

# **Institut de Formation des Bibliothécaires**

**Cécile ROBERT**

**Enquête sur les usages et les besoins des publics de l'établissement  
du SCD Paris 8: mise en place des outils d'analyse**

**Projet Professionnel Personnel de bibliothécaire**

**1998**

**Sous la direction de Madame Florence MUET,  
tuteur pédagogique**

**Tuteur scientifique  
Martine POULAIN  
Directeur de Mediadix-Nanterre**

**Tuteur professionnel  
Philippe DEBBRION  
Directeur de la bibliothèque municipale de Saint-Quentin-en-  
Yvelines**

<b>INTRODUCTION .....</b>	<b>4</b>
<b>L'ÉVALUATION EN BIBLIOTHÈQUE UNIVERSITAIRE : NAISSANCE D'UNE CULTURE .....</b>	<b>4</b>
QU'EST-CE QU'ÉVALUER ? .....	4
DES STATISTIQUES À L'ÉVALUATION : DU RECUEIL DE DONNÉES DESCRIPTIVES AU TABLEAU DE BORD DE GESTION .....	4
L'ÉVALUATION DE LA SATISFACTION DES USAGERS : LES ENQUÊTES DE PUBLIC .....	6
VERS UNE SOCIOLOGIE DES PUBLICS DES BIBLIOTHÈQUES UNIVERSITAIRES .....	8
<b>1- ENQUÊTE SUR LES PRATIQUES ET LES USAGES À LA BIBLIOTHÈQUE UNIVERSITAIRE DE PARIS 8: PRÉSENTATION D'UN PROJET .....</b>	<b>10</b>
1-1 LE SCD DE L'UNIVERSITÉ DE PARIS 8 .....	10
<i>1-1-1 De Vincennes à Saint-Denis</i> .....	10
1-1-1-1 L'Université de Paris 8 .....	10
1-1-1-2 Histoires de déménagement .....	11
1-1-1-3 La nouvelle bibliothèque .....	11
<i>1-1-2 Missions et organisation</i> .....	12
1-2 L'ENQUÊTE DE PUBLIC: POURQUOI? .....	13
1-3 QUELLE DÉMARCHE .....	14
<i>1.3.1 Analyse d'enquêtes de même type</i> .....	14
<i>1.3.2 Une mission transversale</i> .....	14
<i>1.3.3 Des entretiens préalables</i> .....	14
1-4 LES COMPÉTENCES REQUISES .....	15
1-5 UNE MÉTHODE PLUS SOUPLE: «PHILIPPS 6X6» .....	15
<b>2 - ETAT DES LIEUX .....</b>	<b>17</b>
2-1 TYPOLOGIE DES ENQUÊTES DE PUBLICS EN BIBLIOTHÈQUE .....	17
<i>2-1-1 Les bibliothèques municipales</i> .....	17
2.1.1.1 Enquêtes sur l'image des bibliothèques .....	17
2.1.1.2 Enquête de public .....	18
<i>2-1-2 La Bibliothèque Publique d'Information</i> .....	20
2.1.2.1 «Publics à l'œuvre: pratiques culturelles à la BPI du centre Georges-Pompidou»: une expérience incontournable .....	20
2.1.2.2 Règles d'élaboration d'un questionnaire .....	21
2.1.2.3 Protocole .....	21
2.1.2.4 Autres enquêtes à la BPI .....	21
<i>2-1-3 La Bibliothèque nationale de France</i> .....	22
<i>2-1-4 Les bibliothèques universitaires</i> .....	22

2-1-4-1 Les publics des bibliothèques universitaires : quelques chiffres.....	23
2-1-4-2 Le public des bibliothèques universitaires parisiennes .....	24
2-1-4-3 Les enseignants et la bibliothèque universitaire .....	25
2-2 LES ENQUÊTES À PARIS 8.....	26
2-2-2 <i>Enquête de Conception Ouest</i> .....	26
2-2-1 <i>Evaluation des enseignements à la méthodologie documentaire</i> .....	27
2-2-3 <i>Enquête sur le service d'information</i> .....	27
2-3 LE CAS DE LA BIBLIOTHÈQUE DE SAINT-QUENTIN-EN-YVELINES.....	28
2-3-1 <i>Enquête de préfiguration liée à la construction d'une nouvelle bibliothèque</i> .....	28
2-3-2 <i>Etude de satisfaction des publics des bibliothèques de Saint-Quentin-en-Yvelines</i> .....	29
<b>3- L'ENQUÊTE: MISE EN PLACE .....</b>	<b>31</b>
3-1 PUBLICS VISÉS.....	31
3-1-1 <i>La population de référence</i> .....	31
3-1-2 <i>Les inscrits à la bibliothèque universitaire</i> .....	32
3-2 OBJECTIFS DE L'ENQUÊTE.....	33
3-2-1 <i>Objectifs généraux</i> .....	33
3-2-2 <i>Les thèmes à aborder</i> .....	34
3-3 MISE EN ŒUVRE .....	35
3-3-1 <i>Enquête de public</i> .....	35
3-3-1-1 Quelques questions .....	35
3-3-1-2 Réalisation .....	36
3-3-2 <i>Enquête auprès des enseignants</i> .....	37
3-3-2-1 Quelques questions .....	37
3-3-2-2 Protocole.....	37
3-4 LES MOYENS.....	37
3-4-1 <i>Les moyens humains</i> .....	37
3-4-2 <i>Les moyens financiers</i> .....	38
3-4-2-1 L'enquête auprès du public .....	38
3-4-2-2 L'enquête auprès des enseignants.....	39
3-5 ÉCHÉANCIER.....	39
3-6 EVALUATION.....	40
3-6-1 <i>Suivi du protocole d'enquête</i> .....	40
3-5-2 <i>Suivi d'indicateurs de succès de l'enquête</i> .....	40
3-5-3 <i>Suivi de la prise en compte des résultats dans le cadre de la politique de l'établissement</i> .....	40
<b>CONCLUSION .....</b>	<b>41</b>
<b>BIBLIOGRAPHIE .....</b>	<b>42</b>

<b>ANNEXE 1: INDICATEURS POUR UN TABLEAU DE BORD EN BIBLIOTHÈQUE UNIVERSITAIRE.....</b>	<b>45</b>
<b>ANNEXE 2: ORGANIGRAMME DE L'ÉTABLISSEMENT .....</b>	<b>48</b>

# INTRODUCTION

## **L'évaluation en bibliothèque universitaire : naissance d'une culture**

Avec le développement d'une nouvelle conception des bibliothèques et de leur gestion, avec la diversification de l'offre documentaire, l'introduction des nouvelles technologies et l'accroissement des publics, les années 80 voient naître un intérêt pour l'évaluation en bibliothèque.

### **Qu'est-ce qu'évaluer ?**

Evaluer, c'est d'abord mesurer, à l'aide de statistiques, les résultats d'une action quelconque. L'évaluation se définit et se réalise à travers un triple mouvement : la détermination des objectifs d'une action; la collecte et l'analyse des résultats de cette action; l'appréciation des résultats et de l'écart éventuel avec les objectifs initiaux.

L'évaluation est délicate à mener, à tel point qu'on serait tenté de la mettre de côté, notamment au motif qu'elle prend un temps précieux, sur l'action elle-même et sur les tâches quotidiennes, et l'on argue souvent, pour justifier son absence, de l'insuffisance des moyens en personnel. Cette position révèle la dichotomie entre évaluation et action. Pourtant, l'évaluation, dès lors qu'on se place dans une logique de management des services publics, revêt une importance considérable, indissociable de l'action. En effet, une action ne prend tout son sens que lorsqu'on a su en analyser les motifs, les modalités de déroulement, les résultats obtenus et leur adéquation aux objectifs antérieurement définis.

### **Des statistiques à l'évaluation : du recueil de données descriptives au tableau de bord de gestion**

Depuis 1953, les bibliothèques universitaires tiennent à jour des statistiques de fonctionnement qui renseignent sur l'activité de la bibliothèque (nombre d'étudiants inscrits, nombre d'entrées quotidiennes, nombre de livres empruntés ou communiqués sur place, ...). Avec l'informatisation des systèmes documentaires, les données statistiques dont dispose chaque bibliothèque ont été enrichies et affinées (possibilité de connaître les heures de pointe, les livres les plus empruntés, ...).

Cette collecte de statistiques répond à un besoin de contrôle *a posteriori* et de planification pour les services du ministère de l'Education nationale. Elle a progressivement été codifiée et

normalisée, pour aboutir en 1976 à l'élaboration de l'enquête statistique générale auprès des bibliothèques universitaires (ESGBU), toujours en vigueur aujourd'hui.

Au début des années 80, la modernisation des bibliothèques (développement des nouvelles technologies de l'information) s'accompagne d'un changement dans l'organisation de la documentation au sein d'universités disposant d'une autonomie accrue. La transformation, à partir de 1985, des bibliothèques universitaires en services communs de documentation universitaire, conduit les responsables (président, conseil, directeur du service) à élaborer des politiques documentaires et à fixer des objectifs de développement. Parallèlement, la politique de contractualisation lancée par l'Etat met ces mêmes responsables face à des choix de gestion, et soumet leurs actions, dans le cadre du contrat d'établissement, à une évaluation périodique. Des outils de pilotage, intégrant des indicateurs récents et pertinents permettant d'infléchir à temps le cours de l'action, deviennent alors nécessaires. L'ESGBU établissant un bilan *a posteriori* ne pouvait satisfaire à ces exigences, la direction des bibliothèques s'est donc engagée depuis 1984 dans l'élaboration d'un tableau de bord de gestion<sup>1</sup>.

Le tableau de bord est défini comme un «ensemble de données chiffrées, nécessaires et suffisantes, mises sous forme graphique ou de tableaux synthétiques, en vue de procurer des informations permettant aux différents responsables de prendre leurs décisions<sup>2</sup>». Le tableau de bord s'intègre dans une démarche d'adaptation permanente aux situations particulières, il est un instrument de pilotage indispensable localement qui doit aider les instances universitaires à mieux suivre la demande, à optimiser les ressources disponibles, à concevoir et à suivre la politique documentaire de l'établissement. Il peut par exemple contribuer à établir des priorités pour les acquisitions dans telle discipline ou pour tel niveau, à fixer des horaires d'ouverture mieux adaptés à la demande, à choisir des équipements répondant aux besoins de la collectivité. Il permet en outre le contrôle régulier des résultats.

Le tableau de bord se distingue d'une simple enquête statistique dans la mesure où ses indicateurs sont souvent des interprétations de données statistiques, exprimés sous forme de ratios (taux de fréquentation, degré de libre accès, taux de satisfaction des demandes de PEB, taux d'emprunt des nouvelles acquisitions, taux de renouvellement des collections), sous formes de moyennes (indicateurs de délais) ou sous formes d'indices.

Le tableau de bord fait son entrée dans les bibliothèques comme outil de management. Il s'inscrit dans la simultanéité de l'action et relève précisément de l'évaluation car il est construit

---

<sup>1</sup> Constitution d'un groupe de réflexion associant directeurs de bibliothèques universitaires et responsables de section, sous la présidence de Gérard Thirion, inspecteur général des bibliothèques.

<sup>2</sup> J. Lochard, *2 000 mots pour l'entreprise...* avec la participation de l'Institut français de gestion, Ed. d'Organisation, 1984.

en fonction d'objectifs préalablement définis, prenant en compte les contingences de l'environnement.

Aujourd'hui, les bibliothèques françaises sont assez favorables à la logique d'évaluation. Mais que mesurer ? Selon quels critères ? Comment rendre compte de la spécificité des bibliothèques universitaires ? En réponse à ces interrogations a été fixée, depuis 1990-1991, une liste d'indicateurs de gestion visant à couvrir l'ensemble de la documentation universitaire et à servir de référence dans le dialogue entre l'université et l'Etat, dans le cadre de la contractualisation (annexe 1).

Pierre Carbone définit la démarche d'évaluation en bibliothèque universitaire en ces termes:

«Évaluer une BU, c'est d'abord apprécier l'aptitude de l'université dont elle dépend à lui fixer des missions appropriées et à lui allouer les moyens qui en découlent. C'est ensuite expertiser la manière dont les personnels répondent à ces missions et mettent en œuvre les moyens, et donc la qualité des services effectivement offerts aux usagers. Mais on ne peut réaliser une évaluation complète sans analyser le comportement des usagers, sans étudier leurs pratiques réelles dans l'utilisation des ressources et des services qui sont à leur disposition. C'est pourquoi il est vital qu'une bonne évaluation donne la parole aux différents acteurs du système<sup>3</sup> ».

### **L'évaluation de la satisfaction des usagers : les enquêtes de public**

L'aspect le plus révélateur des préoccupations de la profession en matière d'évaluation réside dans le développement d'enquêtes sur la composition du public ou sur le degré de satisfaction des usagers. Ces enquêtes se sont orientées vers un plus grand professionnalisme, ont souvent recours à des sociétés ou encouragent des travaux de recherche dans le cadre de DEA ou de DESS. Une première dans ce domaine fut l'étude sur le public de Paris-X-Nanterre en 1986<sup>4</sup>, suivie d'une enquête ayant lieu simultanément au printemps 1988 dans les bibliothèques de lettres et de sciences humaines en Île-de-France<sup>5</sup>. Il semble que ce soit dans le domaine de la connaissance des publics que les BU se sont le plus fermement engagées depuis une dizaine

---

<sup>3</sup> P. Carbone, «Les bibliothèques universitaires», in A. Kupiec (sous la dir.), *Bibliothèques et évaluation*, Cercle de la librairie, 1994, p. 109-110.

<sup>4</sup> D. Renoult et G. Safavi, «Le public de la bibliothèque universitaire de Paris X - Nanterre en 1986-1987. Une enquête d'évaluation», *Bulletin d'information de l'Association des Bibliothécaires Français*, n° 136, 3<sup>e</sup> trimestre 1987, p. 29-35.

<sup>5</sup> C. Jolly et D. Renoult, «Le public des bibliothèques universitaires de lettres et sciences humaines dans la région parisienne : une première approche», *Le Débat*, n° 51, 1988, pp. 103-107.

d'années, leurs démarches s'étant enrichies d'enquêtes sur la lecture auprès d'étudiants, dans le cadre notamment de la Mission lecture étudiante<sup>6</sup>.

Les enquêtes de public constituent un des aspects de l'évaluation. Elles permettent de prendre la mesure de la satisfaction et des besoins des usagers. Grâce à elles, il devient possible de savoir si l'offre de services d'une bibliothèque donnée correspond aux attentes de son public et par là même de mesurer les performances de cette bibliothèque : les usagers trouvent-ils les ouvrages nécessaires à leurs études ? Les conditions de prêt sont-elles conformes à leurs besoins ? Les heures d'ouvertures leur permettent-elles d'accéder facilement à la documentation ? Autant de questions dont les réponses permettent de mesurer l'activité de la bibliothèque à la lumière de la plus ou moins grande satisfaction qu'en retirent ses utilisateurs. L'objectif final d'un service public étant la satisfaction des usagers, ces enquêtes constituent donc un outil privilégié d'évaluation.

Mais elles permettent également, au regard des besoins ou des insatisfactions déclarés, d'envisager de nouveaux objectifs, intermédiaires ceux-là, qui constitueront le point de départ d'une action, d'une réorganisation, qu'il conviendra ensuite d'évaluer, au moyen d'une nouvelle enquête ou de tout autre instrument plus systématique et plus simple à mettre en œuvre.

L'enquête de public, en effet, ne constitue pas une panacée. Dans la mesure où sa mise en œuvre implique des moyens en personnel et une connaissance des méthodes d'enquête, il n'est pas aisé pour une bibliothèque d'y avoir recours fréquemment et encore moins d'en obtenir rapidement des résultats. Or, une des caractéristiques de l'évaluation est de fournir des données récentes permettant d'infléchir le cours de l'action. En conséquence, un tel outil se situe souvent en marge des procédures courantes d'évaluation. Un des objectifs de notre démarche sera la mise en place d'un moyen rapide, efficace et systématique pour recueillir régulièrement l'opinion des usagers.

Mais l'ouverture d'une nouvelle bibliothèque du type de celle de Paris 8 permet de s'interroger sur les pratiques générées par le développement de l'offre de service. Rien ne permet de dire, *a priori*, que les usagers utiliseront la bibliothèque conformément aux souhaits et aux attentes des bibliothécaires. Bien au contraire, les expériences laissent penser que le public s'approprie les espaces, les services et les collections de manière quelquefois très inattendue. Même dans une stricte logique d'évaluation, on ne peut se limiter à sonder la seule satisfaction du public. Les résultats, même fiables car rigoureusement recueillis, ne permettent pas toujours de comprendre

---

<sup>6</sup> Compte rendu de l'essentiel des travaux réalisés dans le cadre de cette mission entre 1991 et 1993 in E. Fraisse (sous la dir.), *Les étudiants et la lecture*, PUF, 1993.

les mécanismes et guidant les comportements. Or, la compréhension des logiques d'utilisation est un préalable indispensable à toute réflexion sur une politique documentaire et de service.

### **Vers une sociologie des publics des bibliothèques universitaires**

En cette fin de XX<sup>e</sup> siècle, alors que le développement de la lecture semble connaître un certain ralentissement, le public des bibliothèques ne cesse de s'étendre. Les bibliothèques universitaires, notamment, ont vu leur public s'accroître de 462 000 à 786 000 entre 1983 et 1990, cette augmentation s'expliquant par la hausse des niveaux de scolarisation et par l'amélioration et la transformation de l'offre. De plus en plus nombreux, les publics sont pourtant assez méconnus, au moins en ce qui concerne leurs profils et leurs usages. Même si de nombreuses enquêtes de public ont été menées dans les bibliothèques universitaires ces dix dernières années, elles concernent toujours des expériences particulières, desquelles il est difficile de tirer des analyses ou des hypothèses globales.

De nombreuses questions restent ainsi en suspens. Les inscrits, les usagers, les visiteurs se côtoient, se mêlent sans qu'il soit possible de les distinguer. Pourtant, l'observation et l'analyse de leurs pratiques respectives pourraient être une source précieuse d'enseignements: qui sont les uns, que font les autres, que leur apporte la fréquentation d'une bibliothèque ? Que dire également de l'introduction des nouvelles technologies, des jeux d'alliances entre les différents supports ? Les informations statistiques ne permettent pas de savoir comment les usagers passent de l'un à l'autre, ni même avec quelle intensité et selon quels modes se conjuguent les différents media. Que penser de la libéralisation de l'accès aux documents ? Quelle différence existe-t-il entre ce qui est voulu par les professionnels et la perception que les publics ont des nouveaux espaces ?

*A priori*, la sociologie des publics diffère radicalement d'une stricte perspective d'évaluation. Elle implique une prise de distance par rapport aux préoccupations professionnelles, elle oblige à dépasser les simples comptages et à s'interroger plus avant sur les manières de repérer la satisfaction et les besoins. Mais la sociologie des publics, en ce qu'elle cherche à comprendre les logiques d'utilisation des usagers, s'intègre pleinement dans une réflexion sur les politiques à mener. Il est par exemple nécessaire de comprendre ce qui pousse les usagers à venir à la bibliothèque: poursuivent-ils un intérêt strictement utilitaire ou butinent-ils pour satisfaire une curiosité personnelle? En fonction des cas, leur démarche sera enthousiaste ou contrainte, leur obstination à trouver l'information sera plus ou moins grande, et le temps qu'ils sont prêts à prendre sera fonction du bénéfice qu'ils espèrent en retirer. La compréhension des comportements des usagers permet d'aborder les préoccupations professionnelles, en pleine connaissance de cause.

En définitive, avec la sociologie des publics, comme avec l'évaluation, il s'agit de recentrer l'attention des professionnels sur ceux qu'ils ont vocation à servir. Mais au-delà de la satisfaction déclarée et des besoins exprimés, la sociologie des publics cherche à comprendre pour finalement mieux les accompagner, les comportements des usagers.

# **1- Enquête sur les pratiques et les usages à la bibliothèque universitaire de Paris 8: présentation d'un projet**

## **1-1 Le SCD de l'université de Paris 8**

La spécificité pédagogique<sup>7</sup> du centre expérimental de Vincennes, créé en 1969 et devenu Université de Paris 8 en 1971, a contribué à donner, dès l'origine, une importance particulière à la bibliothèque universitaire, aboutissant en 1988 au projet de construction d'une nouvelle bibliothèque.

### **1-1-1 De Vincennes à Saint-Denis**

#### **1-1-1-1 L'Université de Paris 8**

L'Université de Paris 8 est installée depuis 1980 à Saint-Denis, sur un campus actuellement en pleine expansion. C'est un établissement récent, axé plus particulièrement sur les lettres, les arts et les sciences sociales et humaines, mais qui propose également des enseignements en informatique et en droit - administration - science politique.

Les activités de formation et de recherche sont organisées dans le cadre de dix unités de formation et de recherche, dont deux instituts, l'Institut français d'urbanisme sis à Marne-la-Vallée et l'Institut d'études européennes. Un Institut universitaire de technologie (IUT), implanté à Tremblay-en-France et à Montreuil, regroupe quatre départements.

L'Université de Paris 8 prépare à un large éventail de diplômes dans tous les cycles d'étude: 20 mentions de diplômes d'études universitaires générales (DEUG), 4 diplômes universitaires de technologie (DUT), 35 licences, 27 maîtrises, 5 maîtrises de sciences et techniques (MST), 1 magistère, 19 diplômes d'universités de 2<sup>e</sup> et 3<sup>e</sup> cycles, 15 diplômes d'études supérieures spécialisées (DESS) et 32 diplômes d'études approfondies (DEA). Elle regroupe 13 formations associées au CNRS, 4 programmes pluri-formations, 28 équipes d'accueil, 4 écoles doctorales et 30 formations doctorales.

Les effectifs de l'Université étaient en 1996-1997 les suivants:

---

<sup>7</sup> Accueil des non-bacheliers et des salariés, systématisation des enseignements pluridisciplinaires, formations polyvalentes, ouverture de filières échappant à la tradition académique (cinéma, audiovisuel) et application de nouvelles méthodes pédagogiques (enseignements de méthodologie documentaire...) impliquant notamment le personnel de la bibliothèque.

- plus de 1100 membres du personnel, toutes catégories confondues, dont 739 enseignants-chercheurs;
- près de 25 000 étudiants, ce chiffre restant stable depuis environ 3 ans.

### 1-1-1-2 Histoires de déménagement

En 1969, la bibliothèque du Centre expérimental de Vincennes s'installait dans des locaux d'une surface de 2925 m<sup>2</sup>, vite devenue dérisoire lorsque, à la fin des années 70, l'Université de Paris 8 a vu ses effectifs dépasser les 30 000 inscrits. En 1979, les fonds de la bibliothèque étaient constitués de 80 000 volumes, pratiquement tous en libre accès, et de 800 collections de périodiques. 600 places de lecture étaient réparties dans deux grandes salles (1300 m<sup>2</sup>).

En 1980, la bibliothèque déménage avec l'Université, lors du transfert de Vincennes à Saint-Denis, dans des locaux toujours trop étroits (3 000 m<sup>2</sup> pour 29 000 étudiants) et très mal conçus (deux salles de lecture sur 1270 m<sup>2</sup> sans communication entre elles, 340 places assises, l'obligation de remettre en magasin la majorité des collections en conservant uniquement 25 000 volumes en libre accès, une salle de consultation des documents audiovisuels complètement séparée des parties publiques de la bibliothèque, enfin et surtout, aucun hall d'accueil). Malgré les quelques améliorations apportées au cours des années 80, la bibliothèque souffrait d'un manque crucial d'espace.

En 1988, la présidente de l'Université, Francine Demichel, lance un vaste plan d'extension de l'Université, dans lequel la bibliothèque est définie comme point essentiel. Un programme prenant en compte l'importance et la diversité des publics, l'extension des collections et la qualité de l'accueil, a été soumis à concours en juillet 1991. Pierre Riboulet en a été désigné lauréat en novembre de la même année.

Dès lors, le chantier de la nouvelle bibliothèque de l'Université de Paris 8 est lancé, il s'est achevé en décembre 1997. Dès janvier 1998, la Bibliothèque entamait son second déménagement, cette fois-ci dans un enthousiasme à la hauteur de la réalisation architecturale.

### 1-1-1-3 La nouvelle bibliothèque

La bibliothèque de l'Université occupe désormais un bâtiment unique de 15 000 m<sup>2</sup>, offrant 1400 places de lecture, plus de 120 000 ouvrages en libre accès et 1000 titres de périodiques vivants.

Les collections proposées en libre accès y sont réparties en 7 pôles thématiques:

- Philosophie, religions, sciences et techniques;

- Sciences de l'homme;
- Arts;
- Droit;
- Sciences économiques et politiques, histoire et géographie, urbanisme;
- Langues et littératures étrangères;
- Littérature générale, langues et littératures française et classiques.

S'y ajoutent la salle de référence (où sont organisées la consultation de banques de données en ligne, l'accès à Internet et l'accès au réseau de cédéroms), la salle des enseignants et une salle de séminaires et de formation.

L'ouverture de la nouvelle bibliothèque en avril 1998 est au cœur d'un certain nombre d'enjeux :

- développer des infrastructures modernes pour accueillir des étudiants toujours plus nombreux, leur offrir l'accès à des ressources et des services documentaires en pleine évolution – ambition longtemps avancée depuis le début des années 80 –, l'enjeu étant notamment de ne pas laisser aux seules BPI et BNF la charge de répondre aux besoins des étudiants en région parisienne;
- contribuer à la dynamique de l'Université et soutenir ses pôles d'excellence en offrant aux chercheurs des conditions et des outils de travail efficaces et performants;
- améliorer l'intégration de l'Université dans le tissu socio-économique local en organisant l'accueil de publics extérieurs à la communauté universitaire<sup>8</sup>.

### **1-1-2 Missions et organisation**

Le service commun de la documentation universitaire (SCDU) a été créé le 14 novembre 1991, en application des décrets de 1985 et de 1991. Selon ses statuts, le SCDU:

- contribue à l'élaboration de la politique documentaire de l'Université, la met en œuvre, assure la coordination des moyens et des services [...] et met en place les outils nécessaires à l'évaluation des résultats;
- acquiert, gère et communique les documents de toute nature [...] et en assure la conservation;
- participe, à l'intention des utilisateurs, à la recherche sur ces documents, à la production de l'information, à sa diffusion, ainsi qu'aux activités d'animation culturelle, scientifique et technique de l'établissement;
- favorise toute initiative dans les domaines de la formation initiale et continue et de la recherche;

---

<sup>8</sup> Cette volonté, présente dès la conception du projet, a suscité l'intérêt des collectivités territoriales, qui s'est traduit par la participation du conseil général de la Seine-Saint-Denis au financement de la construction, pour plus du tiers du montant global.

- forme les utilisateurs aux techniques nouvelles d'accès à l'information.

Le SCDU regroupe, outre la bibliothèque de l'Université, trois centres de ressources documentaires associés: le centre de documentation de l'Institut français d'urbanisme; la cartotheque du département de géographie; le centre Jean-Bouvier (histoire sociale). Ces trois centres ne sont pas partie prenante du présent projet, qui ne concerne que la bibliothèque de l'Université *stricto sensu*.

Avec le déménagement dans les nouveaux locaux, une réorganisation de la bibliothèque est mise en place. L'organigramme distingue principalement deux départements: un chargé de la gestion des collections, l'autre des services aux publics. La mission transversale chargée de l'évaluation des services s'inscrit dans le cadre du second département (annexe 2). L'évaluation n'est pas encore complètement intégrée aux activités de la bibliothèque, le groupe qui en est chargé, composé du conservateur responsable du département et d'une bibliothécaire, se concentre pour l'instant sur deux missions que lui a confiées directement le directeur de la bibliothèque :

- l'élaboration d'un recueil statistique annuel, clair et convivial (entre la rigueur des données de l'ESGBU et le tableau de bord), l'idée à terme étant la mise en place d'un véritable tableau de bord de gestion;
- la mise en place d'une enquête auprès des publics pour identifier les usagers de la nouvelle bibliothèque et évaluer leur satisfaction et leurs besoins.

## **1-2 L'enquête de public: pourquoi?**

Interroger les publics est une démarche fondamentale à plusieurs points de vue. Elle permet:

- de recentrer l'attention sur les publics des bibliothèques, auxquels s'adressent finalement les ressources documentaires et l'offre de services;
- d'identifier les publics de la bibliothèque, en vue notamment de mettre en place des dispositifs visant à attirer ceux qui ne viennent pas à la bibliothèque malgré leur présence sur le campus;
- d'évaluer la satisfaction du public, et mesurer ainsi les premiers résultats d'un projet;
- d'observer les pratiques et de s'enquérir des besoins, étapes incontournables pour améliorer l'offre de service et la rendre plus adaptée aux attentes des usagers.

Interroger les publics sur ce qu'ils sont et sur ce qu'ils font permet d'obtenir une image assez précise et juste de ce qui se passe dans un établissement. L'objectif d'une telle enquête est de déduire, à partir d'une observation rigoureuse des comportements, des analyses permettant d'influer sur la politique de l'établissement.

Reste la question du «non-public» et des raisons de sa désaffection. A cet égard, les enseignants constituent le non-public le plus préoccupant. En ce qui les concerne, il convient de dépasser la stricte enquête de public et d'interroger individuellement chacun des enseignants afin d'appréhender leurs pratiques ou leur non-pratique de la bibliothèque universitaire et d'en comprendre les modalités et les raisons.

### **1-3 Quelle démarche**

Globalement, l'objectif d'une telle enquête est double: il s'agit d'une part d'identifier les publics de la bibliothèque et d'autre part d'améliorer le service offert. Ce double objectif implique un certain nombre de démarches intermédiaires.

#### **1.3.1 Analyse d'enquêtes de même type**

D'un point de vue méthodologique, il est intéressant de se reporter aux enquêtes de publics en bibliothèques déjà réalisées. Nous disposerons ainsi d'éléments de références pour choisir la population à interroger et le type de questionnement pertinent, compte tenu des objectifs poursuivis et des moyens mis à disposition. L'analyse d'enquêtes de même type nous donnera un aperçu des différentes solutions envisageables (enquête «maison», appel à un consultant extérieur, conditions de réalisation, ...).

#### **1.3.2 Une mission transversale**

Pour définir les objectifs spécifiques de l'enquête de public à la bibliothèque universitaire de Paris 8, la participation des différents responsables de services et de la direction de l'établissement s'impose. En effet, avant de se lancer dans la réalisation d'une telle enquête, il est indispensable de connaître les questions que chacun se pose, relativement à son activité à l'intérieur de la bibliothèque. Les responsables de secteurs d'acquisition s'interrogeront par exemple sur la pertinence des collections et des politiques d'acquisition, le groupe de projet chargé de la construction du nouveau bâtiment sera curieux de la réaction des étudiants par rapport à l'architecture des lieux, à l'aménagement, etc..., autant de questions pour lesquelles les réponses ne peuvent être obtenues qu'après une réflexion collective et transversale au sein de la bibliothèque.

#### **1.3.3 Des entretiens préalables**

Mais les étudiants et le public en général ont certainement des attentes et des préoccupations qui échappent aux bibliothécaires et aux chargés d'études. Il est donc nécessaire, avant de se lancer dans une étude lourde et coûteuse, d'observer les comportements du public, en réalisant par

exemple des entretiens préalables auprès d'étudiants, de manière à ne rien omettre dans le questionnement systématique qui serait soumis lors de l'enquête de public proprement dite.

#### **1-4 Les compétences requises**

Mettre en place une enquête de public requiert des compétences en matières de techniques d'enquêtes. Plusieurs possibilités sont envisageables, selon l'ampleur que l'on choisit de donner au projet. En tout état de cause, il ne s'agit pas d'un travail de bibliothécaire proprement dit. La réalisation de l'enquête devra donc être confiée à une société prestataire de service qui travaillera sous la responsabilité d'un groupe de projet, constitué d'au moins un bibliothécaire ayant une expérience des enquêtes de public.

#### **1-5 Une méthode plus souple: «Philipps 6X6»**

L'appel à des prestataires extérieurs, indispensable pour réaliser des enquêtes d'une certaine ampleur, engendre deux inconvénients majeurs: le premier est d'ordre financier, le coût pouvant rapidement s'avérer très élevé, le second est lié à des questions de temps, l'obtention des résultats nécessitant souvent des délais assez longs (de l'ordre de plusieurs mois).

D'autres méthodes, plus légères, moins rigoureuses, peuvent alors être envisagées. Parmi elles, une technique de management américaine, le Philipps 6X6. Son principe et sa mise en œuvre sont simples et ses résultats s'analysent en terme de communication d'abord, en terme de mesure de la satisfaction et de connaissance des besoins ensuite. De quoi s'agit-il?

La technique du Philipps 6X6 consiste à rassembler dans une salle 6 groupes de 6 personnes auxquelles on pose 6 questions pour lesquelles ils disposent de 6 minutes pour proposer 6 réponses. Un ou deux animateurs de séance préparent ces questions en rapport avec un thème particulier (la signalétique de l'établissement, la qualité de l'accueil, ...), puis cherchent 36 volontaires, parmi le public de la bibliothèque, acceptant de se prêter à l'expérience, qui se déroulera de préférence dans une salle à l'intérieur de la bibliothèque. En terme de communication, cette méthode permet de montrer l'intérêt que l'on porte au public et crée, l'espace d'une heure, une ambiance conviviale. En terme de connaissance de la satisfaction et des besoins, elle produit 36 réponses, issues d'une réflexion de groupe, à une préoccupation des bibliothécaires.

En renouvelant l'expérience plusieurs fois, on peut aborder différents thèmes et sensibiliser de nombreuses personnes. Cette méthode nécessite une phase préparatoire au cours de laquelle on réfléchit à la formulation et à l'ordre des questions posées : les dysfonctionnements sont abordés de préférence au début, afin de terminer sur des éléments positifs.

Cette technique ne fait pas l'objet du projet présenté ici, une volonté de rigueur et de connaissance des publics étant requise par la direction de l'établissement. Il est toutefois intéressant de savoir qu'une telle possibilité existe et qu'elle pourra être envisagée à l'avenir.

## 2 - Etat des lieux

### 2-1 Typologie des enquêtes de publics en bibliothèque

#### 2-1-1 Les bibliothèques municipales

Les enquêtes de publics en bibliothèques municipales consistent souvent à identifier la population utilisatrice, connaître ses besoins en termes d'horaires d'ouverture ou sa satisfaction face aux services et aux collections. L'expérience de Saint-Quentin-en-Yvelines, exposée plus loin<sup>9</sup>, est en cette matière un des exemples les plus aboutis.

Le ministère de la Culture a cherché, à travers trois enquêtes nationales, à en savoir plus sur les Bibliothèques municipales et leurs publics. En 1979, une première enquête sur l'image des bibliothèques est confiée à un consultant, ARCmc. Plus récemment, deux enquêtes ont été lancées : la première, réalisée en 1995 par la SOFRES à l'initiative de la direction du Livre et de la Lecture, s'interrogeait à nouveau sur l'image des bibliothèques municipales, avec pour objectif de mesurer les effets des changements intervenus ces vingt dernières années (modernisation, création de médiathèques, ...); la seconde, menée à partir de 1996 pour la direction de l'Évaluation et de la prospective du ministère de la Culture, s'intitule « *Les visiteurs des médiathèques : enquête menée sur 6 sites en France* ».

##### 2.1.1.1 Enquêtes sur l'image des bibliothèques

Le but des études de 1979 et de 1995 était d'étudier l'image des bibliothèques municipales auprès des Français, c'est-à-dire l'ensemble des connaissances et des représentations qu'en a la population nationale, que celles-ci soient ou non fondées sur l'expérience.

Dans les deux enquêtes, deux catégories de population ont été distinguées : les inscrits ou les usagers, dont il s'agissait de mieux connaître les habitudes, les attentes et les appréciations; et les non-inscrits ou non-usagers, dont on désirait mesurer le niveau d'information sur la réalité actuelle des bibliothèques municipales et les dispositions à l'égard d'une éventuelle fréquentation de celles-ci.

Les questionnaires, élaborés conjointement par les prestataires de service et les commanditaires des études, à la lumière des données apparues au cours de la phase exploratoire, ont été adaptés à chacune des populations étudiées. Une large part des questions était commune

---

<sup>9</sup> Une présentation de la démarche suivie à Saint-Quentin-en-Yvelines fera l'objet de la partie 2.3 du présent projet.

(caractéristiques socio-démographiques et culturelle et images des bibliothèques municipales), ce qui a permis de procéder à des comparaisons.

Dans le projet présenté ici, deux catégories de population, les usagers et les enseignants, sont distinguées et soumises à des protocoles d'enquête différents. L'idée du questionnaire de base commun, autorisant des comparaisons tout en tenant compte des spécificités de chacun des groupes interrogés, est reprise.

Entre 1979 et 1995, la définition du public des bibliothèques s'est étendue, la notion d'usager remplaçant progressivement celle d'inscrit. Les usagers fréquentent une bibliothèque sans y être obligatoirement inscrits, c'est-à-dire sans emprunter d'ouvrages. Ce type de pratique se développe en même temps que se diversifie l'offre de services des bibliothèques. Aujourd'hui, il semble acquis que si l'on cherche à connaître un public, on ne peut se limiter à sonder les seuls inscrits.

L'enquête menée par la SOFRES en 1995 a été réalisée sur sites au sein de 36 bibliothèques municipales, en respectant des quotas de sexe, d'âge et d'inscription, pour la sélection des personnes interrogées.

Dans le présent projet, est retenue l'idée d'une enquête sur site, permettant d'interroger les usagers de la bibliothèque, population indéfinissable a priori. En revanche, l'échantillonnage par quota n'est pas retenu, dans la mesure où il interdirait toute comparaison entre la composition du public de la bibliothèque et celle de la population de référence de l'Université.

#### 2.1.1.2 Enquête de public

L'enquête sur «Les visiteurs des médiathèques» a pour objectif de faire le point sur ce qui caractérise aujourd'hui les visiteurs des médiathèques, leurs pratiques, leurs modes d'utilisation des lieux et les bénéfices qu'ils en retirent. Il ne s'agit pas, comme en 1979 et en 1995, d'un questionnement sur l'image des bibliothèques municipales, mais bien d'une interrogation centrée sur les pratiques et les usages.

La population de l'enquête est celle des visiteurs des médiathèques présents à un instant t, seul moyen pour obtenir une image du public auquel le personnel a quotidiennement affaire. En revanche, ce serait une erreur d'y chercher le reflet de l'image qu'ont, d'une médiathèque, l'ensemble des personnes qui la connaissent.

Le projet d'enquête de la bibliothèque de Paris 8, du moins en ce qui concerne la population étudiante, répond aux mêmes préoccupations: obtenir une image du public. En revanche, pour les enseignants et les publics non universitaires, il est nécessaire de dépasser la simple enquête sur site. Les premiers, nous le savons, fréquentent peu la bibliothèque. Le seul moyen efficace pour connaître les raisons de leur désaffection et les moyens à mettre en œuvre pour les inciter à venir consiste à aller les interroger en dehors de la bibliothèque, dans leurs laboratoires et dans leurs départements. Les seconds constituent un public nouveau, peu habitué à fréquenter la bibliothèque universitaire. On risque donc, si on se limite à questionner seulement ceux qui seraient présents à la bibliothèque, de n'en rencontrer qu'un nombre très limité.

L'enquête sur «les visiteurs» a eulieu simultanément sur tous les sites. Les dates de réalisation ont été fixées en concertation avec les responsables des sites de manière à s'assurer de la présence de tous les usagers en proscrivant les périodes de vacances scolaires et universitaires, et à éviter les interférences avec des événements exceptionnels susceptibles de modifier la composition habituelle du public. Même précaution pour les plages horaires, en tenant compte des différentes périodes creuses et d'affluence. La durée de l'enquête est fonction de la plus ou moins grande fréquentation, de la configuration de l'espace et du taux de réponse. Le seuil minimal de 100 personnes interrogées par site a été largement dépassé. Au total 1421 personnes ont été sondées.

Pour l'enquête auprès du public de la bibliothèque de Paris 8, il faut prévoir la fixation des dates et des horaires de passation du questionnaire, au vu notamment des statistiques de fréquentation. Seront évitées les vacances universitaires, mais également les périodes d'examen, la composition du public étant sensiblement modifiée à ces moments de l'année.

Les visiteurs étaient sollicités à la sortie de la médiathèque, un questionnaire comprenant une série de questions sur la visite qu'ils venaient précisément d'accomplir<sup>10</sup> (4 pages) leur était remis par des enquêteurs. Une méthode de tirage aléatoire a été utilisée pour éviter les biais dans la sélection des personnes interrogées: l'enquêteur avait pour consigne d'interroger à chaque fois la nième personne qui franchissait la porte. L'étendue de l'intervalle a été fixée dans chaque médiathèque en fonction de plusieurs critères : le nombre moyen de visiteurs par jour, le taux de refus escompté, le nombre d'heures d'ouverture de la médiathèque, l'espace disponible près de la sortie, permettant aux personnes de répondre en simultané en nombre plus ou moins élevé. A

---

<sup>10</sup> En interrogeant les visiteurs à la sortie de la bibliothèque, on obtient des réponses objectives sur les pratiques effectives, en dépassant l'opinion subjective que chacun a de ses propres usages.

aucun moment l'enquêteur n'intervenait pour préciser le sens d'une question ou aider les visiteurs à choisir une réponse.

Le recours ou non à des enquêteurs pour la passation des questionnaires dépend en large partie des moyens financiers dont on dispose pour la réalisation de l'enquête. Il est évident que les résultats obtenus seront plus fiables si des enquêteurs sont personnellement chargés de poser les questions et de noter les réponses. Toutefois, l'auto-administration peut être une solution acceptable, si elle est contrôlée (présence d'enquêteurs) et si les questionnaires sont adaptés à ce mode de passation (clarté de la présentation et des instructions).

## **2-1-2 La Bibliothèque Publique d'Information**

Ici, les bibliothécaires ont souvent été doublés de sociologues, notamment au sein du service Etudes et recherches créé dès l'ouverture du Centre Georges-Pompidou en 1977. L'enjeu est différent et tient à la spécificité du Centre et à son inscription dans une logique culturelle. Au total, les enquêtes ont surtout porté sur le public, la fréquentation et les comportements et attitudes par rapport aux différents services offerts (libre accès, OPAC, ...).

### **2.1.2.1 «Publics à l'œuvre: pratiques culturelles à la BPI du centre Georges-Pompidou»: une expérience incontournable**

De nombreuses études sur des objets spécifiques ont été réalisées avant et après 1986, date de la grande enquête menée par J.-F. Barbier-Bouvet<sup>11</sup>, «Publics à l'œuvre», et qui constitue, aujourd'hui encore, une référence en matière d'enquête de public.

L'enquête de J.-F. Barbier-Bouvet est quantitative d'un point de vue méthodologique (corpus de 3400 visiteurs, questionnaire précis d'une cinquantaine de questions), mais son objectif est de produire du sens. Il s'agit d'observer, de comprendre et de hiérarchiser des comportements dans un espace tel que celui de la BPI, projet architectural, expérience intellectuelle, marqués du sceau de la nouveauté. Si le terrain de l'étude est bien la bibliothèque, son objet, bien plus large, est l'analyse des usages sociaux de l'information et de l'impact des institutions culturelles, l'auteur partant de l'idée qu'une observation locale peut valoir ailleurs que localement, précisément à la BPI.

Sans entrer dans le détail des problématiques de l'étude «Publics à l'œuvre» de la BPI, arrêtons-nous un instant sur les choix méthodologiques qui ont présidé à sa réalisation.

---

<sup>11</sup> J.-F. Barbier-Bouvet, M. Poulain, *Publics à l'œuvre : pratiques culturelles à la BPI du centre Beaubourg*, Paris, BPI, 1986

### 2.1.2.2 Règles d'élaboration d'un questionnaire

Pour que l'interview se déroule selon une dynamique linéaire la plus naturelle possible, il a été choisi d'écarter la succession des questions par thème au profit d'une succession fondée sur l'implication: le mouvement du questionnaire va de l'ici (questions sur la BPI) à l'ailleurs (question sur les autres pratiques culturelles), de l'actuel (ce qu'ils font aujourd'hui) à l'habituel (ce qu'ils font généralement), des questions de fait aux questions d'opinion. Enfin, l'ensemble des questions d'identification sont rejetées à la fin du questionnaire car l'expérience prouve que les gens sont réticents à décliner leur identité avant de savoir ce qu'on attend d'eux. Cette dernière précision s'impose dans le cas d'interviews réalisées par des enquêteurs; dans le cas de questionnaires auto-administrés, il faut tenir compte du risque de non-réponses à ces questions, si elles sont rejetées à la fin.

### 2.1.2.3 Protocole

Chaque prise de contact avec un individu faisait l'objet d'un enregistrement (même les refus de répondre) avec heure de sortie, ce qui permettait de comparer la population interrogée et le flux exact de visiteurs, obtenu grâce au compteur installé à l'entrée des salles. Chaque motif de refus était noté(impossibilité linguistique, appartenance à un groupe, autre raison), ce qui a permis un redressement de l'échantillon.

Les résultats de l'échantillon ont été extrapolés à l'ensemble du public de la BPI. En d'autres termes, l'auteur de l'enquête a substitué, parce qu'il pensait en avoir acquis le droit, à l'expression «personnes interrogées», celle de public de la BPI.

### 2.1.2.4 Autres enquêtes à la BPI

La BPI proposant de nombreux services et présentant de multiples aspects, l'étude de Barbier-Bouvet a constitué le projet pilote mais n'a nullement prétendu à l'exhaustivité. Les dimensions non abordées dans cet ouvrage le sont ailleurs, dans toute une série d'études publiées par la BPI<sup>12</sup>.

---

<sup>12</sup> Bibliographie indicative et incomplète des enquêtes menées à la BPI entre 1977 et 1997: M. Naffrechoux, *Faits et gestes de la lecture à la BPI*, CERCOM, CRESAC, Marseille, 1986 - E. Veron, *Espaces du livre : perception et usages de la classification et du classement en bibliothèques*, Paris, BPI, 1989 - J. Le Marec, *Dialogue ou labyrinthe : la consultation des catalogues informatisés par les usagers*, Paris, BPI, 1989 - J.-F. Barbier-Bouvet, *Le lien et le lieu - consultation à distance et sur place*, Paris, BPI, 1980 - M. Poulain, *Constances et variances : les publics de la BPI, 1982-1989*, Paris, BPI, 1990

### **2-1-3 La Bibliothèque nationale de France**

Constitué essentiellement d'une élite intellectuelle, rigoureusement sélectionnée, le public de la Bibliothèque nationale n'a jamais fait l'objet d'études particulières. En 1992, les perspectives prochaines d'un déménagement d'une grande partie des collections de la BN a fourni les ingrédients d'un contexte de crise favorable aux interrogations. L'ouverture de la Bibliothèque nationale de France à un grand public, avec des collections en libre accès, a également suscité un certain nombre de questionnements.

Dans ce contexte, deux enquêtes ont vu le jour. La première menée par Christian Baudelot<sup>13</sup> en 1992 portait sur les logiques de comportement et les systèmes de valeurs des lecteurs de la Bibliothèque nationale. Le seconde, réalisée en mai 1994 par SCP Communication<sup>14</sup>, s'interrogeait sur les «pratiques du libre accès et son organisation à la Bibliothèque nationale de France».

Avec l'ouverture du haut-de-jardin en 1997, la Bibliothèque nationale de France a manifesté une curiosité envers son public. Elle a d'abord conduit des travaux internes : diffusion de questionnaires dans les salles de lecture, synthèse des informations données par les lecteurs lors de leur inscription, puis elle a confié une enquête à la société SCP Communication. La photographie initiale ainsi obtenue a permis une connaissance des différentes catégories de public fréquentant actuellement la bibliothèque<sup>15</sup>.

### **2-1-4 Les bibliothèques universitaires**

Les enquêtes en bibliothèques universitaires se sont souvent apparentées à des sondages sur la fréquentation et la satisfaction des étudiants d'un établissement particulier, sans qu'aucune étude ne permette l'approfondissement ou la généralisation des résultats. Une enquête nationale menée en 1992, auprès d'étudiants de premier et de deuxième cycle, a pourtant permis de faire le point sur le rapport des étudiants à la bibliothèque universitaire. Ces résultats, complétés par d'autres, permettent de disposer de quelques chiffres sur les publics étudiants des bibliothèques universitaires et constituent, pour la future enquête de Paris 8, des points de référence.

Si l'on commence à mieux connaître les comportements des étudiants, on sait moins systématiquement ce qu'il en est des relations des enseignants aux bibliothèques des campus, à la fois quant à la satisfaction de leurs propres besoins documentaires ou de recherche, et en ce

---

<sup>13</sup> C. Baudelot et C. Verry : "Profession : lecteur ? Résultat d'une enquête sur les lecteurs de la Bibliothèque nationale", *Bulletin des bibliothèques de France*. France, Paris, t. 39, n°4, 1994.

<sup>14</sup> SCP communication : *Les pratiques du libre accès et son organisation à la BNF*. Rapport, Maison Alfort, 1994

<sup>15</sup> L. Bokova, S. Jouguelet et A. Kupiec : "Les publics de la Bibliothèque nationale de France à Tolbiac : au printemps 1997", *Bulletin des bibliothèques de France*, Paris : t.42 n°6, 1997.

qui concerne leurs pratiques prescriptives envers les étudiants. On relève là une carence dans les interrogations sur le public des bibliothèques universitaires, à laquelle il convient de remédier.

#### 2-1-4-1 Les publics des bibliothèques universitaires : quelques chiffres

Concernant les étudiants, les études menées depuis la fin des années 80 nous apprennent que :

- 70% des étudiants sont inscrits dans une bibliothèque universitaire. Concernant les usagers, une enquête de 1992<sup>16</sup> sur les étudiants de premier et de deuxième cycle indiquait que 32% fréquentaient souvent une bibliothèque universitaire, 43% de temps en temps et 25% jamais. D'autres études avaient conduit à estimer que 40% des étudiants ne fréquentaient pas leur bibliothèque;
- la fréquentation des bibliothèques universitaires est intensive : parmi ceux qui y ont recours, la moitié vient trois ou quatre fois par semaine. Le temps de séjour y est prolongé: entre une et quatre heures à chaque visite;
- les étudiants de premier cycle sont davantage utilisateurs : P. Bourdieu et M. de Saint-Martin<sup>17</sup> y voyaient, dans les années 60, une pratique de «simulation du statut d'étudiant». A. Coulon<sup>18</sup> l'interprète aujourd'hui comme une phase de l'apprentissage du «métier d'étudiant»;
- les activités dans la bibliothèque sont variées : 30% consultent des livres sur place, 27% en empruntent, 17% travaillent sur leurs propres documents, 8% consultent des revues, 4% des quotidiens. L'utilisation de la bibliothèque sans recours aux ressources documentaires est parfois le fait de plus de la moitié de la population présente, ce qui ne va pas sans interroger les bibliothécaires sur les difficultés qu'ils ont de mener à bien leurs missions;
- la fréquentation comme le mode d'usage des bibliothèques diffère selon la discipline d'étude;
- les fichiers et catalogues en ligne posaient encore, en 1992, de gros problèmes aux utilisateurs;
- les services spécialisés sont moins connus et le fait d'y recourir croît avec le niveau d'étude.
- 35% des étudiants disent avoir déjà suivi des cours de méthodologie documentaire, 46% souhaiteraient en suivre.

Lors du dernier congrès de l'Association des directeurs de bibliothèque universitaire (18-20septembre 1997), dont le thème était «l'étudiant et la bibliothèque», Jean Mallet, le

---

<sup>16</sup> SCP Communication (rapport) : *Les étudiants et la lecture*, Le Monde, Ministère de l'Enseignement supérieur et de la recherche - Sous direction des bibliothèques, Maisons-Alfort, 1993.

<sup>17</sup> P. Bourdieu et M. de Saint Martin : «Les utilisateurs de la bibliothèque universitaire de Lille» in P. Bourdieu, J.-C. Passeron et M. de Saint-Martin: *Rapport pédagogique et communication*, Cahier du centre de sociologie, Mouton, 1964.

<sup>18</sup> A. Coulon : *Le métier d'étudiant*, Paris, PUF, 1997.

directeur du SCD de Paris-X-Nanterre, a dévoilé les premiers résultats de l'enquête actuellement menée dans son établissement. Compte tenu des similitudes qui existent entre Paris X et Paris 8, ces résultats présentent un intérêt tout particulier dans le cadre de notre projet, notamment à titre de comparaison. Il apparaît que 85% d'étudiants sont satisfaits de la bibliothèque, que 14% d'entre eux réclament davantage de manuels plutôt qu'un accès à Internet (1%). Ils utilisent la bibliothèque universitaire mais aussi les bibliothèques d'UFR, perçues comme des bibliothèques de proximité, dotées de livres plus récents et bénéficiant d'une politique d'acquisition plus souple.

Parallèlement, il ressort d'une étude récente de l'Observatoire de la vie étudiante que 40% des étudiants trouvent que les bibliothèques universitaires manquent de places (dépasser ce problème est un des objectifs de la nouvelle bibliothèque à Paris 8) et de calme, 27% leur reprochent leurs horaires d'ouverture (la bibliothèque de Paris 8 a consacré depuis longtemps un effort tout particulier à cette question, on pourra alors comparer le taux de satisfaction concernant les horaires d'ouverture).

#### 2-1-4-2 Le public des bibliothèques universitaires parisiennes

En 1987, la bibliothèque universitaire de Paris-X-Nanterre publiait les résultats d'un sondage qui montrait d'une part que la répartition des publics fréquentant la bibliothèque ne reflétait pas nécessairement celle de l'ensemble des étudiants de l'université, et d'autre part que les statistiques de gestion ne suffisent pas pour dénombrer avec précision les utilisateurs réels. En 1988, dans un même souci d'évaluation, les directeurs de dix bibliothèques universitaires de la région parisienne<sup>19</sup>, dont celle de Paris 8, couvrant essentiellement les domaines des lettres et sciences humaines, décidaient de faire procéder pendant une même période à une enquête par sondage auprès de leurs usagers.

L'enquête s'est déroulée sur une semaine en mars 1988, auprès de 2600 personnes, essentiellement étudiants. Postulant *a priori* que la composition du public n'est pas structurée comme celle des inscrits de l'université d'appartenance, la méthode des quotas a été rejetée au profit d'un sondage aléatoire réalisé par des enquêteurs chaque jour de la semaine à des tranches horaires prédéterminées.

Un certain nombre d'éléments, indicatifs de la situation des publics des bibliothèques universitaires parisiennes, sont intéressants à noter :

---

<sup>19</sup> Il s'agissait de Paris I, Paris III, Paris IV, Paris 8, Paris X, Paris XII, Paris XIII, la BIU Sainte-Geneviève et la Sorbonne.

- les publics sont captifs et indépendants: ils fréquentent en priorité la BU de leur établissement mais également d'autres bibliothèques, essentiellement des bibliothèques universitaires, la BPI et Sainte-Geneviève;
- ils sont aussi assidus et satisfaits;
- le public compte peu d'étudiants salariés, à l'exception de Paris 8 où la bibliothèque est ouverte jusqu'à 20 heures et le samedi, et où les étudiants salariés sont plus nombreux qu'ailleurs;
- certains services sont mal connus et par conséquent sous-utilisés, c'est le cas notamment du prêt entre bibliothèques et de la consultation des périodiques.

Cette étude a révélé un certain nombre d'insuffisances sur le plan de l'approche méthodologique. Il est en effet apparu que pour disposer d'une meilleure connaissance des pratiques des usagers des bibliothèques universitaires, il était nécessaire d'une part de s'interroger sur les pratiques culturelles en milieu universitaire, d'autre part de procéder à une différenciation des publics (étudiants, enseignants, autres).

#### 2-1-4-3 Les enseignants et la bibliothèque universitaire

Les enquêtes permettant de caractériser les comportements de lecture des enseignants ainsi que leur rapport à la bibliothèque universitaire sont très rares et les statistiques restent à un grand niveau de généralité. Ainsi, au vu de l'enquête statistique générale sur les bibliothèques universitaires, on observe que les enseignants-chercheurs sont dans leur quasi-totalité régulièrement inscrits dans les bibliothèques universitaires et qu'ils constituent 6% environ du total de leur public, mais il existe très peu d'information sur l'intensité de leur fréquentation, la nature de leur pratique ou leurs attentes à l'égard de ces bibliothèques.

La seule enquête actuellement disponible sur la question des enseignants et des bibliothèques universitaires a été réalisée en 1993 sous la direction conjointe du journal «*Le Monde*» et de la mission lecture du ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche<sup>20</sup>. Elle apporte des éléments tout à fait intéressants sur la nature et l'intensité de la fréquentation des bibliothèques universitaires par les enseignants, et montre notamment l'importance des autres bibliothèques (bibliothèques d'instituts, d'UFR et bibliothèques personnelles) dans la démarche documentaire.

---

<sup>20</sup> Sondage SCP Communication: *Les enseignants du supérieur et la lecture*, 3 vol., Maisons-Alfort. Enquête réalisée par entretiens en face à face en novembre 1993. E. Fraisse et D. Renoult, «les enseignants du supérieur et leurs bibliothèques universitaires: à propos d'un sondage récent». *Bulletin des Bibliothèques de France*, t.39, n°4, 1994.

En outre, des variations significatives de comportements existent selon les appartenances disciplinaires, les scientifiques utilisant beaucoup moins les bibliothèques universitaires que leurs homologues en droit, lettres ou sciences humaines.

Enfin, les enseignants ont une connaissance partielle des services et du fonctionnement interne de la bibliothèque universitaire. Le libre accès, l'organisation interbibliothèques ou l'informatisation, préoccupations majeures des professionnels depuis de nombreuses années, ne sont pas spontanément cités par les enseignants comme étant des éléments de nature à améliorer l'accès à la documentation.

Toutes ces informations doivent alimenter la réflexion sur la communication entre bibliothécaires et enseignants.

## **2-2 Les enquêtes à Paris 8**

Aujourd'hui, les seules données disponibles concernant le public sont celles fournies par le logiciel documentaire, les recensements manuels effectués pour la communication sur place des ouvrages de magasins, et les statistiques de prêt entre bibliothèques produites par l'Agence bibliographique de l'enseignement supérieur. Mais si ces données constituent une information sur le public (nombre d'inscrits par discipline, nombre de prêts, nombre d'entrées...), elles ne permettent en aucun cas d'observer les pratiques, d'évaluer les besoins, ou de mesurer la satisfaction. En outre, avec la généralisation du libre accès, de moins en moins de formalités seront requises pour la consultation sur place, réduisant la connaissance des publics aux seuls utilisateurs du prêt à domicile.

La démarche d'enquête et d'évaluation des services offerts aux publics n'est cependant pas absente des préoccupations dans l'établissement, loin de là.

### **2-2-2 Enquête de Conception Ouest**

Une enquête a déjà été menée à la bibliothèque de Paris 8 en 1988. Elle a fourni des données quantitatives sur le public de la bibliothèque, mais ne s'est cependant pas révélée totalement satisfaisante.

Certaines informations sont particulièrement caractéristiques du public de Paris 8. Ainsi, sur les 300 personnes interrogées au sein de la bibliothèque il y a dix ans:

- 40% avaient plus de 26 ans;
- 45% étaient salariées, dont 15% à plein temps;
- les premier et deuxième cycles représentaient respectivement 45% et 44%;

- 78% venaient plusieurs fois par semaine à la bibliothèque, tandis que 12% s'y rendaient moins d'une fois par mois;
- 46% restaient, à chacune de leur visite, entre une et deux heures à la bibliothèque;
- seulement 17% venaient le samedi et 26% entre 19 heures et 20 heures.

Ces résultats présentent un intérêt en terme de connaissance du public. Nous pourrions d'ailleurs observer leur évolution, dix ans après. Cependant, le type de questionnement ne permettait pas d'appréhender les logiques d'utilisation. En outre, aucune véritable réflexion sur la composition de ce public ou sur les aménagements à apporter n'a été conjointement menée, ce qui en limite malheureusement la portée.

Le sondage auprès des enseignants s'est quant à lui révélé un échec dans la mesure où le taux de réponse a été trop faible pour permettre une étude quantitative. La difficulté à obtenir des réponses de la part des enseignants est désormais un paramètre qu'il faut intégrer, le protocole d'interrogation de ce public devra en tenir compte.

### **2-2-1 Evaluation des enseignements à la méthodologie documentaire**

Dès 1991, après la mise en place des enseignements à la méthodologie documentaire, résultat d'une étroite collaboration entre la bibliothèque et l'Université, un groupe de travail, sous la houlette d'Alain Coulon, s'est attaché à évaluer l'impact de ces formations. Une étude alliant des méthodes quantitatives et qualitatives (ethnométhodologie) a donc été menée. Cette enquête, si elle ne concernait qu'une des activités de la bibliothèque et de surcroît une activité marginale par rapport à ses missions traditionnelles, est pourtant le signe de l'intérêt de l'établissement pour ce type de démarche.

### **2-2-3 Enquête sur le service d'information**

A la rentrée 1993, une enquête sur le service d'information de la bibliothèque est réalisée sous l'égide d'un conservateur. Elle avait pour but de mieux connaître l'activité aux bureaux d'information, avant de procéder à des améliorations de l'accueil à la bibliothèque. Elle a produit des données quantitatives (combien de personnes renseignées par jour, les heures de pointe, la comparaisons entre les deux niveaux de la bibliothèque, ...) et qualitatives (quels types de renseignements, quels déplacements impliquent-ils?, ...).

Pendant deux semaines, les bibliothécaires assurant le service aux deux bureaux d'information ont rempli des grilles d'enquête, en précisant jour et tranche horaire. Les renseignements téléphoniques étaient également recensés.

Les résultats de l'enquête ont conduit à un certain nombre de propositions concernant :

- la signalisation : nécessité de l'améliorer et de l'homogénéiser;
- l'information des étudiants : création de nouveaux outils d'aide à la recherche (plan des salles de lecture) pour compléter l'aide apportée par les bibliothécaires;
- la formation du personnel (OPAC, cédéroms, interrogation de Sibil, environnement documentaire parisien).

Ces propositions ont pour une large part été suivies d'effet. C'est dans la continuité de cette première étape en matière d'évaluation des services, que se situe le présent projet.

## **2-3 Le cas de la bibliothèque de Saint-Quentin-en-Yvelines**

### **2-3-1 Enquête de préfiguration liée à la construction d'une nouvelle bibliothèque**

Au moment de l'élaboration du projet de création d'une médiathèque en centre ville envisagé par le syndicat de l'agglomération nouvelle (SAN) de Saint-Quentin-en-Yvelines, plusieurs questions se sont posées :

- quelles sont les pratiques d'utilisation des bibliothèques à Saint-Quentin-en-Yvelines?
- quel est le degré de satisfaction des usagers par rapport aux équipements existants?
- quelles sont les attentes de la population de Saint-Quentin-en-Yvelines?

Pour répondre à ces questions, le SAN a décidé en 1988 de lancer une étude sur les attentes de la population en matière de médiathèque publique.

Les consultants de l'ARSEC, société retenue à l'issue de l'appel d'offre, ont proposé une démarche méthodologique conçue en quatre phases :

- une phase exploratoire qualitative destinée à mettre en évidence les attitudes et les comportements relatifs aux pratiques de lecture;
- une phase quantitative grand public, consistant en l'administration d'une enquête par téléphone sur un échantillon représentatif des habitants de Saint-Quentin-en-Yvelines, destinée à déterminer : les pratiques de lecture actuelles, les attitudes face aux bibliothèques existantes et les attentes à l'égard de la future médiathèque. L'échantillonnage (500 personnes) est réalisé par une technique aléatoire et par quotas, deux critères de représentativité étant retenus : la profession du chef de famille et la localisation géographique des foyers;
- une phase quantitative auprès des usagers (586 personnes) actuels des bibliothèques de l'agglomération nouvelle, répondant aux mêmes objectifs (définition du profil des usagers en

l'absence de toute information, analyse des pratiques actuelles, mise en lumière des attentes), mais ciblée sur une population spécifique;

- une phase d'analyse des données consistant en l'interprétation de tris à plats et de tris croisés et aboutissant à une typologie des publics actuels et des publics potentiels;

Les résultats de cette enquête ont largement contribué à la programmation de la «médiathèque du Canal», dernière bibliothèque du réseau.

### **2-3-2 Etude de satisfaction des publics des bibliothèques de Saint-Quentin-en-Yvelines**

Neuf ans après l'étude de préfiguration pour la construction de la médiathèque du Canal, le syndicat de l'agglomération nouvelle de Saint-Quentin-en-Yvelines finance une nouvelle étude destinée cette fois-ci à évaluer la satisfaction des publics. SCP Communication, société choisie pour mener cette étude, a présenté un projet qui vise un double objectif :

- appréhender les publics de la médiathèque du Canal et ceux des bibliothèques de Trappes, Elancourt, Voisin, Magny-les-Hameaux et du bibliobus et cerner leurs pratiques de fréquentation et d'utilisation;
- interroger des personnes dans la bibliothèque de Guyancourt afin de connaître leurs pratiques et leurs attentes en vue de la préparation de la future médiathèque.

Le questionnaire élaboré par SCP Communication en concertation avec les interlocuteurs de la bibliothèque, aborde les thèmes suivants :

- les profils des publics : âge, sexe, CSP, lieu de résidence, niveau de diplôme;
- les pratiques en bibliothèque : les différentes bibliothèques fréquentées (BM, BU, CDI, BPI...), les complémentarités entre les bibliothèques du SAN, les motivations et la nature de leurs pratiques (estudiantine, professionnelle ou de loisir), leurs recherches documentaires;
- les supports, l'utilisation des services, les recours à la médiation et en particulier les pratiques du catalogue informatisé;
- la satisfaction et les attentes : l'accueil, le conseil des bibliothécaires, le choix et la disponibilité des livres, les heures et les jours d'ouverture, les facilités pour travailler, les facilités pour consulter, les conditions d'emprunt.

En complément, SCP Communication propose d'interroger des personnes en perte de fréquentation, c'est-à-dire encore inscrites mais ne fréquentant plus les bibliothèques depuis six mois. Les thèmes abordés avec cette population seront les suivants :

- les causes de la perte de fréquentation;
- les motivations de la fréquentation initiale;
- les pratiques de lecture;

- la satisfaction à l'égard des services;
- la satisfaction du choix des livres;
- la fréquentation actuelle de la bibliothèque;
- les critiques exprimées aux bibliothèques;
- les attentes non satisfaites.

En décelant par ce questionnaire les causes de la perte de fréquentation, il sera possible de déduire les actions à mener en vue de la limiter, en définissant notamment une politique de communication idoine.

Pour l'enquête de public, la méthode utilisée (sondage individuel auprès de 1100 personnes choisies à la sortie de la médiathèque avec un pas de 1 sur 3) rappelle la démarche de l'enquête sur les visiteurs des médiathèques, à une exception près: les questionnaires ne sont pas auto-administrés, SCP jugeant la méthode trop aléatoire.

Pour l'enquête sur les publics en perte de fréquentation, un échantillon représentatif est construit à partir des statistiques fournies par les fichiers des bibliothèques : sondage individuel par téléphone auprès de 200 personnes.

A la fin de l'étude, SCP s'engage à mettre au point un questionnaire barométrique de satisfaction auprès des usagers, pour une utilisation autonome par la médiathèque. Une étude de corrélation indiquera les questions les plus significatives de l'évaluation de la satisfaction.

L'équipe chargée de l'évaluation des services à la bibliothèque de Paris 8 portera une attention particulière aux résultats de l'étude SCP, et notamment à la mise en place du baromètre de satisfaction, conçu comme un outil permanent d'évaluation. Dans une logique d'évaluation et d'amélioration permanente des services offerts au public, il semble en effet indispensable de pouvoir mesurer, assez régulièrement (une fois par an) et au moindre coût (une personne dans le cadre de la mission d'évaluation), la satisfaction des publics, conjointement à l'évolution des collections et des services.

### **3- L'enquête: mise en place**

Le projet d'enquête doit répondre à un certain nombre de questions: quels sont les publics visés? Quels sont les objectifs poursuivis? Quel type de questionnement est le mieux adapté? Quels sont les moyens nécessaires à la réalisation du projet? Quelles échéances prévoir? Finalement, comme dans tout projet, il faut envisager des procédures d'évaluation, visant à suivre le bon déroulement de l'action et à contrôler la prise en compte des résultats.

#### **3-1 Publics visés**

Le public d'une bibliothèque est une notion floue: il s'agit de l'ensemble des visiteurs présents à un moment t. C'est une population changeante que l'on ne peut définir *a priori*. Elle est différente de celle des inscrits, elle est plus différente encore de la population globale de la collectivité de laquelle dépend la bibliothèque, en l'occurrence l'Université. Pour cette raison, aucune méthode d'échantillonnage ne sera retenue.

##### **3-1-1 La population de référence**

L'enquête se décompose en deux volets:

- l'un orienté vers tous les visiteurs présents à la bibliothèque le(s) jour(s) de l'enquête;
- l'autre adressé individuellement aux 739 enseignants de l'Université.

Potentiellement, l'ensemble de la communauté universitaire a accès à la bibliothèque, pourtant tous ne font pas la démarche de s'y inscrire ou de s'y rendre. Une enquête réalisée sur site permettra d'identifier le public effectif de la bibliothèque.

Jusqu'à présent, l'accès à la bibliothèque était réservé aux publics universitaires – les étudiants et enseignants des autres universités pouvant accéder au service de prêt moyennant l'acquittement d'un droit de 200 francs par an. L'une des innovations de la nouvelle bibliothèque consiste dans l'accueil des publics extérieurs, résidents et professionnels du département, la bibliothèque de l'Université de Paris 8 marquant ainsi sa volonté de s'inscrire dans le tissu économique et social de la Seine-Saint-Denis. Aucun volet spécifique ne concerne ces publics, dans la mesure où un projet d'enquête portant sur les PME-PMI du département est parallèlement en cours.

La population de l'Université de Paris 8 se répartit de la manière suivante:

UFR	1e cycle	2e cycle	3e cycle	Total
<b>UFR 1 Disciplines artistiques</b>	8,6%	9,3%	1,9%	19,8%
<b>UFR 2 Disciplines juridiques</b>	6,3%	8,3%	1,5%	16,1%
<b>UFR 3 Economie, Sociologie, Géographie</b>	3,3%	2,7%	1,2%	7,2%
<b>UFR 4 Histoire, Littératures, Sociologie</b>	3,8%	3,9%	2,4%	10,0%
<b>UFR 5 Langues, Langues appliquées</b>	4,4%	4,4%	1,3%	10,1%
<b>UFR 6 Informatique, Mathématique, Linguistique</b>	2,1%	3,3%	1,7%	7,1%
<b>UFR 7 Psychologie</b>	8,7%	5,1%	1,0%	14,9%
<b>UFR 8 Communication, Psychanalyse, Animation</b>	1,9%	5,8%	2,1%	9,9%
<b>UFR 9 Urbanisme</b>	0,0%	0,4%	1,2%	1,6%
<b>UFR 10 Etudes européennes</b>	0,0%	1,1%	0,5%	1,5%
<b>IUT</b>	1,3%	0,0%	0,0%	1,3%
<b>Hors UFR</b>	0,0%	0,0%	0,5%	0,5%
<b>Total</b>	40,3%	44,3%	15,4%	100%

Tableau 1 Répartition des étudiants inscrits à l'Université de Paris 8 en 1996-1997 (N= 24398)

L'Université de Paris 8 connaît une répartition à peu près équilibrée entre les étudiants de 1<sup>er</sup> et 2<sup>e</sup> cycles. Les disciplines artistiques regroupent le plus grand nombre d'inscrits, suivies du droit et de la psychologie.

### 3-1-2 Les inscrits à la bibliothèque universitaire

Les statistiques de la bibliothèque indiquent le nombre d'étudiants qui se sont inscrits à la bibliothèque au cours de l'année 1996-1997 - et ont emprunté au moins un ouvrage<sup>21</sup>.

<sup>21</sup> Tous les chiffres mentionnés dans la suite du projet renvoient au public de la bibliothèque, alors qu'elle fonctionnait encore dans ses anciens locaux. Ils seront à comparer avec les statistiques de fonctionnement dans la nouvelle bibliothèque, ceci afin d'observer les évolutions consécutives au déménagement.

UFR	1e cycle	2e cycle	3e cycle	Total
<b>UFR 1 Disciplines artistiques</b>	6,1%	7,1%	1,3%	14,4%
<b>UFR 2 Disciplines juridiques</b>	9,4%	11,4%	1,2%	22,1%
<b>UFR 3 Economie, Sociologie; Géographie</b>	4,2%	3,6%	0,8%	8,5%
<b>UFR 4 Histoire, Littératures, Sociologie</b>	5,2%	4,6%	1,3%	11,1%
<b>UFR 5 Langues, Langues appliquées</b>	5,0%	4,5%	0,7%	10,3%
<b>UFR 6 Informatique, Mathématique, Linguistique</b>	3,1%	4,3%	1,5%	9,0%
<b>UFR 7 Psychologie</b>	3,9%	4,3%	1,1%	9,3%
<b>UFR 8 Communication, Psychanalyse, Animation</b>	2,7%	6,9%	1,6%	11,2%
<b>UFR 9 Urbanisme</b>	0,0%	0,1%	0,1%	0,1%
<b>UFR 10 Etudes européennes</b>	0,0%	1,5%	0,3%	1,9%
<b>IUT</b>	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>Hors UFR</b>	0,0%	1,7%	0,3%	2,1%
<b>Total</b>	<b>39,7%</b>	<b>50,0%</b>	<b>10,3%</b>	<b>100%</b>

Tableau 2 Répartition des étudiants inscrits à la bibliothèque universitaire en 1996-1997 (N = 9783)

Ces chiffres, malgré leur incontournable valeur indicative, nous renseignent incomplètement sur le public effectif de la bibliothèque. Globalement, moins d'un étudiant sur deux s'est inscrit à la bibliothèque universitaire au cours de l'année, les étudiants de 2<sup>e</sup> cycle étant sur-représentés dans cette population d'inscrits, et ceux de troisième cycle largement sous-représentés. Parallèlement, les étudiants juridiques font la démarche de l'inscription plus souvent que les étudiants des disciplines artistiques ou psychologues. Mais au-delà de l'inscription, on ne peut rien dire concernant ceux qui utilisent la bibliothèque sans emprunter d'ouvrages. Une enquête sur site, réalisée auprès des visiteurs de la bibliothèque, est seule à même de nous fournir des informations sur ce public.

En outre, on recense seulement 140 enseignants titulaires inscrits à la bibliothèque universitaires, soit moins de 20% de la population enseignante. Les enseignants, nous le savions, fréquentent peu la bibliothèque, il serait donc intéressant de connaître les raisons de leur désaffection et ce qui pourrait les encourager à utiliser des services qui, selon nous, devraient leur permettre, d'une part d'apporter un soutien pédagogique à leurs enseignements, d'autre part d'obtenir une aide scientifique pour leurs recherches. C'est pour cette raison qu'un volet spécifique de l'enquête les concerne.

### **3-2 Objectifs de l'enquête**

#### **3-2-1 Objectifs généraux**

Les objectifs visés par l'enquête peuvent se regrouper sous quatre rubriques:

- identifier le public de la bibliothèque;

- connaître les pratiques des usagers (emprunt d'ouvrages, consultation de documents, utilisation des différents services....);
- évaluer leur satisfaction;
- identifier leurs besoins.

Pour l'enquête auprès des enseignants, il s'agit en outre:

- d'apprécier l'évolution de leur fréquentation avec l'ouverture de la nouvelle bibliothèque, sachant qu'une salle, équipée de nombreux outils de recherche documentaires, leur est spécifiquement réservée;
- de connaître les raisons de leur désaffection.

A partir des objectifs généraux, une réflexion transversale menée au sein du groupe de projet a permis de dégager un certain nombre de thèmes à aborder.

### **3-2-2 Les thèmes à aborder**

L'enquête doit aborder un certain nombre de thèmes, dont la liste n'est pas exhaustive:

- quel est le public de la BU de Paris 8? En le comparant avec la population des inscrits à l'Université, et des enseignants, il sera possible d'identifier les populations qui ne viennent pas à la BU;
- quels sont les usages en matière documentaire? Ceci permettra de mesurer la plus ou moins grande utilisation des services offerts par la bibliothèque: les bureaux d'informations, le service de référence, le prêt entre bibliothèques, la médiathèque, les périodiques.... Certains de ces renseignements sont recensés annuellement pour les besoins de l'enquête statistique générale auprès des bibliothèques universitaires. Mais une enquête de public permettra de croiser les comportements, d'observer qui fait quoi, ...
- que font les usagers lorsqu'ils viennent à la bibliothèque? L'idée sous-jacente étant que les étudiants, notamment, ne se rendent pas nécessairement à la bibliothèque pour y consulter ou y emprunter des documents, mais qu'ils ont des pratiques non liées à la mission documentaire de la bibliothèque (travail sur des documents personnels, travail de groupes, rencontre d'amis, photocopies, ...);
- Quelle opinion étudiants et enseignants ont-ils des nouveaux locaux, de leur taille, de la signalétique des lieux? Se repèrent-ils facilement entre les différents espaces? Apprécient-ils la mise en libre accès d'une large partie du fonds? Trouvent-ils efficacement les documents nécessaires à leurs études? Que penser de l'accès aux collections (documents non trouvés malgré leur signalement dans le catalogue)?
- que pensent les usagers des nouveaux services mis à leur disposition? S'adressent-ils plus qu'avant aux bibliothécaires des bureaux d'information? Ont-ils repéré le service de référence? Savent-ils quelle est sa fonction?

- quelles améliorations ont-ils noté depuis l'ouverture de la nouvelle bibliothèque? Quelles dégradations? Qu'aimeraient-ils voir changer?

La nature des informations que l'on cherche à obtenir est quantitative, dans la mesure où l'on souhaite identifier des catégories de population, et qualitative lorsqu'on l'on essaie d'évaluer une satisfaction ou de repérer des besoins. La nécessité de disposer d'une image statistique du public de la bibliothèque justifie à lui seul le choix du questionnaire, diffusé, dans la mesure du possible, auprès de tous les usagers présents le(s) jour(s) de l'enquête.

### **3-3 Mise en œuvre**

La réalisation de cette enquête sera confiée à une société prestataire de service, sélectionnée sur la base d'un cahier des charges établi par l'équipe chargée du projet.

En conformité avec le cahier des charges, la société établira un questionnaire, procédera aux tests préliminaires, organisera la passation des questionnaires et procédera à la saisie et au traitement des données. L'analyse des résultats et la rédaction du rapport comportant, le cas échéant, des propositions d'amélioration sera réalisée en interne, par le groupe de projet.

On peut d'ores et déjà poser quelques-uns des principes qui seront retenus pour l'élaboration du questionnaire et sa passation, en distinguant les volets «publics» et «enseignants». Retenant la démarche méthodologique d'autres enquêtes qui distinguent plusieurs populations, nous retenons l'idée d'un questionnaire de base commun, comportant des aspects spécifiques pour chacun des sous-groupes interrogés.

#### **3-3-1 Enquête de public**

Par cette enquête, ce sont principalement les étudiants qui sont visés. Le questionnaire doit être construit sur une structure dynamique, écartant la succession des questions par thème au profit d'une succession fondée sur l'implication et les parcours, d'après le modèle du questionnaire de l'enquête de J.-F. Barbier-Bouvet, «Publics à l'œuvre».

##### **3-3-1-1 Quelques questions**

Le questionnaire doit veiller à tenir compte des dimensions suivantes:

- les pratiques effectives au cours de la visite à la bibliothèque (service utilisés et parcours);
- l'appréciation des différents services utilisés;
- la connaissance des services;
- la lisibilité de la signalétique;

- l'appréciation du libre accès;
- le rapport au personnel de la bibliothèque;
- le repérage des insatisfactions (ouvrages manquants, complexité de l'organisation...);
- l'impression générale;
- le temps passé;
- l'identification.

### 3-3-1-2 Réalisation

L'élaboration du questionnaire est réalisée conjointement par la société prestataire et le groupe de projet, la saisie et le traitement des données sont entièrement pris en charge par la société. Pour la passation des questionnaires, deux options sont à envisager, elles dépendent des ressources financières qui seront finalement allouées au projet.

Dans l'hypothèse d'un budget minimal, on envisagera un questionnaire auto-administré : les usagers remplissent un questionnaire qui leur est distribué à l'entrée de la bibliothèque et réclamé à la sortie, sur le modèle de l'enquête «les visiteurs des médiathèques», réalisée par la SOFRES en 1995. Dans ce cas, le formulaire doit contenir des instructions précises et explicites. Le processus doit être supervisé par un enquêteur répondant aux questions éventuelles et se chargeant de la récupération des questionnaires, ceci afin d'assurer un minimum de rigueur et de cohérence au déroulement de l'enquête. L'auto-administration du questionnaire possède l'avantage du moindre coût, mais présente en revanche certains inconvénients:

- la mauvaise compréhension, toujours possible, des consignes;
- le moindre taux de retour des questionnaires;
- la difficile évaluation du taux de réponse (gestion de ceux qui prennent plusieurs formulaires, de ceux qui n'en prennent aucun...).

Dans l'hypothèse d'un budget plus élevé, la passation du questionnaire pourra être réalisée par des enquêteurs professionnels, selon un protocole plus rigoureux, sur le modèle de l'enquête réalisée actuellement à Saint-Quentin-en-Yvelines, par SCP Communication:

- enquête réalisée sur une semaine, de manière à sonder le plus d'usagers possibles;
- tous les usagers sont sollicités, à leur sortie de la bibliothèque;
- un nombre d'enquêteurs variable selon les jours et les heures est prévu afin de gérer les pics d'affluences;
- les refus de réponse sont notés - un questionnaire par refus.

### **3-3-2 Enquête auprès des enseignants**

Le questionnaire est élaboré selon la même structure que celui destiné au public de la bibliothèque. Certains points nouveaux sont abordés.

#### **3-3-2-1 Quelques questions**

Les éléments essentiels à évaluer ici sont la connaissance qu'ont les enseignants des services et des interlocuteurs éventuels, les raisons de leur désaffection le cas échéant et les éléments qui les inciteraient à fréquenter la bibliothèque.

Les dimensions suivantes doivent impérativement être prises en compte:

- date de la dernière visite à la bibliothèque (semaine dernière, mois dernier, année dernière, jamais);
- pratiques effectives (recherches personnelles, approche pédagogique);
- motifs de fréquentation ou de non-fréquentation de la bibliothèque;
- connaissance des services, des horaires, du personnel;
- évaluation des services, des horaires;
- besoins éventuels;
- changements observés depuis le déménagement.

#### **3-3-2-2 Protocole**

L'élaboration du questionnaire, la saisie et le traitement des données se font dans les mêmes conditions que pour l'enquête de public. En revanche, la diffusion des questionnaires est adaptée à la situation particulière des enseignants (faible fréquentation de la bibliothèque, faible collaboration dans le cadre des précédentes enquêtes). Il se déroulera grosso modo de la manière suivante:

- action de sensibilisation des enseignants et information sur une prochaine enquête concernant leur rapport à la bibliothèque universitaire
- envoi des questionnaires aux adresses administratives des enseignants, avec courrier conjointement signé par le Directeur de la bibliothèque et le Président de l'Université.
- centralisation des retours dans les secrétariats administratifs (UFR, Instituts, laboratoires)
- relance téléphonique individuelle

### **3-4 Les moyens**

#### **3-4-1 Les moyens humains**

Le comité de pilotage du projet associe le Directeur de la bibliothèque, représenté par son adjoint et les responsables des départements (collections et services au public).

Le projet sera supervisé par une bibliothécaire ayant l'expérience des enquêtes conduites auprès des publics de bibliothèques et sera mené en collaboration avec le conservateur responsable du département des services au public et les responsables des différents services (prêts, périodiques, collections, ....).

### **3-4-2 Les moyens financiers**

Les moyens financiers alloués à ce projet ne sont pas encore déterminés. En revanche, les moyens nécessaires pour le réaliser ont été évalués.

#### **3-4-2-1 L'enquête auprès du public**

Ce volet de l'enquête consiste à soumettre à un échantillon de 1000 personnes, choisies à la sortie de la bibliothèque, un questionnaire d'une durée approximative de 10 minutes. Ces questionnaires sont administrés, en face à face, par des enquêteurs professionnels. Trois phases sont à distinguer.

La première phase est celle de la préparation et de la conception du questionnaire. Menée en étroite collaboration par le groupe de projet de la bibliothèque et le prestataire choisi pour réaliser l'enquête, elle consiste en:

- la réalisation d'une vingtaine d'entretiens préalables auprès d'utilisateurs de la bibliothèque;
- l'élaboration d'un questionnaire;
- des tests permettant de mesurer la pertinence du questionnaire.

Compte tenu de la participation active du personnel de la bibliothèque, durant cette phase du projet, le coût facturé par le prestataire doit se limiter à celui correspondant à une activité de conseil, que l'on peut évaluer entre 3 000 et 6 000 francs.

La seconde phase est celle de réalisation de l'enquête proprement dite. Elle concerne:

- le tirage des questionnaires (1000 formulaires de 4 pages), assuré par le service reprographie de l'Université et correspondant à un montant approximatif de 800 francs (4000 x 0,20 francs);
- l'administration des questionnaires par des enquêteurs professionnels, constituant le plus gros poste de dépenses (pouvant atteindre 60 000 francs<sup>22</sup>);
- la saisie informatique des questionnaires par le prestataire, évaluée à 10 000 francs (10 francs par questionnaire).

---

<sup>22</sup> Il est possible de diminuer les dépenses «enquêteurs» en faisant le choix, soit de confier cette mission à des vacataires étudiants, soit de faire remplir les questionnaires par les usagers eux-mêmes.

La dernière phase concerne le traitement des données, à savoir la relecture et le contrôle de la saisie ainsi que le traitement informatique des résultats<sup>23</sup>, et correspond à un budget de 15 000 francs.

Au total, le coût de revient maximum du volet «enquête de public» peut s'élever à 91 800 francs TTC. En diminuant les frais liés aux enquêteurs, un budget de l'ordre de 40 000 francs est envisageable.

### 3-4-2-2 L'enquête auprès des enseignants

Le deuxième volet du projet se distingue du premier de deux manières:

- l'activité de conseil de la société prestataire pour l'élaboration du questionnaire est moindre dans la mesure où celui-ci reprend pour une large part la structure du questionnaire «public»;
- les dépenses d'enquêteurs sont nulles puisque les questionnaires sont envoyés aux enseignants par les moyens de communication internes à l'Université, et que ceux-ci y répondent de manière autonome.

Il reste donc à prendre en compte:

- les dépenses liés au tirage des 739 questionnaires (4 pages), soit 600 francs environ;
- le coût de la saisie des questionnaires, soit 7 500 francs environ (dans l'optique idéale, mais difficilement envisageable d'un taux de réponse au moins égal à 80%);
- le coût du traitement des données, soit 12 500 francs approximativement.

Au total, le budget à prévoir pour l'enquête auprès des enseignants s'élève à moins de 21 000 francs TTC.

Il revient au comité de pilotage de décider de l'option qui sera finalement adoptée, notamment en ce qui concerne la réalisation de l'étude auprès du public.

### 3-5 Echancier

- Mai 1998: ouverture de la bibliothèque au public
- Novembre 1998: cahier des charges de l'enquête
- Décembre 1998: Choix de l'entreprise
- Janvier 1999 : Elaboration du questionnaire - Mise en place du protocole d'enquête

---

<sup>23</sup> Les traitements les plus complexes sont envisageables (tableaux croisés, redressements d'échantillons, analyse multivariée, graphiques...) et ce à n'importe quel moment.

- Février 1999: Passation du questionnaire  
Le choix de cette période pour réaliser le terrain de l'enquête répond à un certain nombre de facteurs:
  - étudiants et enseignants auront eu plus de 6 mois pour se familiariser avec l'organisation de la nouvelle bibliothèque;
  - le mois de février se situe au milieu de l'année universitaire.
- Mars 1999: Saisie et traitement des données
- Avril - Mai 1999: analyse des résultats et rédaction du rapport
- Juin 1999: Mise en place des améliorations éventuelles à apporter pour la rentrée universitaire de septembre et mise en place d'un protocole permanent d'évaluation de la satisfaction et des besoins des publics.

### **3-6 Evaluation**

#### **3-6-1 Suivi du protocole d'enquête**

- Respect des délais.
- suivi de la rigueur méthodologique de l'enquête: pertinence du questionnaire final, suivi du sérieux des enquêteurs.
- suivi du traitement des données: réflexion sur les croisements les plus pertinents à effectuer au fur et à mesure du traitement.

#### **3-5-2 Suivi d'indicateurs de succès de l'enquête**

- Taux de réponse à l'enquête à comparer à un taux moyen pour les enquêtes de ce genre.
- Taux de réponse à telle ou telle question, permettant de mesurer la pertinence des questions et de réfléchir à une éventuelle manière de les reformuler à l'avenir.

#### **3-5-3 Suivi de la prise en compte des résultats dans le cadre de la politique de l'établissement.**

- Dès septembre 1999, veiller à la mise en place des améliorations recommandées par les résultats de l'enquête.
- Mise en place du tableau de bord relatif à l'utilisation des services, en faisant particulièrement attention aux points qui se seraient révélés le moins conformes aux attentes et aux besoins des usagers lors de l'enquête.

## Conclusion

L'enquête mise en place dans le présent projet se situe clairement dans une démarche d'évaluation. Toutefois, il convient d'intégrer, dans l'élaboration du questionnaire et dans l'analyse des résultats, une dimension sociologique, seule à même d'apporter, au-delà des comptages indispensables, une compréhension des logiques sous-jacentes aux comportements des usagers.

En d'autres termes, le questionnement doit chercher à comprendre les raisons pour lesquelles les étudiants viennent à la bibliothèque (recherche d'un espace de travail, rencontre d'amis, utilisation des ressources documentaires...) et à les mettre en perspective avec les missions des bibliothèques. Il doit également repérer les besoins non exprimés, par l'observation des parcours (plus ou moins rationnels), par les modes d'utilisation des services (adéquation entre ce que l'on cherche à obtenir et ce que l'on fait pour y parvenir), ...

La sociologie des publics se distingue de l'évaluation dans la mesure notamment où elle fait preuve d'une autonomie par rapport aux préoccupations professionnelles. Elle permet en cela d'aborder la question des publics, plus seulement du point de vue des seuls bibliothécaires, mais en accordant une importance toute particulière aux représentations des usagers. Elle apporte ainsi un éclairage, avec les éventuelles remises en cause que cela implique, à prendre en compte dans la définition des politiques.

## BIBLIOGRAPHIE

### Monographies

BARBIER-BOUVET, Jean-François et POULAIN, Martine / *Publics à l'œuvre : pratiques culturelles à la BPI du Centre-Georges-Pompidou*, Paris : BPI, 1986.

BARBIER-BOUVET, Jean-François / *Le lien et le lieu : consultation à distance et consultation sur place*, Paris : BPI, 1980.

CALENGE, Bertrand / *Accueillir, orienter, informer. L'organisation des services aux publics des bibliothèques*, Paris : Cercle de la librairie, 1996, (collection bibliothèques).

COULON, Alain / *L'évaluation des enseignement de méthodologie documentaire à l'Université de Paris 8*, Saint-Denis : Laboratoire de recherche ethnométhodologique - Université de Paris 8, 1993.

COULON, Alain / *Le métier d'étudiant*, Paris : PUF, 1997.

FRAISSE, Emmanuel (sous la dir.) / *Les étudiants et la lecture*, Paris : PUF, 1993.

KUPIEC, Anne (sous la dir.) / *Bibliothèques et évaluation*, Paris : Cercle de la Librairie, 1994.

International Standart Organisation, ISO/DIS 11620 / "Information et documentation – Indicateurs de performance des bibliothèques".

LE MAREC, Joëlle / *Dialogue ou labyrinthe : la consultation des catalogues informatisés par les usagers*, Paris : BPI, 1989.

*Les étudiants et la lecture*, Sondage SCP Communication / Le Monde, ministère de l'Enseignement supérieur et de la recherche - sous direction des bibliothèques, 1993.

NAFFRECHOUX, Martine / *Faits et gestes de la lecture à la BPI*, Marseille : CERCOM, CRESAC, 1986.

POULAIN, Martine / *Constances et variances : les pulics de la BPI, 1982-1989*, Paris : BPI, 1990.

POULAIN, Martine / *Pour une sociologie de la lecture : lectures et lecteurs dans la France contemporaine*, Paris : Cercle de la Librairie, 1988.

SALAÜN, Jean-Michel / *Marketing des bibliothèques et des centres de documentation*. 133 p. Paris : éditions du cercle de la librairie, 1992, (collection bibliothèques). [Cote Paris 8 : 160684]. "L'usager cet inconnu ?", *Bulletin des bibliothèques de France*, n°5, 1990, pp. 326-328.

VERON, Eliséo / *Espaces du livre : perception et usages de la classification et du classement en bibliothèques*, Paris : BPI, 1989.

## Articles

BAUDELLOT, Christian et VERRY, Claire / «Profession : lecteur ? Résultat d'une enquête sur les lecteurs de la Bibliothèque nationale», *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 39, n° 4, 1994.

BOURDIEU, Pierre et SAINT MARTIN, Monique de / «les utilisateurs de la bibliothèque universitaire de Lille» in BOURDIEU, Pierre, PASSERON, Jean-Claude et SAINT MARTIN, Monique de / *Rapport pédagogique et communication*, Cahier de centre de sociologie, Mouton, 1964.

HANCOCK-BEAULIEU, Micheline / «Les catalogues en ligne jugés par les utilisateurs», *Bulletins des bibliothèques de France*, n° 4, 1991, pp. 312-315

JOLLY, Claude et RENOULT, Daniel / «Le public des bibliothèques universitaires de lettres et sciences humaines dans la région parisienne : une première approche», *Le Débat*, n° 51, 1988, p. 103-107.

RENOULT, Daniel et SAFAVI, Geneviève / «Le public de la bibliothèque universitaire de Paris X-Nanterre en 1986-1987 : une enquête d'évaluation», *Bulletin d'information de l'Association des Bibliothécaires Français*, n°136, 3è trimestre 1987, pp. 29-35. «Usages et usagers d'une bibliothèque universitaire : bilan de trois enquêtes», *Bulletin des bibliothèques de France*, n°6, 1989, pp. 514-519.

BOKOVA, L, JOUGUELET, Suzanne et KUPIEC, Anne / «les publics de la Bibliothèque nationale de France à Tolbiac : au printemps 1997», *Bulletin des bibliothèques de France*, t.42, n° 6, 1997.

VERON, Eliséo / «Des livres libres : usage des espaces en libre accès», *Bulletin des bibliothèques de France*, n°6, 1988, pp. 430-443.

## ANNEXE 1

### Les indicateurs du tableau de bord

#### *1. L'évolution du public - le taux de fréquentation*

1.1. Définition du public par catégorie et par niveau

1.2. Taux de fréquentation du public

#### *2. L'encadrement en personnel*

2.1. Taux d'encadrement par section

2.2. Indice d'encadrement par section

#### *3. Activité de la section*

3.1. Degré de libre accès

3.2. Le prêt à domicile

3.3. Communication sur place et consultation de documents en accès libre

3.4. Recherche documentaire informatisée

3.5. Prêt entre bibliothèques - activité d'emprunteur

#### *4. Charge de travail de la section*

#### *5. Qualité du service rendu*

5.1. Ouverture de la bibliothèque

5.2. Capacité d'accueil des salles de lecture

5.3. Disponibilité des documents

- délai moyen d'acquisition

- délai moyen de mise à disposition des ouvrages commandés

5.4. Degré d'accès libre

5.5. Prêt entre bibliothèques - activité d'emprunteur

- degré de satisfaction des demandes

- délai moyen de satisfaction

5.6. Recherche documentaire informatisée

- durée moyenne d'interrogation

- prix moyen facturé au lecteur pour une interrogation

5.7. Signalement du fonds : livres

- pourcentage de volumes catalogués par traitement automatisé

5.8. Signalement du fonds : publications en série

- pourcentage de titres signalés au CCN

5.9. Adéquation de la politique d'acquisition

- pourcentage des acquisitions empruntées au moins une fois dans l'année

5.10. conservation des collections

- pourcentage dépenses de conservation / dépenses d'acquisition

- existence d'un système antivol

#### *6. Ressources documentaires*

6.1. Livres

- taux d'actualité du fonds

- taux de renouvellement

- nombre de volumes acquis par lecteur inscrit ou par étudiant

6.2. Publications en série

- pourcentage de titres nouvellement acquis / titres vivants

- pourcentage de titres supprimés / titres vivants

- nombre d'abonnement par lecteur inscrit ou par étudiant

#### *7. Répartition des agents et coût des services par fonction*