

Réflexions

Geneviève Safavi

Bibliothèque universitaire de Paris X Nanterre

Daniel Renoult

Sous-Direction des bibliothèques

USAGES ET USAGERS D'UNE BIBLIOTHEQUE UNIVERSITAIRE

BILAN DE TROIS ENQUETES*

Connaître la perception de la bibliothèque par son public, mesurer le taux de satisfaction des usagers, ses motivations, ses attentes, ses suggestions, tels sont les objectifs poursuivis par des bibliothécaires de plus en plus à l'écoute de leur public réel et potentiel. Après avoir exposé les méthodes qu'elles ont utilisées, les bibliothèques universitaires de Paris X Nanterre et de Paris XII Val-de-Marne font part des enseignements tirés d'enquêtes menées auprès du public de leurs universités.

Les bibliothèques universitaires ne sont pas les seules à s'intéresser à l'évaluation de leur public. La bibliothèque municipale de Saint-Etienne, à l'occasion de la création d'une nouvelle bibliothèque, a réalisé une étude, axée, elle, sur les personnes non inscrites à la bibliothèque.

Même si leur façon de procéder diffère, ces enquêtes répondent à un même souci : mieux connaître et mieux faire connaître, et pour cela, définir une politique plus appropriée à la demande des usagers et faire la promotion des différents services de la bibliothèque.

AU printemps 1989, la bibliothèque universitaire de Paris X Nanterre a fait réaliser pour la troisième année consécutive une enquête visant à analyser son audience auprès du public. L'établissement avait auparavant mis en place des instruments d'évaluation de ses activités et de ses fonctions : analyses statistiques, tableaux de bord de gestion, synthèses chiffrées et graphiques. L'intérêt d'enquêtes systématiques auprès du public correspond à deux grandes motivations : confronter ces chiffres avec la réalité telle qu'elle est perçue par l'utilisateur, et, d'autre part, pouvoir nuancer et enrichir les critères d'évaluation, mieux cibler les objectifs en fonction de la demande du public. En quelque sorte, il nous semble que l'évaluation statistique représente l'activité de la bibliothèque vue par ses gestionnaires, et que les enquêtes peuvent aider à la définir et à la promouvoir telle qu'elle est vécue par ses usagers. Après avoir défini les méthodes adoptées, nous proposons de résumer les conclusions caractéristiques de l'enquête de 1989, pour terminer par un commentaire sur ses résultats.

Enquêtes par sondage

L'université de Paris X compte plus de 30 000 étudiants, et 800 enseignants, regroupés au sein de sept grandes unités de formation et de recherche se répartissant de la manière suivante : littérature et philosophie, études anglo-américaines, langues étrangères, psychologie, sciences sociales et administration (SSA), sciences juridiques et politiques, sciences économiques. Sur le campus de Nanterre, la bibliothèque universitaire a pour mission d'accueillir au sein d'un bâtiment unique l'ensemble des étudiants et enseignants. La fréquentation journalière de la bibliothèque oscille entre 3 000 et 5 000 entrées.

L'analyse d'une population de cette importance ne peut guère être effectuée en grandeur réelle, d'autant que les collections de documents sont à 70 % en libre accès, et qu'aucune formalité n'est requise pour venir consulter sur place. On a donc retenu le principe d'enquêtes par sondage, à partir de questionnaires posés et remplis par des enquêteurs. Le sondage est confié à une entreprise (Conception-Ouest, Junior

* Cet article a été écrit avec la collaboration de Bernadette JULIEN.

entreprise de l'université de Paris X) qui recrute et rémunère les enquêteurs. Le questionnaire est établi sous la responsabilité de la bibliothèque : il fait chaque année l'objet de tests préalables. Trois années de pratique, des contacts avec des chercheurs en sciences humaines, ont permis d'en améliorer la préparation et l'exploitation.

Les questions sont formulées de façon à distinguer, d'une part, les pratiques réelles des usagers et, d'autre part, les représentations qu'ils se font de la bibliothèque. S'agissant de vérifier les similitudes et les différences entre la population mère (les inscrits à l'université) et le public de la bibliothèque, l'échantillonnage est volontairement aléatoire. On veille à ce que la probabilité d'être interrogé soit identique pour tous. A cette fin, les heures d'enquête sont réparties sur toute la journée et sur tous les jours ouvrables de la semaine (du lundi au samedi). Le sondage se déroule pendant une semaine entière, à une période identique de l'année (fin mars). Le logiciel SPAD (analyse des données) a été utilisé pour le dépouillement et l'analyse statistique.

Une première enquête (1986-1987¹) a permis de déterminer l'audience réelle de la bibliothèque (nombre, composition), comparativement au public utilisant le service du prêt à domicile, dont les statistiques informatisées (logiciel MOBIBOP) fournissent un descriptif précis. On a pu également identifier les niveaux de satisfaction du public (par type de services rendus) et connaître ses suggestions.

En 1987-1988², le sondage a été renouvelé dans des conditions identiques, le questionnaire ayant été réduit, et simplifié. Simultanément, 10 autres bibliothèques universitaires de la région parisienne procédaient à la même enquête permettant de dégager

une typologie des utilisateurs, et de fournir une première évaluation des flux d'étudiants entre universités (cf. tableau 1).

En 1989, tout en poursuivant le même travail, l'accent a été mis sur l'étude des étudiants déclarant ne pas fréquenter la bibliothèque (non-public), en organisant simultanément un sondage dans d'autres locaux de l'université. Les « absents » de la bibliothèque représentent en effet 12 800 inscrits universitaires, soit 4 étudiants sur 10. S'interroger sur les motivations de cette non-fréquentation est bien entendu indispensable. Par ailleurs le questionnaire a été enrichi de quelques questions portant sur l'achat et la lecture de livres et périodiques pour mieux apprécier les pratiques documentaires et culturelles des étudiants.

Le sondage de 1989 a porté sur un échantillon de 600 personnes, réparti entre deux sous-échantillons égaux : l'un constitué d'utilisateurs sortant de la bibliothèque (300 questionnaires, 296 exploités), l'autre d'étudiants interrogés au restaurant universitaire, dans les cafétérias et lieux de passage entre les différents bâtiments de l'université (300 questionnaires posés, 299 exploités).

1. Daniel RENOULT et Geneviève SAFAVI, « Le public de la bibliothèque universitaire de Paris X Nanterre en 1986-1987 : une enquête d'évaluation », dans *Bulletin d'information de l'Association des bibliothécaires français*, n° 136, 3^e trimestre 1987, p. 29-35.

2. Claude JOLLY et Daniel RENOULT, « Le public des bibliothèques universitaires de Lettres et Sciences humaines dans la région parisienne : une première approche », dans *Débat*, octobre 1989, p. 103-107.

Tableau 1
Répartition des publics entre les différentes bibliothèques

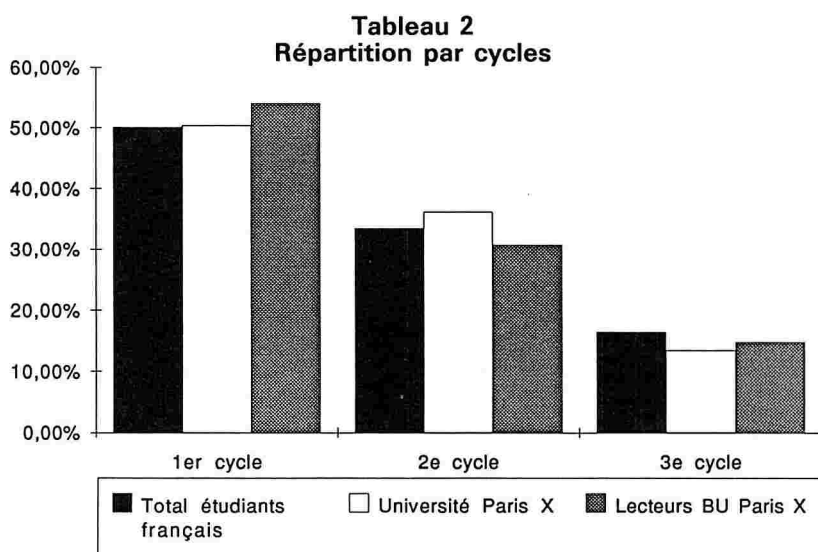
Bibliothèques	Universités						
	Paris I	Paris III	Paris IV	Paris VIII	Paris X	Paris XII	Paris XIII
Paris I	97,2	0,0	0,5	1,4	2,0	0,8	5,3
Paris III	1,4	85,5	2,1	1,0	1,0	0,8	0,7
Paris IV	0,7	0,0	97,9	0,3	0,3	0,0	1,3
Paris VIII	1,4	0,0	0,0	94,7	1,7	0,8	1,3
Paris X	1,1	0,0	1,0	1,3	92,0	0,0	2,6
Paris XII	0,4	0,0	0,0	0,3	0,3	96,6	1,3
Paris XIII	1,1	0,0	0,0	4,3	1,3	0,0	99,3
Sainte-Geneviève	21,4	16,1	19,0	14,7	15,1	10,1	9,3
Sorbonne	12,6	15,3	40,0	9,0	7,7	5,0	2,6
Musée de l'homme	4,2	2,4	0,5	2,3	1,3	0,0	0,0
BPI	27,6	61,3	30,4	19,4	35,7	37,8	23,0
Cujas	22,1	4,8	2,6	8,3	9,4	1,6	4,6
Nationale	2,1	3,2	4,6	7,0	4,4	1,7	2,0

Dans la mesure où ces échantillons sont assez réduits, il a paru préférable d'éliminer les questions non directives, dont l'exploitation aurait pu dans ces conditions donner lieu à des interprétations contestables.

Le questionnaire comporte les rubriques suivantes : niveau d'étude, disciplines dominantes et UFR (Unités de formation et de recherche) de rattachement, fréquentation ou non de la bibliothèque universitaire (en général et le jour même de l'enquête), fréquentation ou non d'autres bibliothèques (UFR ou extérieures à l'université), dans l'affirmative : utilisation des services et du fonds (salles, prêts, ouvrages), niveau de satisfaction, raisons éventuelles de non-fréquentation des bibliothèques, consommation culturelle (achat de livres, lecture de périodiques, revues, etc.), caractéristiques socioprofessionnelles (sexe, âge, catégories socioprofessionnelles).

Constantes du public

En ce qui concerne les étudiants utilisateurs de la bibliothèque universitaire, les trois enquêtes



font apparaître depuis trois ans de grandes constantes. La bibliothèque accueille un public relativement homogène dont la composition par cycles d'études se rapproche de la structure de la population des inscrits à l'université (soit, pour plus de la moitié, des étudiants de 1^{er} cycle), (cf. tableau 2). C'est un public jeune

(50 % de moins de 21 ans) et majoritairement non salarié (à plus de 50 %). Les femmes sont légèrement plus représentées. La répartition des étudiants selon les catégories socioprofessionnelles des parents confirme les grandes tendances nationales : les pères sont à 61 % des cadres. Les mères à 45 % ne travaillent pas (cf. ta-

Tableau 3
Répartition par catégorie socio-professionnelle du chef de famille

Catégories socio-professionnelles	Total étudiants français	Université Paris X	Lecteurs BU Paris X
Professions libérales, cadres supérieurs	30,9 %	35,7 %	40,1 %
Cadres moyens	18,9 %	21,9 %	16,4 %
Ouvriers	13,5 %	10,5 %	15,7 %
Employés	8,6 %	8,4 %	-
Patrons industrie et commerce	8,4 %	6,6 %	-
Agriculteurs, exploitants	3,8 %	1,2 %	0,3 %
Ouvriers agricoles	0,6 %	0,1 %	-
Personnel de service	1,5 %	1,4 %	-
Retraité	-	-	10,7 %
Autres catégories	9,7 %	6,9 %	14,4 %
Sans profession	4,1 %	0,7 %	2,3 %

bleau 3). Les trois quarts des étudiants fréquentant la bibliothèque sont inscrits au service de prêt à domicile. Une forte corrélation existe entre le fait de fréquenter la BU et celle d'être inscrit au prêt.

Les lecteurs de la BU sont des fidèles qui viennent au moins une fois par semaine à presque 80 % et qui passent plus de 2 h à la bibliothèque à 50 %. Ils utilisent aussi à plus de 50 % les bibliothèques d'UFR, mais les fréquentent moins assidûment que la bibliothèque centrale. Pour beaucoup (55 %), la bibliothèque est un lieu de travail privilégié où l'on vient volontiers travailler avec ses propres documents. On reconnaît là une fonction traditionnelle des bibliothèques, renforcée il est vrai par la rareté d'autres locaux adéquats dans l'université.

Les étudiants se rendent essentiellement à la BU pour consulter, photocopier ou emprunter les ouvrages du programme. Ils affirment utiliser des ouvrages parus récemment (2 à 3 ans) et trouver ce qu'ils cherchent en bonne proportion. Peu (10 %) soutiennent trouver toujours ce qu'ils cherchent. La grande variété des disciplines enseignées et donc de la demande, le niveau modeste des acquisitions (environ 10 000 titres par an) explique en partie ce résultat.

En dehors des bibliothèques de Paris X, seule la Bibliothèque publique d'information du Centre Pompidou attire réellement les étudiants de Nanterre. Ceux qui fréquentent une bibliothèque universitaire fréquentent très majoritairement la leur.

Flux et variations

L'annualité des enquêtes a permis de mesurer la progression quantitative du public. En trois ans, les étudiants fréquentant régulièrement la bibliothèque universitaire sont passés de 12 400 à 16 400. Ils représentent maintenant 56 % des inscrits à l'université. Dans le même temps, l'augmentation du nombre de lecteurs inscrits au service du prêt à domicile a été très significative (de 11 500 à 13 200).

Le tableau 4 permet de suivre de 1986 à 1989 l'évolution selon les cycles. On notera la forte représentation des étudiants du 1^{er} cycle et la relative sous-représentation du 2^e cycle. Les 3^e cycles venant à la bibliothèque continuent de progresser régulièrement: leur proportion dépasse celle de la population étudiante. Leur progression est encore plus nette au prêt.

Par contre, la relative homogénéité du public ne se retrouve pas dans la fréquentation par discipline qui offre une image très contrastée: étudiants de SSA, de droit et de sciences économiques composent plus de la moitié des usagers de la bibliothèque. Les autres UFR sont en général sous-représentées. Vraie dans l'ensemble, cette observation générale se nuance d'évolutions sensibles (cf. tableau 5), comme la baisse de fréquentation des juristes et économistes, ou l'augmentation marquée des étudiants en lettres confirmée par la graduation du pourcentage des prêts effectués dans cette discipline.

La méthode employée a privilégié les indicateurs qualitatifs

Le sondage, centré surtout sur les fonctions les mieux connues des bibliothèques, permet de mesurer des flux, mais n'autorise que de très prudentes hypothèses sur leurs variations. Dans la plupart des cas, le questionnaire ne suffit pas en lui-même. Toute interprétation des résultats oblige à introduire des éléments externes à l'enquête: existence de bibliothèque d'UFR, pratiques pédagogiques et de méthodes de travail très diversifiées d'une discipline à l'autre, émergence de besoins spécifiques nouveaux non pris en compte par la bibliothèque universitaire, etc. La vérification de ces hypothèses justifierait des études de plus grande ampleur portant notamment sur la pédagogie à l'université, mais aussi de compléter les sondages par des séries d'entretien non directifs.

Achats de livres et périodiques

A la question posée: combien de livres estimez-vous avoir acheté depuis le début de l'année universitaire, 5 % des personnes interrogées avouent: aucun. Bien évidemment, les étudiants achètent beaucoup plus d'ouvrages que la moyenne des Français. Sur une année universitaire, 50 % des étudiants venant à la bibliothèque

Tableau 4
Public de la bibliothèque universitaire de Paris X-Nanterre
Répartition par niveaux d'études : évolution 1986-1989

	1986-1987			1988-1989		
	1 ^{er} cycle	2 ^e cycle	3 ^e cycle	1 ^{er} cycle	2 ^e cycle	3 ^e cycle
Inscrits à l'Université ¹	49,39 %	37,42 %	13,19 %	50,38 %	36,14 %	13,48 %
Usagers BU d'après enquête	58,00 %	29,50 %	12,00 %	54,05 %	30,74 %	14,86 %
Inscrits BU au prêt à domicile ²	50,00 %	36,70 %	10,80 %	53,50 %	33,85 %	11,98 %

1. Source : Centre informatique de gestion et d'études, en janvier de chaque année.

2. Statistiques Mobi-Bop, 1^{er} septembre de chaque année.

Tableau 5
Public de la bibliothèque de Paris X-Nanterre
Répartition par section : évolution 1986-1989

	Droit/Sc. Eco.	1986-1987 Sciences/ Sc. Hum.	Lettres	Droit/Sc. Eco.	1988-1989 Sciences/ Sc. Hum.	Lettres
Inscrits à l'Université	36,23 %	37,40 %	23,36 %	37,54 %	38,68 %	22,72 %
Usagers BU d'après enquête	30,68 %	52,48 %	14,19 %	46,29 %	34,12 %	16,90 %
Nombre prêts BU*	36,84 %	45,20 %	17,95 %	35,66 %	42,88 %	20,94 %

* La version Mobi-Mop1 ne permettait pas d'établir une répartition d'inscrits au prêt par discipline. Cette donnée du nombre de prêts par discipline est donc notée ici à titre indicatif, mais interdit un rapport direct avec les deux autres données de ce tableau.

déclarent acquérir de 11 à 20 livres et plus, toutes catégories de livres confondus : loisirs, bandes dessinées, livres d'études. Rappelons que 44 % des Français n'achètent pas de livres, et ils ne sont que 18,6 % à en acheter de nombreuses fois par an³.

Quant à la lecture des périodiques, 41 % des étudiants de Nanterre affirment lire régulièrement un quotidien et 34 % une revue. Rappelons que 46 % des Français lisent un quotidien et 24,5 % des revues (cf. tableau 6). Les étudiants de Paris X Nanterre sont d'ailleurs 25 % à ne rien dépenser pour les quotidiens. Ce sont les étudiants les plus âgés et les salariés qui achètent le plus de livres. Les boursiers, par contre, sont ceux qui en achètent le moins. Mais ce sont ceux qui dépensent le plus pour l'achat de quotidiens. Enfin, les non-salariés sont les plus gros lecteurs de quotidiens et de revues. En général, les étudiants salariés semblent compenser par des achats plus nombreux leurs difficultés à se rendre dans les bibliothèques.

Le non-public

Les grandes caractéristiques sociologiques du non-public (sexe, âge,...) n'offrent pas de différences notables avec le public de la bibliothèque. La répartition par niveaux d'étude est également similaire. Par contre, c'est une véritable image inversée que fait apparaître la répartition par disciplines (cf. tableau 7). Elle corrobore l'analyse précédente : on retrouve dans ce « non-public » une très forte proportion de littéraires, (37,45 %), sous-représentés à la bibliothèque, alors que les étudiants de droit et sciences économiques, qui dominent parmi les habitués de la BU, représentent un faible pourcentage (18,49 %). Les étudiants en lettres sont plus satisfaits des bibliothèques d'UFR. Ces bibliothèques attirent aussi les 3^e cycles qui semblent les plus intéressés par leurs services et sans doute des fonds plus spécialisés.

Mais, dans l'ensemble, et c'est là une donnée essentielle, la moitié de ce non-public (soit plus de

6 000 personnes environ selon nos estimations) *ne fréquente aucune bibliothèque*. Il s'agit d'une population peu intéressée par le cadre de vie de l'université, et dont l'assiduité, d'une manière générale, est faible. Ces deux caractéristiques confortent l'hypothèse qu'il s'agit d'un public très difficile à motiver.

Parmi les facteurs de non-fréquentation, le manque de besoin est ressenti à 21 %. L'éloignement de la bibliothèque par rapport aux lieux d'études constitue un obstacle pour 12 % d'étudiants. Elle corrobore l'absence de motivation. Deux facteurs jouent un rôle mineur, « ne connais pas » et « horaires ». Les facteurs internes contrôlables par la bibliothèque (« ne connais pas », « ne trouve pas », « organisation complexe » et « horaires ») représentent 40 % des réponses. La bibliothèque a donc un effort de promotion à poursuivre à l'extérieur de ses locaux.

Enfin, ce non-public semble porter son besoin de connaissance vers l'achat de livres, dans une

Tableau 6
Lecture de périodiques

	Etudiants de Nanterre	Population française (100 français)
Lecture de quotidiens	41 %	46 %
Lecture de revues	34 %	24,50 %

3. *Pratiques culturelles des Français, description socio-démographique, évolution 1973-1981*, Ministère de la Culture, service des Etudes et Recherches, Paris, Dalloz, 1982.

Tableau 7
Comparaison public bibliothèque universitaire / non public
Répartition par cycles et disciplines

	CYCLES		DISCIPLINES	
	1er et 2e cycles	Lettres	Droit/ Sc. Eco	Sciences/ Sc. Humaines
Non Public	90 %	37,45 %	18,49 %	41,08 %
Public	84 %	16,90 %	46,29 %	34,12 %

proportion plus élevée que les étudiants fréquentant la bibliothèque. Mais ils dépensent moins pour l'achat des quotidiens.

Utilité des sondages

Sur un plan général, le résultat essentiel est que les disciplines constituent l'un des facteurs déterminant de segmentation des publics. De tels sondages sont tout autant utiles par les questions et les remises en question qu'ils suscitent que par les connaissances positives qu'ils apportent. Il est indéniable que les indications chiffrées permettent d'ajuster ou

parfois de remettre en cause le savoir empirique acquis par les bibliothécaires au contact avec le public. Confrontées aux statistiques, ces enquêtes nous permettent de mieux apprécier les orientations à prendre et de cibler des priorités d'action, notamment dans le domaine des acquisitions, de la politique de communication et de signalisation.

L'étude du public des bibliothèques universitaires justifie par ailleurs des enquêtes de plus grande ampleur, bibliothécaires et sociologues travaillant ensemble à la normalisation du recueil et de l'exploitation des données.

La mise en place d'une politique documentaire d'université, gagnerait à s'appuyer sur une étude des comportements culturels intégrant une analyse des pratiques pédagogiques (place de la lecture, usage du photocopié), des besoins en information et des attitudes vis-à-vis des bases de données. Il faudrait enfin et surtout pouvoir mesurer les effets de la fréquentation ou de la non-fréquentation des bibliothèques sur les parcours universitaires (réussite aux examens et aux concours par exemple).