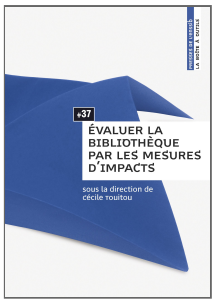


Cécile Touitou (dir.)

Évaluer la bibliothèque par les mesures d'impacts

Presses de l'enssib

Évaluer la consultation sur place et l'usage des espaces : le cas de la bibliothèque de Sciences Po Paris

Cécile Touitou

DOI : 10.4000/books.pressesenssib.5752
Éditeur : Presses de l'enssib
Lieu d'édition : Villeurbanne
Année d'édition : 2016
Date de mise en ligne : 13 mars 2019
Collection : La Boîte à outils
EAN électronique : 9782375460917

http://books.openedition.org

Édition imprimée
Date de publication : 1 janvier 2016

Référence électronique
TOUITOU, Cécile. *Évaluer la consultation sur place et l'usage des espaces : le cas de la bibliothèque de Sciences Po Paris* In : *Évaluer la bibliothèque par les mesures d'impacts* [en ligne]. Villeurbanne : Presses de l'enssib, 2016 (généré le 20 octobre 2023). Disponible sur Internet : <http://books.openedition.org/pressesenssib/5752>. ISBN : 9782375460917. DOI : https://doi.org/10.4000/books.pressesenssib.5752.

Ce document a été généré automatiquement le 20 octobre 2023.

Le texte seul est utilisable sous licence . Les autres éléments (illustrations, fichiers annexes importés) sont « Tous droits réservés », sauf mention contraire.

Évaluer la consultation sur place et l'usage des espaces : le cas de la bibliothèque de Sciences Po Paris

Cécile Touitou

1 Pour décrire la bibliothèque de Sciences Po, on pourrait dire qu'en 2015 elle comptait 643 000 livres, 5 500 e-books, 15 250 périodiques, 20 400 périodiques en ligne, 23 km de rayonnages, 12 768 lecteurs, 962 155 visites et 167 644 prêts.

2 Ces chiffres peuvent donner un premier aperçu de la bibliothèque. Mais, au-delà des données générées par le SIGB (les prêts) ou par les compteurs d'accès (le nombre de visites), la bibliothèque a été longtemps impuissante à connaître l'usage des collections offertes en salles de lecture (77 000 livres en accès direct). Seules 10 % des collections imprimées sont directement accessibles en salles. La composition de ce fonds et l'usage qui en est fait par les lecteurs constituent donc incontestablement des enjeux forts qui déterminent en partie l'attractivité de l'établissement auprès de ses usagers.

3 Ces ouvrages, soigneusement sélectionnés par les responsables thématiques, ont l'ambition d'être au cœur des intérêts des lecteurs. La charte documentaire rédigée en 2015 par le département du Développement documentaire précise à leur sujet : « Sont mis en priorité en accès direct les documents prescrits par les enseignants, le plus souvent des livres. Ces documents sont prêtés pour une courte durée pour favoriser leur rotation. »

Passer de la mesure des collections aux usages des publics

4 Mais comment connaître l'efficacité de cette politique de valorisation des collections destinées à la consultation sur place ? Par ailleurs, sans contrôle d'accès, que savons-vous précisément de ces lecteurs qui viennent lire et consulter sur place ?

La consultation sur place

5 Pour remédier à ces deux inconnues majeures, la bibliothèque de Sciences Po s'est depuis longtemps dotée d'outils d'enquêtes permettant de collecter des données d'usage relatives à la consultation. Ainsi dès 2007, en s'inspirant de ce qui se faisait déjà à la Bpi, elle a entamé une évaluation annuelle de la consultation *via* la « semaine test de la consultation ». Il restait à en savoir plus sur les lecteurs (ou plutôt les « consulteurs ») car construire une politique documentaire ne se conçoit qu'en fonction des publics-cibles, surtout dans le cas d'une BU où l'on sait que les besoins et les usages évoluent de façon importante entre les premier et deuxième cycles. C'est pour tenter de cerner cette deuxième inconnue que très récemment la bibliothèque a entrepris d'interroger et d'observer ses usagers pour connaître plus globalement leur rapport à la collection imprimée.

6 En écho à cette démarche entreprise par la bibliothèque de Sciences Po, on peut se référer aux recommandations de la norme ISO 16439[1].

Encadré. Recommandations de la norme ISO 16439

« La norme recommande de s'appuyer sur trois catégories de données selon les modalités de leur collecte :

- les données induites (*inferred*) des statistiques habituellement collectées par la bibliothèque dans le cadre de ses activités et suivies par la bibliothèque ;

- les données sollicitées (*solicited*) : il s'agit d'informations ou de données que l'on va collecter auprès des usagers au moyen de questionnaires ou d'entretiens ;

- les données observées (*observed*) qui sont le fruit d'observations dans le cadre de méthodologies inspirées de l'ethnologie »*.

**Ibid*., p. 21.

7 C'est ce panel de dispositifs que nous présentons ici, déployés afin de mieux cerner qui sont les usagers des salles de lecture, ce qu'ils y font précisément, comment ils s'y installent et quels sont leurs usages des collections en libre accès.

Qui sont les usagers et que font-ils ? : deux enquêtes

8 Nous ne présenterons pas ici les enquêtes dans l'ordre chronologique où la bibliothèque de Sciences Po a entrepris de les mener (les semaines test de la consultation, dès 2007 ; *Sweeping the Library* en 2014 et « Que faites-vous en bibli aujourd'hui ? » en 2015), mais, dans un souci de logique, dans l'ordre de ce qu'il aurait fallu faire… Cependant, si cet ordre adopté empiriquement est à l'inverse de ce qu'il aurait fallu faire, dans la mesure où l'on s'est d'abord occupé des collections avant de s'intéresser aux publics, ce n'est que le reflet de l'évolution de l'évaluation en bibliothèque qui, dans les années 2000, s'est attachée à mesurer l'activité des collections, avant de se consacrer, dans les années 2010, aux publics.

9 Pour mieux connaître qui sont nos publics, nous avons entrepris deux types d'évaluation. L'une se range dans la catégorie des données « observées », l'autre, dans celle des données « sollicitées ». La première inspirée d'enquêtes menées à plusieurs reprises à l'étranger porte le nom de *Sweeping the Library*. La seconde est une enquête par questionnaire que l'on a appelé « Que faites-vous en bibli aujourd'hui ? »

Sweeping the Library : cartographier l'utilisation des espaces et des objets de la bibliothèque

10 L'objectif principal de cette méthodologie d'enquête est de cartographier l'organisation physique de la bibliothèque et l'utilisation des espaces au moyen d'une grille d'observation des profils, matériels et activités des usagers installés dans les différentes salles de lecture. À l'issue de près de neuf mois d'enquête et de 2 407 observations collectées dans tous les espaces, à toutes les heures de tous les jours de la semaine, il a été possible d'extraire une batterie d'observations concernant à la fois :

- la répartition des usagers sur les dix plateaux de lecture ;
- leur préférence pour tel ou tel type de mobilier ;
- leur usage des postes informatiques mis à disposition par la bibliothèque, ou de leur propre équipement ;
- l'usage (quasi permanent) de smartphone en parallèle aux travaux universitaires ;
- la présence de cahiers, stylo, livres et périodiques sur leur table de travail ;
- l'activité en cours.

11 Cette enquête ayant déjà été présentée par ailleurs[2], nous ne reviendrons pas sur le détail des résultats. Ce qui nous intéresse ici c'est l'observation du rapport des usagers aux collections imprimées de la bibliothèque et la variété des informations que l'on a pu extraire de ces 2 407 observations sur ce sujet précis.

12 Environ 28 % des usagers observés avaient un livre ou un périodique sur leur table de travail. Parmi ces 659 personnes, 262 s'en servaient comme support de lecture, 183 comme support de prise de notes. Le nombre moyen de livres observés sur les tables de travail pour les 2 407 observations est de 1,73. Ce chiffre monte à 2,12 pour ceux qui sont justement en train de le lire et à 2,1 pour ceux qui s'en servent en support de prise de notes.

13 Finalement, on a pu constater que les 659 usagers qui avaient des livres ou des périodiques étaient plus souvent que les autres investis dans une activité de prise de notes (163) ; étaient à la photocopieuse (15) ; étaient en train de lire (231) ; étaient présents les premières semaines de juillet (c'est le moment à Sciences Po où certains étudiants viennent préparer les concours) ; étaient au guichet prêt/retour.

> On le voit, être vu avec un livre en bibliothèque signifie toute sorte de choses qui ne sont pas forcément liées à la consultation ou à la lecture immédiate de l'ouvrage en question !

14 Par ailleurs, pourquoi vouloir dénombrer à tout prix un nombre important de livres entre les mains des usagers ? Que veut la bibliothèque ? Que ses collections circulent et pouvoir afficher un grand nombre d'ouvrages en circulation ou bien que les ouvrages

soient lus et aient un impact positif sur les lecteurs (et contribuent à la réussite des étudiants) ?

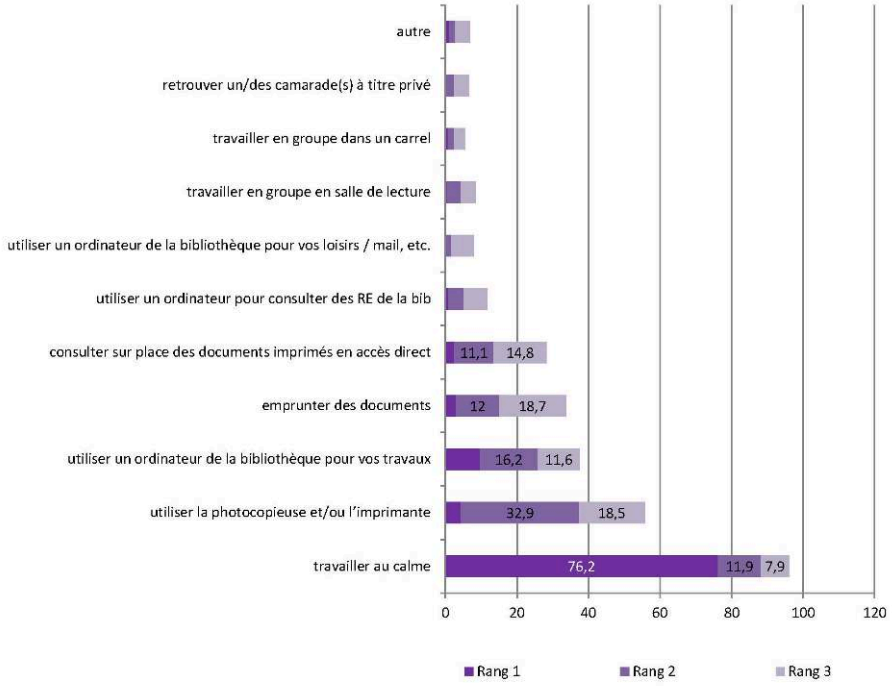
15 C'est là encore une évolution de la notion d'évaluation qui est introduite dans la norme 16439 : veut-on savoir combien de documents ont été « déplacés » de leur emplacement ou bien souhaite-t-on mesurer le bénéfice que les lecteurs ont tiré de ces collections, notamment en BU, en mesurant l'impact de cet usage dans la réussite étudiante ? Cette mesure de l'impact voire de l'*outcome* est tout l'enjeu des évaluations qu'il conviendrait de mener. « L'*outcome* désigne l'ensemble des transformations ou des changements induits dans la vie, l'expérience ou la pratique de l'usager ou de la communauté en relation avec les missions d'éducation et de mise à disposition de la documentation des bibliothèques »[3]. Pour y parvenir, il conviendrait d'interroger les usagers sur les bénéfices qu'ils ont tirés de la lecture de la documentation mise à disposition par la bibliothèque. Nous n'avons pas encore à la bibliothèque de Sciences Po mené ce type d'enquête, mais nous avons franchi une première étape en interrogeant les usagers sur les motivations de leur visite.

« Que faites-vous aujourd'hui en bibli ? »

16 Sans contrôle d'accès, nous n'avions pas de visibilité sur qui était présent en salle. Inspirés d'une enquête qui avait été menée à la BU de l'université McGill à Montréal[4], nous avons construit une enquête permettant de prendre une photographie des présents lors d'un après-midi et d'une matinée du mois d'octobre 2015, jour de grande affluence.

17 Un questionnaire était distribué systématiquement à toutes les personnes entrant dans la bibliothèque. Délibérément court, il avait pour ambition de permettre une meilleure connaissance de qui étaient les usagers ; quels étaient leurs motifs de visite ; quelle était la durée de leur séjour ; dans quel espace ils allaient s'installer.

Répartition des trois motifs principaux de visite à la bibliothèque - pourcentages calculés sur la base des réponses pour chaque rang (1, 2 et 3)



Source : Enquête Vous faites quoi en bibli ? Bibliothèque de Sciences Po Paris, 2015.

18 Source : Enquête Vous faites quoi en bibli ? Bibliothèque de Sciences Po Paris, 2015.

19 Après la saisie de 1 220 réponses collectées, nous avons eu quelques surprises concernant la présence des étudiants en bibliothèque. Avec 55 % de déclarants en 4e et 5e années d'étude (M1 et M2), nous avons constaté une légère surreprésentation des étudiants en Master par rapport à leur poids dans les effectifs de la scolarité. Ce qui est plus intéressant et qui s'observe souvent[5] c'est que les usagers déclaraient utiliser plutôt telle ou telle salle : les Masters s'installent plus souvent aux 4e et 5e étages de la bibliothèque du 27 rue-Saint-Guillaume, là où ils sont certains de trouver un peu de silence et là où ils pourront rester travailler longtemps (les usagers déclarent à 61 % des séjours d'au moins une demi-journée au 5e étage *versus* 38 % pour l'ensemble du bâtiment). Peu de mixité spontanée des publics (entre années d'étude) donc selon la règle bien connue en bibliothèque des publics qui se chassent l'un l'autre.

20 La dernière question, qui nous permettait de faire le lien avec d'autres enquêtes, où elle était également posée, est celle des raisons de la visite. Interrogés sur les rangs 1, 2 et 3 des motifs principaux de leur visite, c'est pour trois quarts d'entre eux « venir travailler au calme » qui est cité en rang 1 très loin devant tous les autres motifs suggérés (dans l'étude faite à McGill, c'était *To study or get work done alone*/étudier ou travailler tout seul qui venait en tête à 67 %).

La consultation sur place

21 Cependant, si la consultation sur place des documents n'est citée principalement qu'en rangs 2 et 3 des motifs, il ne faut pas pour autant conclure qu'elle est négligeable. La consultation est paradoxalement plus souvent citée par les étudiants du premier cycle

(22 % d'entre eux) que par les étudiants du second (16 %). Les 272 personnes (sur 1 220) qui l'ont mentionnée viennent plus souvent que le reste des répondants pour la journée entière et plus souvent dans la bibliothèque située 30 rue Saint-Guillaume qui abrite les collections en histoire, droit et science politique.

22 Nous voyons à la lumière de ces deux enquêtes à quel point la segmentation des publics en fonction de leur usage est importante pour mieux comprendre les besoins et les attentes variées de ces publics composites.

Mais s'ils lisent, consultent, feuillètent, que regardent-ils exactement ?

23 La consultation sur place des documents n'est donc pas la raison principale et majoritaire de la visite en BU… Les étudiants « préfèrent » sans doute emprunter que consulter ou plutôt… les étudiants ont plus souvent l'occasion d'emprunter que de consulter, pratique limitée à un usage particulier de la documentation pour la révision et la vérification d'informations à condition de trouver une place assise à proximité des collections concernées dans une bibliothèque comprenant dix plateaux de lecture ! Mais que consultent-ils ? Là encore, la bibliothèque de Sciences Po a déployé un dispositif d'évaluation annuelle (et maintenant bisannuelle) permettant de nourrir la réflexion sur la politique documentaire et l'offre en salles de lecture. Dans un contexte de pénurie importante de rayonnages en salles de lecture ne permettant d'exposer en libre accès que 10 % du fonds d'ouvrages disponibles (2 157 mètres linéaires *versus* 22 144 mètres linéaires en magasin), il est impérieux de vérifier et d'évaluer le bon usage de ces ouvrages précautionneusement choisis.

24 Les semaines tests de la consultation ont été largement présentées par ailleurs[6]. Ici, nous aimerions succinctement décrire les données qu'il est possible de détenir à travers ce dispositif et en quoi il contribue à construire cette photographie complète des usages et des publics que nous tentons de réaliser.

25 Après avoir scanné tous les codes-barres des ouvrages consultés et laissés sur les chariots disposés en salle de lecture par les lecteurs, deux fois une semaine par an, il nous est possible d'extraire toutes les données utiles du SIGB se rapportant à la description bibliographique ainsi qu'aux exemplaires consultés. De cette masse d'informations, nous pouvons à la fois extraire une vision diachronique sur le volume des documents consultés et leur variation d'année en année, mais aussi nous pouvons disposer d'une analyse qualitative fine sur la qualité de ces documents, notamment concernant la répartition des consultations par :

- jour, heure, salle de lecture ;
- année d'édition ;
- langue du document ;
- domaine thématique (tranches de côtes).

26 Après plus de sept années d'observations, si nous déplorons la baisse effective du nombre de documents consultés (malgré une bibliothèque de plus en plus saturée, et de plus en plus ouverte, jusqu'à 85 heures annuelles), comme un peu partout dans les BU,

nous observons des tendances que l'on pourrait considérer comme préoccupantes car elles s'apparentent à un « effet best-seller » :

- resserrement de la consultation sur des ouvrages de plus en plus récents (mais pas pour toutes les disciplines, l'histoire subissant « naturellement » moins cette tendance que le droit) ;
- resserrement de la consultation sur un nombre de domaines thématiques de plus en plus limité.

27 La semaine test enfin nous permet, au-delà des seuls résultats sur la volumétrie de la consultation qui présentent trop de biais, de rapporter la part de la consultation d'un domaine thématique, ou bien d'une langue, à la part de cette collection dans le total des collections offertes en libre accès. « Le taux de consultation évalue le volume des consultations qu'a connu un secteur (ou un domaine) relativement à l'ensemble des consultations d'une semaine test et à la totalité de l'offre documentaire imprimée, ce qui permet de gommer les effets dus aux écarts de volumes entre secteurs (ou domaines) : il résume les différences entre la structure des collections et celle des consultations en une seule valeur pondérée »[7].

28 Déployer et maintenir ce dispositif d'enquêtes d'année en année est un investissement lourd de la part de tous les collègues qui prennent en charge leur administration et leur analyse. Le partage de ce travail permet la diffusion de la « culture de l'évaluation » dans l'ensemble du personnel. La délicate prise en compte des résultats comme aide au pilotage peut alors continuer à orienter ou éclairer le pilotage stratégique. Pour ce faire, avoir constamment à l'esprit la mise en relation des données induites, sollicitées et observées favorise la construction d'une représentation fidèle des publics et de leurs usages, permettant d'adapter l'offre à la réalité de la demande, et fournit les éléments nécessaires à l'élaboration d'un plaidoyer pour la bibliothèque.

NOTES

1. Livre blanc : *Qu'est-ce qui fait la valeur des bibliothèques ?*, Paris, Afnor/CN46-8 Qualité - Statistiques et évaluation des résultats, février 2016. [En ligne] : < http://portailgroupe.afnor.fr/public_espacenormalisation/AFNORCN46-8/Livre%20Blanc%20fev2016.pdf >.

2. Cette enquête et ses résultats ont déjà donné lieu à un article : Hélène Saada et Cécile Touitou, « Sweeping the Library : la bibliothèque de Sciences Po Paris passe les usages de ses lecteurs au tamis de l'observation », *Bulletin des bibliothèques de France*, juin 2015. [En ligne] : < http://bbf.enssib.fr/contributions/sweeping-the-library >.

3. *Ibid*., p. 10

4. McGill Library Visitor Survey: A one-day census to find out more about our users! [En ligne] : < http://blogs.library.mcgill.ca/channels/mcgill-library-visitor-survey-a-one-day-census-to-find-out-more-about-our-users/ >.

5. Philippe Galanopoulos, *Les publics étudiants en 1re année de médecine à la Bpi*, Service études et recherche de la Bibliothèque publique d'information, 2010. [En ligne] : < http://www.bpi.fr/observation-des-publics-de-la-bp/les-publics-etudiants-en-1ere-annee-de-medecine >.

6. Muriel Amar et Bruno Béguet, « Les semaines tests : évaluation de l'utilisation des collections imprimées sur place à la Bpi », *Bulletin des bibliothèques de France*, 2006, n° 6, pp. 36-42. [En ligne] : < http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2006-06-0036-007 >.

7. *Ibid.*