



# **VENIR ET RESTER** À LA BIBLIOTHÈQUE

# UNE ENQUÊTE SUR LES TEMPS DE SÉJOUR DES USAGERS

---

CÉCILE TOUITOU

---

À l'heure où j'écris cette contribution, la Bibliothèque des sciences et de l'industrie publie un tweet qui rebondit d'une bibliothèque à l'autre: «*Et pour vous, c'est quoi une #bibliothèqueidéale? Donnez-nous votre avis!*» Chacun y va de sa

Que nous dit le temps de séjour des usagers d'une bibliothèque universitaire sur leurs activités et leurs attentes? Cet article présente des travaux menés sur les temps de séjour à la bibliothèque de Sciences Po Paris, analysés sous l'angle des usagers et de leurs activités.

réponse. Pour certains on doit pouvoir y chanter, pour d'autres y dormir, un commentaire regrette que les bibliothécaires ne connaissent pas Gotlib (*sic*), d'autres enfin préféreraient y demeurer très longtemps pour se plonger dans

leurs chères études. Ces différentes activités nécessitent des ambiances différentes régulées par des conditions variables: plus ou moins de bruit, un confort mobilier et lumineux particulier, des éléments favorisant des appropriations distinctes.



**O**n le sait, les interruptions sont néfastes à la concentration. Dans une brochure à destination des étudiants intitulée *La concentration et la gestion du temps*<sup>1</sup>, le Centre d'orientation et de consultation psychologique de l'Université Laval au Québec indique aux étudiants en quête d'une meilleure concentration deux conditions principales. D'abord, trouver un lieu éloigné des stimulations, «un lieu paisible et bien éclairé». Ensuite, «planifier ses heures de travail et les utiliser pleinement». Ces deux conditions jouent en faveur des bibliothèques universitaires et constituent des éléments de leur succès incontesté depuis de nombreuses années. Dans ce XXI<sup>e</sup> siècle trépidant où il devient très difficile de résister aux sollicitations des réseaux sociaux et du «tout, tout de suite», la bibliothèque devient un lieu recherché pour la qualité de ses espaces, de son silence, et... de sa déconnexion.

Comme l'écrivait Christophe Evans en 2012: «Espaces de connexion, les bibliothèques contemporaines sont donc également appréciées pour les possibilités de déconnexion qu'elles autorisent. Elles permettent de rester concentré en tenant à distance les sources de distraction et de parasitage auxquelles l'individu moderne est soumis en permanence: agitation urbaine, flux d'informations en continu. Suffisamment permissives pour certaines d'entre elles, au dire même des usagers, leur fréquentation n'est cependant pas envisagée comme une retraite ou une forme de réclusion temporaire: on y vient avec ses amis, on voit et croise du monde, le téléphone portable reste activé et l'ordinateur personnel connecté au wifi<sup>2</sup>.»

Dans cette contribution, je présenterai comment les étudiants de Sciences Po à Paris fréquentent leur bibliothèque et comment le calcul des temps de séjour nous a permis d'en savoir plus sur qui ils sont, mais aussi sur la valeur qu'ils donnent à la bibliothèque et pourquoi ils la fréquentent.

<sup>1</sup> <https://www.aide.ulaval.ca/wp-content/uploads/2015/09/la-concentration-et-la-gestion-du-temps.pdf>

<sup>2</sup> Christophe Evans, «Actualité et inactualité des bibliothèques au XXI<sup>e</sup> siècle», *Le Débat*, 2012/3 (n° 170), p. 63-69. Disponible en ligne: <https://www.cairn.info/revue-le-debat-2012-3-page-63.htm>

<sup>3</sup> Maria Gravari-Barbas (dir.), *Habiter le patrimoine: enjeux, approches, vécu*, Presses universitaires de Rennes, 2005. Nouvelle édition disponible en ligne: <http://books.openedition.org/pur/2208>

## VERS DE NOUVEAUX RAPPORTS AUX LIEUX

Dans son introduction à l'ouvrage collectif, *Habiter le patrimoine*<sup>3</sup>, Maria Gravari-Barbas écrit: «Habiter un lieu est différent de parcourir un espace, d'y transiter. Habiter présuppose un certain rapport à la fois au temps et à l'espace. Habiter intègre le temps long, celui des saisons, des années, des générations successives. Il suppose la construction de relations particulières tant vis-à-vis de l'espace considéré qu'avec les autres. Il suppose aussi des liens de proximité, voire souvent – quoique pas toujours – des liens d'affectivité.

*Habiter ce n'est pas squatter: c'est occuper, s'approprier, se poser, s'installer, investir de manière durable un lieu. Rappelons qu'habiter vient du latin habere qui signifie, entre autres, se tenir, avoir...»*

C'est bien cette dichotomie qui nous semble constituer un des éléments clés de la segmentation des usages dans notre bibliothèque, et par là, de nos usagers. D'un côté, il y aurait les usagers qui viennent en bibliothèque pour y faire un court séjour. Les motifs de visites sont très ponctuels et ne nécessitent pas d'y rester longtemps: emprunter un livre, imprimer un document, utiliser ponctuellement un ordinateur pour une tâche particulière. De l'autre, on trouverait les étudiants qui restent longtemps, pour certains la journée entière et qui, comme le formule Maria Gravari-Barbas, viennent «se poser, s'installer, investir de manière durable»

CLÉS POUR COMPRENDRE  
VOUS FAITES QUOI, AUJOURD'HUI EN BIBLI ?

A la bibliothèque [27 et 30 rue Saint-Guillaume], il y a environ 4400 passages par jour, vous êtes 11500 lecteurs inscrits à Paris et en 2014 vous avez emprunté plus de 165 000 documents...

Pour mieux comprendre vos usages et mieux y répondre, la mission Marketing de la bibliothèque mène une enquête au cours du mois d'octobre 2015.

Un questionnaire en 4 questions !

**1 Vous êtes installé**

bibli du 27	bibli du 30	petit hall
<input type="checkbox"/> RDC	<input type="checkbox"/> -1	
<input type="checkbox"/> 1 <sup>er</sup>	<input type="checkbox"/> RDC	
<input type="checkbox"/> 2 <sup>e</sup>	<input type="checkbox"/> 1 <sup>er</sup>	
<input type="checkbox"/> 3 <sup>e</sup>	<input type="checkbox"/> 2 <sup>e</sup>	<input type="checkbox"/> petit hall
<input type="checkbox"/> 4 <sup>e</sup>	<input type="checkbox"/> 3 <sup>e</sup>	
<input type="checkbox"/> 5 <sup>e</sup>	<input type="checkbox"/> jardin	
<input type="checkbox"/> escaliers	<input type="checkbox"/> escaliers	

En arrivant, est-ce là que vous vouliez vous installer ?  Oui  Non  
Si non, où auriez-vous aimé vous installer ? \_\_\_\_\_

**2 Motifs de la visite : Choisir les 3 raisons principales** [Indiquez 1, 2 et 3 devant vos réponses]

___vous travaillez au calme	___vous consultez sur place des documents imprimés en accès direct
___vous utilisez la photocopieuse et/ou l'imprimante	___vous êtes venu retrouver un/des camarade(s) pour travailler en salle de lecture
___vous utilisez un ordinateur de la bibliothèque pour vos travaux	___vous êtes venu retrouver un/des camarade(s) pour travailler dans un carrel
___vous utilisez un ordinateur pour consulter des ressources électronique de la bibliothèque	___vous êtes venu retrouver un/des camarade(s) à titre privé
___vous utilisez un ordinateur de la bibliothèque pour vos loisirs / mail, etc.	___autre, précisez _____
___vous empruntez des documents	

**3 Vous comptez rester**

<input type="checkbox"/> moins de 5 minutes	<input type="checkbox"/> de 1 à 2 H	<input type="checkbox"/> ½ journée
<input type="checkbox"/> moins de ½ H	<input type="checkbox"/> plus de 2 H	<input type="checkbox"/> la journée entière
<input type="checkbox"/> moins de 1 H		<input type="checkbox"/> ne sait pas

**4 Vous êtes**

Etudiant(e) ScPo formation initiale	Autre étudiant(e)	Autre cas de figure
<input type="checkbox"/> 1A		<input type="checkbox"/> enseignant(e)/chercheur(e) à Sciences Po
<input type="checkbox"/> 2A	<input type="checkbox"/> stagiaire en formation continue	<input type="checkbox"/> maître de conférences à Sciences Po
<input type="checkbox"/> 3A à l'étranger	<input type="checkbox"/> étudiant(e) extérieur à Sciences Po	<input type="checkbox"/> enseignant(e)/chercheur(e) extérieur à Sciences Po
<input type="checkbox"/> Undergraduate Exchange Student		<input type="checkbox"/> autre, précisez _____
<input type="checkbox"/> Master 4A		
<input type="checkbox"/> Master 5A		
<input type="checkbox"/> Doctorant(e)		

Master : Préciser lequel \_\_\_\_\_

la bibliothèque. Comment concilier ces besoins quelquefois antagonistes, quand les uns génèrent du bruit et les autres recherchent le silence? La prise en compte de ces usages permettrait en tout cas de mieux servir les uns et les autres dans les différents moments de leurs interactions avec un établissement hybride qui accueille à la fois les plus pressés et les plus concentrés.

### COMMENT CALCULER LES TEMPS DE SÉJOUR ?

Bien qu'ayant l'intuition que cette variable comportementale (le temps de séjour) influait sur la typologie de nos publics, en l'absence de contrôle d'accès dans la bibliothèque, nous n'étions pas en mesure de vérifier **qui** venait et pour **combien de temps**.

En 2015, nous prenions connaissance d'une enquête minute que menait la bibliothèque de l'Université McGill à Montréal<sup>4</sup> appelée «One-Day Census» et dont le périmètre était très circonscrit afin de «saisir un instantané des utilisateurs de la bibliothèque de McGill et de leur utilisation de l'espace, des collections et des ressources dans les différents espaces».

Après une première enquête d'observation que nous avons menée en 2014 et dont nous avons rendu compte par ailleurs<sup>5</sup>, nous disposions d'une foule de renseignements sur le **comment** (comment ils s'installent, comment ils travaillent, quel mobilier ils préfèrent, à quel moment de la journée, de la semaine et de l'année ils viennent), mais rien sur la qualification des étudiants. Observer 2400 étudiants installés dans la bibliothèque pendant 9 mois nous donnait donc des éléments de compréhension sur l'appropriation des espaces, mais pas sur les motifs de visite ni sur les temps de séjour.

L'enquête québécoise a retenu notre attention car elle permettait d'établir une photographie

des usagers qui entraient dans la bibliothèque en leur demandant pourquoi ils venaient, où ils allaient s'installer et – très important – qui ils étaient! Nous nous sommes inspirés de ce questionnaire en ajoutant une question qui allait se révéler très riche d'enseignements: combien de temps restaient-ils à leur place?

Nous avons donc choisi de distribuer des questionnaires papier sur un petit format A5 en recto verso, français/anglais, une part importante de nos usagers étant non francophones. La saisie de ces formulaires a été faite *a posteriori* sur l'outil Modalisa, permettant des analyses statistiques sophistiquées.

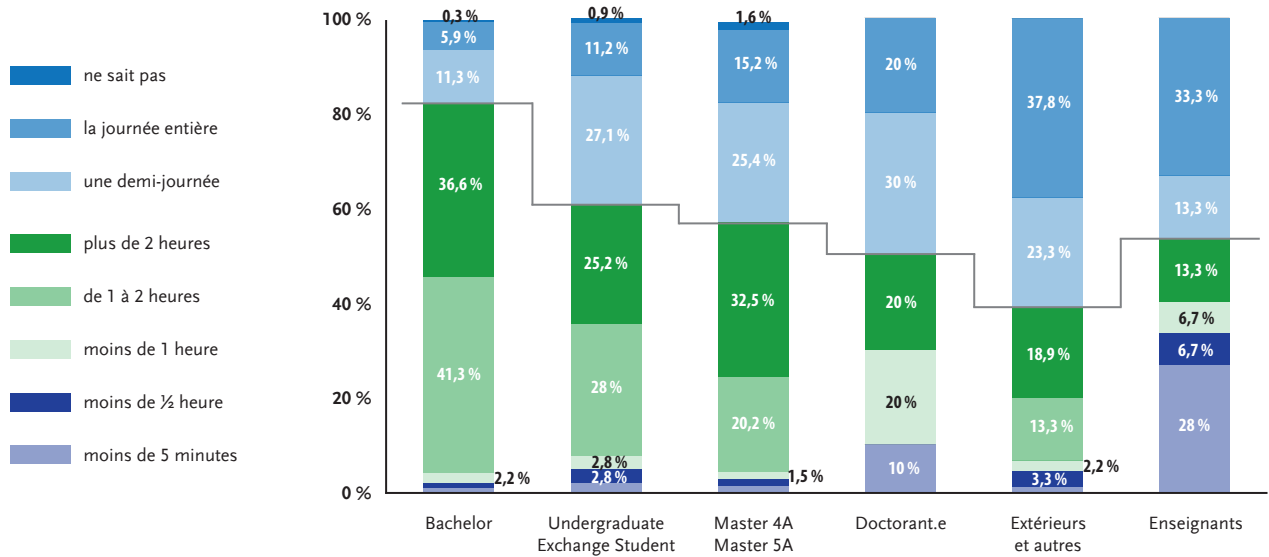
La première édition a eu lieu en octobre 2015 au cours de laquelle nous avons collecté 1220 réponses. La répartition des temps de séjour déclarés selon les typologies de public est un premier enseignement, confirmé par l'enquête d'octobre 2018 qui a donné sensiblement les mêmes résultats. En pleine période académique, les étudiants en 1<sup>res</sup> et 2<sup>es</sup> années

<sup>4</sup> <https://www.mcgill.ca/library/about/library-assessment/initiatives/visitor-survey>

<sup>5</sup> <http://bbf.enssib.fr/contributions/sweeping-the-library>



## Temps de séjour déclaré selon les types d'utilisateur

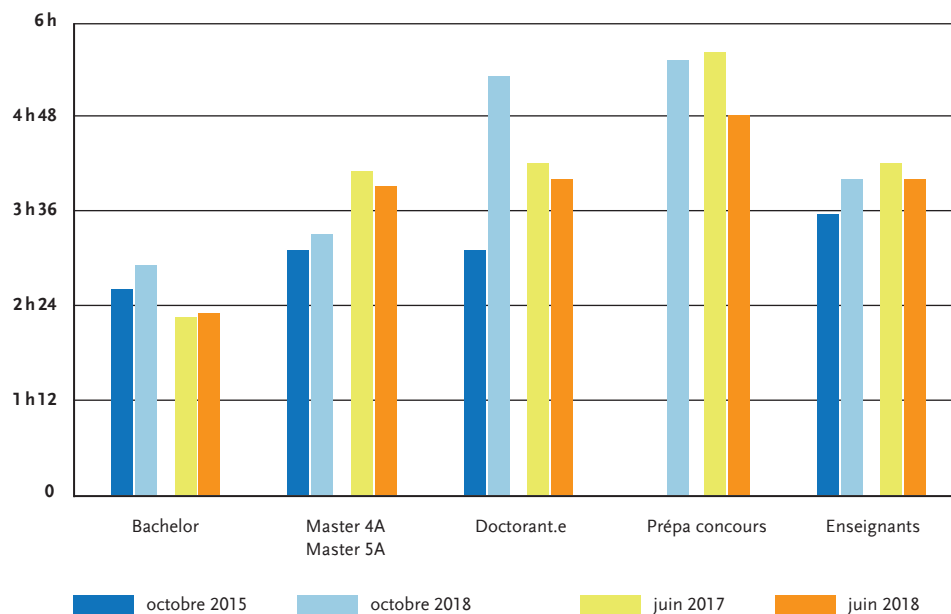


(appelés *Bachelor* à Sciences Po) sont ceux qui proportionnellement restent le moins longtemps en bibliothèque (temps moyen de séjour de 2 heures 30). Ces temps de séjour moins longs sont justifiés par un emploi du temps sans doute plus chargé laissant moins de disponibilité pour le travail dans la durée. Cette population se distingue nettement des cinq autres représentées sur le graphique ci-dessus puisque moins de 20 % déclarent rester plus

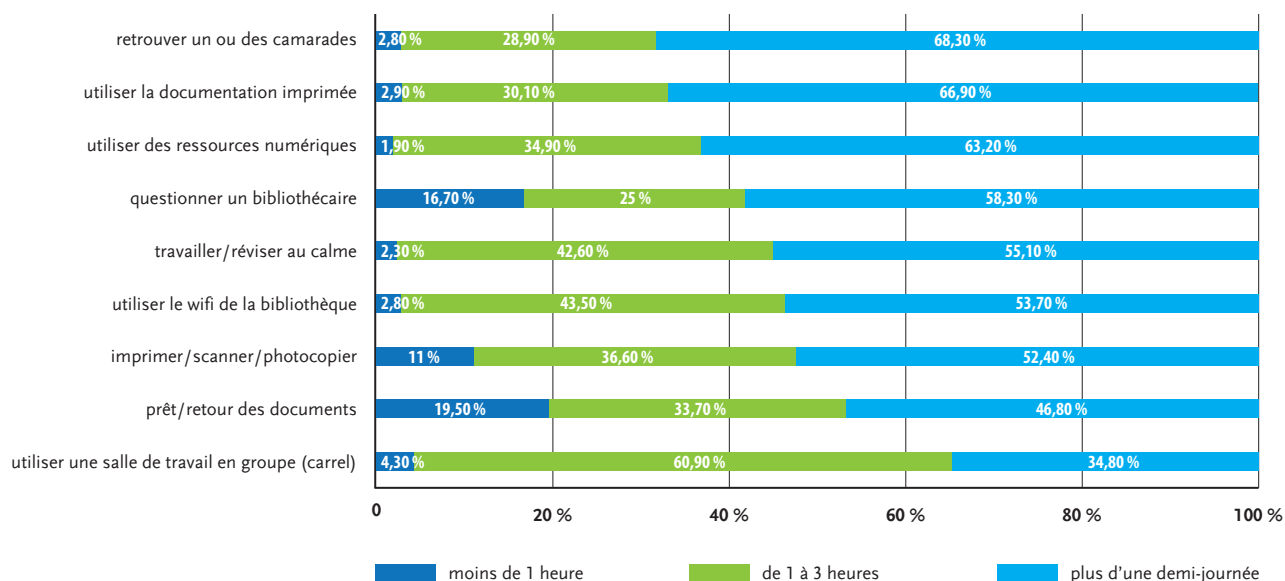
d'une demi-journée quand les cinq autres séjournent autour et au-delà de 40 %. La toute récente expérimentation d'une ouverture le dimanche (avril-mai 2019) montre un temps de séjour supérieur à la demi-journée concernant 80,6 % des visiteurs du dimanche.

De ces déclarations sur le temps de séjour, nous avons déduit une approximation de la durée de séjour sur deux moments assez différents pour nos salles de lecture: une en oc-

## Temps de séjour déclaré: octobre / juin



## Temps de séjour et activités



tobre, l'autre en été (juin ou juillet). Si les étudiants qui préparent les concours battent tous records de séjour (temps moyen sur l'ensemble des périodes de 5 heures 13) et n'ont pas vraiment de pratiques différentes en octobre ou l'été, les étudiants en Bachelor séjournent plus longtemps en octobre (l'été, ils viennent surtout rendre les ouvrages empruntés avant leur départ en vacances); les étudiants en Master quant à eux prolongent nettement leur séjour l'été car, pour beaucoup, ils préparent également des examens ou des concours de rentrée. Les déclarations des doctorants, fondés sur de tout petits effectifs (moins de 15, versus plus de 200 pour les Bachelor et plus de 500 pour les Master) ne sont pas représentatives. Notons avec intérêt, malgré de tout petits effectifs de répondants (moins de 20 par édition de l'enquête) que les enseignants ont des pratiques assez similaires l'été ou l'automne. Ils viennent peu pour travailler, principalement pour rechercher des ouvrages.

### RESTER, POUR QUOI FAIRE ?

Le questionnaire posait en outre deux questions complémentaires, l'une sur les activités réalisées lors du séjour, l'autre sur les outils utilisés. Il a été alors possible de chercher à savoir quelles étaient les corrélations entre activités, outils (ou services) et temps de séjour. Sans surprise, ce sont les étudiants qui déclarent utiliser

les ressources imprimées ou électroniques qui sont aussi ceux qui disent rester le plus longtemps. Les temps de séjour plus brefs sont liés aux services de reprographie ou au prêt/retour de document (graphique ci-dessus).

Bien entendu, les visiteurs d'une bibliothèque ne sont pas monotâches. Bien souvent, ils peuvent consulter des ouvrages et imprimer, puis emprunter. La recherche d'une corrélation entre les tâches et les temps de séjour n'est donc pas dépourvue de biais. Cependant, il est intéressant de mener ces analyses croisées afin d'éclairer des intuitions (en amont) et appuyer des choix d'aménagement sur des réalités objectives (en aval).

Pour aller un peu plus loin dans l'analyse, l'outil Modalisa nous permet de regarder ce qui distingue une sous-population du reste des répondants à l'enquête. Ainsi, si nous constituons deux sous-populations se situant à une extrémité de cette variable comportementale des temps de séjour, nous observons d'un côté ceux qui restent une demi-journée et plus (786 répondants) et de l'autre ceux qui disent rester une heure ou moins (111 répondants). L'analyse de ce qui les distingue du reste de la population nous permet de dresser un portrait-robot par l'analyse du PEM décroissant (voir note et tableau page suivante).

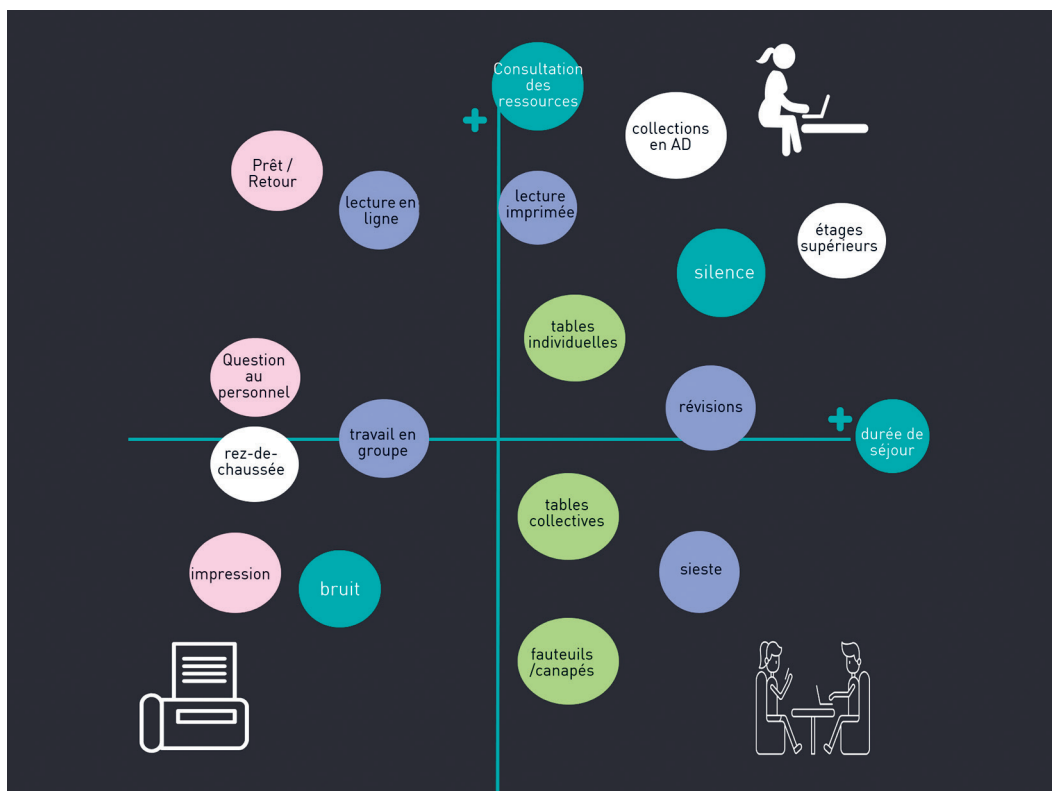
Ces analyses nous permettent de mieux penser les espaces des bibliothèques universitaires: à la fois lieux de vie et de passage, où on trouve du wi-fi, des imprimantes et des ordinateurs;



Étudiants déclarant rester une demi-journée et plus (786 répondants)				Étudiants déclarant rester une heure ou moins (111 répondants)			
Variable	Modalité de la réponse	Effectifs concernés	PEM *	Variable	Modalité de la réponse	Effectifs concernés	PEM *
Statut	Prépa concours	227	60 %	A utilisé les ressources numériques de la bibliothèque	non	108	87 %
Quel master	Économie	13	56 %	Bibliothèque du 27 rue Saint-Guillaume	RDC	54	69 %
Bibliothèque	Fréquentent la bib. de recherche	102	51 %	Bibliothèque du 30 rue Saint-Guillaume	RDC	15	54 %
Statut	Ne sont pas en 1 <sup>re</sup> ou 2 <sup>e</sup> année	736	50 %	Bibliothèque du 27 rue Saint-Guillaume	27SG	71	30 %
Quel master	Droit économie	18	48 %	Motif de la visite	prêt/retour des documents	40	20 %
Statut	Master 5A / Prépa concours	56	45 %	Qu'avez-vous utilisé lors de votre visite ?	autre	9	19 %
Bibliothèque du 27 rue Saint-Guillaume	5 <sup>e</sup> étage	108	43 %	Motif de la visite	imprimer / scanner / photocopier	49	19 %
A utilisé les ressources numériques de la bib.	oui	225	39 %	Qu'avez-vous utilisé lors de votre visite ?	photocopieur / scanner	54	18 %
Quel master	Politiques publiques	31	37 %	Jour de collecte du formulaire	lundi	58	17 %
Statut	étudiant(e) extérieur(e) à Sciences Po	29	36 %	Motif de la visite	autre	8	14 %
Bibliothèque du 30 rue Saint-Guillaume	3 <sup>e</sup> étage	101	35 %	Qu'avez-vous utilisé lors de votre visite ?	ordinateur de la bib.	38	12 %
Statut	doctorant(e)	35	28 %				
A utilisé lors de la visite les livres de la bibliothèque	oui	259	28 %				
Motif de la visite	retrouver un ou des camarades	123	27 %				
Bibliothèque du 30 rue Saint-Guillaume	2 <sup>e</sup> étage	61	26 %				
Motif de la visite	utiliser la documentation imprimée	160	24 %				
Jour de collecte du formulaire	mercredi	70	24 %				
Motif de la visite	utiliser des ressources numériques	134	17 %				
Qu'avez-vous utilisé lors de votre visite ?	livres de la bibliothèque	259	16 %				
Qu'avez-vous utilisé lors de votre visite ?	livres personnels	339	15 %				
Quel master	École de droit	63	14 %				

\* « Le pourcentage de l'écart maximum (PEM) permet d'estimer la force de l'attraction entre deux modalités. Le pourcentage du PEM global sert d'indice pour estimer la force de la liaison entre deux variables, au même titre que le Khiz total. Si le PEM global est nul, on est dans le cas d'une indépendance entre les deux variables ; il peut être égal à 100, si on croise une question avec elle-même. »

Source : <https://www.modalisa.com/support/lexique/pem-global.php>



et lieux de travail et de silence où les ouvrages trouvent toute leur place, symboliquement et concrètement, pour faciliter la concentration et permettre l'étude.

On peut schématiser ces différentes observations selon la matrice ci-dessus qui constitue une représentation des corrélations bénéfiques entre les aménagements proposés et les activités, disposées selon deux axes: la durée de séjour (axe horizontal), la consultation des ressources (axe vertical).

## CONCLUSION

Si ces analyses ne font que confirmer ce que l'on sait intuitivement, il reste important d'intégrer ces conclusions dans l'aménagement du lieu et de proposer des espaces variés pour des usages distincts. Comme le rappelle Marie D. Martel dans un billet de blog<sup>6</sup> déjà ancien, Andrew McDonald récapitule dans l'ouvrage collectif *IFLA Library Building Guidelines* les 10 qualités les plus importantes d'un espace de bibliothèque réussi, au titre desquelles la variété des espaces a toute son importance.

« Nous devrions fournir une variété d'environnements d'étude adaptés à la diversité croissante de nos usagers et à leurs différents styles de découverte et d'apprentissage. Les usagers devraient être encouragés à rechercher des informations à

leur rythme et à leur convenance, en prévoyant des moyens non seulement pour des études calmes et un apprentissage indépendant, mais aussi, de plus en plus, pour un travail de groupe et des interactions. En effet, la mise à disposition d'espaces sociaux et collaboratifs dans lesquels les usagers peuvent interagir est une tendance importante<sup>7</sup>. »

Le temps de séjour s'impose sans doute comme une variable intéressante à explorer dans cette approche, nous laissant deviner en creux ce qui fait la valeur de la bibliothèque pour les étudiants: ce sont quelquefois les services qu'elle propose qui en font son intérêt principal (wi-fi, reprographie), viennent ensuite les conditions pour un travail efficace (à ce sujet, rappelons la formule prémonitrice de Dominique Lahary en 2004: « *«Des tables et des chaises!» Voilà un service signalé que les pouvoirs publics peuvent rendre grâce à leurs bibliothèques, maisons communes des temps modernes. Il n'y en a souvent pas assez et on peut se demander si bien souvent on ne pourrait pas ôter quelques rayonnages pour leur faire de la place<sup>8</sup>.* »), et puis, Graal immuable, les collections, bientôt peut-être invisibles, mais toujours indispensables, comme prétexte, comme décor, comme futur, mais toujours comme source d'inspiration et objectif ultime.

<sup>6</sup> Lire à ce sujet le billet du blog très inspiré de Bibliomancienne: « Les 10 + 5 qualités d'un espace de bibliothèque », publié 28 août 2010: <https://bibliomancienne.com/2010/08/28/les-10-5-qualites-dun-espace-de-bibliotheque/>

<sup>7</sup> Andrew McDonald, « The top ten qualities of good library space », in Karen Latimer, Hellen Niegaard (dir.), *IFLA Library Building Guidelines: Developments & Reflections*, K. G. Saur, 2007. [Citation traduite par la rédaction du BBF.]

<sup>8</sup> Dominique Lahary, « Bibliothèque et concurrence: par quel(s) bout(s) prendre la question? », mars-juillet 2004: <http://www.lahary.fr/pro/2005/concurrence-lahary.htm>

**B:F**