

Imprimés en libre accès à la Bibliothèque nationale de France

Évaluations de la consultation

La mise à disposition en libre accès d'une collection de très grande ampleur a été un des enjeux forts du projet documentaire sur le site François Mitterrand : on y trouve actuellement 320 000 volumes en libre accès en haut-de-jardin, et 345 000 en rez-de-jardin (sans compter les périodiques), alors que sur le site de Richelieu, la salle Labrouste, la salle ovale et la salle des catalogues ne proposaient avant le déménagement que 64 000 volumes.

Caroline Rives

Bibliothèque nationale de France
caroline.rives@bnf.fr

Valérie Tesnière en dessinait en 1993¹ les objectifs et l'organisation par départements et par disciplines, sur les deux niveaux de la bibliothèque : « *C'est un élément central de la politique documentaire de Tolbiac qui est affiché par la présence de fonds importants en libre accès à disposition immédiate des lecteurs et retrouvant ainsi clairement leur vocation d'outils d'accompagnement de la réflexion et de la recherche. [...] Les fonds en libre accès ont donc pour but de décongestionner et soulager la pression exercée jusqu'alors sur les fonds en magasin, d'introduire un nouveau mode de travail en offrant aux lecteurs la possibilité de butiner eux-mêmes sur les rayons [...], de donner une perception immédiate des richesses de la bibliothèque...* » Il s'agit là du rez-de-jardin. Le haut-de-jardin doit « *tendre vers l'autosuffisance et proposer aux lecteurs des instruments pour construire leur problématique,*

mettre en relation différents domaines de connaissances, éclairer l'actualité par des textes du passé et inversement ».

Valérie Tesnière soulignait à juste titre que si l'importance accordée au libre accès s'inspirait des pratiques de la British Library, la future Bibliothèque nationale de France n'avait pas eu, comme cette dernière, la possibilité de tester progressivement ses innovations. Il importait donc de savoir rapidement dans quelle mesure des choix mûrement réfléchis et soigneusement formalisés et mis en œuvre pouvaient rencontrer l'adhésion des utilisateurs.

La BnF ne prêtant pas, les outils classiques des autres bibliothèques ne sont pas adaptés chez elle à l'étude des usages par les publics. Le souci de l'évaluation de la consultation sur place est d'ailleurs aujourd'hui partagé par nos collègues des bibliothèques municipales. En commentant la publication par la Direction du livre et de la lecture de statistiques faisant état d'une relative stagnation des prêts et des inscriptions, Bertrand

1. Valérie Tesnière, « La politique d'acquisition de la Bibliothèque de France », *BBF*, 1993, n° 6.

Caroline Rives est coordinatrice de la politique documentaire à la Bibliothèque nationale de France. Elle a exercé auparavant à la bibliothèque universitaire de Rouen, à la bibliothèque municipale de Bordeaux, à la Joie par les livres et au Centre national de documentation pédagogique. Auteur de nombreuses contributions au Bulletin des bibliothèques de France et à la Revue des livres pour enfants, elle a codirigé Bibliothèque, école : quelles coopérations ? (CRDP de Créteil, 1994).

Calenge observait que « les bibliothèques d'aujourd'hui ont développé une offre documentaire et de services qui n'est que partiellement associée à l'emprunt de documents », et il envisageait «... le comptage des consultations sur place, par dénombrement des sessions pour l'offre numérique, peut-être bientôt par puces et radiofréquences pour les documents matériels² ».

Un autre facteur a joué : l'observation, dans le cadre des enquêtes de publics³, de la fréquentation du haut-de-jardin. Les étudiants y ont très vite pris, comme dans d'autres grands établissements parisiens, une place prépondérante. Or l'étudiant est régulièrement (et parfois à juste titre) soupçonné d'être un « séjourneur », voire un « touche-à-rien », en quête perpétuelle d'un lieu pour s'installer confortablement et consulter ses propres documents.

Un important travail d'évaluation des collections en libre accès, destiné à servir de base à la publication d'une charte documentaire complétée et actualisée, a été mené entre 1998 et 1999. La nécessité de procéder à des évaluations sur les usages et la demande a été soulignée à cette occasion : « Des relevés effectués au moment du rangement des ouvrages et des périodiques consultés vise-

ront à mieux cerner l'usage effectif des fonds en libre accès de chaque département, avec une grande précision thématique, grâce au classement Dewey. Ces collections faisant la part belle aux autres langues que le français, le critère linguistique ne sera évidemment pas oublié⁴. »

Ce souci rejoignait alors d'autres préoccupations internes à la BnF comme la mise au point du projet d'établissement 2001-2003 et la constitution du groupe de travail sur le haut-de-jardin, dont un des objectifs était d'étudier les modalités d'un élargissement des publics.

Évaluations en 2000 et 2004 en haut-de-jardin

C'est dans ce contexte que la première évaluation a été menée en haut-de-jardin en décembre 2000, sous la direction de Bruno Béguet qui avait précédemment mis au point une batterie d'indicateurs destinés à mesurer la progression quantitative et qualitative de la constitution des collections en libre accès (pour le dispositif technique de l'opération, voir encadré commun BnF/Bpi). Les principaux enseignements de l'évaluation sont les suivants :

- Les lecteurs présents consultent en moyenne 1,1 document par personne, avec des différences importantes selon les départements : 2 documents par lecteur aux départements Droit et Histoire, 0,7 aux départements Sciences et Littérature.
- La consultation des périodiques est faible : 12,5 % des documents consultés, avec une répartition par départements très inégale (là encore, c'est en droit que la consultation des périodiques est la plus forte).
- La consultation est aussi très inégale selon les disciplines, entre une écrasante domination du droit (avec un poids important de la multiconsul-

tation), et une très faible consultation des documents imprimés de l'Audio-visuel (cinéma, musique, médias).

- Les lecteurs plébiscitent la lecture en français : 84 % des consultations s'effectuent dans cette langue, alors qu'elle ne représente que 55 % des collections.

- Les consultations concernent majoritairement des documents parus après 1996.

L'étude des résultats détaillés permet aux chargés de collections d'avoir une approche beaucoup plus précise des usages de chaque discipline, voire de chaque thème.

Le lecteur du haut-de-jardin apparaît donc comme consultant (modérément, mais de façon significative) des documents plutôt récents, plutôt des monographies (le faible taux de consultation de collections de périodiques est particulièrement décevant), et plutôt en français. Son profil s'approche (de façon inquiétante ?) de celui de l'étudiant de premier cycle universitaire.

L'auteur du rapport de synthèse nuance cependant ses conclusions : « Un examen plus attentif du fichier des titres consultés indique que d'autres usages existent, dont l'analyse statistique rend mal compte, et que le fait que toutes les disciplines aient connu au moins une consultation pendant ces six jours pris au hasard, ou que plusieurs titres en russe, polonais, chinois, turc ou catalan aient été consultés ne doit pas être négligé. Si les "collections consultées" apparaissent réduites par rapport aux collections offertes, [...] il n'en reste pas moins que ces dernières ont vocation à répondre à des demandes diversifiées, et que le constat d'une utilisation restreinte et quelque peu appauvrie des collections ne doit pas entraîner une uniformisation de l'offre documentaire. »

Une deuxième campagne a été organisée en haut-de-jardin en mars et avril 2004, pilotée par moi-même. L'établissement souhaitait mesurer l'impact d'évolutions menées en

2. Bertrand Calenge, « Les BM à la recherche de leurs usagers », *BBF*, 2003, n° 1.

3. Romuald Ripon, « Les publics du site Tolbiac-François Mitterrand : résultats de l'enquête de janvier 1999 », *BBF*, 1999, n° 6. Romuald Ripon, « Les publics étudiants à la Bibliothèque nationale de France », *BBF*, 2006, n° 2, et « L'observation des publics à la Bibliothèque nationale de France : quels enjeux ? Quelles méthodes ? » dans ce même numéro, p. 32.

4. Bruno Béguet, Suzanne Jouguelet, Catherine Petit, « L'offre de collections à la Bibliothèque nationale de France : premier bilan à Tolbiac », *BBF*, 1999, n° 6.

haut-de-jardin selon les préconisations du groupe de travail : en particulier la réorganisation des collections du département Littérature, et les consignes visant à augmenter la part du français dans les acquisitions. Elle a aussi porté sur les collections de journaux de la salle de la presse, qui présente des caractéristiques originales par rapport au reste du haut-de-jardin (fréquentation plus marquée « lecture publique »). Pour des raisons techniques (utilisation d'Excel au lieu d'Access pour l'analyse des résultats), le phénomène de la multiconsultation n'a pu être étudié.

Peu de changements ont pu être observés entre les deux évaluations :

- Le nombre de documents consulté par lecteur augmente très légèrement : 1,235.
- La consultation des périodiques s'améliore un peu mais reste basse, sauf en salle de la presse où elle est très importante.
- La répartition des consultations entre disciplines reste à peu près la même : le droit continue à dominer largement (l'audiovisuel regagne du terrain...). Comme en 2000, on ne trouve pas de discipline n'ayant fait l'objet d'aucune consultation.
- La consultation en français reste très largement majoritaire : 82,4 %. La salle de la presse se singularise à nouveau (24 langues différentes consultées, bonne consultation de l'arabe et du chinois).
- On avait ajouté une requête par pays de publication, pour mieux rendre compte de la diversité culturelle des consultations. En effet, les acquisitions dans un pays donné peuvent porter sur des documents publiés dans une autre langue (anglais principalement) : 67 pays différents sont représentés, mais 80 % des consultations concernent des documents publiés en France.
- La part des ouvrages parus dans les trois dernières années représente 19,1 % des consultations.

Le profil du lecteur est donc resté sensiblement le même, ce qui est confirmé par les enquêtes de

public. Cela laisse à penser que des évolutions à la marge des politiques documentaires sur une collection d'une telle ampleur ne suffisent pas à changer rapidement l'image d'un lieu ni les habitudes du public. Il serait néanmoins intéressant de renouveler l'opération en 2007 : la mise en service, début 2005, de l'application informatique dédiée au désherbage aura, on le souhaite, permis de rafraîchir le profil de la collection.

Bruno Béguet, arrivé à la Bibliothèque publique d'information en 2001, y a importé la méthode. La BnF et la Bpi peuvent donc disposer de données comparables, ce qui, pour deux bibliothèques non identiques mais très proches, est tout à fait précieux. La semaine test 2003 à la Bpi et la campagne d'évaluation 2004 à la BnF ont donné lieu à une présentation conjointe au personnel de la BnF en janvier 2005, à laquelle participait également Romuald Ripon.

Évaluation en rez-de-jardin en 2005

En octobre et novembre 2005, l'opération a été renouvelée, cette fois-ci en rez-de-jardin. Les enjeux n'y sont pas identiques : la collection en libre accès n'est pas autonome comme celle du haut-de-jardin, elle vient en complément des ressources des magasins, beaucoup plus considérables en quantité, en diversité et en amplitude temporelle. Les leçons que les départements en tireront éventuellement n'iront donc pas forcément vers une réorientation de leur politique documentaire, mais plutôt sur des choix rééquilibrés entre ce qui est destiné directement aux magasins, et ce qui est appelé à rester plus ou moins longtemps en libre accès.

La consultation du libre accès y a été au départ décevante : nécessité de consulter deux catalogues distincts pour le libre accès et les magasins, manque d'habitude des utilisateurs... La fusion des catalogues a été un im-

portant facteur d'amélioration (on a observé le même phénomène pour la consultation des documents audiovisuels quand ils ont été intégrés dans BN-Opale Plus). Par ailleurs, la conception de la collection en libre accès a pris rapidement des orientations différentes selon les départements. Dans les domaines traditionnels de la bibliothèque, histoire et littérature, on a mis l'accent sur les sources et les documents fréquemment consultés. Dans les nouveaux domaines développés grâce au renouveau de l'encyclopédisme (sciences exactes et appliquées, économie, sociologie, science politique...), on a souhaité mettre en avant les résultats récents de la recherche, avec une part importante de documents en langues étrangères. L'évaluation a donc donné des résultats sensiblement différents de ceux qu'on avait pu observer en haut-de-jardin, et très différenciés selon les grandes options prises dans chaque salle de lecture :

- Les lecteurs en rez-de-jardin consultent beaucoup de documents : 1,55 document du libre accès par lecteur, auquel s'ajoutent 3,23 documents en provenance des magasins. Les procédures d'accréditation tendent d'ailleurs à ce résultat, les lecteurs ayant accès à la bibliothèque de recherche en fonction des besoins qu'ils expriment par rapport aux collections.
- Ils consultent très peu les périodiques en libre accès : 6 % des consultations. En revanche, ils sont de grands utilisateurs de périodiques en provenance des magasins : 22,7 % des demandes pour la période considérée.
- Si on observe comme en haut-de-jardin de fortes disparités entre les disciplines consultées, leur répartition est sensiblement différente. On n'est pas étonné de la bonne consultation de la philosophie, de l'histoire ou de la littérature française, mais les excellents scores de toutes les disciplines de l'audiovisuel étaient moins attendus.
- Les lecteurs en rez-de-jardin sont comme ailleurs assez réticents à

consulter des documents en langues étrangères. Certes, la consultation de documents en français ne concerne que 60 % du total, mais c'est par rapport à une offre où le français ne représente que 30 % des monographies.

De façon générale, le lecteur du rez-de-jardin utilise prioritairement des sources en libre accès. En témoignent, au-delà des généralités toujours très sollicitées, la forte utilisation des corpus : en anglais, la consultation des corpus d'auteurs représente 75 % des consultations, en allemand 72 %, en littérature française (hors littératures francophones) 97,5 % ! A contrario, le droit, qui est largement la discipline la plus consultée en haut-de-jardin, réalise en rez-de-jardin un score honorable sans plus. Cette constatation tendrait à faire privilégier la mise en libre accès de documents souvent utilisés (y compris des documents en français doublant les collections en magasins), et l'orientation directe en magasin des travaux de recherche récents.

Les campagnes d'évaluation de la consultation du libre accès sont riches en enseignements, et complémentaires des enquêtes menées auprès du public : si elles disent peu sur la qualité des utilisateurs, elles reposent sur des observations factuel-

les. D'ailleurs, à la grande satisfaction de leurs coordonnateurs, les résultats obtenus par les deux méthodes sont cohérents. Il ne faut pas se cacher cependant qu'il s'agit d'une procédure très lourde : formation des personnels appelés à procéder à la lecture des codes à barres, coordination au sein de chaque département, transmission quotidienne des données, implication du département des Systèmes d'information pour la mise en place des applications et l'extraction des données, manque de fiabilité et d'ergonomie du matériel utilisé à la BnF, poids du traitement et de l'analyse des données.

Ces campagnes n'ont pu être réalisées que grâce à l'engagement coopératif d'un grand nombre de personnes. Un de leurs effets secondaires est d'ailleurs de donner des indications sur le volume de documents rangés quotidiennement, et donc sur la charge de travail des personnes qui en sont responsables. Par ailleurs, les modifications de politique documentaire qu'elles peuvent entraîner mettent longtemps à avoir des conséquences sur les pratiques des utilisateurs. Il ne semble donc pas utile de les répéter à un rythme trop soutenu.

Le chantier suivant sera de travailler des évaluations plus fines du contenu

des consultations en provenance des magasins. Jusqu'en août 2005, on ne pouvait en avoir qu'une approche purement quantitative. Depuis, une base Access (Statcotes) a été mise au point et devrait permettre d'établir des statistiques par supports (monographies, périodiques, microformes, documents audiovisuels, etc.) et par cotes des documents demandés par les lecteurs sur le site François Mitterrand. L'élaboration d'un tableau de bord reste cependant délicate. L'interprétation du libellé des cotes est difficile : la cotation Clément est parfois extrêmement précise et parfois extrêmement vague, et elle a été remplacée depuis 1998 par une cotation sans indication de contenu⁵. La masse des documents consultés (plus de 100 000 par mois...) ne simplifie pas les choses. Enfin, seule une petite partie des documents en magasin est indexée en Dewey⁶.

Septembre 2006

5. La cotation en magasin est décrite sur le site de la BnF : <http://www.bnf.fr/pages/zNavigation/frame/infopro.htm>

6. Signalons sans entrer dans le détail que les consultations de documents électroniques (bases de données en ligne et sur cédéroms, abonnements en ligne) font l'objet de statistiques mensuelles, semestrielles et annuelles. Il n'est malheureusement pas possible de les distinguer par sites et par espaces.