

CE QUE LA SEGMENTATION DES PUBLICS APPORTE À L'AMÉLIORATION DES SERVICES EN BIBLIOTHÈQUE

Cécile Toutou

Cécile Toutou est chargée de mission Marketing à la bibliothèque de Sciences Po Paris après avoir été chef de projet « Public et démarche qualité » à la Délégation à la stratégie et à la recherche de la BnF. Elle a auparavant exercé comme consultante au cabinet Tosca consultants et comme documentaliste dans différents types d'établissements tant en France qu'aux États-Unis et au Canada. Membre de la commission CN46-8 de l'Afnor, elle a contribué à la rédaction du livre blanc « Qu'est-ce qui fait la valeur des bibliothèques ? »

L'USAGER DES BIBLIOTHÈQUES, AU SINGULIER OU AU PLURIEL ?

Dans *Les bibliothèques municipales et leurs publics* publié en 2001 sous la direction d'Anne-Marie Bertrand (Bertrand *et al.*, 2001), les auteurs posaient la question des publics : « *Qui sont les usagers des bibliothèques municipales ? En quoi leurs profils (leur âge, leur niveau de diplôme, leurs pratiques culturelles...) les différencient ou, au contraire, les rapprochent de l'ensemble de la population ? Les données rassemblées nous permettent de dessiner leur visage et de mesurer les écarts qui font d'eux une population spécifique* », pour un peu plus loin en dresser le profil. L'utilisateur moyen était composé de personnes « *plutôt des jeunes, des femmes, des diplômés, des catégories socioprofessionnelles moyennes et supérieures et des urbains* ».

L'approche que les professionnels avaient alors du public restait relativement monolithique, même si, bien entendu, les professionnels étaient conscients de la diversité de leur lectorat et développaient une offre qui visait à répondre à leurs besoins. C'était aussi l'époque de l'injonction à la diversification des publics pour atteindre l'ambition d'une plus grande démocratisation. On rêvait d'ouvrir les bibliothèques pour tous, même si, entre public rêvé et public réel, le hiatus pouvait quelques fois être décevant : « *Ce public-là, finalement, n'est pas celui qu'on espérait : les bibliothécaires, une fois de plus, attendaient les classes populaires, et ce sont des étudiants, des consommateurs, des hommes pressés, des femmes désinvoltes, des usagers incompetents, des jeunes bruyants, voire incivils, à qui, en nombre, en grand nombre, en très grand nombre, les bibliothécaires font face* » [Bertrand, 2003]. Mais pour arriver à ces conclusions, il a fallu se pencher sur le fichier des inscrits pour essayer de voir objectivement, au-delà du ressenti sur la composition de la fréquentation, qui venait et qui ne venait pas.

L'époque semblait encore privilégier une logique de l'offre plutôt que de la demande et la réflexion sur les collections (et les services) primait sur une réflexion sur les publics. Pourtant, c'est bien l'époque d'une mutation, et Bertrand Calenge écrira que l'on assistait alors à « *la mutation d'une bibliothèque-espace de stockage en bibliothèque-espace d'usages* » [Calenge, 1998].

Cette mutation n'est pas propre aux bibliothèques, bien entendu, et ce sont tous les services publics qui « subissaient » ou bénéficiaient de l'impact du marketing dans la réflexion sur leur offre de services. « *Le tournant du siècle est le moment où au-delà d'être des "services", les services publics sont aussi "publics"* » [Djellal, 2012].

L'objet de cet article est de montrer comment les vingt dernières années ont permis aux bibliothèques de mieux en mieux connaître leurs usagers grâce à une observation de plus en plus fine de leurs usages et une approche segmentée de leur composition et de leurs usages.

Le profil des emprunteurs à partir du fichier des inscrits

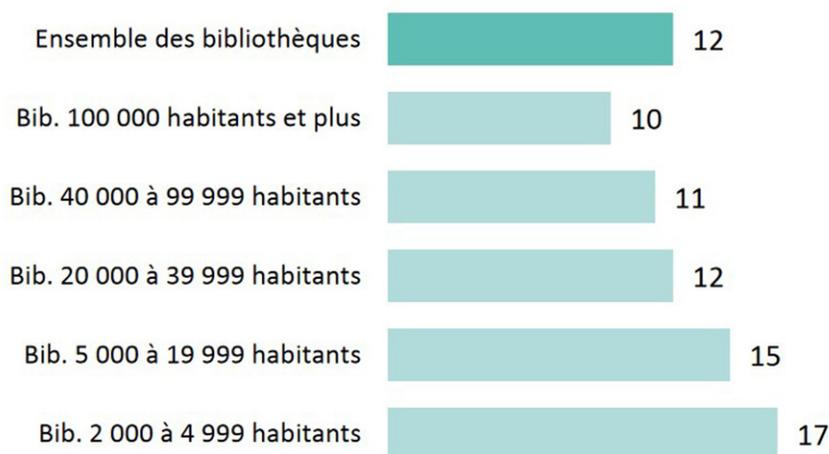
Au tournant du siècle, dresser le portrait de l'utilisateur revenait la plupart du temps à décrire l'emprunteur actif qui par son inscription fournissait des données susceptibles d'éclairer son statut. Comme le soulignait Bertrand Calenge dans un article de 2003 : « *On appelle "inscrits" des usagers dont la définition est beaucoup plus restreinte : il s'agit en fait d'"inscrits ayant effectué au moins un prêt dans l'année", pour reprendre le libellé du formulaire statistique adressé chaque année aux BM par la Direction du livre et de la lecture. Il n'est plus question d'inscrits, mais d'emprunteurs ! Cette définition restrictive renvoie à l'époque où les bibliothèques, logées étroitement et disposant de peu de personnel, avaient pour seule fonction ou presque le prêt de documents, associé à la mise à disposition d'une salle de lecture destinée aux érudits et aux étudiants* » [Calenge, 2003].

Les bibliothèques s'attachent alors à repérer qui fréquente (emprunte à) la bibliothèque et qui ne la fréquente pas. Pour ce faire, on peut, grâce à la mise en relation des données dont on dispose dans le fichier des emprunteurs et celles des données statistiques sociodémographiques du quartier (pour la France les données IRIS fournies par l'Insee) évaluer la part des personnes que l'on touche, par tranche d'âge ou par catégorie socioprofessionnelle. Ces données, exploitées avec minutie fournissent une première photographie précieuse de « l'impact » de la bibliothèque sur la population que l'on déclare « à desservir » – à supposer qu'il faille accueillir et toucher TOUS les habitants de sa commune.

On peut ainsi connaître son succès relatif auprès des différentes classes d'âge représentées dans la commune ou, globalement par rapport à l'ensemble des habitants de la commune, ce qui pour le cas français, représente les données suivantes présentées par l'Observatoire de la lecture publique dans sa dernière synthèse publiée concernant l'année 2016¹.

1 *Bibliothèques municipales et intercommunales – Données d'activité 2016* : <https://www.culture.gouv.fr/Sites-thematiques/Livre-et-lecture/Bibliotheques/Observatoire-de-la-lecture-publique/Syntheses-annuelles/Synthese-des-donnees-d-activite-des-bibliotheques-municipales-et-intercommunales/Bibliotheques-municipales-et-intercommunales-Donnees-d-activite-2016>

Figure 1. Nombre d'emprunteurs actifs en bibliothèque en 2016 : ratio pour 100 habitants



Première approche de la segmentation

Ces analyses sont précieuses pour une bibliothèque si elle veut connaître le public qu'elle touche, celui qu'elle ne touche pas mais qui se situe à une distance raisonnable, et entamer des actions pour essayer d'augmenter son impact en élargissant la composition de son public. L'observation de cette composition concerne en premier lieu le genre et l'âge des usagers. C'est un premier pas de ce que les spécialistes du marketing nomment segmentation, comme le fait B. Bathelot, sur le site *Définitions Marketing*², à savoir : « *La segmentation est l'action de découpage d'une population (clients, prospects) en sous-ensembles homogènes selon différents critères (données socio-démographiques, besoins, comportement d'achat, RFM, ...). On parle alors de segmentation du marché ou de segmentation de la clientèle selon le contexte. Les critères de segmentation choisis doivent permettre d'obtenir des segments de population homogènes, de taille suffisante et opérationnels. Un segment est dit opérationnel lorsqu'il est possible de l'adresser de manière spécifique. La taille des segments retenus doit être suffisante pour permettre la rentabilité d'une approche spécifique de ces segments. La segmentation permet d'effectuer des actions marketing différenciées en fonctions des segments et de proposer éventuellement une offre produit spécifique à chaque segment tout en veillant à éviter d'éventuels conflits de segments. Il est également possible de faire le choix de ne s'adresser qu'à un seul segment de marché.* »

Au travers des prêts on a pu approcher une analyse différenciée des publics en distinguant, le plus souvent, prêts jeunesse et prêts adultes au point que l'on disposait de deux valeurs de référence, le nombre de prêt par lecteurs adultes et enfants. L'analyse segmentée, si l'on se réfère à la définition précédente, aurait pris en compte les usages de l'emprunt : saisonnalité, type de document ou type de commune de résidence par exemple. C'est ainsi que *The Institute of Museum and Library Services* américain présente les prêts dans son édition 2019. Dans le tableau suivant, on distingue les prêts jeunesse

2 <https://www.definitions-marketing.com/definition/segmentation/>

(Children's material circulation) de l'ensemble des prêts, selon une approche par type et taille d'agglomération. Ce qui permet aux rédacteurs de ce rapport de proposer le commentaire suivant : « L'emprunt total par personne est plus élevé dans les villes (7,07) et les banlieues (8,12) que dans les localités (5,45) et les zones rurales (5,91). L'emprunt des documents pour enfants par personne était également plus élevé dans les villes (2,37) et les banlieues (3,08) que dans les localités (1,81) et les zones rurales (1,97). »

Figure 2. Collection Materials and Circulation per Person by Type, Locale, and Population Size Served, FY 2016

Category	Collection Materials per Person					Circulation per Person	
	Total Collection Materials ¹	Books ²	E-books ³	Audio Materials ⁴	Video Materials ⁴	Total Circulation ²	Children's Materials Circulation
Overall	4.69	2.36	1.29	0.84	0.25	7.19	2.56
Locale							
City	3.11	2.21	0.29	0.39	0.20	7.07	2.37
Suburb	4.12	2.14	1.02	0.77	0.27	8.12	3.08
Town	6.56	2.70	2.29	1.65	0.27	5.45	1.81
Rural	10.39	3.46	4.69	1.64	0.37	5.91	1.97
Population Size Served							
Very large (>25,000)	3.24	2.02	0.52	0.59	0.21	7.10	2.53
Large (10,000–25,000)	9.22	3.46	3.35	1.77	0.39	7.72	2.77
Medium (2,500–9,999)	15.82	4.89	7.30	2.56	0.66	7.66	2.61
Small (<2,500)	43.01	10.38	23.86	7.37	0.97	8.50	2.73

¹ Total excludes libraries missing data for books, e-books, downloadable audio materials, or downloadable video materials. Collection material types exclude libraries missing data for the respective material type only. As a result, material types will not sum to the total given the different denominators.

² Missing data were not imputed due to data element definition change in FY 2016. Libraries with missing data are excluded from this estimate.

³ Missing data were not imputed due to data element definition change in FY 2015. Libraries with missing data are excluded from this estimate.

⁴ Includes physical and downloadable materials. Missing data for downloadable audio and video materials were not imputed due to data element definition change in FY 2015. Libraries with missing data are excluded from this estimate.

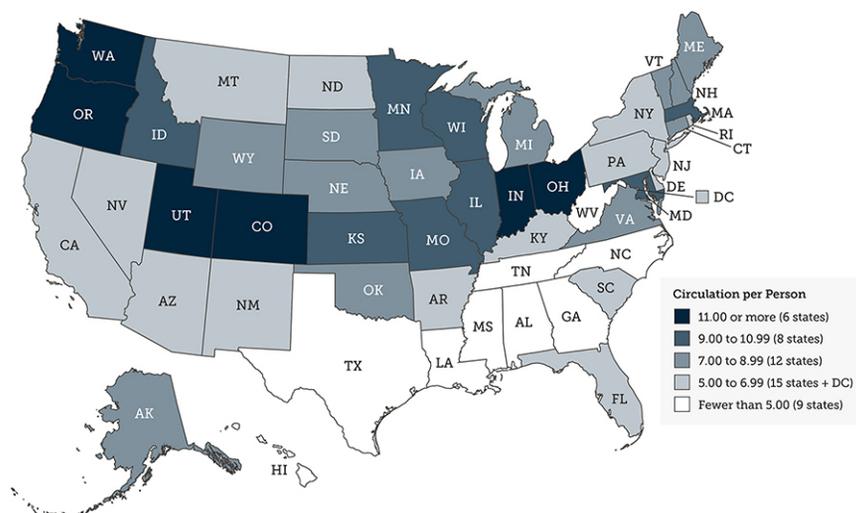
NOTE: Per person estimates in the table use the unduplicated population and exclude libraries with missing data.

SOURCE: IMLS, Public Libraries Survey, FY 2016.

Source: The Institute of Museum and Library Services, 2019

Et sur la carte suivante, la segmentation ne se fait plus par tranche d'âge mais par localisation géographique où l'on constate par exemple que les lecteurs des États de l'Oregon et de Washington empruntent beaucoup plus que ceux du sud-est du pays.

Figure 3. Circulation per Person by State, FY 2016



SOURCE: IMLS, Public Libraries Survey, FY 2016.

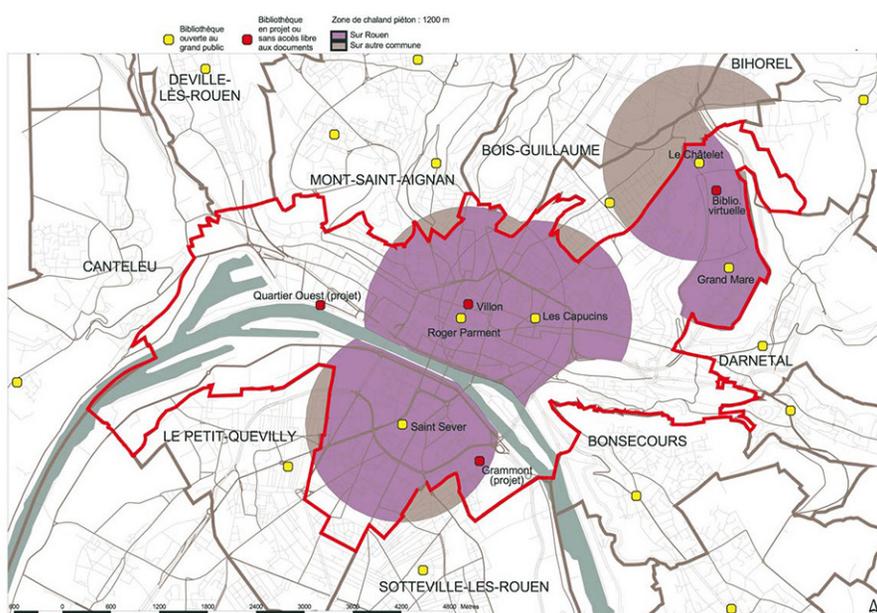
Source: The Institute of Museum and Library Services, 2019

Cette analyse fine de l'emprunt des documents qui demeure l'activité principale pour laquelle on se rend encore en bibliothèque aux États-Unis – « *L'emprunt de livres imprimés reste de loin l'activité la plus populaire dans les bibliothèques, même par rapport à l'utilisation des ordinateurs : 64 % des usagers des bibliothèques âgés de 16 ans et plus ont emprunté un livre au cours des 12 derniers mois, contre 29 % qui ont utilisé un ordinateur à la bibliothèque au cours de la même période* » (Horrigan, 2016) – montre à quel point une segmentation élémentaire (âge, localisation, taille d'agglomération) a du sens et permet à chacun de se situer par rapport à des établissements comparables, la comparabilité étant un des fondements de l'évaluation.

La zone de chalandise

À condition de maintenir un fichier des emprunteurs à jour de leurs coordonnées, la bibliothèque était en mesure de connaître *a minima*, les tranches d'âge de son public, son sexe, de façon plus hypothétique son adresse et son activité professionnelle. Les données relatives à l'adresse, à l'heure où les systèmes d'information géographique (SIG) n'étaient pas très répandus dans le monde des bibliothèques, étaient difficiles à exploiter. Cependant, dans les années 2000 et suivantes, comme on le voit dans la carte suivante établie par la ville de Rouen en 2010, des bibliothèques se sont lancées dans l'analyse de leur zone de chalandise en essayant de comprendre d'où venaient leurs « inscrits » et d'en déduire une zone de chalandise à la manière des supermarchés [Asselin, 2016], car il était évident que les temps de parcours nécessaires pour se rendre en bibliothèque constituaient un facteur déterminant de leur fréquentation comme cela a pu être démontré par ailleurs pour les musées [Eidelman, 2009].

Figure 4. Zone de chalandise des bibliothèques de Rouen



Source : Mairie de Rouen – Service d'information géographique. Figure citée dans [Robert, 2010]

De l'analyse des adresses des emprunteurs actifs, on pouvait déduire cette zone de chalandise que l'on s'accorde à évaluer en France à environ quinze minutes autour de la bibliothèque. Comme l'a souligné l'Inspection générale des bibliothèques françaises, « toutes les études concordent : autour de 80 % des usagers des bibliothèques ont mis au plus un quart d'heure à s'y rendre ; il s'agit donc de la durée de trajet au-delà de laquelle la population juge cette durée dissuasive ». Pour calculer la zone d'attraction de la bibliothèque, Emmanuelle Asselin recommande : « La zone de chalandise isochrone est certainement la plus adaptée. En effet, pour un usager, le temps de déplacement pour se rendre à la bibliothèque est plus important que la distance en elle-même. On peut ainsi décliner la zone d'attraction de sa bibliothèque en traçant une série de cercles concentriques identifiant des temps de trajet et en évaluant l'impact sur la fréquentation de l'équipement » [Asselin, 2016].

Qui ne dit rien des séjourneurs

Cependant, comme nous le disions précédemment, ces analyses sur le fichier des lecteurs, pour être vertueuses et louables, n'en sont pas moins partielles. Elles font l'impasse sur tous les usagers qui se rendent en bibliothèque mais qui n'empruntent pas, ceux que certains ont choisi d'appeler les « séjournèrent » : « [Les emprunteurs] viennent à la bibliothèque avant tout pour emprunter des livres. Ils ne font à la bibliothèque qu'un court passage et ont peu recours aux autres services, notamment à tous les services nécessitant de consacrer sur place du temps de séjour [...] Les séjourneurs, inversement, ont une utilisation diversifiée des différentes ressources de la bibliothèque. Moins figés dans un mode d'usage, ils ont tendance à essayer plus facilement les services nouveaux [...]. [...] L'utilisateur séjourneur utilise plusieurs services nécessitant un temps de séjour plus long, par exemple, travailler sur place, discuter, lire la presse, flâner, se réchauffer. L'activité d'emprunt perd du terrain auprès de ces populations. En effet, celles-ci considèrent la bibliothèque non plus comme lieu du savoir où l'on vient consulter des collections, mais comme un lieu social et de vie, un espace public appropriable » [Passeron, Grumbach et al., 1984].

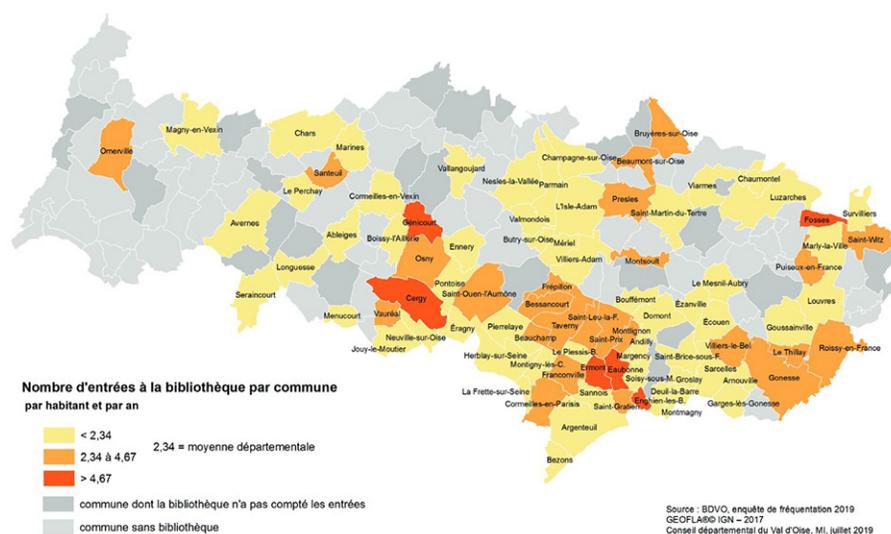
Prendre la mesure de cette fréquentation a été un grand enjeu pour les nouvelles bibliothèques, « tiers lieux » que décrit ainsi Mathilde Servet en juillet 2010 : « À l'heure de la dématérialisation des supports et de l'avènement des bibliothèques numériques, les bibliothèques troisième lieu engagent un réel pari physique. Elles se veulent point d'ancrage de leur collectivité. Afin d'attirer en leurs murs des publics habituellement peu réceptifs, elles procèdent à une redéfinition de leur sémantique architecturale, scellant définitivement la rupture avec les bibliothèques temples du savoir. Le passage du sacré au profane est consommé » [Servet, 2010].

C'est pour pallier cette difficulté de savoir précisément qui vient, que la bibliothèque départementale du Val-d'Oise s'est lancée depuis quelques années dans le décompte de ses visiteurs plutôt que de ses lecteurs-emprunteurs. Comme le font les musées qui comptent le nombre de visiteurs annuels (une même personne pouvant être venues plusieurs fois la même année, et donc avoir été comptée plusieurs fois), la bibliothèque départementale du Val-d'Oise a choisi d'afficher un nombre de visites rapporté à la taille des agglomérations, indicateur qui, on le comprend, plaide beaucoup

plus efficacement auprès des décideurs et des élus sur l'importance du rôle des bibliothèques! C'est ainsi que l'ancien directeur de la bibliothèque départementale du Val-d'Oise, Dominique Lahary³, aimait dire que les bibliothèques du département étaient plus fréquentées que le Parc Astérix!

La méthodologie employée est la suivante: « La fréquentation des bibliothèques a été mesurée au cours de la semaine du 11 au 17 mars 2019 dans 100 des 123 bibliothèques du département. Durant cette période, toute personne entrant dans la bibliothèque pendant les heures d'ouverture a été comptabilisée, quelles que soient les raisons pour lesquelles elle entrait. »⁴

Figure 5. Enquête de fréquentation des bibliothèques du Val-d'Oise



Source : Conseil départemental du Val-d'Oise, 2019

Des indicateurs qui cherchent à capter l'invisible

Les indicateurs que nous avons évoqués précédemment portent sur des éléments quantifiables qui sont mesurables (les emprunts, les visites, les budgets, les livres) qui sont appelés communément intrants et extrants [Touitou, 2016]. Ces données sont décrites précisément dans la norme ISO 2789 « Information et documentation – Statistiques internationales de bibliothèques » publiée la première fois en 1974 [ISO, 1974] (« *This International Standard provides guidance to the library and information services community on the collection and reporting of statistics* »). Cependant, l'activité des bibliothèques et leur impact sur les citoyens qui vivent à proximité portent sur bien des aspects non quantifiables (ce que les Américains appellent « *outcome* »). La norme récente ISO 16439 *Methods and procedures for assessing the impact of libraries* suggère de combiner des données quantitatives induites (« *inferred evidence* ») avec des données sollicitées via

3 <https://fr.slideshare.net/DominiqueLahary/avenir-des-bibliothèques-avenir-des-bibliothécaires-la-bibliothèque-peut-elle-changer-la-ville-le-village>

4 http://www.valdoise.fr/cms_viewFile.php?idtf=26324&path=Enquete-de-frequentation-2019.pdf

des questionnaires et des enquêtes (« *solicited evidence* ») et des observations (« *observed evidence* ») pour cerner la variété des « *outcomes* ».

« *Les intrants sont transformés en extrants par l'action de "process". Les intrants/extrants peuvent avoir des effets directs, pré-définis en relation avec les missions et les objectifs stratégiques de la bibliothèque que l'on appellera "outcomes". Extrants et "outcomes" peuvent être assimilés à des impacts et finalement générer de la valeur* » [AFNOR/CN46-8, 2016].

C'est dans le faisceau de ces trois types de données induites, collectées et observées sur l'activité de la bibliothèque que l'on approche son impact et sa valeur pour les usagers, les non-usagers, la communauté et, plus largement, la société.

« Ce qui compte ne peut pas toujours être compté »

En matière d'évaluation, il est judicieux de se rappeler cette citation que l'on attribue à Albert Einstein : « Ce qui compte ne peut pas toujours être compté, et ce qui peut être compté ne compte pas forcément. » Dans les bibliothèques, on a souvent mesuré, comme on vient de le rappeler, l'activité et le succès des établissements à l'aune des prêts et des inscrits, de la fréquentation. Faciles à compter, ces chiffres constituaient les mètres-étalons tout trouvés pour en refléter l'activité. En l'occurrence ce qui pouvait être compté, comptait ici forcément. Cependant, que compte-t-on quand on compte un prêt ? Une lecture, la diffusion d'un contenu... ou bien le seul déplacement d'un document depuis les rayonnages de la bibliothèque au domicile de l'emprunteur ? Quel est le sens de cet indicateur terriblement biblio-centré ? Dans les années 2010, une grande vague a bouleversé les bibliothécaires à qui on a demandé quel était le sens de leur action, comment prouver leur valeur, et finalement, quel était l'impact de leurs actions sur les individus et la société en général.

Ces questions étaient par exemple au cœur de la récente campagne de communication de l'American Library Association « *Libraries Transform* »⁵.

Figure 6. Logo de la campagne *Libraries Transform* de l'American Library Association



Comprendre l'impact de la bibliothèque sur ses publics constitue également tout l'enjeu de la norme ISO 16439, *Méthodes et procédures pour évaluer l'impact des bibliothèques* [ISO, 2014] qui a donné lieu à la rédaction d'un livre blanc par la commission AFNOR 46-8 [AFNOR/CN46-8, 2016]. On verra dans les paragraphes suivants comment on a pu progresser d'une connaissance des publics par leurs emprunts, à une approche des impacts de la bibliothèque, le plus souvent segmentés par public car l'impact est par nature différent selon les bénéficiaires.

5 <http://www.ilovelibraries.org/librariestransform/>

Mais avant cela, dans les années 2000 et suivantes, on s'est de plus en plus intéressé à la satisfaction des usagers et à la qualité perçue des services rendus. Si les données statistiques d'activité comme les entrées et les emprunts peuvent être révélateurs d'une certaine satisfaction (un établissement plaisant est fréquenté ; s'il ne l'était pas, il serait progressivement déserté !), elles sont parfois trompeuses ! Ainsi, une bibliothèque universitaire saturée où les étudiants sont constamment à la recherche de places voit son compteur d'entrées et de sorties augmenter à mesure que les étudiants entrent... puis sortent peu après, déçus de n'avoir pas trouvé de place, pour revenir une heure après pour la même expérience malheureuse ! Dans ce cas-là, on comprend bien que la seule donnée statistique à la hausse est contre-intuitive puisqu'elle signifie une frustration plutôt qu'une satisfaction.

Une meilleure compréhension des besoins : un exemple avec LibQUAL+

Pour mieux comprendre la satisfaction des usagers et la perception qu'ils ont des services offerts par les bibliothèques universitaires, l'Association of Research Libraries a lancé l'enquête en ligne LibQUAL+. Depuis 2000, plus de 1 300 bibliothèques dans 33 pays ont participé à LibQUAL+. Nous n'allons pas ici présenter l'enquête largement commentée dans de nombreux articles et sur le site de l'Association of Research Libraries⁶. Nous souhaitons ici mettre en relief en quoi cette enquête permet aux bibliothèques d'approcher la satisfaction et la perception que les usagers ont de leurs services par catégorie ou segment de répondants.

LibQUAL+ est basé sur la méthodologie Servqual qui a été diffusée dans le secteur marchand en 1985⁷, dont la caractéristique principale est d'encadrer la perception que l'on sollicite auprès des clients sur un service, par une note minimale attendue et par un maximum désiré. Les bibliothèques en ont proposé une déclinaison adaptée à leur secteur. Cela permettait de disposer d'un baromètre identique pour tous les participants, où qu'ils se trouvent, leur permettant de se comparer entre eux et dans le temps. Comme l'expliquait en 2008 Dominique Wolf : « 22 questions, auxquelles peuvent s'adjoindre 5 questions additionnelles choisies dans une liste de 40, permettent de mesurer la perception des usagers des bibliothèques quant à la qualité des services dispensés. Ces 27 questions sont organisées autour de 3 items : les bâtiments, les ressources documentaires, le personnel. Les usagers sont invités à se prononcer sur une échelle de 1 à 9 en évaluant le niveau perçu, le minimum acceptable et le niveau souhaitable. »

L'expression de ces trois notes permet de construire un « écart d'adéquation » bâti sur la différence entre le niveau minimum et le niveau perçu. L'écart d'adéquation permet de comprendre si la bibliothèque répond au minimum exigé par l'utilisateur. En effet, si le perçu est inférieur à l'attendu, on en déduit qu'il y a des efforts de correction à mener.

6 <https://www.libqual.org/home>

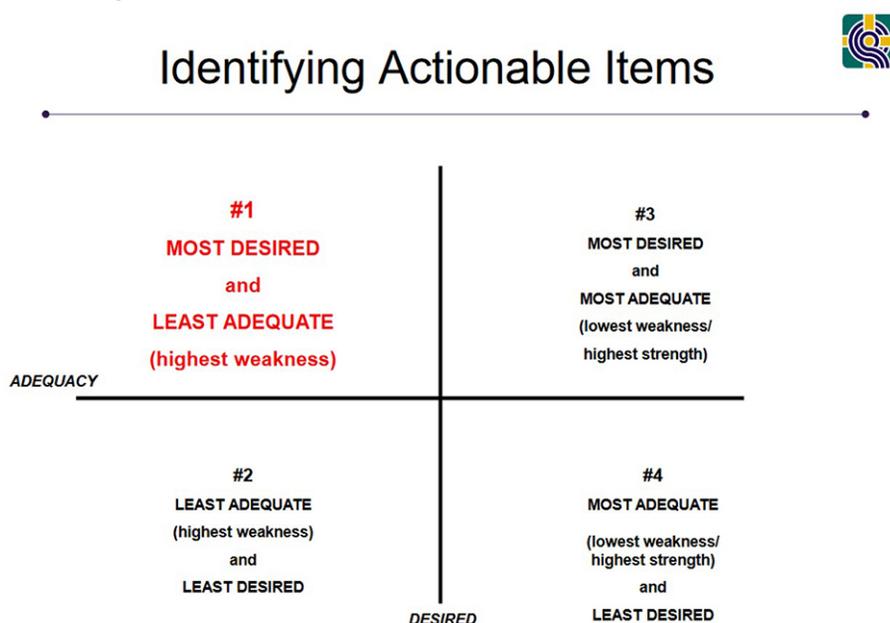
7 <https://en.wikipedia.org/wiki/SERVQUAL>

On peut également analyser un « écart de supériorité » correspondant à la différence entre le niveau souhaité et le niveau perçu. L'écart de supériorité permet de mesurer si la bibliothèque est loin de l'idéal souhaité par l'utilisateur. De ces deux notions centrales dans l'enquête LibQUAL+, on peut construire une matrice permettant de comprendre très finement où se situent les services qui donnent satisfaction et ceux qui doivent être améliorés comme le présentait Selena Killick à Paris en 2012. La matrice qu'elle présentait permet d'identifier quatre zones :

- Une zone #1 définie par un écart d'adéquation bas et une note « souhaitée » élevée, où l'on trouvera les questions sur lesquelles il est le plus urgent d'agir (souvent des questions relatives à la disponibilité des places, surtout en BU!).
- Une zone #2 définie par un écart d'adéquation bas et une note « souhaitée » basse, où l'on trouvera les services qui génèrent peu d'attente et qui obtiennent des notes de désir également basses (on pourrait y trouver par exemple des expositions sur des sujets qui n'intéressaient pas les étudiants. Que faut-il faire alors, arrêter et se recentrer sur des activités plus en adéquation avec les besoins des étudiants?).
- Une zone #3 définie par un écart d'adéquation élevée et une note « souhaitée » élevée (on peut y trouver par exemple l'accès aux ressources électroniques qui sont attendues et donnent satisfaction!).
- Une zone #4 définie par un écart d'adéquation élevée et une note « souhaitée » basse (on y trouve souvent par exemple les questions portant sur la formation des usagers : pas d'attente mais de la satisfaction, que faut-il faire? Continuer, car finalement, même s'ils en n'expriment pas le besoin, ils finissent par en exprimer de la satisfaction).

Ces différentes zones sont présentées dans le schéma suivant extrait de la présentation de Selena Killick.

Figure 7. Utiliser les résultats de LibQUAL+ comme aide à la décision et au pilotage de la bibliothèque



Ces analyses peuvent être faites globalement pour l'ensemble des répondants, mais le plus enthousiasmant est de décliner ces analyses par segment de public! À la bibliothèque de Sciences Po, par exemple, nous avons entrepris lors de notre dernière enquête de 2017 de comparer les résultats obtenus par les Bachelors, d'une part, et des Masters d'autre part, et, puisque l'école compte plusieurs écoles (École de droit, des affaires publiques, etc.), nous avons pu affiner les analyses pour chaque école. Qu'est-ce que nous apprend ce type d'analyse?

Que les jeunes étudiants qui arrivent en Bachelor sont globalement satisfaits et ont peu d'attente; dans les faits ils utilisent la bibliothèque comme un espace où se concentrer entre deux cours, mais utilisent peu ses ressources documentaires. Que les masters, à mesure qu'ils avancent dans les études, voient leurs exigences augmenter (la note du «souhaité» augmente), et une tension plus grande pèse sur l'«écart d'adéquation». Ces étudiants ont des temps de séjour très longs en bibliothèque, comme on a pu le décrire par ailleurs [Touitou, 2019], ils en utilisent toutes les ressources, y trouver pour eux une place est vital! Pour les doctorants, l'importance de la collection imprimée est cruciale. Connaître ces spécificités est facilité par ces analyses segmentées.

Les méthodes statistiques peuvent s'avérer très utiles pour affiner toutes ces analyses, par exemple, en observant les valeurs médianes en complément des moyennes permettra de mieux comprendre comment se distribuent les valeurs pour une certaine population de répondants (pour les plus aguerris, on pourra s'amuser à calculer les boîtes à moustaches qui permettent une représentation de la distribution des quartiles). Analyser les écarts à la moyenne permettra d'identifier ce qui caractérise une sous-population par rapport à une autre. Dans l'exemple page suivante, l'outil Modalisa⁸ – utilisé notamment à Sciences Po Paris – nous a permis d'identifier lors d'une enquête en ligne menée en 2018 pour évaluer les usages du site web de la bibliothèque (1 356 réponses) les spécificités des usages de chacun des quatre segments de population suivants par l'analyse du PEM (pourcentage de l'écart maximum⁹).

8 [Ndlr] Modalisa est un logiciel payant de traitement d'enquête qui permet de concevoir des questionnaires et d'exploiter les réponses collectées en appliquant des outils statistiques.

9 Comme l'explique Kynos: «Le pourcentage du PEM global sert d'indice pour estimer la force de la liaison entre deux variables, au même titre que le Khi2 total. L'utilisation du PEM global est intéressante au moment de l'analyse des variables discriminantes et des tris croisés: les PEM globaux significatifs permettant de repérer les variables pour lesquelles il existe des attractions.» <https://www.modalisa.com/logiciel/modalisa/support/lexique/pem-global/>

Résultats de l'enquête en ligne 2018 avec le logiciel Modalisa

Bachelor campus	Bachelor Paris	Masters et +	Enseignants chercheurs
<ul style="list-style-type: none"> • Privilégie la demande au personnel, ou le bouche à oreille (pour demander un prêt, les horaires ou les conditions d'accès aux RN) • Trouve facile l'accès aux articles académiques et les outils de recherche • Se rend quotidiennement en bibli • Aimerait une navigation plus intuitive 	<ul style="list-style-type: none"> • Veut certainement un site responsive • Utilise le site pour prolonger un prêt • N'utilise pas la sugg. • Veut certainement Plus d'images sur le fonctionnement de la bibliothèque • Connaît et a déjà utilisé les raccourcis vers les pages ou outils qui m'intéressent • Connaît mais ne regarde pas les outils de recherche (sic) • N'utilise pas les conditions d'accès aux RN • Utilise un favori pour accéder au site 	<ul style="list-style-type: none"> • Trouve très difficile l'accès aux articles académiques et aux articles de presse • Passe par le site de la bibli pour savoir comment imprimer, scanner, pour ses ID et Mdp, les suggestions d'achat... • Utilise quotidiennement le site web de la bibli • Ne souhaite pas un site responsive ni des tutos sur le fonctionnement 	<ul style="list-style-type: none"> • Ne vient jamais en bibli • Utilise le site institutionnel Scpo pour aller sur celui de la bibli • N'utilise pas les pages imprimer, horaires, • Demande au personnel pour suggérer l'achat d'une ressource • Le site web leur convient « certainement »! • Connaissent et ont déjà utilisé les actualités, les nouveautés de la bibliothèque • N'a pas d'avis sur le responsive ni sur les tuto

Ces analyses segmentées sont donc très utiles pour mieux comprendre les usages et les besoins différents des usagers et décliner une offre en adéquation à leurs besoins, et affecter les ressources là où elles sont utiles !

Mesurer l'impact, enregistrer les usages

Les cinq dernières années ont vu l'apparition de nouvelles approches, plus qualitatives, visant à mesurer les changements provoqués par la bibliothèque, ses services et ses collections, dans la vie des usagers, de leurs proches, de leur quartier et sur toute la société ! Ces enquêtes, beaucoup plus complexes à mener, l'ont souvent été par des sociologues. C'est le cas de la grande enquête commandée par le Service du Livre et de la Lecture à l'Observatoire des pratiques culturelles (OPC), *Comment apprécier les effets de l'action des bibliothèques publiques ?*¹⁰ Ce rapport fournit des précieuses fiches techniques pour entamer des mesures d'impact autour de douze dimensions telle que « Démocratisation culturelle, égalité des chances », ou encore « Construction de soi » permettant d'identifier précisément le rôle à moyen et long terme de la bibliothèque sur la société.

Enfin, et nous terminerons par l'évocation des études qui exploitent les multiples traces numériques que laissent nos déplacements, nos usages des espaces et des services dont il a été possible de prendre connaissance grâce à John Augeri lors d'un récent congrès de l'ADBU à Brest¹¹. Ailleurs, il écrit, concernant l'évaluation de la fréquentation et des usages des *learnings centres* : « [...] on observe une pression très nette du critère

10 Pierre Le Quéau et Olivier Zerbib, avec la collaboration d'Élise Butel et Cécile Martin, *Comment apprécier les effets de l'action des bibliothèques publiques ?* DGMIC, Ministère de la Culture, 2019. [En ligne] http://www.observatoire-culture.net/rep-etudes/ido-129/comment_apprecier_les_effets_de_l_action_des_bibliotheques_publicques.html

11 <https://adbu.fr/retour-sur-la-journee-detude-du-congres-adbu2018-la-bibliotheque-universitaire-catalyseur-des-reussites/>

quantitatif dans les évaluations menées, ces dernières consistant dans l'immense majorité des cas à mesurer l'éventuelle augmentation de fréquentation d'un Learning Center par rapport à la bibliothèque qui pouvait exister auparavant. En interne également, de telles démarches peuvent dans certains cas être menées afin d'avoir une vision plus fine de la fréquentation des différents sous-espaces qui composent le schéma de zoning. »¹²

Localisation des usagers par repérage des puces RFID qu'ils pourraient porter sur eux, repérage de leurs lieux de séjour, des ouvrages consultés, de la durée de séjour, de la consultation sur place, des itinéraires empruntés dans la bibliothèque pour trouver une place, sans compter les travaux déjà entrepris dans de nombreuses BU autour de l'analyse des logs de connexion aux ressources numériques selon la qualité de l'utilisateur permettant d'orienter les politiques d'acquisition de ces ressources... Toutes ces analyses quantitatives ne vont certainement pas tarder à être menées, si la réglementation sur les données personnelles l'autorise.

CONCLUSION

Connaître, accueillir, inclure et intégrer les publics passe nécessairement par une connaissance fine des usagers auxquels on s'adresse pour mieux recevoir ceux que l'on touche déjà et tenter de convaincre ceux qui ne viennent pas de fréquenter la bibliothèque! Cette approche segmentée de la composition de son public cible permet de cerner au plus près ses besoins et ses attentes, d'analyser sa satisfaction et d'entrer dans le processus vertueux de l'amélioration continue de la qualité! Par ailleurs, l'analyse des traces numériques de nos navigations virtuelles par les plateformes et outils numériques a envahi (gangréné?) nos vies de consommateurs ou de citoyens. Ne serions-nous pas fautifs, bibliothécaires experts en métadonnées, de ne pas exploiter pour le bénéfice de l'utilisateur ces informations qui nous permettent de mieux répondre à leurs besoins? •

Sources consultées

- AFNOR/CN46-8 Qualité – Statistiques et évaluation des résultats (2016). *Livre blanc : Qu'est-ce qui fait la valeur des bibliothèques?* [En ligne] <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/65997-qu-est-ce-qui-fait-la-valeur-des-bibliotheques-livre-blanc.pdf>
- American Library Association (2015). *The Libraries Transform Campaign, an initiative of the American Library Association (ALA)*. [En ligne] <http://www.ilovelibraries.org/librariestransform/because>
- ASSELIN Emmanuelle (2016). « Évaluer l'impact de sa bibliothèque sur le territoire : mesurer la zone de chalandise ou de rayonnement de sa bibliothèque », in : Cécile TOUITOU (dir.), *Évaluer la bibliothèque par les mesures d'impacts*, Villeurbanne, Presses de l'Enssib. [En ligne] <https://books.openedition.org/pressesenssib/5485>

12 John Augeri, « Retour vers le physique : un regard international sur le phénomène des Learning Spaces », *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2019, n° 17, p. 106-115. [En ligne] <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2019-17-0106-011>

- BERTRAND Anne-Marie *et al.* (2001). *Les bibliothèques municipales et leurs publics : pratiques ordinaires de la culture*, Paris, Éditions de la Bibliothèque publique d'information. Repéré à : <https://books.openedition.org/bibpompidou/238>
- BERTRAND Anne-Marie (2003). «7. Le peuple, le non-public et le bon public: les publics des bibliothèques et leurs représentations chez les bibliothécaires», in : Olivier DONNAT (dir.), *Le(s) public(s) de la culture. Politiques publiques et équipements culturels*, Paris, Presses de Sciences Po (coll. «Académique»), p. 139-153. [En ligne] <https://www.cairn.info/les-publics-de-la-culture-politiques-publiques--9782724609212-page-139.htm>
- Bibliothèque de l'université Paris-8. Enquêtes auprès du public. [En ligne] <https://www.bu.univ-paris8.fr/enquetes-aupres-du-public>
- CALENGE Bertrand (1998). «VI. Collections en restructuration», in : Dominique AROT (dir.), *Les Bibliothèques en France : 1991-1997*, Paris, Éditions du Cercle de la Librairie (coll. «Bibliothèques»), 1998, p. 127-169. [En ligne] <https://www.cairn.info/les-bibliotheques-en-france-1991-1997--9782765407065-page-127.htm>
- CALENGE Bertrand (2003). «Les BM à la recherche de leurs usagers», *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, n° 1, p. 88-90. [En ligne] <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2003-01-0088-002>
- Conseil départemental du Val-d'Oise (2019). *Troisième enquête de fréquentation des bibliothèques du Val d'Oise*. Département du Val-d'Oise, 2019. http://www.valdoise.fr/cms_viewFile.php?idtf=26324&path=Enquete-de-frequentation-2019.pdf
- Définitions Marketing. Site internet : <https://www.definitions-marketing.com/definition/segmentation/>
- DJELLAL Faridah et GALLOUJ Faïz (2012). «L'innovation dans les services publics», *Revue française d'économie*, 2012/2 (Volume XXVII), p. 97-142. [En ligne] <https://www.cairn.info/revue-francaise-d-economie-2012-2-page-97.htm>
- EIDELMAN Jacqueline et CÉROUX Benoît (2009). «La gratuité dans les musées et monuments en France : quelques indicateurs de mobilisation des visiteurs», *Culture études*, vol. 2, n° 2, p. 1-23. [En ligne] <https://www.cairn.info/revue-culture-etudes-2009-2-page-1.htm>
- États-Unis. The Institute of Museum and Library Services (2019). *Public Libraries in the United States Fiscal Year 2016*, Washington, DC : The Institute.
- États-Unis. The Institute of Museum and Library Services (2019). *Public Libraries in the United States Fiscal Year 2016*, Washington, DC : The Institute.
- EVANS Christophe et ROCHE Florence (2013). «Les outils de connaissance des publics : les différents types d'évaluation de l'activité de la bibliothèque envers ses lecteurs», in : Florence ROCHE et Frédéric SABY (dir.), *L'avenir des bibliothèques : l'exemple des bibliothèques universitaires*, Villeurbanne, Presses de l'Esssib (coll. «Papiers»). [En ligne] <https://books.openedition.org/pressesenssib/1804>
- France. Inspection générale des bibliothèques (2015). *Rapport n° 2015-033. L'équipement des communes et groupements de communes en bibliothèques : lacunes et inégalités territoriales*. [En ligne] https://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/2015/35/8/Rapport_Equip.LP-Version_definitive_corrige_01-02-16_534358.pdf

- France. Ministère de la Culture Direction générale des médias et des industries culturelles Service du livre et de la lecture (2019). *Bibliothèques municipales et intercommunales – Données d'activité 2016*. [En ligne] <https://www.culture.gouv.fr/Sites-thematiques/Livre-et-Lecture/Bibliotheques/Observatoire-de-la-lecture-publique/Syntheses-annuelles/Synthese-des-donnees-d-activite-des-bibliotheques-municipales-et-intercommunales/Bibliotheques-municipales-et-intercommunales-Donnees-d-activite-2016>
- HORRIGAN John B. (2016). « Libraries 2016 », Pew Research Center. [En ligne] <http://www.pewinternet.org/2016/09/09/2016/Libraries-2016/>
- International Standards Organisation (2013). *ISO 2789 : 2013(en) Information and documentation – International library statistics*. [En ligne] <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:2789:ed-5:v1:en>
- International Standards Organisation (2014). *ISO 16439 Information and documentation – Methods and procedures for assessing the impact of libraries*. [En ligne] <http://production-uc.bc.uc.edu.ve/programas/doc/conmuta/udo/ISO16439-2014.pdf>
- KILLICK Selena (2012). *Analysis and Interpretation of the LibQUAL+® Results*. Communication présentée à l'occasion des journées Ligual+ à Sciences Po Paris, France. [En ligne] https://www.libqual.org/documents/LibQual/publications/Killick_2012_Paris_Results.pdf
- LE QUÉAU Pierre et ZERBIB Olivier, avec la collaboration d'Élise BUTEL et Cécile MARTIN (2019). *Comment apprécier les effets de l'action des bibliothèques publiques ?* DGMIC, Ministère de la Culture, 2019. [En ligne] http://www.observatoire-culture.net/repetudes/ido-129/comment_apprecier_les_effets_de_l_action_des_bibliotheques_publices.html
- PASSERON Jean-Claude et GRUMBACH Michel (dir.) (1984). *L'œil à la page : enquête sur les images et les bibliothèques*, Éditions Bibliothèque publique d'information – Centre Georges Pompidou (coll. « Études et recherche »).
- ROBERT Christophe (2010). « Un exemple d'enquête de satisfaction en bibliothèque municipale : Rouen nouvelles bibliothèques », *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, n° 5, p. 44-48. [En ligne] <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-05-0044-008>
- SERVET, Mathilde (2010). « Les bibliothèques troisième lieu : une nouvelle génération d'établissements culturels », *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, n° 4, p. 57-63. En ligne : <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-04-0057-001>
- TOUITOU Cécile (dir.) (2016). *Évaluer la bibliothèque par les mesures d'impacts*. Villeurbanne, Presses de l'Esssib (coll. « La Boîte à outils »). [En ligne] <https://books.openedition.org/pressesenssib/5355>
- TOUITOU Cécile (2019). « Venir et rester à la bibliothèque : une enquête sur les temps de séjour des usagers », *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, n° 17, p. 42-49. [En ligne] <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2019-17-0042-004>
- WOLF Dominique (2008). « LibQUAL + en France : un outil pour l'évaluation de la qualité des services en bibliothèque », *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, n° 3, p. 39-47. [En ligne] <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2008-03-0039-005>