

Mener une étude de publics

1. Enjeux et objectifs, ou pourquoi étudier ?

L'étude de publics est une démarche en plein développement dans le monde des bibliothèques universitaires ou de lecture publique. Corollaire de la politique de la demande et de la naissante culture de **l'évaluation**, elle est riche d'enseignements, mais doit être **intégrée à un projet plus global de pilotage d'un établissement** et ne peut être une fin en soi.

L'enjeu de l'étude de publics est la connaissance de ces publics. Car, dans un deuxième temps, cela permet à la bibliothèque de faire évoluer ou de créer de nouveaux services, en vue de la satisfaction du public et du meilleur accomplissement de sa mission propre. Une étude peut ainsi intervenir **a priori** (dans un objectif d'aide à la décision) ou **a posteriori** (pour évaluer les résultats d'un projet mis en œuvre).

L'objectif de l'étude doit être clairement défini et adapté à la politique engagée, et aux moyens humains et financiers mobilisables. L'institution d'un comité de pilotage ou d'un groupe de travail peut être pertinente, quelle que soit la configuration souhaitée pour l'étude.

2. Les différents types d'étude ou qui étudier ? qu'étudier ?

Chaque type d'étude a une fonction particulière qui apporte des informations de nature différente. Une étude peut idéalement s'inscrire dans un cycle, combiner éventuellement plusieurs enquêtes, à organiser selon les priorités.

- **L'enquête de population** mesure l'image et la place de la bibliothèque pour le public à desservir.
- **L'enquête de fréquentation ou enquête de publics** apporte des éléments de connaissance sur les publics qui fréquentent la bibliothèque : ses particularités sociodémographiques, ses comportements, ses habitudes, ses pratiques, ses besoins, ses attentes, etc.
- **Les études peuvent aussi être segmentées et déclinées** pour affiner les informations : par délimitation de public-cible, par secteur documentaire, par service, par type de pratiques entre autres.

3. Les méthodes, ou comment étudier ?

On distingue deux grands types d'approches dans les études de publics :

- **l'approche quantitative**, qui repose sur la collecte et le traitement de données chiffrées,
- **l'approche qualitative**, portant sur des échantillons de moindre importance, mais fournissant des données plus fines et personnalisées.

Dans les deux cas, le choix de la méthode ou la combinaison des méthodes, ainsi que la sélection des publics cibles et/ou de l'échantillon sont fondamentaux pour atteindre l'objectif fixé.

L'étude quantitative est statistique. Pour des établissements singuliers, elle donne des indications de volume, de flux, de masse. Elle suppose une collecte par relevés de données chiffrées (comptages manuels, statistiques SIGB, comptages automatiques..) ou questionnaires à questions fermées, et un traitement statistique avec un logiciel payant (par exemple **Sphinx**, ou **Modalisa**) ou gratuit (par exemple **Trideux**, **Lime survey**, **SurveyMonkey**, **Google Docs**).

L'étude qualitative est souvent une enquête, reposant sur des observations et/ou des entretiens. Les méthodes les plus fréquemment utilisées pour les pratiques culturelles sont :

- les entretiens en privilégiant les questions ouvertes et semi-ouvertes
- les entretiens individuels, collectifs (« focus group »)
- l'observation directe

Une étude peut être **conduite en interne**, avec le seul personnel de la bibliothèque, **ou externalisée** auprès de prestataires extérieurs (cabinets spécialisés ou éventuellement des élèves stagiaires comme par exemple issus de **l'enssib**) de référence, des solutions mixtes étant envisageables.

En interne, il ne faut pas sous-évaluer l'importance de la force de travail requise, de l'information et de la formation nécessaire (notamment aux logiciels de traitement et d'exploitation).

En externe, la prestation pourra être plus fine, à condition que le cahier des charges ait été rédigé en cohérence avec les objectifs établis.

En bibliothèque universitaire, il est aussi possible d'utiliser **LibQUAL+**. C'est un « questionnaire standardisé, mis au point et diffusé par l'Association of Research Libraries (ARL), qui permet aux bibliothèques universitaires de disposer de données homogènes et comparables entre elles et de mesurer les écarts des réponses aux différents items d'une année sur l'autre. » (**LibQUAL+ en France**, Dominique Wolf)



4. Récapitulatif : quelles étapes pour mener une étude de publics ?

Phase préparatoire et exploratoire :

- Élaborer un cahier des charges pour inscrire l'étude dans son contexte (institutionnel, intellectuel, culturel, géographique, démographique,...),
- S'interroger sur sa pertinence et sa faisabilité,
- Expliciter et mettre en ordre les attentes de la bibliothèque, les objectifs de l'enquête, les hypothèses de départ,
- Documenter l'étude (recherche documentaire, recueil de discours auprès de personnes ayant une compétence, une expérience sur le sujet),
- Faire des observations et analyser les connaissances existantes, les études déjà réalisées et les contraintes.

Phase de choix et de construction du dispositif d'investigation :

- Déterminer les populations enquêtées, les sites, les périodes, la technique d'échantillonnage,
- Mobiliser les enquêteurs ainsi que les supports techniques et matériels,
- Élaborer le questionnaire, la grille d'entretien ou d'observation.

Phase de terrain :

- Communiquer sur l'étude en cours (identification des enquêteurs, affiches, appels aux témoignages) pour mieux mobiliser les populations à atteindre,
- Récolter les données.

Phase d'analyse et de présentation des résultats de l'étude :

- Avec les conclusions opérationnelles (axes de changement à court terme et à moyen terme), confirmer ou infirmer les hypothèses préalables, découvrir d'éventuelles nouvelles hypothèses,
- Faire une restitution approfondie ou synthétique selon le destinataire, mais toujours en précisant la fiche technique de l'étude, c'est-à-dire ses contextes, sa date de réalisation et sa méthodologie.

Quelle que soit l'étude menée, la phase d'analyse des contenus, d'établissement du rapport, de communication des résultats à la direction et/ou à la tutelle, en vue de prises de décision, est fondamentale. Il importe donc d'y réfléchir en amont, dès le choix du terrain et de la stratégie de l'étude.

Liens	<p>Évaluation et statistiques en bibliothèque Utiliser les statistiques en bibliothèque, Thomas Chaimbault, fiche pratique de l'enssib, 24 décembre 2013. Évaluer la bibliothèque, Valérie Alonzo et Pierre-Yves Renard, Cercle de la librairie, 2012. (critique du BBF) L'évaluation des établissements et des politiques documentaires à l'heure de la bibliométrie, Marie-Cécile Bouju, BBF, 2010, n° 5. Évaluations, dossier du BBF, 2010, n° 4. Optimiser l'observation et l'évaluation des bibliothèques, Marie-Pascale Bonnal, BBF, 2010, n° 6. Évaluation et prospective, dossier du BBF, 2008, n° 3. Sociologie des publics des bibliothèques, Le Dictionnaire, enssib, 2013.</p> <p>Enquêtes en bibliothèque Mener l'enquête : Guide des études de publics en bibliothèque, Christophe Evans, Presses de l'enssib, 2011. (lire l'introduction) Petites et grandes enquêtes de publics en bibliothèque : Questions de méthode et de bon sens, Christophe Evans, congrès de l'ABF, 8-11 juin 2007. Connaître les publics : enquêtes et statistiques, dossier du BBF, 2006, n°6. Usages des bibliothèques : approche sociologique et méthodologie d'enquête, Claude Poissenot et Sophie Ranjard, Presses de l'enssib, 2005. (critique du BBF) Collection « Études et enquêtes » de la bibliothèque numérique de l'enssib : études de publics réalisées par les établissements français pour leurs besoins propres, rapports d'activités d'établissements, chiffres bruts, synthèses et autres données relevant d'établissements spécifiques, qu'ils soient territoriaux, universitaires ou nationaux.</p> <p>Indicateurs et outils d'évaluation LibQUAL+ : Petit état des lieux, grandes perspectives, Hélène Coste, BBF, 2013, n° 1. Comptabiliser les nouveaux usages en bibliothèque universitaire : comment et pourquoi ?,</p>
--------------	--



<p>Quentin Boscolo, mémoire du DCB, enssib, janvier 2013.</p> <p>Enquêtes en ligne : 9 outils gratuits, Régis Vansnick, blog, 5 septembre 2010.</p> <p>L'évaluation en bibliothèque publique : permanence des enjeux, nouveaux outils, nouvelles méthodes ?, François Gouyon, mémoire du DCB, enssib, mars 2008.</p> <p>Évaluer l'activité en bibliothèque : quels indicateurs pour quels objectifs ?, Amandine Jacquet, ADBDP, août 2008.</p> <p>Répertoire des sociologues français, Association française de sociologie (AFS) : consultable sans inscription, avec précision des spécialités, expériences et coordonnées des professionnels.</p>

Fiche créée par Maïa Rosenberger et Vincent Chékib, le 25 janvier 2008
Mise à jour par Amandine Jacquet, le 23 janvier 2014