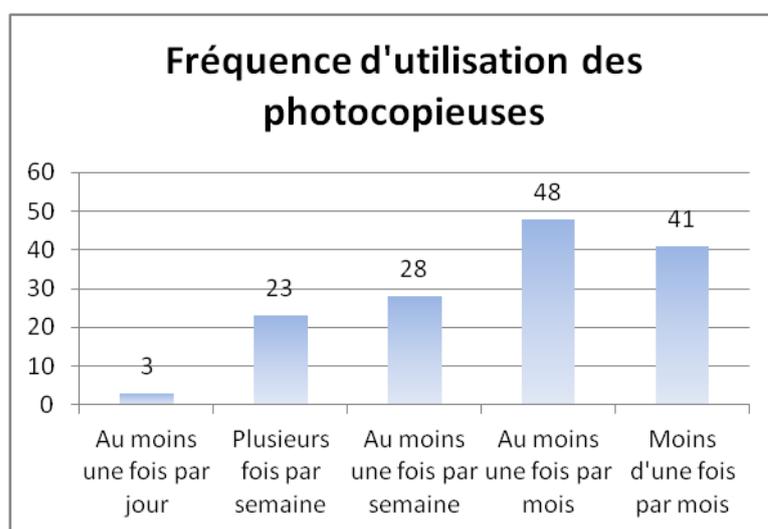


Figure 9

Parmi les étudiants ayant répondu, 37,8% se servent très fréquemment des photocopieuses mises à disposition par la bibliothèque. De même, à la question « Pourquoi venez-vous en bibliothèque ? », 9,1% des étudiants ont répondu fréquenter le lieu pour y faire des photocopies. Pourtant, 62,2% des étudiants ne semblent pas en faire usage très souvent.

(4) Les scanner

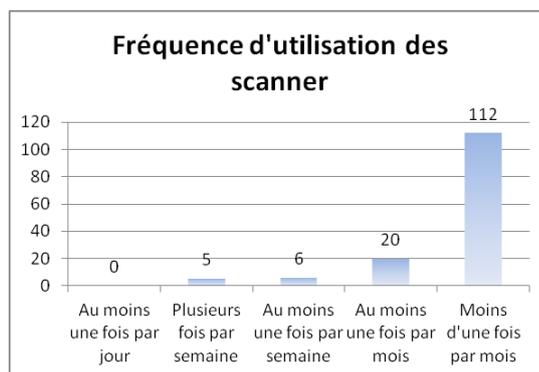


Figure 10

La bibliothèque universitaire met également des scanners à disposition de ses usagers. Ceux-ci sont pourtant majoritairement délaissés par les étudiants, dont 78,3% ne s'en servent que moins d'une fois par mois.

iii) Le magasin

À quelle fréquence consultez-vous des documents se trouvant au magasin ?

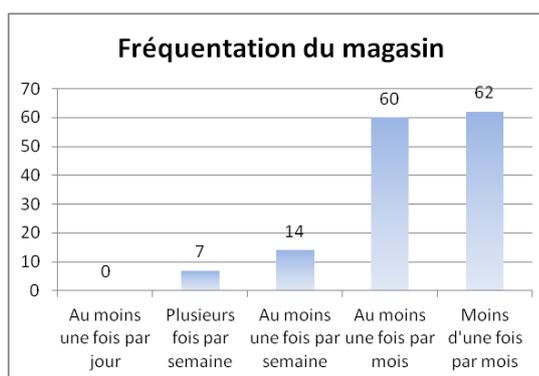


Figure 11

Le magasin, situé au sous-sol de la bibliothèque, met 600 000 documents en libre consultation. Pourtant, là encore les étudiants semblent ne pas profiter pleinement de cette mise à disposition. Seules 21 personnes sur 143 fréquentent le

magasin et consultent son fonds documentaire plusieurs fois par semaine, ou au moins une fois par semaine. Le reste des étudiants, soit 85,3% des étudiants, ne consultent le fonds du magasin qu'une fois par mois au moins, ou moins d'une fois par mois.

iv) Les emprunts

(1) Combien de documents ?

Combien de documents empruntez-vous par semestre ?

Quatre possibilités de réponses furent proposées à cette question. 51 personnes, soit 35,6% des étudiants, ont répondu emprunter entre 0 et 10 documents de tous types par semestre. 33,6% des étudiants empruntent entre 10 et 20 documents par semestre, 13,3% entre 20 et 30 documents par semestre, et enfin 17,5% déclarent en emprunter plus de 30 par semestre. Les résultats sont variés et plutôt proches les uns des autres. Il apparaît pourtant que les étudiants n'empruntant qu'entre 0 et 10 documents par semestre sont plus nombreux que ceux en empruntant plus de 30.

(2) Quels types de documents ?

Quels types de documents empruntez-vous ?

Sur 143 réponses obtenues à l'enquête, il apparaît que tous les étudiants empruntent des livres à la bibliothèque. Il semble donc que le support papier ne soit pas encore boudé par le public universitaire. 25,2% des étudiants empruntent des journaux, 11,2% des CD ou DVD, et enfin 2,1% empruntent des microfiches ou des microfilms. Ces derniers ne sont lisibles que sur les supports mis à disposition au sein de la bibliothèque.

b) Les différentes salles

i) Les salles informatiques

À quelle fréquence fréquentez-vous les salles informatiques ?

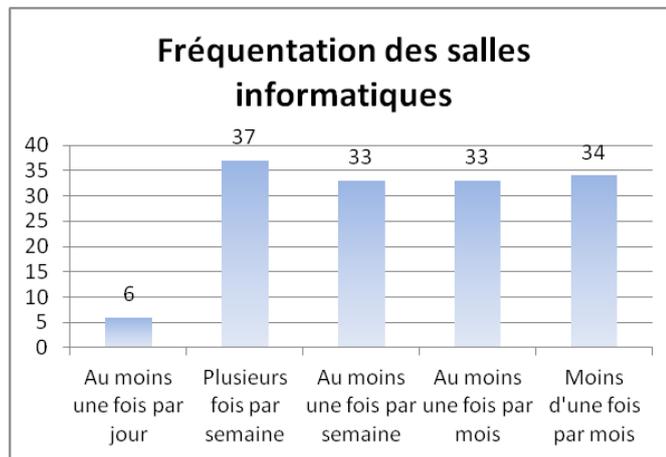


Figure 12

Comme le prouve le graphique, la fréquentation des salles informatiques est très variable. 25,8% des étudiants déclarent les fréquenter plusieurs fois par semaine, tandis que 23,8% affirment ne pas s'en servir plus d'une fois par mois.

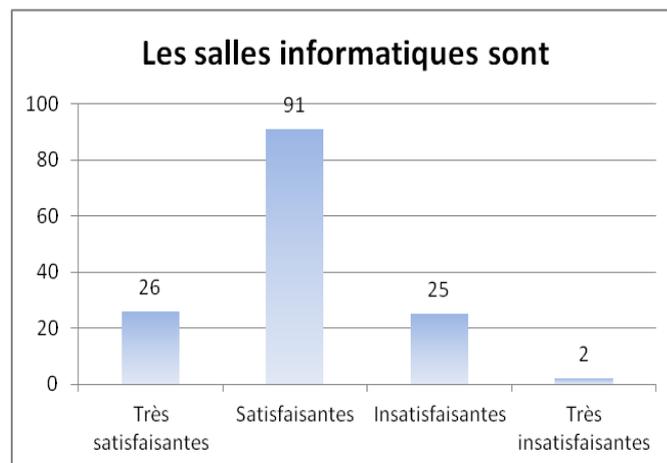


Figure 13

Bien que les salles informatiques ne soient pas uniformément utilisées, les étudiants les considèrent manifestement satisfaisantes. Si l'on additionne les personnes très satisfaites et les personnes satisfaites par les salles informatiques, on obtient un total de 81,8%, soit une importante majorité des étudiants.

Par ailleurs, à la question « Pourquoi venez-vous en bibliothèque ? », 28% des étudiants ont répondu fréquenter les lieux car ils y trouvent un accès Internet, via les salles informatiques.

ii) Les salles de travaux en groupe

À quelle fréquence utilisez-vous les salles de travaux en groupes ?

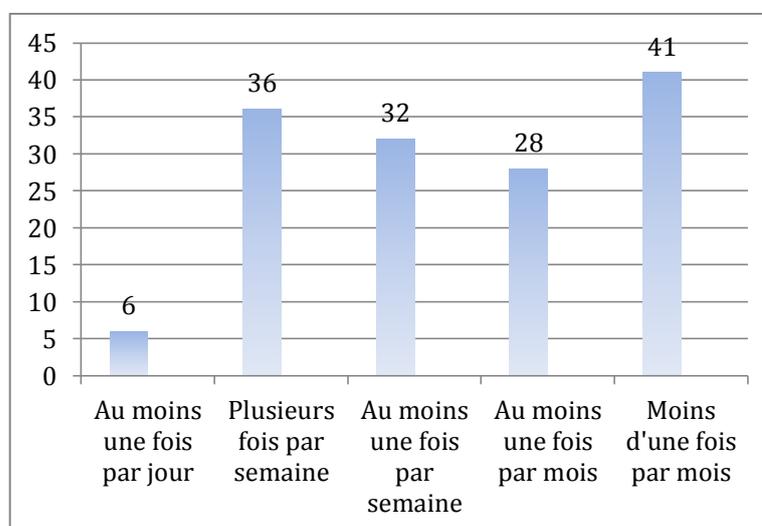


Figure 14

Les salles de travaux en groupe sont les espaces insonorisés destinés à accueillir les usagers souhaitant travailler en groupe. Elles sont intégrées aux différentes salles de lecture de la bibliothèque. Leur utilisation est partagée. Un peu plus de la moitié des étudiants déclare occuper ces espaces au moins une fois par jour, plusieurs fois par semaine ou au moins une fois par semaine, soit 51,7% d'usagers étudiants réguliers.

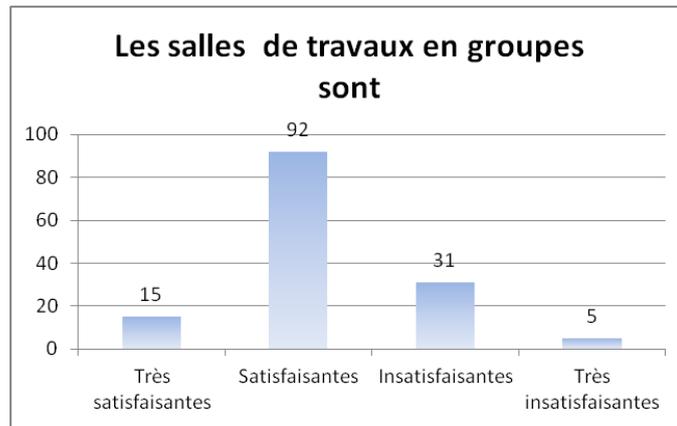


Figure 15

Sur 143 personnes ayant répondu à l'enquête de satisfaction, 64,3% s'estiment satisfaites par les salles de travaux en groupe. 25,2% en revanche se déclarent insatisfaites, voire très insatisfaites des espaces mis à leur disposition.

Toutefois, à la question « Pourquoi venez-vous en bibliothèque universitaire ? », 31,5% des étudiants ont répondu vouloir y travailler en groupes.

c) Divers

i) Les réservations et les propositions d'achat

À quelle fréquence faites-vous ...

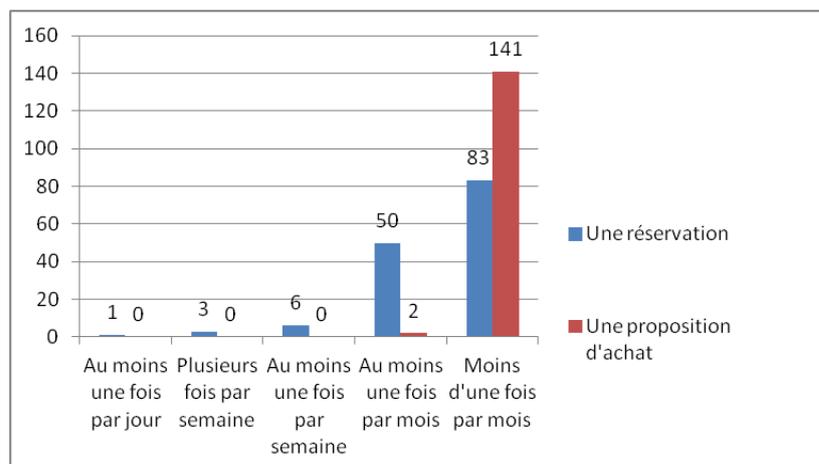


Figure 16

Les étudiants peuvent émettre des propositions d'achat. Chaque proposition est étudiée puis validée ou non. Dans les deux cas, l'émetteur de la suggestion reçoit une réponse de la part d'un des membres de la bibliothèque, justifiant l'acquisition ou non du document. Il apparaît que cette possibilité n'est que peu exploitée par les étudiants. En effet, 98,6% d'entre eux formulent une proposition moins d'une fois par mois. Cela peut s'expliquer par la simple raison que la bibliothèque n'est pas une bibliothèque municipale. Les étudiants disent fréquenter la bibliothèque universitaire car les documents s'y trouvant traitent des matières étudiées. Il est rare de faire une proposition d'achat pour un manuel scolaire. Par ailleurs, si un étudiant ne trouve pas le livre qu'il recherche à la bibliothèque universitaire de Trèves, il peut demander à effectuer un PEB.

Les réservations de documents sont elles aussi réalisables. Manifestement, elles sont davantage effectuées que les propositions d'achat. Elles sont du moins un peu plus fréquentes. 42% des étudiants réservent un document une fois par mois ou plus. Les réservations se font majoritairement sur des documents très demandés. Par ailleurs, il n'est pas autorisé d'effectuer une réservation sur un document non emprunté. Pour rappel, la durée d'un prêt normal est de 4 semaines, soit un mois. Par conséquent, si 42% des étudiants effectuent une réservation une fois par mois ou plus, le nombre de livres empruntés est déjà notable.

ii) La bibliothèque universitaire en tant que troisième lieu ?

À la fin de l'enquête de satisfaction, une question portait sur la vision portée sur la bibliothèque universitaire par les étudiants. Plusieurs réponses furent proposées. Les réponses furent volontairement fermées, car le but de cette enquête était également de découvrir si une bibliothèque universitaire pouvait être considérée comme autre chose qu'un lieu de travail.

Les résultats laissent apparaître le contraire. 112 personnes sur 143, soit 78,3% des étudiants ayant répondu à l'enquête, pensent que la bibliothèque universitaire est avant tout un lieu de travail.

De même, selon 12,6% des étudiants, la bibliothèque universitaire est un lieu prédestiné aux travaux en groupes tandis que 65% des étudiants répondent venir travailler seuls.

Pour 17,5% des étudiants, la bibliothèque universitaire est un lieu de travail mais aussi un lieu de rencontres et de partages sociaux. 13,3% des étudiants ont répondu pouvoir s'y divertir en lisant un livre ou un journal.

Malgré cela, il semble que la bibliothèque universitaire ne soit pas considérée majoritairement comme un lieu de détente ou d'échanges sociaux, mais bel et bien comme un endroit destiné à différents travaux.

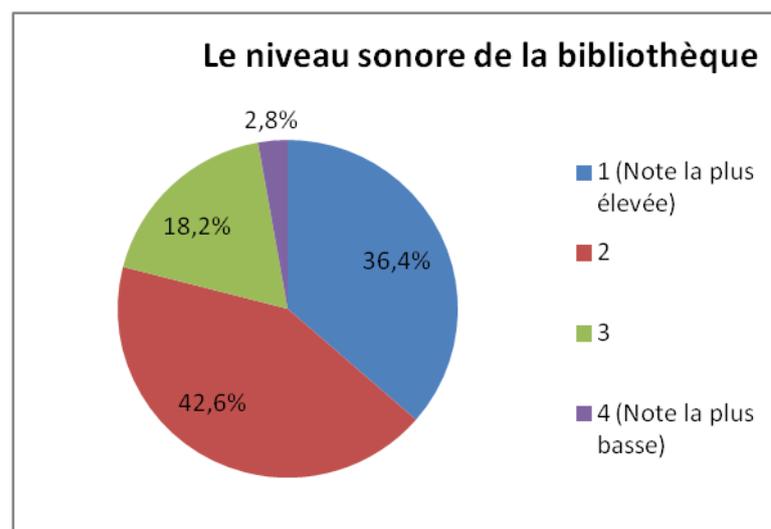


Figure 17

Toujours interrogés sur la vision qu'ils portent sur la bibliothèque universitaire, les étudiants ont apporté une note à différents critères d'appréciation du lieu. Les résultats sortants sont très disparates (Cf. figure 17). En effet, 36,4% des étudiants considèrent que le niveau sonore régnant à la bibliothèque est tout à fait correct, tandis que 42,6% autres étudiants le trouvent démesuré. Aucune distinction n'a été faite entre les différentes salles de lecture et la bibliothèque centrale, ni selon divers horaires.

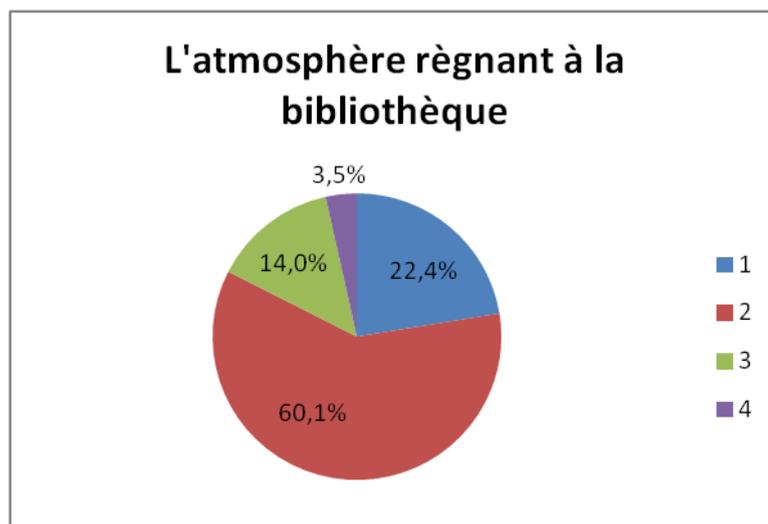


Figure 18

Questionnés sur l'atmosphère de la bibliothèque (soit l'ambiance conviviale ou non régnant à la bibliothèque) les étudiants s'accordent majoritairement à la qualifier de satisfaisante. En effet, 22,4% des étudiants se montrent très satisfaits et 60,1% ne le sont qu'un peu moins. Ainsi, plus de 80% des étudiants apprécient l'ambiance de la bibliothèque. Il n'a pas été demandé de détailler les éléments contenus dans l'expression "atmosphère".

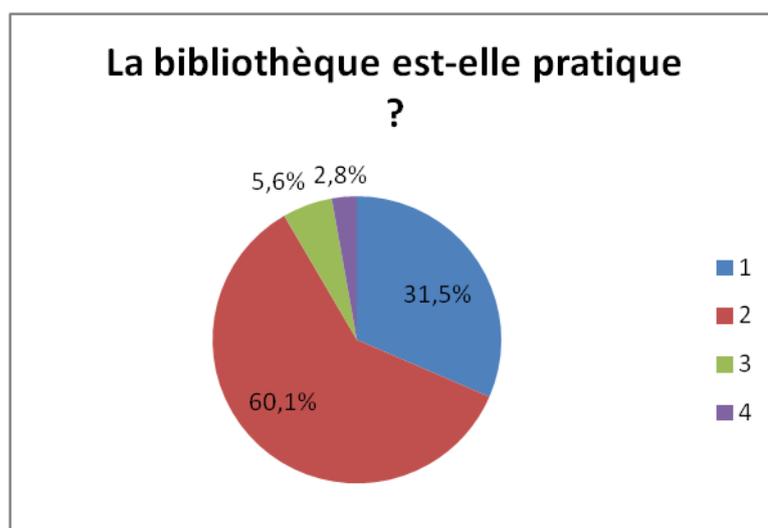


Figure 19

La question concernant les usages pratiques de la bibliothèque amène les étudiants à s'interroger sur des entités physiques comme sur des entités abstraites. Ainsi, les étudiants ont noté l'aménagement de l'espace autant que la mise à disposition de places de travail, de documents etc.

Ainsi, un peu moins d'un tiers des étudiants pense que la bibliothèque universitaire est très pratique. Pour 60,1% des étudiants, la bibliothèque est plutôt bien adaptée. Si l'on additionne ces deux données, on obtient 91,6% d'étudiants satisfaits, ce qui ne laisse qu'une faible place à l'insatisfaction.

À la question « Pourquoi venez-vous en bibliothèque ? », 57,3% des étudiants ont répondu y lire des documents sur place. Seuls un peu plus de 18% des étudiants ont répondu fréquenter les lieux pour y emprunter des documents.

d) Conclusion

La bibliothèque universitaire est couramment fréquentée par la majorité des étudiants. Ces derniers sont généralement satisfaits de l'offre mise à leur disposition. La satisfaction est toutefois variable selon les matières.

Les horaires d'ouverture en revanche font l'unanimité, et sont considérés comme satisfaisants par presque tous les étudiants ayant répondu à l'enquête.

Tous les services offerts par la bibliothèque universitaire ne sont pas employés. Par exemple, les bases de données et le catalogue de la bibliothèque sont un peu délaissés par les étudiants. De même, les fréquentations des salles de lecture, du magasin ou encore des salles informatiques sont inégales et variables.

Les documents comme les Semesterapparate ou les manuels scolaires ne sont que peu empruntés. Par ailleurs, les résultats ont révélé que peu d'étudiants empruntent une grande quantité de documents. Ils ne participent pas non plus à l'alimentation du fonds détenu par la bibliothèque, car ils ne font presque jamais de propositions d'achat. Il apparaît donc que les étudiants sont globalement satisfaits de leur bibliothèque universitaire, mais qu'ils ne la considèrent encore que comme un lieu de travail.

La bibliothèque universitaire de Trèves, en Allemagne, est la seule bibliothèque dite « scientifique » dans un rayon géographique important. Elle a pour but de remplacer les bibliothèques d'instituts. Elle est donc bien loin du modèle de la bibliothèque universitaire de Nancy. Les 14 000 étudiants inscrits à l'université sont autant d'usagers potentiels. Il s'agit alors de satisfaire leurs attentes et leurs besoins.

Pour ce faire, la bibliothèque met à disposition de ses usagers de multiples services. Ces derniers sont très variés. En effet, ils couvrent l'offre documentaire, la mise à disposition de différentes salles de travail ou encore informatiques. Un espace de détente consacré à la lecture de journaux ou de magazines est également proposé. Par ailleurs, la bibliothèque dépense des milliers d'euros chaque année dans les bases de données, librement accessibles via le catalogue en ligne.

Grâce à une enquête de satisfaction soumise à chacun des 14 000 étudiants, ces services ont été évalués. Plusieurs questions ont été posées dans le but de découvrir les pratiques des étudiants ainsi que la fréquence de leur utilisation des services proposés. Les résultats révèlent que la bibliothèque est majoritairement satisfaisante concernant les horaires d'ouverture et l'offre documentaire disponible. En revanche, tous les efforts déployés par la bibliothèque universitaire ne sont pas fructueux. Les maître de conférence et enseignants participent beaucoup à l'utilisation des bases de données, en incitant leurs élèves à en faire usage ou non.

Finalement, interrogés sur l'atmosphère régnant à la bibliothèque et sur l'image qu'ils portent sur ce lieu, les étudiants répondent principalement apprécier l'ambiance et considérer la bibliothèque comme un lieu de travail et non un lieu social ou d'échanges.

La bibliothèque universitaire de Trèves satisfait donc la majorité de ses usagers étudiants, mais ces derniers ne font pas toujours usage de tous les services disponibles et n'envisagent pas la bibliothèque comme un troisième lieu.

Glossaire

Monographie :

« En sciences de l'information, le terme monographie s'oppose aux publications en séries et autres ressources continues (périodiques, sites web etc). En revanche, le concept de monographie ne dépend ni de la forme, ni du support : un livre, un disque ou une carte géographique peuvent être des monographies. »

Source : [http://fr.wikipedia.org/wiki/Monographie#Sciences de l.27information](http://fr.wikipedia.org/wiki/Monographie#Sciences_de_l.27information)
le 14.05.12

OPAC (Open Public Access Catalog) :

Un OPAC est un catalogue de bibliothèque(s) accessible en ligne. Il recense tous les documents présents au sein de la ou des bibliothèque(s). En général, on peut y effectuer des recherches par mots clefs comme le nom de l'auteur, le titre, l'éditeur etc. Le statut du document, emprunté ou présent, est souvent indiqué.

PEB (Prêts Entre Bibliothèques) :

Le Prêt Entre Bibliothèques (PEB) est un service permettant la consultation d'un document (ou de sa copie) appartenant à une autre institution que la bibliothèque concernée. Cet « acronyme » sera utilisé par la suite tout au long du mémoire.

Rara :

Les „Rara“ sont des livres rares, la plupart du temps anciens et qui sont exclus des prêts. Ces livres se trouvent dans une salle du magasin, inaccessible au public. Pour consulter un des ouvrages, il faut en demander l'autorisation à un membre du personnel. Les livres rares ne peuvent être lus que dans la salle qui leur est réservée, (Rara Leseraum) afin d'éviter leur dégradation.

ZIMK (Zentrum für Informations-, Medien und Kommunikationstechnologie) :

Le Centre des sciences de l'Information, des Médias et des sciences de la Communication (auparavant Centre de Calcul) offre un large éventail de services, importants pour des études réussies. Le centre propose des introductions aux sciences de l'information, des introductions à différents produits Microsoft ou encore des formations à l'usage des réseaux sans fils comme WLAN.

Bibliographie

JOUGUELET, Suzanne ; VAYSSADE, Claire, *Comparaison internationale de bibliothèques universitaires : étude de cas*, ENSSIB, 2010 [Fichier Adobe PDF] <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notice-48213> (Consulté le 03 avril 2012)

JUNG, Laurence, *La bU vue par les étudiants*, *BBF*, 2010, n°6, p. 6-8 [en ligne] <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-06-0006-001> (Consulté le 05 avril 2012)

RENOULT, Daniel, *Enquêtes de publics dans les bibliothèques universitaires*, *BBF*, 2006, n° 2, p. 5-9 [en ligne] <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2006-02-0005-001> (Consulté le 04 avril 2012)

VOURC'H, Ronan, *Les étudiants, le livre et les bibliothèques universitaires*, *BBF*, 2010, n° 5, p. 13-16 [en ligne] <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-05-0013-002> (Consulté le 02 avril 2012)

Table des annexes

<i>Figure 1 : La bibliothèque centrale</i>	6
<i>Figure 2 : Les ponts reliant les différents bâtiments</i>	8
<i>Figure 3 : Plan des salles de lecture</i>	9
<i>Figure 4 : Candide à la bibliothèque universitaire de Trèves</i>	13
<i>Figure 5 : Un casier individuel mis à la disposition des étudiants</i>	15
<i>Figure 6 : Les paniers mis à disposition des usagers</i>	16
<i>Figure 7 : L'espace dédié aux journaux & magazines</i>	17

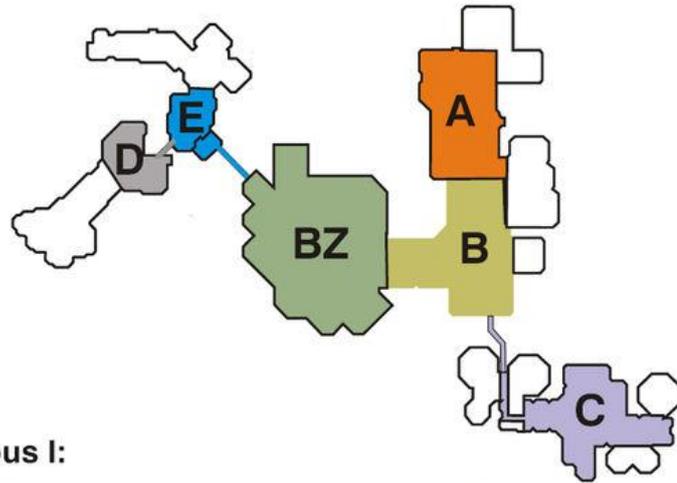
Annexes



Figure 1 : La bibliothèque centrale



Figure 20 : Les ponts reliant les différents bâtiments



Campus I:

- BZ = Bibliothekszentrale
- A = Lesesaal A
- B = Lesesaal B
- C = Lesesaal C
- D = Lesesaal D
- E = Lesesaal E

Campus II in 1 km Entfernung:

- F = Lesesaal F

Figure 3 : Plan des salles de lecture

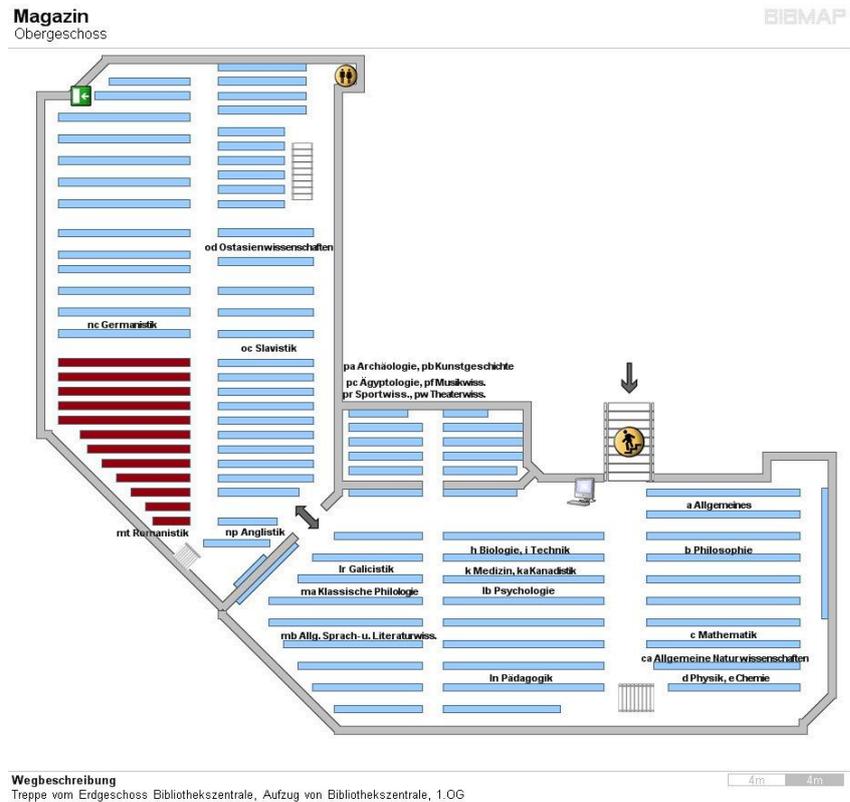


Figure 4 : Candide à la bibliothèque universitaire de Trèves



Figure 5 : Un casier individuel mis à la disposition des étudiants



Figure 6 : Les paniers mis à disposition des usagers



Figure 7 : L'espace dédié aux journaux & magazines