



Diplôme de Conservateur des Bibliothèques

Mémoire d'étude / Janvier 2013

**Comptabiliser les nouveaux usages en
bibliothèque universitaire : comment
et pourquoi.**

Quentin BOSCOLO

Sous la direction de Thierry GROGNET
Inspecteur Général des Bibliothèques – IGB



Remerciements

Je tiens à remercier Monsieur Thierry Grognet, inspecteur général des bibliothèques, pour ses précieux conseils, ses nombreuses relectures et sa disponibilité.

Je remercie également Monsieur Daniel Bourrion, conservateur à la bibliothèque universitaire d'Angers, avec j'ai pu longuement m'entretenir des questions soulevées par mon sujet de mémoire et les nouveaux usages en général.

Merci à Madame Anita Beldiman-Moore, conservatrice à la bibliothèque de Science Po, et à Monsieur Christophe Evans, sociologue à la Bibliothèque Publique d'Information, pour leurs indications et leurs conseils en matière de bibliographie.

Mes remerciements vont également à Madame Stéphanie Groudiev, Madame Cécile Laurens et Madame Marie-Pascal Lizee, responsables de l'Enquête Statistique Générale auprès des Bibliothèques Universitaires, qui m'ont accordé de leur temps pour répondre à mes nombreuses questions concernant l'ESGBU.

Je souhaite également adresser mes remerciements à Monsieur Frédéric Saby, directeur du SICD 2 de Grenoble, ainsi qu'à Madame Nadine Delcarmine et Madame Gaëlle Deni, qui m'ont éclairé sur les enjeux de l'évaluation en bibliothèque universitaire et sur les normes ISO prévues à cet effet.

Enfin, toute ma reconnaissance va à l'équipage : sans vous, la traversée aurait été difficile.

Résumé :

Aujourd'hui, les bibliothèques universitaires françaises interrogent la notion de nouvel usage. Articulant actions et représentations, ils relèvent à la fois d'aspects stratégiques, car les connaître constitue une clef pour mieux comprendre les besoins des usagers, et d'aspects institutionnels, car leur mesure peut fournir des données susceptibles d'apprécier la performance d'une bibliothèque. Il existe un outil pour chaque fonction : les indicateurs pour les actions et l'évaluation, les enquêtes pour les représentations et la prospective. Mais l'expression même de « nouveaux usages » traduit les représentations des bibliothécaires eux-mêmes, et la façon dont ils considèrent leurs missions dans un contexte totalement nouveau.

Descripteurs :

Bibliothèque universitaire – Enquêtes – France

Bibliothèque universitaire – Évaluation – France

Bibliothèque universitaire – Usages – France

Abstract :

Today, the french academic libraries are questioning the concept of new usage. As structures combining actions and representations, they concern strategic aspects, for understanding them is a key to better know the needs of the users, as well as institutional aspects, for measuring them can provide datas in order to assess the performance of a library. There is one tool for each purpose : indicators for actions and evaluation, surveys for representations and understanding the needs of the users. But the very expression of « new usages » tells us about the representations of the librarians themselves, and the way they considered their missions in a totally new context.

Keywords :

Academic libraries – Evaluation – France

Academic libraries – Usage – France

Library surveys – France

Droits d'auteurs

Cette création est mise à disposition selon le Contrat :

Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 2.0 France

disponible en ligne <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/fr/> ou par courrier postal à Creative Commons, 171 Second Street, Suite 300, San Francisco, California 94105, USA.

Sommaire

SIGLES ET ABRÉVIATIONS.....	9
INTRODUCTION.....	11
I. QUE SONT LES NOUVEAUX USAGES ?	13
1. Les usages.....	13
<i>a) Définition additive.....</i>	<i>14</i>
<i>b) Définition soustractive.....</i>	<i>16</i>
<i>c) Bilan.....</i>	<i>18</i>
2. De leur nouveauté.....	19
<i>a) Internet et le numérique.....</i>	<i>20</i>
<i>b) Les autres facteurs.....</i>	<i>28</i>
II. POURQUOI ET COMMENT COMPTABILISER LES NOUVEAUX USAGES	33
1. L'évaluation.....	33
<i>a) Une nouvelle doctrine.....</i>	<i>34</i>
<i>b) Le contexte universitaire.....</i>	<i>38</i>
2. Les indicateurs.....	41
<i>a) Cadre normatif.....</i>	<i>41</i>
<i>b) Tableaux de bord.....</i>	<i>44</i>
3. Les enquêtes.....	47
<i>a) L'ESGBU.....</i>	<i>48</i>
<i>b) LibQUAL+.....</i>	<i>52</i>
<i>c) L'enquête ethnographique : l'exemple de Toulouse le Mirail.....</i>	<i>56</i>
CONCLUSION.....	63
BIBLIOGRAPHIE.....	67
TABLE DES MATIÈRES.....	71

Sigles et abréviations

ABES : Agence Bibliographique de l'Enseignement Supérieur
ASIBU : Annuaire Statistique des Bibliothèques Universitaires
BBF : Bulletin des Bibliothèques de France
BU : Bibliothèque Universitaire
CEA : Commissariat à l'Énergie Atomique
CNRS : Centre National de La Recherche Scientifique
CREDOC : Centre de Recherche pour l'Étude et l'Observation des Conditions de Vie
DCEM 1 : Deuxième Cycle des Études Médicales, première année
DGES : Direction Générale de l'Enseignement Supérieur
DGRH : Direction Générale des Ressources Humaines
ENT : Environnement Numérique de Travail
ESGBU : Enquête Statistique Générale auprès des Bibliothèques Universitaires
INSERM : Institut National de la Santé et de la Recherche Médicale
LOLF : Loi Organique relative aux Lois de Finance
LRU : Liberté et Responsabilités de l'Université
PAP : Projet Annuel de Performance
PPBS : *Planning Programming Budget System*¹
RCB : Rationalisation des Choix Budgétaires
RCE : Responsabilités et Compétences Élargies
RGPP : Révision Générale des Politiques Publiques
SCD : Service Commun de la Documentation
SDBIS : Sous-Direction des Bibliothèques et de l'Information Scientifique
SICD : Services Inter établissements de Coopération Documentaire
SIGB : Système Intégré de Gestion de Bibliothèque
SUDOC : Système Universitaire de DOCumentation
TIC : Technologies de l'Information et de la Communication
UTM : Université de Toulouse le Mirail

¹Système de planification et de programmation du budget.

Introduction

« Nouveaux usages » est actuellement une expression à la mode dans le monde des bibliothèques, comme l'atteste le hors série n°42 du magazine *Archimag*, spécialement dédié à cette thématique : *Bibliothèques et nouveaux usages*². Toutefois, force est de constater qu'aucune véritable définition de la notion d'usage n'est proposée. De la même façon, aucune indication ne figure quant à leur nouveauté. Tout au plus peut-on noter une présence importante des thématiques liées à internet et au numérique, ainsi qu'une mise en exergue du concept de *learning center*³.

Or, la notion d'usage n'est pas neutre : elle est un emprunt aux sciences de l'information, et véhicule un sens précis, porteur d'une certaine conception du service public. Il n'est d'ailleurs pas anodin que cette notion émerge alors que justement se met en place un nouveau contexte institutionnel et politique auquel doivent s'adapter les bibliothèques universitaires. Cet effort de définition est d'autant plus nécessaire que cette évolution s'inscrit elle-même dans un cadre plus général, celui de l'évaluation des politiques publiques. Cette évaluation s'établit selon des règles précises et doit s'appuyer sur des données fiables.

Dans sa forme initiale, notre sujet était proposé sous la forme « Comment comptabiliser les nouveaux usages en bibliothèque ? » Au cours de notre réflexion et de nos lectures initiales, il nous est apparu qu'outre la nécessité de nous interroger sur la définition de la notion même d'usage, notre travail ne pouvait et ne devait se résumer à une simple méthodologie des meilleurs modes de comptabilisation : d'une part, parce que de nombreux ouvrages très complets existent déjà sur la question, et d'autre part, parce que cet aspect purement comptable ne doit pas masquer un autre enjeu, bien plus crucial : celui du pourquoi. Notre étude serait incomplète si elle n'abordait pas également ce point : le contexte dans lequel a émergé cette question de nouveaux usages peut expliquer à la fois la notion, mais aussi les raisons qui ont conduit à son émergence, et qui tiennent tout à la fois d'une nouvelle donne institutionnelle, d'une modification profonde des pratiques des usagers due notamment à l'émergence et la diffusion des technologies d'internet et du numérique, et des interrogations d'une profession en prise avec ces différentes évolutions. Étant donné le cadre dans lequel s'inscrit ce travail, nous limiterons notre étude au seul champ des bibliothèques universitaires. Dès lors, notre

²Société d'études et de réalisations en documentation et archivage en France. *Bibliothèques et nouveaux usages : guide pratique*. Paris : Archimag, 2011. 96 p.

³Au sujet de ce concept de *learning center*, voir le rapport de Suzanne Jouguelet qui y est consacré : JOUGUELET, Suzanne. 2009. *Les Learning centres : un modèle international de bibliothèque intégrée à l'enseignement et à la recherche*. [en ligne] <http://media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/2009/33/6/Rapport_Learning_Centers_7-12_RV_131336.pdf> Consulté le 16 décembre 2012.

questionnement sera le suivant : Comment et pourquoi comptabiliser les nouveaux usages en bibliothèque universitaire ?

Il s'agira donc, dans un premier temps, de donner une définition de l'usage. Nous confronterons les travaux de deux sociologues, Yves François le Coadic et Louise Merzeau, afin d'approcher au plus près cette notion. Puis nous tâcherons de déterminer en quoi ils sont nouveaux, et dans quel contexte s'inscrit cette nouveauté.

Une fois les notions posées, nous nous intéresserons aux raisons qui poussent les bibliothèques universitaires à se poser aujourd'hui cette question des nouveaux usages, à la fois en termes stratégique et politique. Nous étudierons ensuite la manière de comptabiliser ces usages : nous verrons qu'il existe pour ce faire deux outils, les indicateurs et les enquêtes, qui répondent chacun à des exigences spécifiques et qui permettent de saisir des aspects bien particuliers de ces nouveaux usages.

I. Que sont les nouveaux usages ?

Avant toute chose, il convient de définir ce que l'on entend exactement par nouveaux usages. L'exercice n'est pas aisé. La presse professionnelle, par exemple, mentionne surtout les nouveaux comportements liés au développement des technologies de l'information et de la communication, et en particulier internet. Par exemple, dans son article « Les nouveaux usages des générations internet⁴ », Cécile Touitou évoque les « nouvelles pratiques de jeunes chercheurs », essentiellement sous l'angle des « nouvelles pratiques qu'ont adoptées les jeunes usagers des bibliothèques virtuelles pour la recherche *et* la lecture en ligne⁵ », ou encore « les "digital natives"⁶ ». Il serait toutefois extrêmement réducteur de limiter les nouveaux usages à leur seule dimension numérique : l'un des enjeux de notre travail sera justement de montrer que l'informatique n'est pas, et de loin, le seul mode de lecture du comportement des usagers. Par ailleurs, il est extrêmement difficile, étant donné la variété et l'insaisissabilité des pratiques des usagers aujourd'hui, d'en dresser un catalogue, qui de toute façon serait loin d'être exhaustif. Ceci étant posé, il paraît essentiel de procéder à deux mises au point. La première portera sur la notion d'usage, dont nous nous efforcerons de donner une définition. La seconde aura pour objet leur nouveauté : il s'agira tout à la fois de déterminer en quoi et par rapport à quel état initial les usages observés aujourd'hui sont nouveaux, et, puisque, comme nous le verrons dans leur définition, il est difficilement envisageable d'en établir une liste précise, de voir quels sont les facteurs explicatifs de ces nouveaux usages.

1. LES USAGES

La notion d'usage n'est pas facile à cerner. Afin de la saisir pleinement, nous allons confronter deux définitions. La première est celle que donne Yves François Le Coadic dans son livre *Usages et usagers de l'information*⁷. La seconde est formulée par Louise Merzeau dans un article intitulé « L'intelligence de l'utilisateur⁸ ». Tous deux s'efforcent de définir clairement la notion d'usage, mais chacun utilise une méthode

⁴TOUITOU, Cécile. « Les nouveaux usages des générations internet : un défi pour les bibliothèques et les bibliothécaires ». *BBF*, 2008, n° 4, p. 67-70 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 16 décembre 2012.

⁵TOUITOU, Cécile. Op. cit., p.2

⁶TOUITOU, Cécile. Op. cit., p.2

⁷LE COADIC, Yves François. *Usages et usagers de l'information*. Paris : ADBS : A. Colin, 2004. 127 p. (Information documentation 128 ; 174).

⁸MERZEAU, Louise. « L'intelligence de l'utilisateur ». In CALDERAN, Lisette. HIDOINE, Bernard. MILLET, Jacques. *L'utilisateur numérique. Séminaire INRIA. 27 septembre – 1er octobre 2010 – Anglet*. Paris : ADBS éditions, 2010. 203 p.

différente : Yves F. le Coadic procède par accumulation, en développant peu à peu des ensembles de plus en plus grand, alors que Louise Merzeau le fait par élimination, en examinant des concepts voisins mais pas tout à fait équivalents afin de dégager les spécificités de l'usage. L'examen et l'articulation de ces deux méthodes vont nous permettre d'approcher au plus près la définition de la notion d'usage.

a) **Définition additive**

Dans son livre *Usages et usagers de l'information*, Yves F. Le Coadic propose d'emblée une définition de l'usage :

L'usage est une activité sociale, l'art de faire, la manière de faire. C'est une activité que l'ancienneté ou la fréquence rend normale, courante dans une société donnée mais elle n'a pas force de loi, à la différence des mœurs, des rites, des « us et coutumes », habitudes de vie auxquelles la plupart des membres d'un groupe social se conforment⁹.

Par la suite, il distingue usage, qui a un sens général, d'utilisation, synonyme d'usage pratique : l'usage n'est pas uniquement dans l'action, dans le fait d'utiliser. Il y a une dimension supplémentaire, qu'Yves F. le Coadic qualifie de « normale, courante », sans pour autant avoir la force d'une loi. Ce second aspect, plus subtil, relève, comme nous allons le voir des systèmes de valeurs, des croyances, tout ce qu'en sociologie, on désigne sous le terme de représentations. Dès lors, à partir de cette définition initiale, Yves F. le Coadic va montrer comment ces deux dimensions, action et représentation, s'articulent.

Habitudes

Il distingue tout d'abord les habitudes, qui constituent le premier degré observable et identifiable de la conduite d'un individu :

Pour expliquer la conduite individuelle, la personnalité d'un individu est définie par les habitudes et systèmes d'habitudes d'importance sociale qui sont stables, cohérents et résistent aux changements¹⁰.

Il note également que les habitudes « impliquent que la répétition d'une même action consiste à développer un comportement naturel, spontané¹¹ ». Dès lors, on peut effectivement en dresser la liste et les étudier. Il donne comme exemple l'étude des habitudes de lecture, et indique que l'échelle de l'habitude correspond le mieux au niveau

⁹LE COADIC, Yves François. Op. cit., p.19

¹⁰LE COADIC, Yves François. Op. cit., p.20

¹¹LE COADIC, Yves François. Op. cit., p.20

Que sont les nouveaux usages ?

de l'individu. Saisir les usages d'un groupe de personnes nécessite de passer à un échelon supérieur, celui des pratiques.

Pratiques

Yves F. Le Coadic inclut l'ensemble des habitudes d'un individu donné dans un ensemble plus vaste, celui des pratiques, qu'il définit comme suit :

[...] les procédés, les méthodes, les manières concrètes de faire, d'exercer une activité sociale, d'une classe de personne, dans le secteur de la culture ou de l'information. Une pratique est un ensemble d'habitudes établies¹².

C'est donc un échelon supérieur au précédent, à la fois en termes de nature, puisque les pratiques regroupent plusieurs habitudes organisées en système, et en termes d'échelle, car comme l'indique l'auteur, c'est cette fois-ci au sein d'un groupe donné d'usagers, d'une « classe de personne » et non plus d'un individu isolé, que l'on va étudier les actions et dégager des indicateurs de comportement, ce qui permet de passer du volet actions au volet représentations.

Comportements

Après avoir étudié les actions des individus, Yves F. Le Coadic s'intéresse à leurs représentations. Il explique qu'il faut prendre pour point de départ des comportements, c'est-à-dire « l'ensemble des réactions d'un individu objectivement observables¹³ ». Les comportements permettent donc de faire le lien entre les actions, puisqu'il s'agit de « réactions observables », et les représentations, car tout comme l'analyse des habitudes permettait ensuite de passer à l'ensemble plus vaste des pratiques, l'étude des comportements va elle aussi déboucher sur un échelon supérieur, celui des attitudes.

Attitudes

Le dernier ensemble distingué par Yves F. Le Coadic, constitué par l'ensemble des comportements d'un individu et situé du côté des représentation, est donc celui des attitudes, défini comme suit :

C'est un ensemble de jugements, de tendances, de dispositions à l'égard de quelqu'un ou de quelque chose, qui pousse à un comportement¹⁴.

¹²LE COADIC, Yves François. Op. cit., p.21

¹³LE COADIC, Yves François. Op. cit., p.21

¹⁴LE COADIC, Yves François. Op. cit., p.21

Il note que l'étude des habitudes est aussi une façon d'étudier les opinions des personnes, mais que les attitudes sont reliées à quelque chose de stable dans l'individu, là où les opinions peuvent être changeantes. Elles constituent donc à la fois le fondement des usages, dans la mesure où elles conditionnent les comportements, mais elles sont également la composante de l'usage la plus difficile à atteindre, dans la mesure où elles reposent sur des éléments délicats à mesurer ou à appréhender, les « jugements », « tendances » et « dispositions », qui relèvent de la subjectivité de chaque individu, et ne sont abordables que par le déclaratif, là où les pratiques, habitudes et comportement peuvent faire l'objet d'observations objectives.

b) Définition soustractive

Dans son article « L'intelligence de l'utilisateur », Louise Merzeau interroge la notion d'usage selon une démarche originale : « L'usage ne se laisse approcher que de biais, par différenciation avec des notions voisines mais non équivalentes¹⁵ ». Elle va ainsi successivement analyser trois concepts proches de celui d'usages : la réception, l'utilisation et l'appropriation. Cette approche par élimination va nous permettre de compléter la définition d'Yves F. Le Coadic.

La réception

Elle commence par écarter la notion de réception : elle explique en effet que « le récepteur n'existe que par rapport à un émetteur qui combine les opérations de production, de programmation et de diffusion¹⁶ », situation qui ne correspond plus à la marge de manœuvre dont bénéficie maintenant l'utilisateur des ressources numériques. Si cette approche était satisfaisante pour traiter de la télévision, elle n'est plus adaptée à la nouvelle donne technologique, qui permet aux utilisateurs d'être bien plus actifs et de développer des usages autrement plus complexes que ceux de simples téléspectateurs. Cette pensée de la réception dessine des audiences plutôt que des usages, même si, comme nous le verrons par la suite, les enquêtes ethno-sociologiques réalisées dans les bibliothèques peuvent tirer parti d'une sociologie de la réception. Retenons juste que pour le moment, elle n'est à elle seule pas satisfaisante.

¹⁵MERZEAU, Louise. Op. cit., p.10

¹⁶MERZEAU, Louise. Op. cit., p.11

L'utilisation

Louise Merzeau examine ensuite la notion d'utilisation, qui « décrit l'usager en tant qu'il manipule des objets¹⁷ ». Selon elle, on passe du paradigme de la consommation culturelle, qui était celui de la réception, au rapport entre l'homme et la technique, selon un schéma dans lequel l'usage dépend d'un équipement et d'un savoir procédural. Toutefois, cela n'est encore une fois pas suffisant : le défaut de cette approche est que « l'on prend souvent la machine pour l'usage¹⁸ ». Or, ce dernier ne saurait se limiter au simple rapport avec un outil technologique, aussi complexe soit-il, car il met en jeu des éléments bien plus complexes :

Alors que l'*utilisation* peut ne mobiliser qu'une compétence élémentaire, sans résonance et sans ancrage, l'usage engage des savoirs et des imaginaires où les objets techniques ne sont qu'un éléments (ce que Simondon appelle une « toile de fond »)¹⁹.

Cette distinction utilisation/usage permet de saisir une dimension que nous avons déjà mis en évidence à travers la définition de Yves F. Le Coadic : les actions seules ne suffisent pas à rendre compte de la notion d'usage, qui comprend aussi des « imaginaires », ce que nous avons appelé des représentations.

L'appropriation

Louise Merzeau s'intéresse enfin à la notion d'appropriation, qu'elle considère comme la plus proche de celle d'usage. Elle définit cette approche comme suit : « l'accent est mis sur les procès d'intériorisation de compétences par accoutumance avec le maniement d'une technologie²⁰ ». Elle indique que les procédures d'appropriation se développent dans une enveloppe d'opérations, de valeurs, de rapports de force et de désirs. On retrouve bien les deux aspects auxquels nous nous sommes attachés tout au long de ce processus de définition, c'est-à-dire l'action, avec les « opérations », et les représentations, avec les « valeurs ». Toutefois, l'appropriation désigne un processus, avec un début et une fin, là où les usages sont plus pérennes, comme nous l'avons vu, une fois encore avec Yves F. Le Coadic, puisque c'était précisément cette stabilité qui distinguait les attitudes des opinions.

¹⁷MERZEAU, Louise. Op. cit., p.13

¹⁸MERZEAU, Louise. Op. cit., p.13

¹⁹MERZEAU, Louise. Op. cit., p.14

²⁰MERZEAU, Louise. Op. cit., p.14

c) Bilan

Nous l'avons vu à travers la confrontation des deux définitions d'Yves F. Le Coadic et de Louise Merzeau : quoiqu'ils procèdent tous les deux selon des logiques différentes, par ajouts ou par approches successifs, nous avons à chaque fois retrouvé deux aspects. Le premier relève du champ de l'action, c'est-à-dire que fait réellement l'utilisateur sur place, et le second du champ de la représentation, à savoir l'imaginaire, les valeurs et les jugements qui sous-tendent cette action. Ajoutons à cela la stabilité, et nous pouvons alors poser la définition suivante : l'usage est fondamentalement une articulation durable entre action et représentation.

Une première conséquence de cette définition, c'est que nous avons deux aspects à prendre en compte, action et représentation. Or, comme nous le verrons par la suite, dans la deuxième partie, la comptabilisation des usages passe par deux grands types d'outils, à savoir les indicateurs et les enquêtes. Nous pouvons d'ores et déjà indiquer que les premiers seront surtout utiles à la mesure et au suivi des actions, tandis que les secondes permettront d'approcher au plus près du détail, à la fois des actions mais aussi et surtout des représentations. Là encore, c'est donc dans l'articulation entre ces deux outils que nous pourrions le mieux appréhender la réalité des usages en bibliothèque universitaire.

Une seconde conséquence, c'est que par leur définition même, les usages échappent en partie aux bibliothèques. D'une part, parce que si l'aspect action est relativement facile à saisir, les représentations sont elles beaucoup plus difficiles à appréhender, et d'autre part, parce que le contexte actuel dans lequel s'inscrivent ces nouveaux usages est lui-même extrêmement complexe, mouvant et changeant. C'est ce que nous allons maintenant nous attacher à montrer, en étudiant ce qu'il faut entendre exactement par cette notion de « nouveauté ».

2. DE LEUR NOUVEAUTÉ

Après la définition des usages se pose donc celle de leur nouveauté. Il est évident que cette notion, nécessairement relative, repose avant tout sur une convention : elle n'existe pas dans l'absolu, uniquement par rapport à un état antérieur des choses. Or, les usages s'inscrivant dans des logiques longues, puisque ils doivent avoir une certaine pérennité dans le temps, il n'est pas facile de placer une borne passée laquelle on entrerait dans l'ère de la nouveauté. Néanmoins, pour les besoins de notre réflexion, nous allons considérer que sont nouveaux les usages qui se sont développés du fait d'évolutions s'étant produites dans la dernière décennie, plus précisément depuis 2002.

Cette borne chronologique présente en effet plusieurs intérêts. D'une part, elle correspond à la parution d'un ouvrage collectif intitulé *Les chercheurs et la documentation numérique. Nouveaux services et usages*, sous la direction de Ghislaine Chartron, aux éditions du cercle de la librairie. Cela marque le début d'une réflexion théorique de la profession sur l'impact de cette nouveauté qu'est le numérique sur les usages de la documentation. D'autre part, cette période correspond aussi à l'essor de l'équipement numérique : comme le montre le rapport du CREDOC (Centre de Recherche pour l'Étude et l'Observation des Conditions de Vie) en 2011 sur la diffusion des TIC (Technologies de l'Information et de la Communication), c'est peu après 2002, entre 2003 et 2004, que la part de la population française de 12 ans et plus qui possède au moins un ordinateur à son domicile passe la barre des 50 %, pour finalement atteindre 78 % à la fin de la décennie²¹. Il s'agit donc bien de la période au cours de laquelle les nouvelles technologies de l'information et de la communication se répandent au sein de la société française. La date de 2002, pour artificielle qu'elle soit, présente ainsi l'intérêt de concilier la prise de conscience de la profession et les évolutions de pratiques.

La nouveauté des usages est donc fortement corrélée avec l'arrivée et le développement des nouvelles technologies numériques, dont les supports et les possibilités techniques toujours plus nombreuses induisent de nouvelles pratiques et de nouveaux comportements. Toutefois, nous allons voir que ce constat doit être nuancé, car non seulement le numérique est un facteur complexe, aux implications multiples, mais surtout, il n'est pas le seul, loin de là, à modeler les usages en place ou en développement depuis 2002. Nous allons donc à présent étudier en détail ces facteurs technologiques, sociaux, culturels qui influent sur les usages et contribuent à les forger,

²¹Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie. 2011. *La diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française (2011)* [en ligne]<http://www.arcep.fr/fileadmin/uploads/tx_gspublication/rapport-credoc-diffusion-tic-2011.pdf> Consulté le 16 décembre 2012. p.59.

ce qui nous permettra, sinon de dresser un catalogue exhaustif, du moins d'en approcher la complexité et la richesse.

a) Internet et le numérique

L'essor d'internet et des technologies numérique a profondément modifié les pratiques, les comportements, les habitudes, et partant, les usages du public des bibliothèques universitaires, ce dont les bibliothécaires sont parfaitement conscients, à telle enseigne que bien souvent, dans la presse professionnelle, l'expression « nouveaux usages » désigne tous les changements produits par l'informatisation des catalogues, des collections et des outils de travail, même si cela s'est produit selon des chronologies différentes. Mais la réalité est plus complexe : nous allons voir que si effectivement, un certain nombre de constats vont dans ce sens, l'apport de ces nouvelles technologies n'est pas uniforme, et se combine avec d'autres facteurs pour générer des effets multiples et loin d'être homogènes.

Constats

Un grand nombre d'articles parus dans les revues professionnelles abordent les nouveaux usages sous l'angle des pratiques numériques. Un bon exemple en est l'article de Cécile Toutou, « Les nouveaux usages des générations internet²² », dans lequel elle évoque les « nouvelles pratiques de jeunes chercheurs », essentiellement sous l'angle des « nouvelles pratiques qu'ont adoptées les jeunes usagers des bibliothèques virtuelles pour la recherche *et* la lecture en ligne²³ ». Ces pratiques sont présentées comme étant propres aux « *digital natives*²⁴ », c'est-à-dire à une génération accoutumée dès son plus jeune âge à l'utilisation de l'informatique et de toutes les technologies dérivées. Les nouveaux usages sont donc aussi ceux de nouveaux usagers. Cécile Toutou appuie sa démonstration sur un rapport publié en janvier 2008 par l'*University College London* sur les comportements des futurs chercheurs²⁵. Elle présente une brève liste de ces nouveaux usages liés au numérique :

Ils ont tendance à ne parcourir qu'une partie infime des documents consultés ; ils passent autant de temps à leur recherche qu'à la consultation effective du

²²Toutou, Cécile, « Les nouveaux usages des générations internet : », *BBF*, 2008, n° 4, p. 67-70 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 02 novembre 2012

²³Op. cit., p.68.

²⁴Op. cit., p.68. Il n'existe pas d'équivalent français pour « digital natives », qui désigne la génération née après 1990, et habituée dès son enfance à l'informatique et toutes les technologies associées.

²⁵Centre for Information Behaviour and the Evaluation of Research (Ciber) at University College London (UCL). 2008. *Information Behaviour of the Researcher of the Future : a Ciber Briefing Paper* [en ligne] <www.ucl.ac.uk/slais/research/ciber/downloads/ggexecutive.pdf> Consulté le 6 décembre 2012.

Que sont les nouveaux usages ?

document recherché [...] Les usagers des documents électroniques (e-books et périodiques électroniques) ne lisent pas de la même façon qu'on pouvait lire un document papier. La lecture consiste à « scanner » le titre, le résumé et les informations visuellement mises en relief plutôt qu'à faire une lecture linéaire du document. [...] La rapidité et la maîtrise apparente des jeunes usagers des moteurs de recherche vont de pair avec une absence d'évaluation des informations trouvées. [...] Les jeunes internautes maîtrisent mal leurs besoins en information, ne savent pas formuler leurs interrogations, ni établir une stratégie de recherche. [...] Les jeunes ont une représentation simpliste de la cartographie des ressources en ligne et notamment des catalogues fédérés. Ne trouvant pas les catalogues des bibliothèques d'une utilisation intuitive, ils préfèrent utiliser des outils familiers du type Yahoo ou Google. L'analyse des logs²⁶ au cours de l'étude a montré que les usagers, et particulièrement les garçons, ne lisaient pas l'information trouvée en ligne, mais préféraient cliquer sur tous les liens présents sur la page²⁷.

Cette enquête porte sur de multiples usages, à la fois la lecture, mais aussi la connaissance et l'utilisation des outils de recherche en ligne, la méthode mise en œuvre et l'évaluation des résultats obtenus. De manière générale, on peut noter l'importance de la vitesse, qu'il s'agisse de la lecture où l'on « scanne » les documents ou de la « rapidité » d'utilisation des moteurs de recherche, à mettre en lien avec le fait que la plupart des utilisateurs semblent « cliquer sur tous les liens présents sur la page ». L'autre aspect mis en avant dans ces résultats d'enquête, c'est le manque de connaissance et de maîtrise des outils numériques : « représentation simpliste », « maîtrise apparente », « absence d'évaluation ». Cette absence de maîtrise, nous la retrouverons dans d'autres enquêtes sur les usagers des bibliothèques, toujours selon des termes très critiques dans les discours des bibliothécaires. Retenons toutefois qu'au delà de cette dimension critique, elle est aussi l'indice d'une recherche, de la part des usagers, d'une simplicité dans l'utilisation des ressources en ligne.

Cependant, cette simplicité relève parfois de l'illusion. Les moteurs de recherche, en particulier Google, constituent un excellent exemple : ils peuvent donner l'impression que l'on a trouvé quelque chose, alors qu'en réalité, les résultats ne correspondent pas à notre recherche. Ce système est en effet pensé de telle sorte qu'il donne presque systématiquement des résultats, et propose même d'autres suggestions, données pour équivalentes, en cas d'échec. Dans la plupart des cas, c'est un nombre impressionnant de pages de résultats qui s'affiche, donnant d'impression d'une recherche fructueuse. Mais ils ne sont pas nécessairement pertinents : Google procède en effet par occurrence, les pages les plus visitées s'affichant les premières, plutôt que par pertinence par rapport aux termes de la requête. Il reste bien sûr un outil puissant et permet d'obtenir des

²⁶Le *log*, littéralement le journal, est un fichier dans lequel sont consignés tous les événements affectant un processus particulier. L'historique ainsi obtenu permet, entre autres choses, de connaître les dernières pages web consultées par un utilisateur, ou encore les dernières fonctionnalités utilisées.

²⁷Op. cit., p.68.

résultats, pour peu que l'on sache s'en servir et que l'on ne se contente pas des tous premiers résultats. Cela demande néanmoins à la fois une connaissance de l'outil et des efforts supplémentaires, alors que ce moteur de recherche se donne justement comme intuitif, avec une interface dépouillée. Et s'il présente bel et bien des options de recherche avancée, celles-ci ne sont pas mises en avant. La simplicité que recherchent les usagers est donc aussi liée à la nature des outils qu'ils utilisent majoritairement, et relève bien souvent d'une illusion.

Dans son article « Les pratiques informationnelles des chercheurs dans l'enseignement supérieur et la recherche : regards sur la décennie 2000-2010²⁸ », Annaïg Mahé fait elle aussi un certain nombre de constats quant aux nouveaux usages développés par les chercheurs lors des dix dernières années. Elle considère que le bouleversement se situe au début des années 2000, avec une nouvelle offre éditoriale des revues scientifiques, notamment en science, technique et médecine, qui deviennent accessibles en ligne. Elle relève des phénomènes similaires à ceux que pointait l'enquête du *University College London* :

[...] si l'on note une croissance importante du nombre d'articles lus dans la dernière décennie, cela va de pair avec une réduction de la quantité d'attention par unité d'information et la lecture d'une portion toujours plus restreinte de la production annuelle, amenant les chercheurs à développer une « lecture stratégique »²⁹.

On retrouve l'importance de la rapidité et de la précision de la lecture. Annaïg Mahé l'explique par le fait que le volume d'informations disponible a beaucoup augmenté avec l'arrivée des périodiques en ligne, ce qui entraîne à la fois la nécessité de prendre davantage de temps pour chercher les documents désirés, qui sont noyés dans une masse plus importante, et celle de les lire plus rapidement, afin de compenser le temps plus important consacré à la recherche documentaire. De la même façon, les chercheurs tendent à préférer « les ressources directement accessibles en ligne³⁰ », en texte intégral. Par ailleurs, Annaïg Mahé analyse elle aussi un manque de maîtrise de la part des usagers des outils informatiques et numériques, bien qu'elle apporte une nuance :

[...] un troisième constat peut être fait : celui d'une certaine insuffisance dans les compétences de maîtrise de l'information, et il semblerait qu'une partie des usagers, apparemment confiants dans leurs capacités à utiliser les outils de recherche d'information, en vient à confondre leurs capacités « techniques » avec

²⁸MAHE, Annaïg. « Les pratiques informationnelles des chercheurs dans l'enseignement supérieur et la recherche : regards sur la décennie 2000-2010 ». In CHARTRON, Ghislaine, EPRON, Benoît, MAHE, Annaïg. *Pratiques documentaires numériques à l'université*. Villeurbanne : Presses de l'enssib, 2012. 32p.

²⁹MAHE, Annaïg. Op. cit., p.17-18.

³⁰MAHE, Annaïg. Op. cit., p.19.

Que sont les nouveaux usages ?

leurs capacités informationnelles, notamment dans l'évaluation de la qualité des informations³¹.

Ce n'est pas tant la maîtrise des aspects techniques ou la connaissance des outils qui pose problème, que l'identification et la pertinence des informations trouvées. Là encore, cela suppose que les usagers privilégient la facilité, en l'occurrence parce qu'ils leur manque la formation nécessaire pour bien jauger une information, ou pour savoir où la chercher³².

Dans les deux cas, nous retrouvons deux grandes tendances : des usages qui privilégient la vitesse et la facilité au détriment de la complexité et qui sont en fait vite limités en terme de connaissance des outils. La réalité est plus complexe que ces deux aspects, rapidité et facilité, mais nous touchons là néanmoins à une dimension essentielle des nouveaux usages : le temps court, qui est celui des nouvelles technologies du numérique et d'internet, et qui s'oppose au temps long qui est encore celui des bibliothèques.

Nuances

Nous avons relevé un certain nombre de constats quant à l'utilisation de plus en plus fréquente par les usagers des bibliothèques universitaires d'internet et des outils numériques : il semble qu'ils visent principalement la rapidité et la facilité. Toutefois, les nouveaux usages dus à internet et au numérique sont extrêmement complexes, tant dans leurs formes que dans leurs mécanismes. C'est ce que nous allons voir à présent : les constats généraux ne doivent pas faire oublier que la réalité est plus nuancée, et que les usages sont loin d'être uniformes, et qu'ils varient selon différents critères.

Le premier d'entre eux est le champ disciplinaire. Annaïg Mahé l'écrit dès les premières pages de son article : « La notion de discipline est un invariant des études de la communication scientifique et des pratiques informationnelles³³ ». Les différences de pratiques selon la discipline ne sont pas abolies par le passage au monde numérique, loin s'en faut. Ainsi, les pratiques de recherche ne sont pas les mêmes : en ce qui concerne les sciences humaines, par exemple, les mots-clefs « sont souvent mal adaptés aux termes disciplinaires et à la recherche par concepts³⁴ ». Il en résulte une inadéquation entre les technologies de recherche et les attentes des chercheurs en sciences humaines, alors que le problème ne se pose pas dans les mêmes termes dans le domaine des

³¹MAHE, Annaïg. Op. cit., p.30.

³²Il est à noter toutefois que les BU développent de plus en plus des dispositifs de formation dans le but de palier ces manques.

³³MAHE, Annaïg, op. cit., p.13.

³⁴MAHE, Annaïg, op. cit., p.27.

sciences, des techniques et de la médecine. De la même manière, les modes de diffusion des résultats de la recherche diffèrent selon les champs disciplinaires :

Selon les domaines scientifiques, le support majeur de dissémination de l'information varie (de même que les volumes de production ou les taux de coécriture) : cela peut-être l'article de revue pour les sciences biomédicales, le pré- ou postprint dans les sciences physiques et de l'ingénieur, et un ensemble plus large en sciences sociales³⁵.

Ainsi, la discipline joue un rôle non négligeable dans la nature des nouveaux usages. Nous aurons l'occasion d'y revenir, car elle constitue un facteur déterminant pour la compréhension des usages, au-delà de la généralisation d'internet et du numérique. Les différences en matière de champs disciplinaires impliquent aussi des différences en matière d'outils utilisés. Les technologies numériques offrent en effet un grand nombre d'outils, des ordinateurs, d'abord fixes mais de plus en plus portables, aux tablettes en passant par les liseuses. Cette diversité se retrouve également en terme de ressources en ligne, et chaque chercheur utilisera, selon ses besoins et son champ de recherche, un ou des outils particuliers :

En fonction des objectifs poursuivis, les chercheurs utilisent une grande variété d'outils, et pas uniquement les moteurs génériques : bases de données bibliographiques et moteurs de recherche spécialisés, portails et catalogues de bibliothèques, plateforme thématiques, réseaux disciplinaires et personnels³⁶.

Certains de ces outils sont faciles à prendre en compte, d'autres beaucoup moins, notamment les réseaux disciplinaires et personnels. Ce sont là des aspects du travail de recherche qu'il n'est pas évident d'appréhender, ou de mesurer, puisqu'une autre caractéristique des outils internet et numériques, c'est leur grande souplesse, de forme et d'utilisation. Les appareils nomades et les connexions de plus en plus performantes permettent aux chercheurs de ne plus avoir à se déplacer à la bibliothèque pour profiter de ses ressources, ce qui complique encore davantage les choses en termes de suivi des usages. C'est pourquoi les indicateurs et les enquêtes deviennent une nécessité stratégique, comme nous le verront dans un prochain chapitre.

Outre la discipline, et les usages qui en découle, un autre critère est à prendre en compte, que nous avons écarté jusqu'à présent : celui du statut, plus particulièrement de la différence entre étudiants et chercheurs. L'enquête *ex ante* du Projet AYUSHI, qui vise à tester et développer une plate-forme d'*e-learning*³⁷, menée par Philippe Printz, a porté sur « l'étude des usages et besoins concernant l'utilisation d'outils et de ressources

³⁵MAHE, Annaïg, op. cit., p.16.

³⁶MAHE, Annaïg, op. cit., p.22.

³⁷Terme anglophone désignant une formation en ligne.

Que sont les nouveaux usages ?

numériques³⁸ ». Une partie est consacrée aux étudiants, l'autre aux enseignants chercheurs. Philippe Printz revient sur le discours tenu par les professionnels et les enseignants-chercheurs, selon qui les étudiants n'utilisent pas les outils de recherche à leur juste mesure et tempère ce propos en s'appuyant sur des entretiens réalisés dans le cadre de cette enquête *ex ante* :

Les résultats statistiques ne représentent pas le discours ambiant des entretiens. Il existe un décalage entre ce que déclarent les étudiants et ce qui est perçu par les enseignants et les institutionnels.

Les résultats des questionnaires font apparaître des étudiants studieux et utilisateurs des plates-formes (ENT [Environnement Numérique de Travail], portail documentaire). À l'inverse, les enseignants et les institutionnels remettent en cause les compétences de recherche d'informations des étudiants sur ces plates-formes³⁹.

Ainsi, il existe une différence de perception entre les usages étudiants et la manière dont ils sont considérés par les enseignants et les institutionnels : les entretiens d'enquêtes s'appuient en effet avant tout sur du déclaratif, avec ce que cela suppose comme filtres et comme distorsion. Toujours est-il que si différence de perception il y a, elle n'est pas totalement infondée. La situation n'est pas aussi critique que la dépeignent les professionnels interrogés, mais il y a bel et bien une logique d'usage chez les étudiants qui fait qu'ils n'utilisent pas toute la palette des outils mis à leur disposition :

Les étudiants sont utilitaristes mais également rationnels. Ils fréquentent peu les portails documentaires et les ENT à leur disposition parce qu'ils ne sont pas « bons » techniquement, parce que ces plates-formes ne sont pas adaptées ni fonctionnelles (à leurs habitudes et/ou aptitudes) mais aussi parce qu'elles ne paraissent pas être essentielles à leur réussite.

« Les étudiants de troisième année utilisent plus les portails car ils ont un mémoire à rendre. Sinon, les premières années les utilisent s'ils ont un exposé ou quoi mais pas tous. »

Ce verbatim est représentatif du comportement utilitariste des étudiants. Le ratio investissement/réussite est complètement intégré par les étudiants. Les outils de l'établissement ne sont pas jugés nécessaires à la réussite, au moins durant les premières années d'études⁴⁰.

Les étudiants ont avant tout une approche utilitariste des outils qui leur sont proposés, qu'ils choisissent selon le travail qui leur est demandé. Ainsi, dans les propos rapportés par Philippe Printz, seuls les étudiants ayant un mémoire à rédiger s'intéressent aux outils de recherche documentaire et de consultation en ligne sophistiqués que sont

³⁸PRINTZ, Philippe. *AYUSHI, étude ex ante, première partie*. [en ligne] <http://www.enssib.fr/sites/www/files/rapport_ayushi.pdf> Consulté le 09 décembre 2012.

³⁹PRINTZ, Philippe, op. cit., p.18.

⁴⁰PRINTZ, Philippe, op. cit., p.25.

les portails. La nature du travail demandé aux étudiants, qui est en lien avec le champ disciplinaire qu'ils étudient, constitue donc un facteur important en terme de nouveaux usages liés à l'informatique et au numérique, et même au-delà de ce seul champ : c'est un critère qui ne se limite pas à cette seule sphère d'activité, et qui est extrêmement significatif.

Après le champ disciplinaire et le statut, ou niveau d'études, un autre critère qui entre en ligne de compte est l'inertie des anciens usages, corrélée avec la relative nouveauté des technologies de l'internet et du numérique, dont la véritable expansion, nous l'avons évoqué, date d'une décennie à peine. Cela engendre une cohabitation entre des usages extrêmement nouveaux, dans la mesure où ils intègrent pleinement ces nouvelles technologies de l'édition scientifique en science, technique et médecine, et une conservation des usages antérieurs, sous des formes hybrides mêlant le nouveau et l'ancien. Annaïg Mahé explique ainsi qu'en matière de modèle d'édition scientifique, on note :

[la] prégnance dans l'activité de recherche de normes de communication formelles relativement conservatrices, centrées autour du processus de la validation par les pairs de la production scientifique, et dont la forme dominante actuelle est l'article publié dans une revue⁴¹.

La présence d'un nouveau mode de consultation, l'article en ligne, ne signifie pas pour autant une remise en question du mode de validation de l'information scientifique : là encore, si en termes d'action, on assiste à une évolution, dans la mesure où l'existence de périodiques en ligne influe sur les comportements des chercheurs, à la fois en matière de fréquentation des bibliothèques, puisqu'ils peuvent désormais consulter les documents dont ils ont besoin depuis leur bureau, mais aussi de pratiques de recherche, puisque les outils en ligne permettent à la fois d'accéder à une offre beaucoup plus vaste de ressources, tout en diminuant le temps de lecture grâce à divers outils, comme les résumés, la recherche en plein texte ou l'OCR⁴². Par ailleurs, en plus de cette tendance à reproduire des modèles existants même si les supports et les technologies changent, il faut souligner que si l'âge des usagers peut constituer un critère déterminant en matière d'usage, ce n'est pas forcément selon le présupposé que plus l'on est jeune, plus l'on est adepte des nouveaux usages internet et numériques. Comme le rapporte une fois encore Annaïg Mahé, les jeunes chercheurs ne sont pas forcément à la pointe des nouvelles pratiques induites par ces technologies :

⁴¹MAHE, Annaïg, op. cit., p.29.

⁴²*Optical Character Recognition*, ou Reconnaissance Optique des Caractères.

Que sont les nouveaux usages ?

Ce ne sont pas toujours les plus jeunes chercheurs les plus actifs, leur intérêt principal étant de suivre et de reproduire les normes en vigueur dans leur domaine, et non pas d'innover à ce niveau s'ils veulent s'intégrer et obtenir la reconnaissance de leur communauté⁴³.

On retrouve là encore la rémanence de pratiques anciennes, ici dans le but de s'intégrer à une communauté de chercheurs. Preuve, une fois encore, que comme les étudiants choisissent leurs outils selon des logiques d'usages, en fonction de leur besoins, les jeunes chercheurs adoptent les usages les plus à même de servir leurs desseins. L'on voit bien que les usages internet et numériques sont avant tout pensés dans le cadre de stratégies, et que ce sont bien ces dernières qui sont en amont.

Un dernier point permet de nuancer encore l'importance du numérique en terme de nouveaux usages : c'est le simple fait qu'il est relativement récent. Comme nous l'avons souligné, une décennie a suffi pour permettre la diffusion de ces technologies, mais cela ne signifie pas pour autant qu'elles sont réparties uniformément, ni qu'elles sont homogènes. En d'autres termes, c'est la relative nouveauté même des usages issus d'internet et du numérique qui fait qu'ils sont difficiles à saisir pleinement, sans compter que bien souvent, les outils mis à disposition des chercheurs ou des étudiants ne sont pas forcément encore pleinement développés :

Un deuxième constat peut être celui de techniques encore insuffisamment matures : les barrières à l'usage recensées sont encore souvent une faible usabilité, une complexité élevée des outils mis à disposition, ou au contraire une insuffisance de sophistication selon les attentes, et une absence d'interopérabilité des différents systèmes de recherche, empêchant ainsi les usagers de se concentrer sur le contenu⁴⁴.

Dans son enquête *ex ante*, Philippe Printz fait un constat similaire : « Des outils complexes... Et décourageants⁴⁵ ». Cela corrobore l'analyse selon laquelle les usagers sélectionnent leurs outils en fonction de stratégies clairement préétablies. Nous nous situons bien là dans le champ des représentations, plus difficiles à mesurer que les actions. Cette nouveauté et surtout cette évolutivité incessante font que les usages liés à internet et au numérique sont difficiles à s'approprier de la part des usagers, et plus difficiles encore à saisir de la part des bibliothécaires et des universités.

Champ disciplinaire, statut étudiant/chercheur, inertie des anciens usages et forte évolutivité des technologies de l'internet et du numérique : comme nous l'avons montré,

⁴³MAHE, Annaïg, op. cit., p.29.

⁴⁴MAHE, Annaïg, op. cit., p.29.

⁴⁵PRINTZ, Philippe, op. cit., pp.19-20.

limiter les nouveaux usages depuis 2002 à la seule dimension internet et informatique, c'est faire l'impasse sur d'autres facteurs qui influent sur les usages en question. La principale raison qui fait qu'internet et le numérique font l'objet d'une telle préoccupation, c'est qu'ils constituent les symptômes les plus visibles et les plus évidents des nouveaux usages à l'œuvre depuis le début des années 2000. Et même si, effectivement, ces technologies jouent un grand rôle dans la définition de ces nouveaux usages, s'en tenir uniquement à elles reviendrait à commettre le biais que signalait Louise Merzeau dans sa définition de l'usage : lorsqu'elle l'examinait à l'aune de la notion d'utilisation, elle notait que « l'on prend souvent la machine pour l'usage⁴⁶ ». Il est temps à présent d'examiner plus en détail ces autres facteurs susceptibles d'expliquer les nouveaux usages.

b) Les autres facteurs

Comme nous l'avons vu précédemment, le champ disciplinaire et le statut étudiant/chercheur jouent énormément dans la compréhension des nouveaux usages liés à internet et au numérique, mais ils constituent également des éléments d'explication à part entière des nouveaux usages de manière générale dans les bibliothèques universitaires : on ne saurait en effet restreindre ces nouveaux usages aux seuls aspects « internet et numérique », d'autres évolutions sont à l'œuvre dans l'enseignement supérieur et la recherche en France depuis le début des années 2000. Là encore, comme pour l'informatique et le numérique, il n'est guère possible de dresser un catalogue exhaustif des nouveaux usages générés par ses évolutions. Nous allons évoquer les plus significatives et donner quelques exemples de la façon dont elles induisent tel ou tel usage.

Le champ disciplinaire

Nous avons établi plus haut que le champ disciplinaire constituait une clef essentielle dans la compréhension des usages, fussent-ils nouveaux. Son influence dépasse toutefois le seul champ des usages liés à l'internet et au numérique, pour englober la sphère des usages dans son ensemble. Prenons l'exemple de la lecture. Dans son ouvrage *Les étudiants et le travail universitaire. Étude sociologique*⁴⁷, Mathieu Millet s'est penché sur les différences de pratiques de lecture selon le champ

⁴⁶Op. cit., p.13

⁴⁷MILLET, Mathias. *Les étudiants et le travail universitaire. Étude sociologique*. Lyon : presses universitaires de Lyon, 2003. 253 p.

Que sont les nouveaux usages ?

disciplinaire, en comparant des étudiants de DCEM 1 (Deuxième Cycle des Études Médicales, première année) avec des étudiants inscrits en troisième année de licence de sociologie à Lyon. Il commence par affirmer que la pratique même de la lecture revêt des aspects multiples :

En matière de travail universitaire, la lecture occupe, sous ses différentes formes, une place à part. [...] à condition de ne pas réduire (implicitement ou explicitement) la lecture à ses formes les plus « classiques », au seul rapport au livre et aux actes de lecture in extenso⁴⁸.

C'est là une première chose à garder à l'esprit : il faut se dégager de l'idée selon laquelle la lecture ne concerne que les documents physiques ou papiers. Dans le cas des études de médecine notamment, un genre particulier de lecture occupe une place très importante : celle des notes de cours et autres photocopiés.

En DCEM 1, les notes de cours, les ronéotypés, qu'il s'agisse de cours magistraux ou de TP, absorbent l'essentiel de l'énergie consacrée au travail et à la lecture. [...] Les cours centralisent la matière d'études nécessaires aux apprentissages. Ils constituent le support autour duquel le travail universitaire s'organise⁴⁹.

La logique à l'œuvre du côté des étudiants de sociologie est totalement différente :

À l'inverse des étudiants de DCEM 1, les étudiants sociologues se représentent spontanément la lecture de textes sociologiques comme une pratique inhérente à leur travail universitaire. [...] On lit pour préparer une dissertation ou un examen, faire un exposé, construire un objet de recherche et problématiser, plus généralement pour mener une recherche et rédiger un dossier, mais aussi pour étayer un cours⁵⁰.

Comme on le voit, il y a, dans les deux cas, une logique d'usage particulière, selon des stratégies propres à chaque champ disciplinaire et en fonction du niveau d'étude. Ainsi, en médecine, les étudiants concentrent leurs efforts sur les cours et les photocopiés, tâchant d'en lire le moins possible en dehors de ces supports privilégiés, alors qu'en sociologie, il s'agit au contraire de lire le plus possible d'ouvrages afin de constituer « un capital de références et d'érudition⁵¹ », et ce, plutôt en pratiquant des lectures hachées et fragmentaires qu'en parcourant les documents dans leur totalité. Par ailleurs, il est évident que les usages des étudiants en médecine sont plus difficiles à saisir que ceux de leurs homologues sociologues : en se concentrant sur leurs propres supports, ils limitent leurs prêts ou leurs consultations sur place à la bibliothèque, ce qui fait qu'il est très difficile d'obtenir des statistiques sur leurs pratiques, et par là même, de

⁴⁸MILLET, Mathias, op. cit., p.169.

⁴⁹MILLET, Mathias, op. cit., p.170.

⁵⁰MILLET, Mathias, op. cit., p.189.

⁵¹MILLET, Mathias, op. cit., p.193.

forger des indicateurs susceptibles de permettre le suivi de ces pratiques. C'est là un exemple où seule une enquête, en l'occurrence sociologique, permet de saisir l'existence d'un usage.

Le statut

Le statut de l'utilisateur influe, nous l'avons vu, sur ses usages liés à internet et au numérique : être étudiant ou enseignant-chercheur n'a pas les mêmes incidences en matière de pratiques. Cette diversité des publics, qui s'ajoute à la diversité qui résulte des différents champs disciplinaires, a toujours été présente au sein des bibliothèques universitaires. En témoigne l'aménagement intérieur des bâtiments des BU des années 60, qui longtemps ont vu leurs collections divisées selon les niveaux, avec souvent un étage consacré aux collections d'étude et un autre de recherche, division qui tend aujourd'hui à disparaître. On pourrait croire que la disparition de cette distinction entre deux niveaux de collection est la conséquence d'une homogénéisation des publics : il n'en est rien, bien au contraire.

Les différences de statut demeurent, mais aussi et surtout, les différences en matière de champs disciplinaires. Les deux se conjuguent pour former des combinaisons extrêmement hétérogènes et variées en matière d'usages. Enfin, il existe également un public « autre », ou public extérieur, qui fréquente les BU. Peu d'études existent sur ce sujet, puisque c'est une population relativement difficile à étudier. Toutefois, dans au cours de leur enquête ethnographique sur les usagers de la BU de Toulouse – Le Mirail⁵², Mariangela Roselli et Marc Perrenoud ont identifié des « portraits » correspondant à ce type de public, qu'ils appellent les « passagers clandestins » :

Ni étudiants, ni enseignants-chercheurs, ces passagers sont clandestins à un double titre : ils fréquentent la bibliothèque sans être inscrits à l'UTM [Université de Toulouse le Mirail] ni a fortiori à la BU et ils utilisent certains des services proposés (essentiellement Internet) à l'abri des regards, quasiment en cachette⁵³.

Souvent, ce sont des personnes défavorisées, parfois immigrées, qui utilisent la BU comme centre de ressources, notamment pour bénéficier d'une connexion internet, et donc, d'un lien avec leur pays d'origine. Le meilleur exemple de ce type de situation est le portrait 21, « Un immigré peu bavard⁵⁴ », Il est important de rappeler que les BU ne servent pas uniquement un public d'étudiants ou de chercheurs, et que si les catégories autres ou extérieures sont encore marginales, elles ont elles aussi des usages particuliers,

⁵²PERRENOUD, Marc. ROSELLI, Mariangela. *Du lecteur à l'utilisateur : Ethnographie d'une bibliothèque Universitaire*. Toulouse : presses universitaires du Mirail, 2010. 283 p. Socio-logiques.

⁵³PERRENOUD, Marc. ROSELLI, Mariangela. op. cit., p.192.

⁵⁴PERRENOUD, Marc. ROSELLI, Mariangela. op. cit., p.193-195.

Que sont les nouveaux usages ?

qui là encore échappent souvent aux BU. Le travail de Marc Perrenoud et Mariangella Roselli est intéressant à plus d'un titre, et même fondamental concernant la question des usages en BU.

Le contexte universitaire

Cette diversité des publics, qui est aussi une complexification, s'inscrit dans un contexte plus large d'évolution du contexte universitaire. Les évolutions politiques et institutionnelles, notamment la LRU⁵⁵ (Liberté et Responsabilités de l'Université) et les RCE (Responsabilités et Compétences Élargies), seront évoquées dans une partie ultérieure de notre réflexion, mais reste à évoquer les évolutions en terme d'effectifs. Le nombre d'étudiants est passé de 309,7 milliers en 1960 à 171,1 milliers en 1990, puis à 2 160,3 milliers en 2000 pour finalement atteindre 2 347,8 milliers en 2012⁵⁶. Là encore, les années 2000 marquent bel et bien une rupture, puisque la population étudiante dépasse le seuil des 2 millions pour connaître ensuite une croissance moins importante. Ce qu'il faut retenir, c'est que l'effectif étudiants au sein des université française té multiplié par 7 depuis les années 60, et que cette croissance, même si elle s'est stabilisée, a eu des incidences en terme de public. Dans son article « Auto-analyse d'une pratique d'enseignement magistral en sociologie⁵⁷ », Charles Soulié évoque ces « nouveaux publics », expression intéressante s'il en est qui fait échos à nos « nouveaux usages » : il désigne par cette expression « les "nouveaux publics" de l'enseignement supérieur, et plus spécialement ses franges les plus dominées constituées notamment par les bacheliers technologiques et professionnels⁵⁸ ». L'augmentation de la réussite au baccalauréat a amené un nouveau public sur les bancs de l'université. Cette nouvelle population n'a plus le même profil que les étudiants des années 60, et les classes préparatoires ont remplacé les facultés comme filières d'excellence. Ce changement dans le public n'est pas sans effet sur les usages en BU : dans leur enquête, Marc Perrenoud et Mariangella Roselli notaient ainsi l'existence d' « errants de l'université de masse », ou encore d' « apprentis étudiants », qui ne savent pas comment faire, à qui échappent les codes de l'enseignement supérieur. Ce sont souvent ceux-là qui utilisent la BU « comme

⁵⁵Suite à la tenue des assises de l'enseignement supérieur et de la recherche et la remise du rapport de synthèse en décembre 2012, la LRU subira des modifications, mais l'autonomie des universités n'est pas remise en cause.

⁵⁶QUÉRÉ, Michel (dir.). *Repères et références statistiques sur les enseignements, la formation et la recherche*. Paris : Direction de l'évaluation, de la prospective et de la performance, 2012. 424 p. Repères et références statistiques 2012. p.170.

⁵⁷SOULIE, Charles. « Auto-analyse d'une pratique d'enseignement magistral en sociologie ». In BLÖSS, Thierry, PRETECEILLE, Edmond. *La construction sociale des savoirs étudiants*. Paris : l'Harmattan, 2002. 134p. Sociétés contemporaines, n°48.

⁵⁸SOULIE, Charles, op. cit., p.34.

une salle d'étude », en venant avant tout travailler sur leurs cours, sans faire appel aux ressources documentaires de la bibliothèque.

De la même façon, nous avons évoqué plus haut les différences qu'entraînaient les champs disciplinaires en terme de rapport à la lecture. À la base de ces logiques d'usages, il y a des stratégies pensées selon les évaluations qui sont demandées aux étudiants. Ainsi, si les étudiants de licence n'utilisent pas les ressources documentaires en ligne et les outils de recherche pointus mis à leur disposition, c'est aussi parce qu'ils n'en ont pas l'utilité, dans la mesure où ils ne sont pas évalués sur des travaux de recherche, mais sur des exposés ou des examens sur tables. Et en ce qui concerne les exposés et autres travaux collectifs, cela signifie qu'ils ont besoin de travailler en groupe, ce qui est – ou a été – un nouvel usage inédit pour des BU pensées avant tout comme des lieux réservés à un travail solitaire et silencieux. La réponse est venue sous la forme de salles réservées au travaux de groupes, qui n'existaient pas dans les BU des années 60.

Au terme de cette première partie, nous avons posé une définition des usages, à savoir une articulation durable entre action et représentation, et nous nous sommes interrogés sur le caractère de leur nouveauté. Nous avons pu établir ainsi que si les technologies et les usages liés à internet et au numérique avaient effectivement une influence importante dans le développement de ces nouveaux usages, il ne fallait pas pour autant en faire le seul et unique aspect de cette nouveauté : les changements considérables à l'œuvre au sein de l'enseignement supérieur et de la recherche en France font que les usages des étudiants et des chercheurs connaissent de nouvelles modalités. Par ailleurs, les facteurs déterminants en matière d'usages qui étaient déjà pris en compte avant les années 2000, en particulier le statut et le champ disciplinaire, restent tout à fait pertinents pour saisir les logiques d'usages mises en places par les publics. Nous allons maintenant examiner, dans une nouvelle partie, les moyens susceptibles d'être mis en œuvre pour mieux saisir, mesurer et comprendre ces nouveaux usages.

II. Pourquoi et comment comptabiliser les nouveaux usages

En nous interrogeant sur la définition des nouveaux usages, nous avons commencer à aborder les raisons qui rendent nécessaire leur comptabilisation : du fait de leur nature même, ils sont difficiles à appréhender pour les universités et les bibliothèques, et il faut dès lors disposer d'outils pour les connaître et pouvoir ajuster le service rendu à l'évolution aux besoins des usagers. C'est donc avant tout une question d'ordre stratégique.

Il existe une seconde raison, celle-ci d'ordre institutionnel et liée aux bouleversements en cours dans l'organisation de l'enseignement supérieur et de la recherche en France : du fait de la loi LRU⁵⁹ et des mesures qui en découlent, les bibliothèques universitaires deviennent des composantes à part entière des universités, auprès desquelles elles sont amenées à rendre compte de leur activité davantage que par le passé. La comptabilisation des usages relève donc également d'une dimension politique.

Il se trouve qu'en termes d'outils, il existe là encore deux grandes catégories : les indicateurs et les enquêtes, chacun correspondant davantage à l'un des deux grands aspects de la comptabilisation des nouveaux usages. Ainsi, les indicateurs se prêtent davantage à l'évaluation, et donc à l'analyse de l'action des bibliothèques universitaires et à leur rôle dans la politique générale de leur université, tandis que les enquêtes se situent plutôt du côté de la prospective et de l'étude des usages à proprement parler.

Il s'agira donc de s'interroger tout d'abord sur le contexte général de l'évaluation de l'action publique en France, et plus particulièrement sur sa déclinaison dans le domaine des universités, après quoi nous examinerons plus en détail les deux grands modes de comptabilisation et d'analyse que sont les indicateurs et les enquêtes.

1. L'ÉVALUATION

L'analyse et la mesure de l'activité des bibliothèques universitaires sont depuis longtemps une réalité, la première mouture de l'Enquête Statistique Générale auprès des Bibliothèques Universitaires (ESGBU) datant de 1974. Toutefois, l'évaluation des bibliothèques universitaire a pris récemment un nouveau tour, notamment du fait d'importantes modifications institutionnelles dans leurs rapports avec les universités, et ce dans le cadre plus général encore d'une nouvelle conception de l'évaluation globale

⁵⁹République française. *Loi organique n°2001-692 du 1er août 2001 relative aux lois de finances*. JO du 2 août 2001.

des politiques publiques. Il convient donc de retracer brièvement ces changements et d'en préciser la nature, afin d'apporter un éclairage sur les raisons d'ordre politique et institutionnel qui sous-tendent aujourd'hui l'évaluation des bibliothèques universitaires, et partant, la comptabilisation des usages.

a) Une nouvelle doctrine

La notion d'évaluation des politiques publiques est relativement récente en France. Les premières réflexions datent des années 1970, avec la mise en place de la RCB (Rationalisation des Choix Budgétaires), inspiré du *Planning Programming Budget System*⁶⁰ (PPBS) américain, mais il faut attendre 1989 pour un début de mise en place effective, et 2007 pour sa traduction la plus récente, avec la Révision Générale des Politiques Publiques.

Les origines

L'on considère que le rapport Viveret, remis en 1989 à Michel Rocard, alors Premier Ministre, constitue le premier pas vers la mise en place de l'évaluation des politiques publiques en France :

L'évaluation des actions et des politiques publiques, telle que nous l'avons formulée dans ce rapport est une condition nécessaire pour améliorer la qualité de notre vie démocratique. Elle doit conduire à une revalorisation du rôle du Parlement, à une meilleure information des acteurs sociaux et à la mise à la disposition des citoyens de matériaux qui leur permettront de débattre et d'intervenir sur des politiques précises et plus seulement sur des choix généraux et abstraits. A l'heure où les grandes passions politiques se taisent, ce qui contribue à pacifier notre vie publique, il faut que la démocratie invente des instruments plus fins pour que les citoyens se sentent pleinement acteurs. Or, passer de l'opinion - facilement manipulable - au jugement formé est précisément ce qui caractérise la citoyenneté dans une république. L'évaluation de politiques et de mesures précises est un moyen pour aider à la formation de ce jugement.

Ainsi définie, l'évaluation de l'action publique participe d'une meilleure efficacité de l'État, non dans une logique "managériale" et restrictive, mais parce qu'elle constitue un des outils privilégiés de l'intelligence politique d'une nation. La productivité de la démocratie est en effet d'autant plus forte que nous entrons dans une société d'information où la qualité de l'intelligence collective constitue la variable centrale de la production de richesses⁶¹.

Elle se présente avant tout comme une avancée en matière de démocratie, puisqu'elle vise avant tout à rendre plus lisible l'action de l'État pour les citoyens, afin de « débattre

⁶⁰Système de planification et de programmation du budget.

⁶¹VIVERET, Patrick. *L'évaluation des politiques et des actions publiques*. Paris : la Documentation française, 1989. 193 p. p.85.

et d'intervenir sur des politiques précises ». Il s'agit de mieux rendre compte de l'action publique en générale.

La RGPP et la LOLF

En 2007, avec la RGPP⁶², la mise en place de l'évaluation des politiques publiques en France prend une nouvelle tournure. Elle a consisté en une analyse des missions et actions de l'État, suivie de la mise en forme de réformes structurelles, avec trois grands objectifs : mieux adapter les administrations aux besoins des usagers, valoriser le travail des fonctionnaires et réduire les dépenses publiques pour revenir à l'équilibre et gagner des marges de manœuvre budgétaires⁶³. Une nouvelle préoccupation s'ajoute à l'objectif de lisibilité évoqué par Patrick Viveret dans son rapport de 1989 : celle de la prise en compte des contraintes budgétaires croissantes, ce qui rejoint les préoccupations de la RCB, qui visait à rationaliser les choix budgétaires.

Il faut également citer la Loi Organique relative aux Lois de Finance (LOLF)⁶⁴, promulguée en août 2001 pour une application définitive en 2006, et dont l'optique est d'« évoluer d'une culture de moyens à une culture d'objectifs et de responsabilités⁶⁵ ». Il s'agit donc de passer d'une logique de moyens à une logique de résultats, comme le souligne également Suzanne Jouguelet dans son rapport *L'évaluation de l'activité et des services documentaires français dans le cadre européen* :

Pour la politique nationale, la LOLF joue un rôle fédérateur, notamment avec le PAP (projet annuel de performance), déclinant actions, objectifs et indicateurs. Pour l'action 150.05, dans le domaine des bibliothèques et de la documentation, (rattachée au programme 150 : *Formations supérieures et recherche universitaire*), l'objectif est d'« optimiser l'accès aux ressources documentaires pour la formation et la recherche » d'où des indicateurs comme le « pourcentage de documents signalés dans le catalogue informatisé de l'établissement » ou celui de « documents signalés dans le SUDOC (catalogue collectif de l'enseignement supérieur) ».

Le but visé est à la fois de : « renforcer la culture de l'évaluation et de l'analyse de la demande afin d'être au plus près des besoins des usagers » et d'« améliorer les services, grâce en particulier à la généralisation de l'accès direct ou à distance aux ressources, à l'élargissement des horaires d'ouverture et à la mise en œuvre d'actions de formation des étudiants à la recherche d'informations⁶⁶ ».

⁶²La RGPP a été stoppée en juillet 2012 et remplacée par la MAP (Modernisation de l'Action Publique). Néanmoins, il s'agit uniquement d'un changement de méthode : les principes et les objectifs restent identiques.

⁶³D'après la définition sur l'encyclopédie en ligne Wikipédia.

⁶⁴République française. *Loi organique n°2001-692 du 1er août 2001 relative aux lois de finances*. JO du 2 août 2001.

⁶⁵République française. *Loi organique n°2001-692 du 1er août 2001 relative aux lois de finances*. JO du 2 août 2001.

⁶⁶JOUGUELET, Suzanne. 2008. *L'évaluation de l'activité et des services documentaires français dans le cadre européen*. [en ligne] <http://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/Rapports/08/1/rapport_ind_10_juin_32081.pdf> Consulté le 16 décembre 2012. p.18-19.

Nous retrouvons donc bien à la fois l'importance accordée à l'évaluation proprement dite, puisqu'il s'agit d'« améliorer les services », mais aussi aux usages, puisqu'il est également question de « l'analyse de la demande afin d'être au plus près des besoins des usagers ». Les deux dimensions, évaluation et enquête, sont bel et bien présentes au sein de ce nouveau paradigme de l'action publique. Ces bases institutionnelles sont essentielles pour comprendre dans quel cadre s'inscrit l'évaluation des politiques publiques.

Implications

Nous allons à présent examiner comment se traduit cette nouvelle donne. C'est l'objet d'un article de Thierry Giappiconi, « Les dimensions politiques et stratégiques de l'évaluation en bibliothèques », paru dans le Bulletin des Bibliothèques de France (BBF). Il résume les deux aspects, institutionnel et pratique, de l'évaluation des politiques publiques :

Institutionnellement, l'évaluation des politiques publiques vise à comparer les résultats d'une politique « aux moyens qu'elle met en œuvre – qu'ils soient juridiques, administratifs ou financiers – et aux objectifs initialement fixés. Elle se distingue du contrôle et du travail d'inspection en ce qu'elle doit aboutir en un jugement partagé sur l'efficacité de cette politique et non à la simple vérification des normes administratives et techniques ». Pratiquement, elle est mise en œuvre au moyen d'une « utilisation professionnalisée des acquis des sciences sociales, politiques et économiques – médiatisées ou non par des méthodes de gestion – en vue d'améliorer la performance des politiques publiques et pour cela celle des organisations publiques ».⁶⁷

Plusieurs notions sont ici à analyser. Dans ce court paragraphe, Thierry Giappiconi évoque des outils propres à l'évaluation qu'il développe ensuite dans son article. S'appuyant sur le travail de Jacques Plante, « Principes d'une évaluation socialement utile (leçons de l'expérience québécoise)⁶⁸ », il liste trois grands indicateurs de performance, qui permettent de jauger au mieux l'adéquation entre les objectifs fixés par l'institution, les moyens mis en œuvre et les résultats obtenus. Le premier est l'efficacité, qui met en balance les objectifs fixés au départ et les résultats obtenus. Le second est la cohérence, qui mesure le rapport entre les objectifs fixés et les moyens alloués pour les remplir. Le troisième est l'efficience, qui compare les moyens mis en œuvre aux résultats qu'ils ont produits. Nous avons là les trois grands indicateurs communément admis en matière d'évaluation de l'action publique. Notons que ce

⁶⁷GIAPPICONI, Thierry. « Les dimensions politiques et stratégiques de l'évaluation en bibliothèque ». *BBF*, 2008, n° 3, p. 6-21 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 16 décembre 2012. p.6.

⁶⁸PLANTE, Jacques. « Principes d'une évaluation socialement utile (leçons de l'expérience québécoise) », in Commissariat au Plan. *Outils, pratiques, institutions pour évaluer les politiques publiques : actes du séminaire Plan-ENA*. Paris : la Documentation française, 1991.

système en trois éléments est depuis longtemps, sinon, appliqué, du moins connu et étudié dans le monde des bibliothèques, puisque déjà en 1997, Thierry Giappiconi et Pierre Carbone les mentionnaient dans leur ouvrage consacré au management des bibliothèques :

Qu'elle soit interne ou externe, l'évaluation demande à ce qu'en premier lieu les objectifs de l'organisme soient clairement définis, ainsi que les conditions d'exercice de ses activités. La notion de contrôle s'appuie sur la mise en relation de trois facteurs : les objectifs, les ressources et les résultats.

Le terme de performance est la notion centrale de cette relation. Il réunit trois notions : celle d'efficacité du service fourni par la bibliothèque (adéquation plus ou moins grande des résultats aux objectifs), celle d'efficience dans l'utilisation des ressources employées (adéquation plus ou moins grande des ressources aux résultats) et celle de pertinence des choix opérés (adéquation plus ou moins grande des ressources aux objectifs). [...] La performance est l'obtention d'un résultat qui à la fois réalise l'objectif fixé et y parvient avec les moyens les plus économes et les plus adaptés possibles. Elle consiste en la recherche du meilleur équilibre possible entre la qualité et l'économie, et cela dans un système en évolution permanente⁶⁹.

Ces trois grandes catégories, cohérence, efficacité et efficience, liées entre elles selon un schéma triangulaire où chacune des trois est mise en relation avec les deux autres, se traduisent ensuite par la mise en place d'indicateurs idoines, essentiellement des données statistiques dont la collecte et l'élaboration permettront d'évaluer au plus juste l'action publique menée. Toutefois, dans son article du BBF, Thierry Giappiconi mentionne un quatrième indicateur : la pertinence. Cette notion n'a plus la même définition que dans le passage cité : l'adéquation des ressources aux objectifs est ainsi renommée la cohérence, la pertinence devenant quant à elle la mise en rapport des enjeux public identifiés et des objectifs. Ce glissement de notion est particulièrement intéressant, car en plus du groupe de trois indicateurs de performance, objectifs, moyens et résultats, il faut compter avec ce nouveau facteur qu'est la pertinence, et qui n'entre plus dans le cadre de la performance. Elle consiste en effet davantage en l'analyse et la compréhension des attentes du public vis-à-vis du service public, donc de la connaissance de ses besoins, lesquels s'expriment avant tout en terme d'usages. Ainsi, là où les facteurs de performance, à savoir cohérence, efficacité et efficience, sont mesurables par des indicateurs, la pertinence, elle, relève d'un champ à part, celui de l'enquête. Nous retrouvons bien la dichotomie entre d'une part la performance, mesurées par des indicateurs, et d'autre part la pertinence, qui nécessite la mise en place

⁶⁹CARBONE, Pierre. GIAPPICONI, Thierry. *Management des bibliothèques. Programmer, organiser, conduire, et évaluer la politique documentaire et les services des bibliothèques de service public*. Paris : Electre – Éditions du Cercle de la Librairie, 1997. 264 p. Bibliothèques. p.228.

d'enquêtes. Ces dernières sont d'autant plus nécessaires que de grands changements en termes d'institutions se sont produits ces dernières années, à la fois en matière de conduite des politiques publiques en général, mais aussi plus particulièrement au niveau des universités et de leurs rapports avec leurs bibliothèques.

b) Le contexte universitaire

Le contexte de l'université ne se limite pas uniquement à des questions de massification du public étudiant ou de diversité des usages selon les champs disciplinaires : les récents changements en termes institutionnels sont également extrêmement significatifs.

La LRU et les RCE

Outre le cadre général de la RGPP, les universités et leurs bibliothèques sont confrontées depuis 2007 à des bouleversements majeurs avec la promulgation puis la mise en application de la LRU⁷⁰. Cette loi prévoit en effet une autonomie accrue des universités par rapport à l'administration centrale, et une mesure particulière doit retenir notre attention : les RCE, entrées en application depuis 2012, et qui font que les universités ont désormais à leur charge la gestion de leur masse salariale. De la même manière, les présidents d'université ont désormais un droit de veto sur toute embauche au sein de leurs établissements, ce qui leur confère des pouvoirs élargis en matière de gestion des ressources humaines, toujours dans cette optique d'autonomisation des universités, qui doivent à présent assurer elles-mêmes ces fonctions.

Ce retrait de l'administration centrale au profit de la présidence et des conseils élus a eut des répercussions sur les bibliothèques universitaires. Le décret du 23 août 2011⁷¹ précise ainsi les nouvelles des missions des Services Communs de la Documentation (SCD) et la composition du conseil documentaire, qui a pour tâche d'administrer le service. Tout comme la masse salariale des universités est désormais sous leur responsabilité, la totalité du budget des bibliothèques universitaires relève de leur établissement de rattachement, et non plus, comme c'était le cas auparavant, du Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche : les budgets ne sont plus fléchés et font l'objet d'une délibération au conseil documentaire, au sein duquel siège le

⁷⁰République française. *Loi n° 2007-1199 du 10 août 2007 relative aux libertés et responsabilités des universités*. JO du 10 août 2007.

⁷¹République française. *Décret n° 2011-996 du 23 août 2011 relatif aux bibliothèques et autres structures de documentation des établissements d'enseignement supérieur créées sous forme de services communs*. JO du 23 août 2007.

ou les présidents d'université, pour élaborer un projet de budget qui sera ensuite voté en Conseil d'Administration.

Implications

Les bibliothèques universitaires sont donc devenues des composantes à part entière des universités, à qui elles doivent désormais directement rendre des comptes. Cela implique des changements radicaux en termes institutionnel et politique, entre autre l'instauration d'un dialogue entre les directeurs d'établissement et les instances dirigeantes de l'université. Il s'agit de présenter l'action et les résultats des bibliothèques. Dans cette logique d'évaluation, les indicateurs jouent un rôle primordial, car ils constituent des éléments susceptible d'étayer un rapport annuel et d'appuyer un discours, comme le soulignait déjà Pierre Carbone, dans son ouvrage *Construire des indicateurs et tableaux de bords*, en 2002 :

Les indicateurs de performance et les tableaux de bord ont une portée politique, et il ne faut pas hésiter à donner toute son ampleur à cette dimension, car elle traduit l'implication réelle de la collectivité et de ses dirigeants dans le développement des bibliothèques et de la lecture. Ces indicateurs ne sont pas limités à la gestion interne de la bibliothèque, ou à la mesure de ses efforts au plan technique, mais ils ont un sens pour la collectivité. L'évaluation de la performance se développe et se consolide là où elle est soutenue par le niveau politique et où elle a pu donner lieu à un débat sur les missions, les orientations et les objectifs du service. Cette démarche est confortée par la présentation devant les conseils et les instances de tutelle de rapports annuels qui font eux-mêmes l'objet d'un débat et d'une validation pour ensuite être portés à la connaissance du public.⁷²

Les indicateurs de performance n'ont donc pas pour seul but de mesurer telle ou telle activité des bibliothèques universitaires : l'évaluation ne prend tout son sens que si elle s'inscrit dans une logique plus large d'orientation et de concertation en vue de définir une politique documentaire en accord avec la politique générale de l'université dont la bibliothèque est devenue une composante à part entière.

Des collections aux usagers

Reste à souligner un dernier point dans ce contexte universitaire, qui regarde les bibliothèques universitaires seules : ce souci pour les nouveaux usages, leur mesure et leur compréhension est l'indice d'un nouveau positionnement par rapport aux usagers. Dans son ouvrage *Usages et usagers de l'information*, Yves François le Coadic notait

⁷²CARBONE, Pierre (dir.). *Construire des indicateurs et tableaux de bord*. Villeurbanne : ENSSIB, 2002. 256 p. La Boîte à outils. p.243-244.

que « l'approche orientée-usager⁷³ » définissait « un nouveau paradigme pour les sciences de l'information⁷⁴ » : il s'agit de s'intéresser aux raisons pour lesquelles agissent les usagers, là où l'ancien paradigme portait davantage sur le système et les outils utilisés plutôt que sur l'utilisateur lui-même. Un glissement identique s'opère dans les bibliothèques universitaires, qui passent de préoccupations prioritairement centrées sur les collections à des questionnements ayant trait à leurs usagers. Cela est une conséquence de tous les facteurs que nous avons exposés jusqu'à présent, et permet d'expliquer pourquoi la profession se questionne de plus en plus sur les thématiques de l'accueil ou des usages.

Bilan

La question des nouveaux usages et de leur comptabilisation rejoint donc aussi celle de l'évaluation, dans un contexte de grand bouleversement pour les bibliothèques universitaires, qui sont maintenant devenues des composantes à part entière des universités, auxquelles elles doivent donc rendre des comptes et présenter des rapports suivis de leur activité. Il s'agit à la fois de mesurer leur performance, laquelle repose sur l'adéquation entre trois facteurs, objectifs, moyens et résultats, mais aussi d'évaluer leur pertinence, c'est-à-dire la concordance entre les enjeux auxquels doit répondre l'action publique et les objectifs qu'elle se fixe. Nous allons examiner plus avant les différents outils à même de permettre ces mesures, tout d'abord les indicateurs, ensuite les enquêtes, les premiers étant surtout liés à la performance et les secondes à la pertinence, même si ce postulat devra être nuancé.

⁷³LE COADIC, Yves F. Op. cit., p.13.

⁷⁴LE COADIC, Yves F. Op. cit., p.13.

2. LES INDICATEURS

Les indicateurs constituent le premier type d'outil susceptible de permettre une comptabilisation des usages, nouveaux comme traditionnels. Notons toutefois que conformément à la définition que nous avons donnée, les indicateurs seuls ne pourront nous permettre d'appréhender les usages dans leur totalité : ils ne sont en effet que le suivi et le croisement de données brutes. De fait, s'ils constituent un mode de mesure idéal pour l'aspect « action » des usages, ils sont limités en termes d'appréhension des représentations, lesquelles nécessiteront la mise en place d'enquêtes. Néanmoins, les indicateurs sont aussi des outils privilégiés en termes d'évaluation des performances.

Il existe un grand nombre de manuels pratiques traitant de la mise en place et du suivi des indicateurs, qu'il s'agisse de classiques comme *Construire des indicateurs et des tableaux de bords*, de Pierre Carbone, paru en 2002, ou d'ouvrages extrêmement récents, comme *Évaluer la bibliothèque*, de Valérie Alonzo et Pierre-Yves Renard, sorti en 2012. Il ne s'agira donc pas de proposer une méthode de constitution ou de suivi des indicateurs, mais plutôt d'en étudier certains aspects, notamment les deux normes ISO qui définissent et fixent les modes de calcul des indicateurs de bibliothèques à l'échelle internationale, ainsi que les tableaux de bords, qui rassemblent et permettent l'exploitation des indicateurs.

a) Cadre normatif

Il existe deux normes ISO ayant pour objet les indicateurs en information et documentation, et donc intéressant directement les bibliothèques. La première est la norme 2789, portant sur les statistiques internationales des bibliothèques, et la seconde est la norme 11 620, portant sur les indicateurs de performance des bibliothèques. Une troisième norme, la 16 439, est en cours d'élaboration, et portera sur les moyens de mesurer l'impact des bibliothèques.

ISO 2789

Cette norme définit un grand nombre d'indicateurs sur les statistiques des bibliothèques selon des critères stricts, et donne la manière de les calculer. On y trouve également un résumé des objectifs des statistiques des bibliothèques :

4.1.3 Les objectifs assignés aux statistiques de bibliothèques peuvent être résumés comme suit :

- comparer les résultats aux normes en la matière et aux données d'établissements similaires ;
- évaluer les tendances dans le temps ainsi que les résultats des innovations ;
- fonder la programmation, la prise de décision, l'amélioration de la qualité du service et fournir un retour d'information sur les résultats ;
- démontrer la valeur des services rendus aux usagers par la bibliothèque, ainsi que la valeur potentielle pour les usagers des générations futures ;
- fournir des informations aux institutions nationales ou régionales pour qu'elles exercent leur rôle de soutien, de financement et de tutelle ;
- promouvoir le rôle des bibliothèques tant auprès des responsables politiques que d'autres instances extérieures⁷⁵.

Nous retrouvons bien le rôle de suivi des indicateurs, ainsi que leur implication en termes de valorisation du rôle des bibliothèques, qu'il s'agit de « démontrer » auprès des usagers ou de « promouvoir » auprès des instances politiques.

ISO 11 620

Cette seconde norme, qui elle porte sur les indicateurs de performance des bibliothèques, propose elle aussi un résumé des objectifs des indicateurs qu'elle présente :

5.1.3 Comme outil de planification et d'évaluation de la bibliothèque, les indicateurs de performance ont deux objectifs principaux :

- a) faciliter le contrôle de la conduite de gestion ;
- b) servir de base de référence au dialogue entre le personnel de la bibliothèque, l'autorité dont elle relève et la communauté des usagers⁷⁶.

Là encore, les indicateurs sont bel et bien identifiés comme des instruments de suivi, susceptibles de faciliter « la conduite de gestion », mais aussi comme des outils de communication, à la fois avec le personnel, l'autorité et les usagers, ce qui recoupe les implications politiques évoquées dans la norme 2789. Les indicateurs sont donc utiles à la fois en termes de pilotage, ce qui était encore il y a peu, c'est-à-dire dans la première moitié des années 2000, leur rôle principal, mais aussi en termes de politique, c'est-à-dire de relation avec l'autorité et les usagers, ce qui s'inscrit parfaitement dans le nouveau cadre institutionnel des bibliothèques universitaires.

⁷⁵ Association française de normalisation. *NF ISO 2789 Information et documentation : statistiques internationales de bibliothèques*. La Plaine Saint-Denis : AFNOR, 2008. 65 p. AFNOR.

⁷⁶ Association française de normalisation. *NF ISO 11620 Information et documentation : indicateurs de performance des bibliothèques*. La Plaine Saint-Denis : AFNOR, 2008. 91 p. AFNOR. p.5.

Enjeux

La mise en place d'indicateurs normés et harmonisés à l'échelle internationale permet notamment la comparaison des établissements entre eux. C'est là un autre aspect de la nouvelle donne institutionnelle sur les universités et les bibliothèques : l'autonomie des universités va pousser les établissements à entrer en concurrence les uns avec les autres, afin d'attirer les chercheurs les plus prometteurs et le plus grand nombre d'étudiants, puisqu'avec l'autonomie financière et la gestion de la masse salariale, les droits d'inscription deviennent une manne importante. Des classements internationaux d'universités existent d'ailleurs déjà, l'exemple le plus connu étant le classement de Shanghai⁷⁷. Dans ce contexte de concurrence entre universités, chaque bibliothèque peut devenir un enjeu pour son établissement, et la mise au point d'outils normés va aussi dans ce sens.

Limites

Néanmoins, si les indicateurs proposés par les normes ISO 2789 et 11 620 sont significatifs en terme de normalisation et de définition, ils ne sont pas à la pointe en termes de nouveaux usages, et un travail est nécessaire pour intégrer ces nouvelles dimension. Ainsi, lors d'un entretien dans le cadre de ce mémoire, Nadine Delcarmine, qui participe aux commissions de normalisation de l'AFNOR, nous a indiqué que les normes 2789 et 11 620 allaient être mises à jour. Par exemple, pour la norme 2789, les indicateurs de mesure de l'utilisation des services électroniques des bibliothèques, qui se trouvaient jusqu'à présent en annexe, vont intégrer le corps principal du texte, et donc se trouver sur un pied d'égalité avec les indicateurs traditionnels.

ISO 16 439

Enfin, au cours du même entretien, nous avons appris qu'une nouvelle norme ISO était à l'étude : la norme 16 439, intitulée *Methods and procedures for assessing the impact of libraries*⁷⁸, visera à établir la méthodologie nécessaire pour apporter des éléments tangibles aux décideurs quant à l'impact d'une bibliothèque sur la communauté d'utilisateurs qu'elle dessert. Il s'agit bel et bien de réaffirmer le rôle des bibliothèques dans le monde d'aujourd'hui, sans se contenter uniquement d'une appréciation empirique, et donc en disposant d'outils objectifs à même de le montrer et de le mesurer. Nous

⁷⁷Le classement de Shanghai est d'ailleurs controversé. On peut en effet s'interroger sur la pertinence de classer des universités issues de différents pays, et donc avec des systèmes, notamment de recrutement, très divers. Des indicateurs normalisés ne suffisent pas à gommer les divergences en termes de contexte national.

⁷⁸Méthodes et procédures pour évaluer l'impact des bibliothèques.

sommes là dans ce que les anglo-saxons appellent l'*advocacy*, terme qui désigne à la fois la promotion et le plaidoyer. Cette norme en cours d'élaboration constitue donc en quelque sorte l'aboutissement d'un processus, qui part d'indicateurs essentiellement dévolus à la gestion avec la norme 2789, se tourne davantage vers les questions de performance et donc d'évaluation avec la norme 11 620, et arrive donc, avec la 16 439, à une promotion et une défense de l'action des bibliothèques. Nous passons bel et bien de préoccupations uniquement centrées sur le pilotage à des préoccupations d'ordre politique, tant vis-à-vis de l'autorité que du personnel et des usagers. Ce changement est également sensible dans la manière dont sont exploitées les données brutes à l'origine des indicateurs : les tableaux de bord fournissent ainsi un excellent exemple de cette évolution.

b) Tableaux de bord

Si les normes ISO 2789 et 11 620 détaillent la manière de collecter les données brutes et de bâtir des indicateurs, ceux-ci doivent ensuite pouvoir être exploités : les tableaux de bord sont des outils de synthèse réunissant des indicateurs et permettant leur suivi sur la durée. Nous allons en poser une définition plus précise et voir quelles évolutions provoque le nouveau contexte dans lequel s'inscrit aujourd'hui l'évaluation des bibliothèques universitaires.

Définition

Dans son article « Les dimensions politiques et stratégiques de l'évaluation en bibliothèques », Thierry Giappiconi utilise une analogie pour définir la notion de tableau de bord :

Le terme de tableau de bord associe de façon très imagée l'analogie entre la conduite d'une action et le pilotage d'un avion ou d'une automobile. De même que dans ce dernier cas, il s'agit de disposer en temps voulu, et de la façon la plus ergonomique possible, des informations nécessaires à l'accomplissement d'une mission, comme dans le cas d'un pilote chargé d'amener sa cargaison ou ses passagers à bon port en ayant économisé autant de carburant qu'il était possible de le faire sans remettre en cause la sécurité et la ponctualité de son vol⁷⁹.

L'utilité première d'un tableau de bord relève d'abord du pilotage : les indicateurs qu'il regroupe permettent le suivi au jour le jour d'une action donnée avec un souci d'efficacité, ce qui implique une notion de performance. À la base, comme les indicateurs, le tableau de bord a donc une fonction tout à fait gestionnaire.

⁷⁹GIAPPICONI, Thierry. « Les dimensions politiques et stratégiques de l'évaluation en bibliothèque ». *BBF*, 2008, n° 3, p. 6-21 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 16 décembre 2012. p.16.

Évolution

La complexification des actions des bibliothèques et les changements de contexte institutionnels amènent une évolution. C'est la question qu'aborde Bertrand Calenge dans un autre article du BBF, « Quels tableaux de bord ? ». Certes, cet article traite la question avant tout sous l'angle des bibliothèques de lecture publique, mais les thématiques et les interrogations qu'il soulève sont tout à fait transposables aux bibliothèques universitaires. Il évoque tout d'abord le « visage protéiforme de la bibliothèque⁸⁰ » : les actions des bibliothèques sont telles aujourd'hui dans leur diversité et leur complexité qu'il n'est pas possible de toutes les suivre sur un tableau de bord central, global. De même que les bibliothèques multiplient leurs actions et leurs champs d'intervention, il faut un outil pour chaque action à suivre. Il évoque ensuite un autre point, sur les limites des indicateurs actuellement utilisés :

La mesure de l'activité générale d'une bibliothèque et de son impact reste en grande partie régie par les indicateurs nationalement proposés : entrées, inscrits, prêts, dépenses consenties, heures d'ouvertures, etc. Le problème de ces mesures ne réside pas tant dans leur invalidité que dans leur pertinence aujourd'hui discutable : quand les études montrent par exemple que l'emprunt n'est plus qu'une modalité d'usage parmi d'autre (même s'il représente encore le plus gros impact en charge de travail), on peut s'interroger sur la quasi-inexistence ou l'absence de reconnaissance d'indicateurs portant sur l'utilisation des services en ligne, la programmation culturelle, la médiation de proximité, l'accompagnement scolaire ou la formation aux outils numériques de savoir et de communication⁸¹...

Les indicateurs traditionnels ne sont plus à même de rendre compte de toutes les activités des bibliothèques, à la fois parce que ces dernières sont multiples, mais aussi parce qu'elles ont évolué, que de nouvelles formes d'actions sont apparues, liées en grande partie aux nouveaux usages, un certain nombre d'entre elles ayant trait par exemple aux technologies d'internet et du numérique. Le renouvellement en cours de la norme 2789 est symptomatique de cet état de fait : les indicateurs, comme le montre des tableaux de bord aujourd'hui insuffisant, doivent être repensés à la lumière des nouveaux usages. C'est là leur limite : s'ils sont adéquats en termes de suivi et d'évaluation, ils ne sont pas efficaces en termes de prospective. C'est en cela que les enquêtes sont un complément essentiel.

⁸⁰CALENGE, Bertrand. « Quels tableaux de bord ? ». *BBF*, 2008, n° 3, p. 35-38 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 16 décembre 2012. p.37.

⁸¹CALENGE, Bertrand. *Op. Cit.*, p.38.

Bilan

Les indicateurs ont depuis longtemps été envisagés comme des outils de gestion et de pilotage, rôle qui leur convient à merveille. Nous avons vu qu'ils avaient récemment acquis une dimension stratégique et politique, dans la mesure où du fait d'un nouveau contexte institutionnel, ils sont aussi devenus des instruments de mesure de la performance des bibliothèques, et dès lors, la base possible d'une discussion avec les instances dirigeantes des universités dont les bibliothèques sont désormais des composantes à part entière, et d'un dialogue avec les usagers. De plus, dans une époque où, après la LRU et les RCE, les universités devenues autonomes vont être amenées à entrer en concurrence les unes avec les autres, une normalisation internationale des indicateurs statistiques et de performance permet des comparaisons entre les établissements. Les bibliothèques universitaires sont donc susceptibles de devenir de réels enjeux à faire valoir pour les universités.

Tout ceci a entraîné un glissement des indicateurs, qui doivent de plus en plus prendre en compte les nouveaux usages, ce que ne faisaient pas les indicateurs traditionnels encore utilisés jusqu'à aujourd'hui. Cette évolution n'est possible qu'en prenant un compte un second outil, lui capable d'assurer une analyse prospective de ces nouveaux usages : les enquêtes.

3. LES ENQUÊTES

Les enquêtes constituent le second type d'outil susceptible de permettre une comptabilisation des usages, nouveaux comme traditionnels. Toutefois, elles se démarquent des indicateurs sur plusieurs points. Le premier est qu'elles sont davantage des instruments de prospective et d'analyse que de suivi : elles permettent de sonder non plus uniquement l'aspect « action », mais aussi « représentation » des usages. Ce n'est pas systématique, il existe deux grands types d'enquêtes : quantitatives, qui peuvent par certains aspects se rapprocher des indicateurs en termes de dénombrement des usages sur le volet « action », mais sans les mêmes possibilités de suivi, et qualitatives, qui elles sont véritablement à même de cerner les représentations, et par là même les logiques d'usages à l'œuvre derrière les pratiques, *via* notamment des procédés comme les entretiens et autres groupes de discussions avec les usagers. En découle un second point : les enquêtes ne sont pas à proprement parler des moyens d'évaluation, contrairement, là encore, aux indicateurs. Il y a là une ambiguïté chez les bibliothèques universitaires, qui peut s'expliquer par le fait que la nécessité de prendre connaissance des nouveaux usages dans une optique prospective et stratégique s'est faite jour en même temps que la nécessité de rendre compte aux universités, dans un contexte de grands changements institutionnels qui faisaient des bibliothèques des composantes à part entière de leurs établissements de rattachement. Dans un tel contexte, l'enquête a pu parfois apparaître comme une solution miracle, capable de répondre à ces deux exigences, ce qui n'est pas le cas.

C'est ce qu'il s'agira de montrer dans cette dernière partie de notre travail : montrer quelles sont les spécificités des enquêtes par rapport aux indicateurs, et en quoi elles permettent précisément d'approcher au plus près la réalité des usages traditionnels mais aussi et surtout de découvrir et de comprendre les nouveaux usages tels que nous les avons définis. Il ne s'agira pas de proposer des méthodologies détaillées ou de brosser l'intégralité des types d'enquêtes possible. De nombreux ouvrages de type boîte à outils existent sur ce sujet, comme *Usages des bibliothèques. Approche sociologique et méthodologie d'enquête*, rédigé par Claude Poissenot et Sophie Ranjard et paru en 2005, ou encore *Mener l'enquête. Guide des études de public en bibliothèque*, dirigé par Christophe Evans et paru en 2011. Nous allons décliner trois exemples afin de donner une idée générale des différents types d'enquêtes possibles et de montrer ce qu'ils peuvent apporter aux bibliothèques universitaires. Nous évoquerons ainsi l'ESGBU, qui

présente l'intérêt d'être une enquête quantitative nationale, réalisée chaque année, et qui se situe dans une logique d'évaluation des politiques publiques, ce qui la rapproche davantage des indicateurs. Nous examinerons ensuite LibQUAL+, une enquête de mesure de la qualité de service, modèle très unique dans son genre, qui parvient à conjuguer à la fois une dimension prospective et un outil de suivi, dans la mesure où elle est appelée à être réalisée à intervalle régulier. Enfin, nous nous intéresserons à l'enquête ethnologique menée par Marc Perrenoud et Mariangela Roselli à la bibliothèque universitaire de Toulouse – Le Mirail, qui elle plonge véritablement au cœur de la question des usages et de l'articulation entre action et représentation.

a) **L'ESGBU**

Dans le cadre de notre travail, nous avons eu l'occasion de nous entretenir avec Stéphanie Groudiev, Cécile Laurens et Marie-Pascale Lizee, en charge de l'Enquête Statistique Générale auprès des Bibliothèques Universitaires au Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, au sujet de cette enquête. Notre réflexion s'appuiera donc en grande partie sur cet échange, ainsi que sur le rapport de Suzanne Jouguelet portant sur *L'évaluation de l'activité et des services documentaires français dans le cadre européen*.

Présentation

Dans son rapport, Suzanne Jouguelet présente brièvement l'Enquête Statistique Générale auprès des Bibliothèques Universitaire :

L'ESGBU, lancée pour la première fois pour les données de 1974, a été conçue comme « *un outil national et régulier de mesure des activités et des moyens des bibliothèques universitaires dans une approche comparative* ». Elle porte aujourd'hui, grâce aux travaux de la Sous-direction des bibliothèques et de l'information scientifique (SDBIS) à la DGES [Direction Générale de l'Enseignement Supérieur], sur 157 bibliothèques d'établissements d'enseignement supérieur : services communs de documentation (SCD) et services inter établissements de coopération documentaire (SICD), ainsi que sur les bibliothèques des INSA, IUFM et grands établissements. Les 280 champs à remplir relèvent d'une **quinzaine de groupes d'indicateurs, structurés en trois grandes familles** : l'activité et les services, les collections et les acquisitions, les moyens, locaux et personnels⁸².

Il s'agit donc d'une enquête extrêmement large, qui touche la totalité des bibliothèques universitaires de France. Suzanne Jouguelet souligne également son

⁸²JOUGUELET, Suzanne. Op. Cit., p.12.

« antériorité⁸³ », la première collecte des données remontant à 1974, ainsi que son approche comparative. Ces deux éléments permettent en effet de bénéficier d'un outil appréciable en termes de recul et de suivi.

Limites

Toutefois, cette antériorité de l'outil implique aussi une certaine obsolescence, notamment dans le mode de traitement des données : d'abord sous forme papier, il a été informatisé, mais l'application a maintenant quinze ans, et des travaux sont en cours pour élaborer un nouvel outil. En 2013, l'équipe devrait être ainsi en mesure d'accélérer le traitement des données, et donc la disponibilité des résultats de l'enquête, qui constitue aujourd'hui son plus gros défaut, les résultats de 2009 étant par exemple disponibles seulement en 2012, sur l'Annuaire Statistique Interactif des Bibliothèques Universitaires (ASIBU), disponible en ligne⁸⁴, qui permet d'accéder aux données sans passer par l'édition papier. De plus, de même que la norme ISO 2789 n'intégrait pas pleinement les usages liés aux nouveaux usages d'internet et du numérique, les indicateurs de l'ESGBU restent très axés sur les collections, selon des logiques héritées des modes de comptabilisation du support papier. Par exemple, l'enquête regroupe les données ayant trait aux documents électroniques dans deux parties séparées, l'une côté collections, et l'autre côté acquisitions, afin de faire la distinction entre ce qui relève respectivement du stock et des abonnements. On peut néanmoins se demander si une telle distinction a réellement du sens pour des ressources électroniques, et si les modes de classements hérités de la documentation papier sont encore pertinentes pour le numérique, lequel est, d'une manière générale, très peu représenté au sein de l'ESGBU. De la même manière, nous retrouvons un problème inhérent aux indicateurs : ils ne sont pas capables de saisir toutes les dimensions de l'action des bibliothèques aujourd'hui. Par exemple, il ne figure aucune donnée sur l'action culturelle, bien que ce champ d'action figure maintenant parmi les missions des bibliothèques universitaires, telles qu'elles sont définies dans l'article 2 du décret du 23 août 2011. Enfin, les récents changements d'ordre institutionnels au sein de l'enseignement supérieur français ont rendu plus difficile l'obtention de certaines données, qui ne sont plus gérées de manière centrale, mais localement, ce qui nécessite encore des délais supplémentaires pour les obtenir.

⁸³JOUGUELET, Suzanne. Op. Cit., p.12.

⁸⁴Consultable en ligne : <<https://www.sup.adc.education.fr/asibu/>>.

Évolutions

Afin de pallier ces limites, plusieurs pistes sont développées. Suzanne Jouguellet évoque les mesures envisagées en 2007 et 2008 :

La Sous-direction des bibliothèques et de l'information scientifique a réuni de fin novembre 2007 à mars 2008 un groupe de travail sur les statistiques et les indicateurs de performance des organismes documentaires de l'enseignement supérieur. A l'issue de ces travaux, des **ajouts à l'enquête statistique annuelle** vont être proposés en deux étapes : dès la collecte 2008, puis en 2009. A titre d'exemple, les parts respectives des acquisitions pour la formation et pour la recherche seront estimées ; la masse salariale globale, les catégories et les activités des personnels seront ventilées de façon plus détaillée, notamment pour le travail interne, la formation des utilisateurs, l'implication dans des actions de coopération nationale et internationale. Pour mieux rendre compte du développement des activités à distance, les méthodes de décompte des visites virtuelles seront affinées, afin de ne pas les limiter au nombre de visites de la page d'accueil du site.

En outre un **tableau de bord** proposant les indicateurs jugés les plus utiles à l'échelle nationale et classés selon les missions exposées dans la loi du 10 août 2007 relative aux libertés et aux responsabilités des universités (LRU) devrait être présenté sur le site de la DGES-SDBIS⁸⁵.

Comme on peut le constater, les efforts porteront entre autres sur le décompte des visites de la page d'accueil, bel exemple d'un nouvel usage lié aux technologies d'internet et du numérique jusque là insuffisamment pris en compte. Par ailleurs, au cours de notre entretien avec l'équipe de l'ESGBU, trois grands changements à venir nous ont été présentés.

Le premier est la prise en compte des organismes de recherche dans l'ESGBU : une partie des organismes indépendants, comme le Centre National de La Recherche Scientifique (CNRS), le Commissariat à l'Énergie Atomique (CEA), ou encore l'Institut National de la Santé et de la Recherche Médicale (INSERM), auront désormais des questions dédiées au sein de l'ESGBU. Les bibliothèques pourront, le cas échéant, répondre aussi à ces questions si elles ont des éléments à apporter, par exemple en ce qui concerne les archives ouvertes. Le second est l'ajout de nouvelles questions ayant trait au patrimoine. C'est là encore un aspect qui n'est pas pris en compte dans la forme actuelle de l'enquête, et s'il n'entre pas à proprement parler dans la catégorie des nouveaux usages, l'attention renouvelée qui est susceptible de lui être accordée est liée au nouveau contexte de l'enseignement supérieur et de la recherche : puisque les établissements sont désormais en concurrence les uns avec les autres, la valorisation de collections patrimoniales particulières pourrait constituer un argument de plus à faire

⁸⁵JOUGUELET, Suzanne. Op. cit., p.13.

valoir en faveur de la bibliothèque universitaire, et dès lors, de l'université dont elle est la composante. Le troisième consiste en l'amélioration des données relevées sur les archives, les archives scientifiques et les livres électroniques, et la clarification des définitions des données demandées.

Par ailleurs, la collecte de ces mêmes données va elle aussi connaître des changements, notamment dans le cadre du développement, sous la responsabilité de l'Agence Bibliographique de l'Enseignement Supérieur (ABES), d'un Système Intégré de Gestion de Bibliothèque (SIGB). La possibilité a été envisagée de pouvoir récupérer directement à la base certaines informations dont a besoin l'équipe en charge de l'ESGBU. Il s'agirait à la fois de gagner du temps dans la collecte, mais aussi de gagner en fiabilité, en accédant directement aux données recherchées. De la même manière, d'autres pistes sont envisagées pour croiser les données obtenues avec celles du Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, comme le nombre total d'étudiants au sein des universités et établissements d'enseignement supérieurs français. Les données ayant trait au personnel des bibliothèques constituent un autre exemple : avec la LRU, les RCE et la prise en charge de leur masse salariale par les universités elles-mêmes, la Direction Générale des Ressources Humaines (DGRH) n'est plus en mesure de fournir la répartition exacte de la répartition par corps et par filière, ces informations étant désormais gérées à l'échelon local, et non plus central, du moins pour les catégories B et C. Là encore, pouvoir accéder directement à ces informations constituerait un progrès en termes de fiabilité des données et de délais de traitement.

Bilan

Nous avons vu que par bien des aspects, l'ESGBU remplissait des fonctions similaires à celles des indicateurs et tableaux de bord : elle permet le suivi d'une année à l'autre de l'ensemble des bibliothèques universitaires françaises, assure des fonctions d'évaluation des politiques publiques, puisqu'elle donne une visibilité de l'évolution de l'ensemble des services documentaires depuis 1974, et s'organise de manière à présenter des classements entre les bibliothèques. Ces fonctions sont appelées à se développer davantage : comme pour les normes ISO, des travaux sont mis en place pour tenir compte davantage des nouveaux usages de toutes sortes, et des efforts de définition et de clarification sont faits dans un souci de fiabilité et d'harmonisation optimales. Par ailleurs, la mise en place par l'ABES d'un SIGB commun va aussi dans le sens d'une plus grande fiabilité des données et d'un délai de traitement réduit. Tout cela fait de l'ESGBU

un dispositif plus proche d'un gigantesque tableau de bord à l'échelle nationale que d'une véritable enquête, encore que l'aspect comparatif de toutes les bibliothèques universitaires entre elles puissent constituer, dans une certaine mesure, un outil d'analyse prospective, du moins d'orientation par rapport aux autres établissements. Il n'en reste pas moins que l'ESGBU est avant tout un outil d'évaluation, qui examine des politiques publiques et mesure leurs impacts, permettant ensuite d'éventuellement les corriger.

Tout cela tient à sa dimension nationale : bien que l'ESGBU évolue selon la même tendance que les indicateurs normalisés, à savoir de plus en plus dans une optique d'évaluation de la performance du service rendu, il y a une dimension qu'elle ne prend pas en compte. En effet, il n'existe aucun indicateur d'ordre qualitatif, aucune mesure, par exemple, de la satisfaction des usagers. La raison est d'ordre pratique : non seulement il est difficile de collecter des données communes en la matière à l'échelle nationale, auprès de tous les établissements qui renseignent l'enquête, mais surtout, l'échelon national n'est pas le bon. La satisfaction ou la qualité d'un service doit être mesurée à l'échelle locale, de manière à prendre en compte le contexte particulier dans lequel elle s'inscrit, et surtout parce que sa mise en œuvre permettra ensuite de remédier, le cas échéant, à la situation. C'est avant tout en termes d'action que l'ESGBU se distingue des autres enquêtes : elle a pour vocation de piloter des politiques et de donner de grandes orientations à l'échelle nationale. L'action au niveau local appelle d'autres types de dispositifs, comme par exemple les enquêtes de mesure de qualité de service, que nous allons à présent étudier.

b) LibQUAL+

Nous avons vu que l'ESGBU se caractérisait avant tout par sa dimension nationale. Il est temps à présent d'étudier plus en détail ce qui caractérise une enquête menée au niveau local, c'est-à-dire de la bibliothèque et de son université. Nous avons choisi LibQUAL+, et nous nous appuyerons principalement sur un article de Dominique Wolf publié dans le BBF, « LibQUAL+ en France : un outil pour pour l'évaluation de la qualité des services en bibliothèques », ainsi que sur l'unité d'enseignement d'option de Christophe Evans dispensée à l'École Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques (ENSSIB) lors de la formation des élèves conservateurs de la promotion 21 : méthodologie d'enquêtes de public.

Avant toute chose, il faut préciser ce qu'est exactement LibQUAL+. Par abus de langage, on la présente souvent comme une enquête de satisfaction, mais elle est en réalité une enquête de mesure de la qualité des services. Son nom lui-même, LibQUAL, est issu de la concaténation de deux abréviations anglo-saxonne, Lib- pour *Library*, bibliothèque, et -QUAL pour *Quality*, qualité. Cet outil a en effet été conçu au sein de la *Texas A&M University* en 1999, sous la première appellation de SerQUAL. Elle consiste, selon la tradition anglo-saxonne en la matière, en une évaluation par les usagers de la qualité des services qui leur sont proposés. Ce système a ensuite été adopté au Canada, après quoi il a traversé l'Atlantique pour s'implanter peu à peu dans l'hexagone. Il existe d'ailleurs un site wiki consacré à LibQUAL+ en France⁸⁶. Du fait de sa nature particulière, cette enquête se présente sous une forme spécifique, et soulève de nombreuses questions quant à son utilisation et ses limites.

Forme

Dans son article du BBF, Dominique Wolf donne une description de l'ensemble du dispositif sur lequel repose une enquête LibQUAL+ :

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 de 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 souhaitable⁸⁷.

Une première chose à noter d'emblée est la lourdeur de la mise en place et le coût d'une telle enquête. Elle est auto-administrée, c'est-à-dire complétée par l'utilisateur seul, sur un formulaire en ligne. C'est la *Texas A&M University* qui fournit le logiciel et s'occupe du traitement et de la mise en forme des données, pour une somme de 3 000 \$. L'établissement commanditaire doit néanmoins fournir un important travail de mise en place, en renseignant le plus précisément possible des données ayant trait au contexte général dans lequel s'inscrit la bibliothèque universitaire, ce qui inclut notamment des « données statistiques concernant les populations de l'université⁸⁸ », mais aussi « des données volumétriques en termes de budget, collections et personnels⁸⁹ ». Cette lourdeur se retrouve aussi du côté de l'utilisateur : il faut compter en moyenne une vingtaine de minutes pour mener à bien le questionnaire, dont la forme est elle aussi inhabituelle en

⁸⁶Consultable en ligne : <<http://libqual-fr.pbworks.com/w/page/11288887/Accueil>>.

⁸⁷WOLF, Dominique. « LibQUAL+ en France : un outil pour l'évaluation de la qualité des services en bibliothèque ». *BBF*, 2008, n° 3, p. 39-47 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 16 décembre 2012. p.39.

⁸⁸WOLF, Dominique. Op ; Cit., p.39.

⁸⁹WOLF, Dominique. Op ; Cit., p.40.

France. Il s'agit en effet d'attribuer des notes sur une échelle de 1 à 9 pour chaque question, mais en précisant à chaque fois le niveau minimal attendu, le niveau observé et le niveau optimal désiré.

Utilisation

Quoique la mise en place du dispositif soit relativement complexe, les résultats recueillis en valent la peine : contrairement aux simples enquêtes de satisfaction, LibQUAL+ permet d'approcher les représentations des usagers quant aux services qu'ils utilisent, et constitue donc un outil de pilotage précieux :

Si la visualisation des résultats par type de population étudiante ne recèle pas de grande surprise, l'analyse fine des niveaux d'exigence des usagers d'une part et des écarts selon les items d'autres part permet de cibler les actions d'amélioration de la bibliothèque et/ou de valider des hypothèses de travail lors de la mise en œuvre de projets⁹⁰.

Tout l'intérêt d'une enquête LibQUAL+ réside en effet dans son caractère barométrique : il ne faut pas se contenter de la mener une fois de loin en loin, sans lui donner de suite. C'est dans la confrontation des résultats des différentes enquêtes successives, dans leurs évolutions d'une année à l'autre, que réside tout l'intérêt de l'outil. Il s'agit avant tout de mesurer des écarts, entre la qualité perçue et souhaitée par les usagers, mais aussi entre les différentes sessions de l'enquête, afin de déterminer si cette perception évolue ou non. L'autre aspect important repose justement sur le fait que cette enquête s'intéresse non plus seulement aux actions, comme c'était le cas pour les indicateurs et pour l'ESGBU, mais aux représentations, en l'occurrence la perception des services proposés par la bibliothèque. Bien évidemment, les résultats de l'enquête ne se suffisent pas à eux seuls : une fois déterminée la tendance générale, il faut la creuser pour mieux l'expliquer. C'est là une première limite de ce type d'enquête : elle demande bien souvent des moyens complémentaires pour bien expliquer les tendances ainsi mises en évidence.

Limites

Les limites de l'enquête LibQUAL+ tiennent avant tout à son mode d'exécution. Ainsi, les propositions offertes à la notation de 1 à 9 sont sujettes à interprétation de la part des usagers. C'est d'ailleurs un problème récurrent à toutes les enquêtes qualitatives : la perception des questions varie selon les individus, problème qui ne se

⁹⁰WOLF, Dominique. Op. cit., p.47.

pose pas pour des indicateurs harmonisés et bien définis. Dans notre cas, un degré supplémentaire de subjectivité vient s'ajouter avec le système de notation : outre l'énoncé des propositions, c'est la note elle-même qui peut faire l'objet de différentes perceptions. Par exemple, un 4 ne signifiera pas forcément la même chose d'un individu à l'autre, l'un estimera que c'est une mauvaise note, l'autre au contraire que l'on est proche de la moyenne, et que c'est donc une bonne appréciation. Le fait que l'enquête soit en fait surtout basée sur des comparaisons d'écart permet de corriger en partie ce défaut, dans la mesure où les notes des différents usagers sont prises dans leur cohérence entre elles, et non pas uniquement pour elles-mêmes.

De plus, cela signifie que l'enquête LibQUAL+ doit être comprise dans un processus plus global, et qu'elle ne se suffit pas à elle-même. D'une part, parce qu'elle est appelée à être renouvelée à intervalles réguliers, afin de constater l'évolution des écarts sur une période de temps donnée, mais aussi parce que les tendances mises en évidence lors de l'enquête doivent faire l'objet d'investigations supplémentaires, ce qui permet d'en tirer tous les enseignements. Ces compléments peuvent prendre la forme de groupes de discussions ou d'entretiens semi-directifs avec les usagers ayant participé à l'enquête. C'est l'occasion d'explorer plus avant leurs représentations, et de comprendre les raisons pour lesquelles ils ont telle ou telle perception des services de la bibliothèques.

Enfin, l'enquête LibQUAL+ n'est pas un instrument d'évaluation. Elle a pu être perçue comme telle dans la mesure où elle est arrivée en bibliothèque à une époque où les questions de l'évaluation se posaient avec une grande intensité, mais il ne faut pas oublier qu'elle mesure avant tout la qualité d'un service, et même plus précisément, la perception qu'ont les usagers de la qualité de ce service. Contrairement aux indicateurs de performance, elle n'évalue ni l'efficacité, ni l'efficience, ni même la cohérence d'un service. Les choses sont moins claires en ce qui concerne la pertinence : à défaut de mesurer l'adéquation entre les enjeux publics et les objectifs fixés en conséquence, elle peut fournir des indications quant à la nature de ces enjeux et sur les écarts à combler pour que le niveau perçu par les usagers se rapproche du niveau optimal qu'ils ont fixés. En cela, l'enquête de type LibQUAL+ est bel et bien un outil d'orientation : quoique par sa nature barométrique, elle puisse passer pour un outil de pilotage, la lourdeur de la procédure et le manque de précision font que les indicateurs sont de bien meilleurs outils en la matière. Elle constitue en revanche un complément idéal et offre une réelle

dimension projective, pour peu qu'elle soit comprise dans un dispositif plus large et complétée par les approfondissements adéquats.

Bilan

Avec l'enquête de type LibQUAL+, nous franchissons encore un degré vers l'appréhension des représentations à l'origine des usages. Tout comme l'ESGBU, elle présente des similitudes avec les indicateurs, notamment en termes de suivi, puisqu'elle a vocation à être barométrique. Seulement, elle ne repose pas sur des indicateurs clairement définis et harmonisés, mais sur des relevés de la perception qu'on les usagers d'un service donné. Nous nous éloignons de la simple prise en compte des actions et des instruments de pilotage classiques : LibQUAL+ est davantage un outil de prospection, qui dégage des tendances générales sur la façon dont les usagers perçoivent le service. Ces tendances demandent à être approfondies, raison pour laquelle une enquête de ce type doit s'inscrire dans un dispositif plus large comprenant notamment des entretiens approfondis ou des groupes de discussions avec les usagers. Pour un degré d'immersion et de compréhension plus grand encore, il est possible de mener une véritable enquête ethnographique, comme l'ont fait Marc Perrenoud et Mariangela Roselli à la bibliothèque de l'université de Toulouse – Le Mirail.

c) L'enquête ethnographique : l'exemple de Toulouse le Mirail

C'est à la demande de la bibliothèque de l'Université de Toulouse – le Mirail que Marc Perrenoud et Mariangela Roselli ont effectué une enquête ethnographique sur les usages et les usagers de cet établissement. Initialement, il s'agissait de compléter les données recueillies dans le cadre de l'ESGBU par un travail d'enquête, notamment sur l'environnement numérisé : quels changements provoquait-il en termes d'usages ?

Ce travail d'enquête s'inscrit parfaitement dans notre questionnement, dont il synthétise de nombreux aspects : connaître les nouveaux usages, liés aux technologies d'internet et du numérique, en réalisant une enquête ethnographique afin de pallier les limites de l'ESGBU, dont les indicateurs sont remarquables pour assurer le suivi statistique de la bibliothèque, mais qui n'est pas adaptée aux démarches prospectives et à l'analyse en profondeur des usages. Nous nous baserons principalement sur l'ouvrage que Marc Perrenoud et Mariangela Roselli ont tiré de leur travail, *Du lecteur à l'usager. Ethnographie d'une bibliothèque universitaire*, ainsi que sur le livre de Claude Poissenot

et Sophie Ranjard, *Usages des bibliothèques : Approche sociologique et méthodologique d'enquête*, qui constitue une référence en termes méthodologiques, et qui a servi de base pour la mise en place de l'enquête à la BU de l'UTM. Il s'agira dans un premier temps d'étudier les présupposés théoriques, puis la mise en place et enfin les résultats obtenus.

Théorie

Dans leur ouvrage, Claude Poissenot et Sophie Ranjard donnent une méthodologie selon laquelle interroger les usages :

S'interroger sur les usages de services d'information revient à s'intéresser aux services non pour eux-mêmes, d'après les missions qui leur ont donné naissance, mais tels qu'ils sont perçus et modelés par les usagers. L'analyse comporte trois étapes.

- *Déconstruction*. L'étude des usages demande d'abord une décomposition des éléments qui forment l'offre des bibliothèques. Plutôt que de penser les bibliothèques dans leur globalité, nous les analysons par les parties qui les composent. Nous en avons distingué plusieurs, de l'espace aux ordinateurs, mais notre liste n'est pas exhaustive. Nous aurions également pu étudier les usages des modalités d'inscription, des horaires d'ouverture, de la règle du silence, des animations, etc. Cette étape est cruciale car elle permet de sélectionner dans l'observation ce qui nous intéresse précisément.

- *Représentations*. L'étape suivante consiste à cerner la manière dont les usagers perçoivent les services proposés. Comment les comprennent-ils ? Quels sens leur donnent-ils ? Le projet de la bibliothèque à travers ce service est-il clairement perçu ? Quelle représentation de la bibliothèque émerge des représentations des services qu'elle propose ?

- *Usages*. L'étude des représentations de la bibliothèque ouvre la voie à la compréhension des usages des services. Il s'agit de prendre connaissance de la manière dont les usagers s'emparent de ce qui leur est proposé. Que deviennent les services quand les usagers en ont l'usage ? Se plient-ils à la manière dont ils ont été définis par la bibliothèque ? Procèdent-ils à des détournements de sens, à des contournements de règles⁹¹ ?

Tout travail d'enquête commence donc par une déconstruction, et ce sont bien les représentations de l'utilisateur qui conditionnent ses usages. De plus, nous retrouvons l'idée selon laquelle les usages échappent en partie aux bibliothèques, puisqu'il est question de « détournements ». Dès lors, la phase de déconstruction est effectivement indispensable, en ce sens qu'elle permet d'appréhender la bibliothèque sans filtre préalable, sans plaquer de conception toute faite selon laquelle décrypter les pratiques des usagers.

⁹¹POISSENOT, Claude. RANJARD, Sophie. *Usages des bibliothèques : Approche sociologique et méthodologique d'enquête*. Villeurbanne : presses de l'ENSSIB, 2005. 350 p. Les cahiers de l'ENSSIB. p.179-180.

C'est effectivement le parti qu'ont pris Marc Perrenoud et Mariangela Roselli. En introduction, ils exposent leurs hypothèses de départ : « Les auteurs partent de l'hypothèse que les usages d'une bibliothèque dépendent de deux types de facteurs : des facteurs exogènes au lieu, qui viennent des usagers eux-mêmes, et des facteurs endogènes, directement produits par le lieu⁹² ». Les facteurs endogènes, qui relèvent de la bibliothèque, peuvent être appréhendés par les indicateurs ou l'ESGBU, du moins lorsqu'ils sont modélisables sous la forme de données brutes, comme un taux de rotation ou un volume de collection. En revanche, ces facteurs endogènes recouvrent également des réalités que les indicateurs ne peuvent saisir, notamment en termes de symbolique liée au savoir livresque où à la bibliothèque elle-même. Par ailleurs, les facteurs exogènes, liés exclusivement aux usagers, échappent eux aussi en grande partie aux indicateurs. Certains éléments demeurent mesurables, comme la répartition par cycle d'études ou la répartition de la population des usagers parmi les grands champs disciplinaires, mais d'autres relèvent entièrement du vécu de l'individu. Il faut dès lors faire appel à des enquêtes approfondies, et les deux auteurs font notamment appel à la sociologie de la réception. Nous avons évoqué, lorsque nous cherchions à définir le concept d'usage, cette notion de réception, parmi celles que Lise Merzeau analysait comme proche de la notion d'usage, sans pour autant se confondre avec lui. Toutefois, il ne s'agit pas ici de réduire la notion d'usage à celle de la seule réception : en se basant sur les travaux de Jean-Claude Passeron, Marc Perrenoud et Mariangela Roselli expliquent que la réception désigne ici les « caractéristiques sociales et culturelles⁹³ » qui permettent à un individu d'attribuer du sens à un objet culturel. Ils ajoutent que la perception se fait toujours dans les limites des capacités de réception : un individu aura beaucoup de mal à percevoir un objet culturel s'il ne possède pas les références nécessaires en matière de réception pour lui donner sens et pouvoir l'appréhender.

Ce passage sur la sociologie de la réception a son importance. En effet, une autre des hypothèses de départ que formulent Marc Perrenoud et Mariangela Roselli est que les représentations qu'ont les usagers de la bibliothèque possèdent une dimension symbolique forte : « les documents mis à disposition par la bibliothèque universitaire présentent, autant qu'ils le constituent, le savoir tel qu'il résulte de la conservation, de l'accumulation et de la recherche en train de se faire⁹⁴ ». Dès lors, selon leurs capacités de réception, les individus n'auront pas le même rapport vis-à-vis de la bibliothèque, ce

⁹²PERRENOUD, Marc. ROSELLI, Mariangela. *Du lecteur à l'usager : Ethnographie d'une bibliothèque Universitaire*. Toulouse : presses universitaires du Mirail, 2010. 283 p. Socio-logiques. p.11.

⁹³PERRENOUD, Marc. ROSELLI, Mariangela. Op. cit., p.22.

⁹⁴PERRENOUD, Marc. ROSELLI, Mariangela. Op. cit., p.12.

qui aura des répercussions significatives sur leur comportement d'utilisateur : certains seront entre « sentiment d'indignité et manque de temps⁹⁵ », alors que d'autres se posent en « apprentis intellectuels⁹⁶ » ou en « spécialistes des collections⁹⁷ ». Les représentations sont bien au cœur du rapport au savoir, et partant, avec la bibliothèque comme lieu de conservation et d'accès à ce savoir. Cette dimension symbolique revêt une réelle importance : « [...] l'usage est employé dans une perspective sociologique pour décrire le cadre social large qui englobe les interactions entre les humains et les machines, en insistant sur la dimension sociale et symbolique de cette relation⁹⁸ ». Nous retrouvons bien les deux dimensions que nous avons posées lors de notre définition de l'usage : les actions, ici sous la forme des « interactions entre les humains et les machines », qui sont mesurables et dénombrables, et les représentations, c'est-à-dire « la dimension sociale et symbolique de cette relation ». Une fois ce cadre théorique posé et l'importance des représentations réaffirmée, les auteurs présentent leur méthodologie.

Méthode

L'enquête sociologique nécessite une collecte de données. Étant donné le matériau très spécifique qu'elle étudie, cette collecte ne peut se faire que par une immersion sur le terrain, selon un protocole rigoureux :

Le protocole ethnographique est caractérisé par plusieurs exigences : une présence longue sur le terrain (dix-huit mois) ; deux phases d'observation, une statique, l'autre dynamique ; l'entretien semi-directif pour mieux connaître l'utilisateur observé ; le croisement des données. Entre janvier et juin 2007, nous nous sommes rendus à la BU deux à trois jours par semaine, trois à six heures par jour pour un total de cent soixante-dix heures d'observation⁹⁹.

Cette enquête a nécessité de longues heures d'observation, en immersion au sein de la bibliothèque universitaire. Divers outils ont été mis en place pour mener à bien cette entreprise. Des grilles d'observation précises ont été établies afin d'harmoniser les informations recueillies. Avant d'observer les utilisateurs, il a fallu aussi acquérir une certaine connaissance des lieux et des passages. Comme pour l'observation, les entretiens semi-directifs nécessaires à l'approfondissement des données recueillies et des comportements observés ont fait l'objet d'une formalisation rigoureuse, avec établissement de guides. La tenue des entretiens et les comptes-rendus des phases d'observation ont par ailleurs permis aux auteurs de dresser des portraits et des scènes.

⁹⁵PERRENOUD, Marc. ROSELLI, Mariangela. Op. cit., p.97

⁹⁶PERRENOUD, Marc. ROSELLI, Mariangela. Op. cit., p.165.

⁹⁷PERRENOUD, Marc. ROSELLI, Mariangela. Op. cit., p.216.

⁹⁸PERRENOUD, Marc. ROSELLI, Mariangela. Op. cit., p.34.

⁹⁹PERRENOUD, Marc. ROSELLI, Mariangela. Op. cit., p.42.

Les premiers constituent l'analyse, illustrée d'observations et de verbatims, des entretiens avec les enquêteurs, et permettent d'illustrer les grands types d'usagers, ainsi le portrait 10, « Un presque touriste¹⁰⁰ », vient en exemple des « errants de l'université de masse ». Les secondes sont exclusivement constituées à partir de relevé d'observation, et permettent d'illustrer des épisodes significatifs ou de rendre compte de l'ambiance dans telle ou telle zone, ainsi la scène 1, « Zones chaudes et zones froides¹⁰¹ », vient en exemple pour « la géographie humaine de la BU ». Outre une solide assise théorique, une enquête sociologique nécessite donc une mise en place méticuleuse et un effort de longue haleine : ce sont dix-huit mois d'observation qui ont été nécessaires en tout, avant de pouvoir tirer des résultats concrets.

Résultats

Par leur travail d'enquête, Marc Perrenoud et Mariangela Roselli ont mis en évidence trois grands phénomènes, qui montrent combien les usages reposent sur les représentations et les rapports sociaux qu'elles impliquent. Tout d'abord, on peut regrouper les usagers en grandes catégories selon leurs logiques d'usages :

Ainsi, au-delà de la dimension a priori hétéroclite et imprévisible des publics, des « communautés » finissent par se dégager. [...] Cette polarisation selon les usages met en scène des constellations d'usagers qui donnent l'impression de partager non seulement des usages (des actions avec les objets) mais également des logiques d'usages, des manières de faire pour répondre à des intentions précises d'activité¹⁰².

Ils en identifient cinq : les usagers de la BU comme salle d'étude, les errants de l'université de masse, les usagers de « bonne volonté », les internautes et les autonomes. Par ailleurs, ces logiques d'usages entraînent également une territorialisation de la bibliothèque : « Des frontières invisibles bien que palpables courent entre les différents espaces de la BU, chacun habité d'une certaine manière par un certain profil d'usagers¹⁰³ ». C'est jusque dans l'occupation des espaces que se traduisent les logiques d'usage, lesquelles entraînent le développement de comportements spécifiques, qui, même s'ils ne le paraissent pas de prime abord, sont parfaitement rationalisés :

L'enquête a montré que, derrière l'apparence de bricolages, des logiques structurées sont élaborées par chaque usager, relevant de la quasi-pragmatique rationalisée pour tirer le meilleur parti de la visite en BU¹⁰⁴.

¹⁰⁰PERRENOUD, Marc. ROSELLI, Mariangela. Op. cit., p.124.

¹⁰¹PERRENOUD, Marc. ROSELLI, Mariangela. Op. cit., p.68.

¹⁰²PERRENOUD, Marc. ROSELLI, Mariangela. Op. cit., p.251.

¹⁰³PERRENOUD, Marc. ROSELLI, Mariangela. Op. cit., p.255.

¹⁰⁴PERRENOUD, Marc. ROSELLI, Mariangela. Op. cit., p.257.

Pourquoi et comment comptabiliser les nouveaux usages

Comme nous pouvons le voir, les logiques d'usages sont extrêmement significatives dans le comportement des usagers, et c'est là quelque chose qui ne peut être appréhendé dans toute sa complexité qu'au terme d'un long et méticuleux travail d'enquête. Ce travail est d'autant plus nécessaire que paradoxalement, malgré l'adoption de nouveaux usages en liens avec les technologies d'internet et du numérique et le développement de logiques d'usages en conséquence, les usagers continuent d'avoir des représentations extrêmement classique de la bibliothèque universitaire :

La représentation de la BU chez les usagers reste en général normative et prescriptive. [...] l'irruption du multimédia et du numérique ne semble pas avoir modifié l'image figée de la bibliothèque universitaire. Les usages associés aux nouveaux services se développent parallèlement et rarement en combinaison avec les usages plus classiques, de sorte que les temporalités et les situations d'usage apparaissent comme cloisonnées entre elles.¹⁰⁵

C'est un phénomène que nous avons déjà relevé par ailleurs : bien que de nouveaux usages se soient développés, les structures classiques demeurent et les schémas de pensée, ce que nous avons appelé les représentations, n'ont pas encore adopté ces nouveautés.

Bilan

Des trois enquêtes que nous avons examinés, c'est avec le travail de Marc Perrenoud et Mariangela Roselli que nous approchons au plus près de la notion d'usage, en particulier sur le volet « représentation » : l'enquête ethnographique de terrain, les observations quotidiennes complétées par des entretiens approfondis avec les usagers permettent de saisir pleinement leurs représentations, non seulement de la bibliothèque universitaire, mais aussi du savoir et de leur rapport avec lui. Les auteurs ont pu ainsi dégager cinq grandes catégories d'usagers, qui synthétisent des logiques d'usages particulières et recourent une géographie de l'occupation des espaces de la bibliothèque. Ce type d'enquête constitue bien un complément adéquat aux indicateurs.

Mais l'enquête menée à la bibliothèque de l'université de Toulouse le Mirail est porteuse d'un autre enseignement en termes de représentations :

On n'entre pas en bibliothèque universitaire pour mener une enquête de manière neutre et fluide. En plus des difficultés que connaît tout enquêteur pour être admis au sein d'une équipe, la bibliothèque universitaire présente deux obstacles spécifiques. Le premier vient du fait qu'elle se vit comme une institution protégée, quasiment en retrait du monde et *a fortiori* fermée aux évolutions de ce qui l'entoure et de la société en général. D'où un fort décalage initial entre les interrogations des enquêteurs (publics, publics peu concernés, non-publics) et les

¹⁰⁵PERRENOUD, Marc. ROSELLI, Mariangela. Op. cit., p.262-263.

préoccupations des professionnels. Deux enquêtes exploratoires antérieures nous ont permis de nous familiariser avec le terrain et d'y être acceptés. Cette solution, bien qu'efficace, demande que le projet d'enquête soit programmé longtemps à l'avance (deux ans en l'occurrence).

Le deuxième obstacle vient de la persistance d'une vision normative des bibliothécaires à l'égard du lieu « bibliothèque » et de l'objet « livre ». Cette représentation se heurte à des utilisations non littéraires des collections, des lectures non esthétiques des textes, des usages ludiques et studieux croisés, des comportements volatils et désinvoltes, des groupes de jeunes internautes monopolisant les écrans (« jeunes du quartier » du Mirail qui se trouvent être aussi étudiants). Le monde de la bibliothèque universitaire, qui s'est historiquement construit en relation étroite avec le rapport au livre et à l'écrit, digère lentement les outils multimédias et la volatilité des nouvelles formes du savoir¹⁰⁶.

Tout d'abord, elle recoupe le constat que nous avons fait à propos des technologies d'internet et du numérique, selon lequel le temps court induit par l'adoption et l'utilisation de ces outils s'opposaient au temps long des bibliothèques. Mais surtout, nous découvrons que les nouveaux usages ne sont pas seulement l'affaire des actions et représentations des seuls usagers : celles des bibliothécaires entrent aussi en ligne de compte. Les auteurs notent d'ailleurs que ces représentations des bibliothécaires vis-à-vis des nouveaux usages sont souvent en décalage avec le comportement des usagers, avec lesquels elles se « heurt[ent] ». Et de fait, la notion de nouveaux usages est aussi porteuse d'interrogations sur la nature même du métier de bibliothécaire et des changements entraînés par un contexte inédit, à la fois en termes technologique et institutionnel.

¹⁰⁶PERRENOUD, Marc. ROSELLI, Mariangela. Op. cit., p.40-41.

Conclusion

Au cours de notre réflexion, nous nous sommes interrogés sur la notion de nouvel usage, sur les raisons et la manière de les comptabiliser.

Nous avons commencé par donner une définition de l'usage. En nous appuyant sur deux définitions, l'une donnée par Yves François le Coadic et l'autre par Louise Merzeau, nous avons montré que l'usage était une articulation pérenne entre des actions et des représentations. Nous avons ensuite réfléchi à la notion de nouveauté, et établi que celle-ci reposait en grande partie sur le développement des technologies d'internet et du numérique, mais également sur d'autres facteurs ayant trait au contexte spécifique de l'enseignement supérieur français : prégnance du champ disciplinaire et du statut, croissance de la population étudiante. En tenant compte de ces différents facteurs et de leurs temporalités relatives, nous avons fixé une borne chronologique et considéré que relevaient de la nouveauté les usages développés par les usagers des bibliothèques universitaires depuis 2002.

Nous avons ensuite réfléchi aux raisons qui poussent les bibliothèques universitaires à s'interroger aujourd'hui sur ces nouveaux usages. Du fait des bouleversements intervenus depuis 2002, notamment en matière de TIC, la comptabilisation des usages relève avant tout de préoccupations stratégiques : il s'agit de les connaître, afin de pouvoir adapter les services de la bibliothèque aux besoins des usagers. Cela s'articule avec une autre dimension, d'ordre politique et institutionnelle : du fait de profonds changements dans la structure de l'enseignement supérieur français, dus notamment à la LRU et aux RCE, qui s'inscrivent elles-mêmes dans le cadre plus général de la RGPP, les bibliothèques sont désormais des composantes à part entière des universités, qui sont désormais autonomes en termes d'arbitrage budgétaire et de gestion de leur masse salariale. Cet état de fait nécessite un dialogue accru entre la bibliothèque et les instances dirigeantes de l'université, et les choix en matière de pilotage, de définition des missions et des moyens doit pouvoir s'appuyer sur des données objectives.

Action et représentation, performance et pertinence, évaluation et prospective : la double nature des usages appelle le recours à deux types d'outils différents, les indicateurs et les enquêtes. Les premiers sont définis par des normes ISO fixées au niveau international, et sont adaptés au suivi et au pilotage des actions de la bibliothèques. Les secondes sont au contraire définies à une échelle beaucoup plus restreinte : L'ESGBU remplit des fonctions très similaires à celles des indicateurs, l'aspect comparatif en plus ; LibQUAL+ mesure la qualité d'un service, selon des

modalités originales, et permet également un suivi, mais aussi un questionnement sur les représentations et les perceptions qu'ont les usagers des services qu'ils utilisent ; l'enquête ethnographique menée par Marc Perrenoud et Mariangela Roselli à la bibliothèque universitaire de Toulouse le Mirail approche au plus près les représentations des usagers, à la fois de la bibliothèques mais aussi du savoir en général, et dégage des logiques d'usages grâce à l'observation de terrain et à des entretiens avec les usagers.

D'une manière générale, ce que montre aussi cette dernière enquête, et qui était aussi latent dans notre définition des nouveaux usages, c'est que ces usages, de par leur nature même, échappent en partie aux bibliothèques et aux universités, à la fois parce que relevant des représentations, ils sont difficiles à appréhender, mais aussi parce qu'ils sont relativement nouveaux, et que cette nouveauté, notamment lorsqu'elle relève des technologies d'internet et du numérique, est extrêmement multiforme et mouvante. Ils relèvent d'un temps court, qui devient aussi celui des usagers, nous l'avons vu à travers les exemples rapportés par Annaïg Mahé et Philippe Printz sur l'utilisation des outils de recherche en ligne, qui s'oppose au temps long dans lequel s'inscrivent encore les établissements.

Et de fait, ce décalage entre les aspirations des usagers et les services des bibliothèques cristallise les inquiétudes de la profession. C'est l'ultime enseignement de l'enquête de Marc Perrnoud et Mariangela Roselli : les bibliothécaires ont eu aussi des représentations sur ce que devrait être les usages de la bibliothèque, et dans l'exemple de Toulouse, ces représentations normatives se heurtent à la réalité des usages. De la même manière, la question des nouveaux usages se pose aussi du point de vue des relations avec l'université, dont la bibliothèque est devenue une composante à part entière et ce dans un contexte de restriction budgétaire généralisée. Cette nouvelle donne institutionnelle cristallise elle aussi les inquiétudes, car elle marque un point de rupture important avec la situation précédente, où les budgets fléchés mettaient la bibliothèque à l'abri d'importante variation de son budget. Cela est prégnant dans l'ouvrage de Marc Perrnoud et Mariangela Roselli, puisqu'ils indiquent que la bibliothèque se vit « comme une institution protégée, quasiment en retrait du monde¹⁰⁷ ».

Les nouveaux usages ne sont donc pas uniquement l'affaire des usagers. La question de leur comptabilisation ne doit pas éclipser les raisons profondes de cette comptabilisation. L'exemple des indicateurs est ici emblématique, puisque ils ont glissé peu à peu d'une dimension purement gestionnaire, pleinement orientée vers le pilotage,

¹⁰⁷PERRENOUD, Marc. ROSELLI, Mariangela. Op. cit., p.40.

Conclusion

à des fonctions relevant de l'*advocacy*, c'est-à-dire de la défense de la bibliothèque. La norme ISO 16 439, aujourd'hui en préparation, vise d'ailleurs à fournir les outils nécessaires pour mesurer l'impact de l'action des bibliothèques. La problématique n'est donc pas tant celle des nouveaux usages que celle de la capacité de la profession à prendre en compte et même à intégrer ces nouveaux usages. Il s'agit ensuite de proposer aux usagers des services adaptés à ces nouveaux usages, ainsi qu'au contexte plus général, tant stratégique qu'institutionnel, dans lequel ils s'inscrivent.

Bibliographie

Éléments de théorie

BOURRION, Daniel. *Les nouveaux usages en bibliothèques universitaires*. Conférence, 28 septembre 2009. [en ligne] <<http://leo.hypotheses.org/2606>> Consulté le 26 mai 2012.

CALENGE, Bertrand. « Quels tableaux de bord ? ». *BBF*, 2008, n° 3, p. 35-38 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 16 décembre 2012.

CARBONE, Pierre (dir.). *Construire des indicateurs et tableaux de bord*. Villeurbanne : ENSSIB, 2002. 256 p. La Boîte à outils.

CARBONE, Pierre. GIAPPICONI, Thierry. *Management des bibliothèques. Programmer, organiser, conduire, et évaluer la politique documentaire et les services des bibliothèques de service public*. Paris : Electre – Éditions du Cercle de la Librairie, 1997. 264 p. Bibliothèques.

GIAPPICONI, Thierry. « Les dimensions politiques et stratégiques de l'évaluation en bibliothèque ». *BBF*, 2008, n° 3, p. 6-21 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 16 décembre 2012.

JOUGUELET, Suzanne. 2008. *L'évaluation de l'activité et des services documentaires français dans le cadre européen*. [en ligne] <http://cache.media.enseignements-recherche.gouv.fr/file/Rapports/08/1/rapport_ind_10_juin_32081.pdf> Consulté le 16 décembre 2012.

LE COADIC, Yves François. *Usages et usagers de l'information*. Paris : ADBS : A. Colin, 2004. 127 p. (Information documentation 128 ; 174).

MERZEAU, Louise. « L'intelligence de l'utilisateur ». In CALDERAN, Lisette. HIDOINE, Bernard. MILLET, Jacques. *L'utilisateur numérique. Séminaire INRIA. 27 septembre – 1er octobre 2010 – Anglet*. Paris : ADBS éditions, 2010. 203 p.

PLANTE, Jacques. « Principes d'une évaluation socialement utile (leçons de l'expérience québécoise) », in Commissariat au Plan. *Outils, pratiques, institutions pour évaluer les politiques publiques : actes du séminaire Plan-ENA*. Paris : la Documentation française, 1991. 294p.

POISSENOT, Claude. RANJARD, Sophie. *Usages des bibliothèques : Approche sociologique et méthodologique d'enquête*. Villeurbanne : presses de l'ENSSIB, 2005. 350 p. Les cahiers de l'ENSSIB.

Société d'études et de réalisations en documentation et archivage en France. *Bibliothèques et nouveaux usages : guide pratique*. Paris : Archimag, 2011. 96 p.

VIVERET, Patrick. *L'évaluation des politiques et des actions publiques*. Paris : la Documentation française, 1989. 193 p. p.85.

WOLF, Dominique. « LibQUAL+ en France : un outil pour l'évaluation de la qualité des services en bibliothèque ». *BBF*, 2008, n° 3, p. 39-47 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 16 décembre 2012.

Cadre juridique et normatif

Association française de normalisation. *NF ISO 2789 Information et documentation : statistiques internationales de bibliothèques*. La Plaine Saint-Denis : AFNOR, 2008. 65 p. AFNOR.

Association française de normalisation. *NF ISO 11620 Information et documentation : indicateurs de performance des bibliothèques*. La Plaine Saint-Denis : AFNOR, 2008. 91 p. AFNOR.

République française. *Loi organique n°2001-692 du 1er août 2001 relative aux lois de finances*. JO du 2 août 2001.

République française. *Loi n° 2007-1199 du 10 août 2007 relative aux libertés et responsabilités des universités*. JO du 10 août 2007.

République française. *Décret n° 2011-996 du 23 août 2011 relatif aux bibliothèques et autres structures de documentation des établissements d'enseignement supérieur créées sous forme de services communs*. JO du 23 août 2007.

Enquêtes et études

Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie. 2011. *La diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française (2011)* [en ligne] <http://www.arcep.fr/fileadmin/uploads/tx_gspublication/rapport-credoc-diffusion-tic-2011.pdf> Consulté le 16 décembre 2012.

Centre for Information Behaviour and the Evaluation of Research (Ciber) at University College London (UCL). 2008. *Information Behaviour of the Researcher of the Future : a Ciber Briefing Paper* [en ligne] <www.ucl.ac.uk/slais/research/ciber/downloads/ggexecutive.pdf> Consulté le 6 décembre 2012.

CHARTRON, Ghislaine (dir.). *Les chercheurs et la documentation numérique : nouveaux services et usages*. Paris : Electre – Éditions du Cercle de la Librairie, 2002. 268 p. Bibliothèques.

CHARTRON, Ghislaine. EPRON, Benoît. MAHE, Anaïg. *Pratiques documentaires numériques à l'université*. Villeurbanne : presses de l'ENSSIB, 2012. 226 p.

JUNG, Laurence. « La BU vue par les étudiants ». *BBF*, 2010, n° 6, p. 6-8 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 16 décembre 2012.

MILLET, Mathias. *Les étudiants et le travail universitaire. Étude sociologique*. Lyon : presses universitaires de Lyon, 2003. 253 p

Bibliographie

Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche. *Annuaire des bibliothèques universitaires : données 2008*. Paris : la Documentation française, 2011. 113p.

PERRENOUD, Marc. ROSELLI, Mariangela. *Du lecteur à l'utilisateur : Ethnographie d'une bibliothèque Universitaire*. Toulouse : presses universitaires du Mirail, 2010. 283 p. Socio-logiques.

PRINTZ, Philippe. 2012. *AYUSHI, étude ex ante, première partie* [en ligne] <http://www.enssib.fr/sites/www/files/rapport_ayushi.pdf> Consulté le 09 décembre 2012.

QUÉRÉ, Michel (dir.). *Repères et références statistiques sur les enseignements, la formation et la recherche*. Paris : Direction de l'évaluation, de la prospective et de la performance, 2012. 424 p. Repères et références statistiques 2012.

Société d'études et de réalisations en documentation et archivage. *Bibliothèques : les nouveaux usages*. Paris : Archimag, 2011. 96 p. Guide pratique n°42.

SOULIE, Charles. « Auto-analyse d'une pratique d'enseignement magistral en sociologie ». In BLÖSS, Thierry, PRETECEILLE, Edmond. *La construction sociale des savoirs étudiants*. Paris : l'Harmattan, 2002. 134p. Sociétés contemporaines, n°48.

TOUITOU, Cécile. « Les nouveaux usages des générations internet : un défi pour les bibliothèques et les bibliothécaires ». *BBF*, 2008, n° 4, p. 67-70 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 16 décembre 2012.

Table des matières

SIGLES ET ABRÉVIATIONS.....	9
INTRODUCTION.....	11
I. QUE SONT LES NOUVEAUX USAGES ?	13
1. Les usages.....	13
<i>a) Définition additive.....</i>	<i>14</i>
Habitudes.....	14
Pratiques.....	15
Comportements.....	15
Attitudes.....	15
<i>b) Définition soustractive.....</i>	<i>16</i>
La réception.....	16
L'utilisation.....	17
L'appropriation.....	17
<i>c) Bilan.....</i>	<i>18</i>
2. De leur nouveauté.....	19
<i>a) Internet et le numérique.....</i>	<i>20</i>
Constats.....	20
Nuances.....	23
<i>b) Les autres facteurs.....</i>	<i>28</i>
Le champ disciplinaire.....	28
Le statut.....	30
Le contexte universitaire.....	31
II. POURQUOI ET COMMENT COMPTABILISER LES NOUVEAUX USAGES 33	
1. L'évaluation.....	33
<i>a) Une nouvelle doctrine.....</i>	<i>34</i>
Les origines.....	34
La RGPP et la LOLF.....	35
Implications.....	36
<i>b) Le contexte universitaire.....</i>	<i>38</i>
La LRU et les RCE.....	38
Implications.....	39
Des collections aux usagers.....	39
Bilan.....	40
2. Les indicateurs.....	41
<i>a) Cadre normatif.....</i>	<i>41</i>
ISO 2789.....	41
ISO 11 620.....	42
Enjeux.....	43
Limites.....	43
ISO 16 439.....	43
<i>b) Tableaux de bord.....</i>	<i>44</i>
Définition.....	44
Évolution.....	45
Bilan.....	46
3. Les enquêtes.....	47
<i>a) L'ESGBU.....</i>	<i>48</i>
Présentation.....	48
Limites.....	49

Évolutions.....	50
Bilan.....	51
<i>b) LibQUAL+</i>	52
Forme.....	53
Utilisation.....	54
Limites.....	54
Bilan.....	56
<i>c) L'enquête ethnographique : l'exemple de Toulouse le Mirail</i>	56
Théorie.....	57
Méthode.....	59
Résultats.....	60
Bilan.....	61
CONCLUSION	63
BIBLIOGRAPHIE	67
TABLE DES MATIÈRES	71