



Enquête auprès des usagers de la bibliothèque universitaire de Paris 8

ÉRIC DUFILS

Bibliothèque universitaire de Paris 8

eric.dufils@univ-paris8.fr

Éric Dufils, conservateur des bibliothèques, a travaillé à la Bibliothèque nationale de France, à la Bibliothèque publique d'information et au service commun de la documentation (SCD) de l'université Lyon 3. Il est actuellement responsable du département des services au public au SCD de l'université Paris 8.

L'université Paris 8, située à Saint-Denis (93), à dominante lettres, arts, sciences humaines et sociales, se caractérise, entre autres, par la pluridisciplinarité des enseignements qui y sont dispensés, ainsi que par son ouverture à des publics d'étudiants salariés (38 % des étudiants) ou étrangers (ces derniers représentent 35 % des effectifs).

La bibliothèque universitaire conçue par Pierre Riboulet bénéficie depuis 1998 d'un bâtiment régulièrement vanté pour sa qualité architecturale. Sont proposés au public plus de 10 000 m² d'espaces publics, 1500 places assises et plus de 100 postes informatiques disponibles 60 heures par semaine. En matière de documentation, les usagers disposent d'environ 400 000 livres (la majeure partie en libre accès), de 1500 abonnements courants à des revues, d'une importante offre de documentation électronique et de documents audiovisuels. Enfin, indiquons que la bibliothèque est ouverte à toute personne de plus de 18 ans. Elle réalise un fort investissement en personnel pour ses activités d'information et d'accueil du public : chaque agent y consacre un tiers de son temps et la bibliothèque dispose d'un service d'information mobile dans ses espaces, complété par un dispositif de formation aux usagers via divers canaux, en constant développement, et par un programme de manifestations culturelles.

Objectifs et méthode

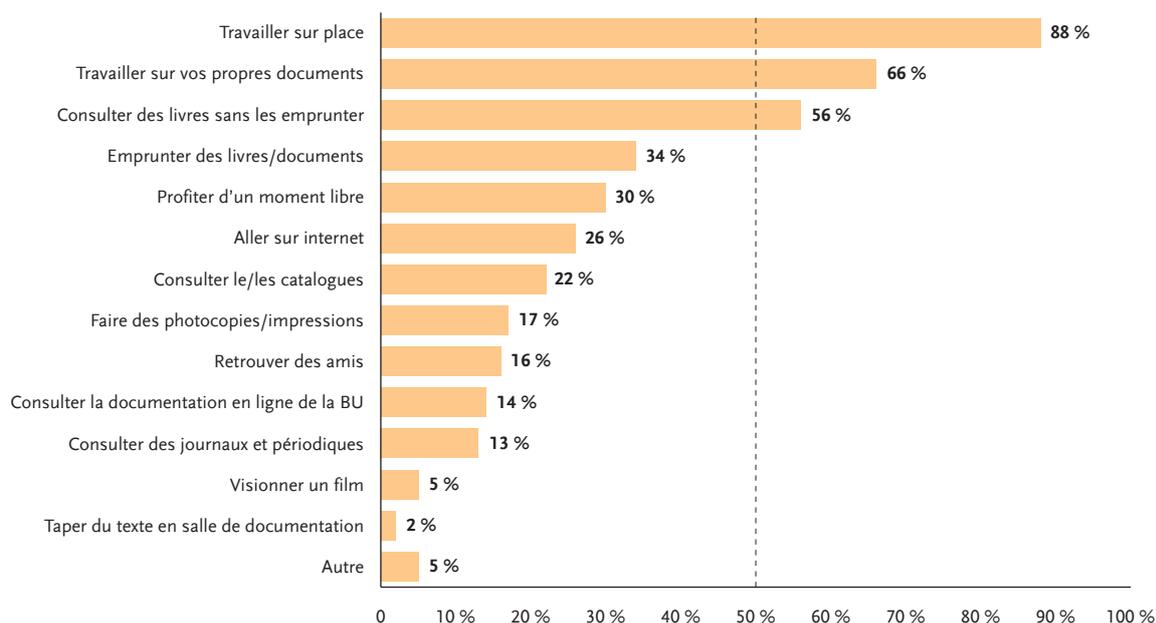
Concernant l'évaluation de nos activités, nous disposons surtout des statistiques annuelles fournies au ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche pour l'ESGBU¹, des données issues du système de gestion de la bibliothèque et d'indicateurs provenant de sondages annuels (semaine test) ou alimentant nos tableaux de bord locaux. Cependant, nous étions conscients de notre insuffisante connaissance du public et des problèmes que cela pouvait poser quant à l'orientation de nos activités.

Dès l'élaboration du contrat quadriennal 2005-2008, la nécessité d'une enquête de public a été affirmée, celle-ci ayant finalement été réalisée entre décembre 2006 et janvier 2007. Les objectifs principaux étaient de décrire le profil des usagers et non-usagers, de connaître leurs pratiques des lieux, de mesurer leur niveau de connaissance du fonctionnement de la bibliothèque et la satisfaction associée, et enfin d'évaluer les besoins non satisfaits.

Quant à la méthode de travail retenue, il nous est d'emblée apparu opportun d'avoir recours via un appel d'offres à un organisme extérieur pour réaliser cette enquête ; d'une part, nous craignons de ne pas suffisamment maîtriser la méthodologie d'une

1. Enquête statistique générale auprès des bibliothèques universitaires de l'enseignement supérieur. Les statistiques sont réalisées tous les ans et sont disponibles sur le site du ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche :

<https://www.sup.adc.education.fr/asibu/>



Raisons de la visite du jour (Question 12 – Aujourd'hui, qu'allez-vous faire à la BU ?)

enquête de public, d'autre part, nous ne disposons pas des ressources ou compétences nécessaires pour réaliser le questionnaire et dépouiller le millier de réponses. Pourtant, nous tenions à rester maître d'œuvre du déroulement de cette enquête. Ainsi, un groupe de travail a été constitué (regroupant toutes les catégories de personnel), qui a fonctionné de l'été 2006 à mars 2007. Sa mission a consisté à l'évaluation d'enquêtes réalisées dans d'autres établissements, à la définition de nos besoins, à la rédaction d'un pré-questionnaire joint aux documents du marché public, et au suivi avec la société retenue (MV2 Conseil) de toutes les étapes de l'enquête (élaboration du questionnaire, passation et exploitation de l'enquête) en coordination avec la direction de la bibliothèque. Tous les questionnaires² ont été remplis dans le cadre d'entretiens en face à face auprès de 1040 usagers et 55 non-usagers pendant trois semaines.

Profil des usagers

Le public se caractérise par une pyramide des âges corrélée à la répartition des étudiants par niveau d'études à l'université (63 % sont en licence et 65 % ont moins de 25 ans) et une présence féminine marquée (65 %). Une majorité d'étudiants a une langue maternelle autre que le français (58 %), un tiers est boursier et près de la moitié doit travailler pour financer ses études. Nous savons, par ailleurs, qu'une grande part des étudiants accueillis à Paris 8 a une origine sociale modeste. Néanmoins, on observe que la bibliothèque est fréquentée par près de neuf étudiants de Paris 8 sur dix (86 %). Les non-usagers (14 % des étudiants de l'université) se caractérisent par leur jeunesse (47 % en licence), par une moindre sensibilité à la lecture et une faible fréquentation des bibliothèques en général; ils sont aussi moins nombreux à habiter à proximité de la bibliothèque.

Un public de proximité

La population de la bibliothèque se compose pour l'essentiel d'étudiants de Paris 8 (78 %), mais aussi d'étu-

dants d'autres universités (16 %) ou de personnes extérieures au monde universitaire. Les étudiants des autres universités présentent quelques singularités: 61 % d'entre eux résident en Seine-Saint-Denis (contre 34 % des étudiants de Paris 8), ils sont plus nombreux à faire des études supérieures, à être boursiers et à venir le samedi. Le public se caractérise donc par la proximité entre la bibliothèque et le lieu d'études ou de résidence. Certes, rattachée à une université, la bibliothèque universitaire est également ancrée dans un territoire, et l'insertion du service commun de la documentation (SCD) dans son environnement, en tant que lieu de proximité, demande à être développée.

Un public assidu d'habitues

Une part importante de notre public est fidèle. Bien qu'un quart des étudiants qui fréquentent la bibliothèque soit en licence, les deux tiers des usagers sont des habitués qui y viennent depuis deux ans ou plus. Comparées à celles de la semaine, les personnes qui viennent à la bibliothèque le samedi ont une ancienneté de visite plus grande (72 % s'y rendent depuis

2. Consultables en ligne sur le site du SCD, www.bu.univ-paris8.fr, Bibliothèque > Informations professionnelles.

PROFILS DES QUATRE FAMILLES D'USAGERS DE LA BU (en gras : moyennes inférieures et supérieures)

	Total usagers (1040 Q)	Les usagers axés travail (517 Q)	Les usagers axés emprunt et service (236 Q)	Les gros utilisateurs de la BU (243 Q)	Les autres types d'usagers (44 Q)
Statut					
Étudiant à Paris 8	77,5 %	69,5 %	88,4 %	85,9 %	68,2 %
Étudiant d'une autre université	16,2 %	21,9 %	8,2 %	10,4 %	22,7 %
Autre	6,3 %	8,6 %	3,4 %	3,7 %	9,1 %
Âge	24,7 ans	24 ans	26,3 ans	24,6 ans	24,4 ans
Niveau d'études					
Pourcentage en L	24,4 %	29,8 %	16,6 %	21,1 %	23,2 %
Pourcentage en M et plus	12,9 %	9,2 %	17,1 %	16,3 %	15,4 %
Discipline					
Droit, sciences politiques	16,5 %	17,9 %	17,2 %	14 %	9,8 %
Arts, philosophie, esthétique	16 %	9,1 %	22,4 %	23,6 %	19,5 %
Histoire, littératures, sociologie	11,2 %	7,9 %	14,2 %	14,9 %	12,2 %
AES, économie, gestion	11,1 %	13,9 %	9,5 %	7,9 %	4,9 %
Langues	9,3 %	9,3 %	6,5 %	12 %	9,8 %
Autres	35,9 %	41,9 %	30,2 %	27,6 %	43,8 %
Pourcentage de boursiers	33,7 %	36,6 %	26,4 %	35,4 %	31,6 %
Pourcentage « Travaille pour financer ses études »	49,2 %	45,2 %	49,1 %	54,6 %	65,8 %
Département de résidence					
Paris	24,3 %	17,6 %	34,7 %	27,2 %	31,8 %
Seine-Saint-Denis	40,6 %	48 %	30,1 %	36,6 %	31,8 %
Autres départements	35,1 %	34,4 %	35,2 %	36,2 %	36,4 %

au moins deux ans). Par ailleurs, nous avons été agréablement surpris par la fréquence de visite et le temps passé à la bibliothèque par notre public. La fréquence de visite est élevée (88 % viennent au moins une fois par semaine, dont 23 % tous les jours ou presque). On y reste également longtemps, trois heures en moyenne (28 % déclarent y rester plus de quatre heures).

Un des enseignements majeurs que cette enquête a révélé (ou confirmé) est l'importance du lieu aux yeux des usagers ; parmi les qualités les plus citées de la bibliothèque, on retrouve l'espace, le calme, la beauté du lieu ou la lumière. Si on y vient d'abord pour travailler ou profiter de ses services, on note aussi la dimension sociale du lieu (25 % déclarent y venir à plusieurs), également illustrée par les motifs de visite exprimés : possibilité d'y profiter d'un temps libre (30 %), d'y retrouver des amis (16 %).

Pratiques des usagers

Des pratiques multiples

L'étude des motifs de visite du jour nous renvoie à l'importance du lieu (lieu de travail). Pour 9 usagers sur 10, la première raison de fréquentation

de la bibliothèque universitaire est le travail sur place, notamment sur leurs propres documents (66 %). Ensuite, arrive la consultation sur place (56 % qui consultent des livres sans les emprunter) ; l'emprunt de documents concerne 34 % des étudiants. On relève aussi que 70 % d'entre eux ont eu plus de trois activités lors de leur visite (voir figure page 37).

Des pratiques différenciées

Quatre familles d'usagers aux comportements différents ont été mises en évidence par l'enquête (voir tableau ci-dessus) :

- Les usagers « axés travail » représentent 50 % du public ; ils viennent surtout pour travailler sur place ; les étudiants de première année, venant d'une autre université, et les boursiers y sont surreprésentés.

- Les usagers « axés emprunt et services » : ils sont 23 % et fréquentent la bibliothèque d'abord pour emprunter des documents et utiliser certains services (par ex. : visionner un film). Ils ont un niveau d'études élevé et peu sont boursiers.

- Les gros utilisateurs de la bibliothèque : ils sont 23 % à venir fréquemment sur de longues durées et sont

ceux qui utilisent le plus les différents services. Il s'agit surtout d'étudiants de Paris 8 d'un niveau d'études élevé. Les UFR arts, lettres et langues y sont surreprésentées.

- Les autres types d'usagers : ils représentent 4 % du public à venir rarement et à moins bien connaître la bibliothèque.

Les pratiques de recherche documentaire

Pour trouver les documents ou l'information recherchés, dans 66 % des cas les usagers consultent le catalogue, 41 % vont directement dans le rayon, 20 % se font aider par un bibliothécaire. Cette recherche aboutit dans 71 % des cas ; s'ils n'ont pas trouvé le document cherché, pour plus de deux tiers des usagers, c'est qu'il était déjà emprunté (39 %) ou qu'il n'était pas en rayon (29 %). À l'occasion de la recherche d'un document précis, 84 % découvrent d'autres documents qu'ils ne cherchaient pas de prime abord. Seuls 21 % déclarent avoir bénéficié d'une formation à la recherche documentaire et pour 93 % de ces bénéficiaires, cette formation les a aidés, notamment sur le long terme.

Les usagers et la lecture

L'enquête comportait aussi une partie consacrée aux pratiques socio-culturelles du public, notamment son rapport à la lecture ou à l'informatique. S'ils lisent souvent par prescription, les usagers lisent aussi pour le plaisir; 95 % d'entre eux déclarent lire les ouvrages conseillés par leurs enseignants (les deux tiers les lisent même systématiquement ou le plus souvent possible). Mais ils lisent aussi des documents en rapport avec leurs études qui ne leur ont pas été conseillés; le plus souvent, ils ont repéré ces ouvrages en flânant dans les rayons (50 %) ou à l'occasion d'une recherche sur le catalogue (32 %); 55 % empruntent ou consultent à la bibliothèque des livres qui n'ont pas de rapport avec leur discipline.

Une grande majorité des étudiants (86 %) lisent pour leur plaisir personnel, et ce au moins une fois par semaine pour 67 % d'entre eux. En moyenne, les usagers sont entrés pour la première fois dans une bibliothèque à l'âge de 9 ans et demi; 63 % déclarent fréquenter d'autres bibliothèques. Les étudiants achètent des livres (86 %), principalement pour se constituer une bibliothèque personnelle (pour 69 %), moins souvent parce qu'ils ont été conseillés par des enseignants (29 %). Seuls 14 % n'achètent pas de livres (la moitié en raison du coût élevé).

Les usagers et l'informatique

Si le public est familier des pratiques informatiques « grand public », on ne saurait en dire autant de son rapport à l'informatique documentaire. La plupart des usagers sont équipés d'un ordinateur (95 %) et ont accès à internet (84 %). Trois usagers sur quatre déclarent utiliser les outils informatiques pour communiquer avec les enseignants. Les deux tiers (66 %) déclarent utiliser le catalogue. Si les sites Wikipédia (75 %) et Le Monde (70 %) sont connus, seuls 39 % connaissent le système universitaire de documentation (Sudoc). Les bases de données sont généralement peu connues (hormis pour les personnes ayant suivi

une formation à la recherche documentaire), puisque 14 % seulement déclarent utiliser la documentation électronique³.

La BU, un espace public en mouvement

En complément des statistiques traditionnelles, l'enquête de public a permis de nous éclairer davantage sur les caractéristiques de la bibliothèque et de son public, mettant en exergue :

- L'importance du lieu bibliothèque, lieu de travail, de proximité et lieu social favorable à la réussite des études.
- Les pratiques multiples et différenciées des publics au sein de la bibliothèque universitaire.
- Des pratiques de lecture et de recours à l'informatique plus fortes que ce que nous pouvions envisager.

Si les taux de satisfaction étaient le plus souvent bons, et si 100 % des personnes interrogées jugeaient la bibliothèque utile (59 % la déclarant indispensable, 33 % très utile et 8 % plutôt utile), plusieurs points à améliorer sont ressortis et ont pu orienter notre action : la signalétique, la politique d'acquisition et de prêt, la connaissance de la documentation électronique et la formation des usagers, le nombre de prises électriques ou le wifi.

En conclusion, trois points ont particulièrement retenu notre attention :

- L'inscription de la bibliothèque au sein d'un territoire existe déjà, mais reste à développer : citons par exemple l'ouverture à la rentrée 2010 d'un service de prêt gratuit aux adultes du département et aux étudiants d'Île-de-France, et la coopération avec les lycées pour accueillir prochainement nos futurs étudiants.
- L'information et la formation des usagers doivent être renforcées pour la maîtrise de la recherche documentaire et l'utilisation de la documentation électronique : c'est pourquoi nous étoffons notre offre de

formation avec le programme C2i⁴, la coopération avec les écoles doctorales ou encore la mise en place d'une plateforme d'autoformation.

- L'enquête a mis en lumière la part très modeste des enseignants dans le public des usagers dits « sé-journeurs » (1 %). La bibliothèque universitaire n'est pas non plus utilisée pour dispenser des enseignements (exception faite de la formation à la documentation et de quelques cas rares et quasi clandestins); bref, il s'agit pour l'essentiel d'un lieu, certes apprécié, mais peu utilisé pour y assurer des enseignements et où les enseignants restent peu lors de leurs visites. À l'heure où les modèles de *learning center* semblent s'imposer, il y a là une réflexion à mener concernant le réaménagement du bâtiment et les services proposés, afin de favoriser une dynamique plus forte entre documentation, pédagogie et Tice⁵ pour la communauté universitaire et citoyenne.

Enfin, pour être utile dans le temps, cette enquête générale de public devra être renouvelée régulièrement. Dernièrement, d'autres enquêtes, d'une ampleur plus modeste, ont été menées à la bibliothèque sur la satisfaction du public, l'utilisation du portail documentaire et la formation des usagers. D'autres encore devront suivre, auprès des enseignants-chercheurs notamment, pour continuer à accompagner et à orienter favorablement nos évolutions. ●

Septembre 2010

3. Toutefois, depuis 2007, des progrès ont été réalisés, puisqu'en 2010 ce sont 44 % des usagers qui déclarent utiliser la documentation électronique.

4. Certificat informatique et internet.

5. Technologies de l'information et de la communication pour l'enseignement.