

Enquêtes de publics dans les bibliothèques universitaires

Où en sommes-nous ?

La place des étudiants dans la société française n'est plus la même depuis vingt ans. On comptait à la rentrée 2004 environ 2,3 millions d'inscrits dans les divers établissements d'enseignement supérieur¹ contre à peu près 1,3 million en 1985. Près de la moitié des effectifs d'une génération y accède et le poids démographique des étudiants dans certaines villes est devenu tout à fait considérable. Ainsi à Poitiers, les étudiants inscrits à l'université représentent 30 % de la population de la ville.

Daniel Renoult

Inspection générale
des bibliothèques
daniel.renoult@education.gouv.fr

Présent dans une vingtaine de métropoles régionales en 1945, l'enseignement supérieur est désormais implanté dans 154 villes. Ce n'est pas seulement le nombre des étudiants qui s'est accru, c'est aussi leur origine sociale qui s'est diversifiée et, de ce fait, c'est bien l'ensemble de l'enseignement supérieur et en particulier les universités, qui ont vu leur répartition sur le territoire et leur composition sociale complètement se transformer.

Du point de vue des services communs de la documentation, ces transformations n'ont pas été sans conséquences. Dans le cadre des schémas Université 2000 et U3M, elles ont entraîné la création ou la réhabilitation de nouvelles bibliothèques résolument organisées sur le principe du libre accès aux collections, mais aussi un réexamen des politiques documentaires. Plus question en effet

de ne soutenir que les filières générales longues. Force a été de faire leur place par exemple aux nouveaux premiers cycles (AES, LEA), puis de tenir compte de la diversification des parcours pédagogiques, diversification fortement accentuée aujourd'hui par la réforme du LMD (licence - master - doctorat) qui restructure sur un modèle européen les trois cycles de l'enseignement supérieur.

Il a fallu aussi, et de plus en plus, s'adapter aux changements de comportement des étudiants, peu préparés à l'organisation intellectuelle des bibliothèques et à la recherche documentaire. Aujourd'hui, dans la plupart des universités et des cursus, les étudiants ne sont plus seulement des héritiers au sens de Pierre Bourdieu et Jean-Claude Passeron. Des chercheurs comme François de Singly ont démontré que, vis-à-vis du livre, de la lecture, des bibliothèques, il y a chez les jeunes en général de moins en moins de pratiques héritées, ce constat pouvant d'ailleurs être nuancé selon les sites universitaires.

1. Ministère de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, Direction des études et de la prospective. *Note d'information* 05, 31 novembre 2005.

Daniel Renoult a été directeur de la bibliothèque universitaire de Paris X Nanterre, sous-directeur des bibliothèques, puis directeur général adjoint de la BnF, avant d'être nommé à l'inspection générale des bibliothèques dont il est le doyen. Il a été responsable de la mission U3M du rectorat de Paris. Il a publié de nombreux articles, a collaboré à l'Histoire de l'édition française et à l'Histoire des bibliothèques françaises (*Promodis*), a coécrit La Bibliothèque nationale de France et dirigé Les bibliothèques dans l'université (*Éditions du Cercle de la librairie*).

La lecture étudiante, un objet de recherche relativement récent

Ce n'est pas pure coïncidence si les études sur les attitudes des étudiants vis-à-vis de la lecture ont pris leur essor dans les années 1989-1990, c'est-à-dire au moment où, précisément, de nouveaux étudiants affluaient à l'université, vague montante liée à une augmentation de la poursuite d'études, et renforcée par la présence de formations supérieures dans les villes moyennes.

Ainsi, tandis que paraît une nouvelle livraison des *Pratiques culturelles des Français*² appelant l'attention sur une baisse relative de la lecture, les étudiants deviennent « un objet légitime d'études pour les spécialistes de la lecture »³. Portant aussi bien sur la lecture de loisirs que sur les pratiques documentaires, se multiplient alors les enquêtes financées par les pouvoirs publics (ministère de la Culture, ministère de la Recherche, ministère de l'Éducation nationale) comme les publications de chercheurs, sociologues, ou démographes.

Une *mission lecture* est créée en 1991 au sein de la Direction de la programmation et du développement universitaire (DPDU). En 1993, un sondage national portant sur plus de 1 500 étudiants, cofinancé par *Le Monde* et le ministère de l'Éducation nationale, confirme que les pratiques

de lecture et de documentation varient fortement selon les disciplines, elles-mêmes liées à des segmentations sociales, et que la prescription des enseignants domine les choix des étudiants⁴. Une autre enquête nationale portant sur les enseignants chercheurs⁵ confirme le rôle déterminant de la variable disciplinaire ; il s'agit dans ce cas de la variable disciplinaire de recherche.

Depuis une dizaine d'années, les résultats de ces études nationales se sont enrichis des monographies locales, mais le rythme des enquêtes s'est ralenti comme d'ailleurs celui des publications de recherche consacrées à la lecture étudiante. Le cas très particulier de la région parisienne a bénéficié cependant des études menées avec régularité par la Bibliothèque nationale de France et la Bibliothèque publique d'information. Sur le plan national, il faut aussi signaler les enquêtes menées en 1997 et en 2003 sur les conditions de vie des étudiants pilotées par l'Observatoire de la vie étudiante (OVE), lesquelles comprennent des développements importants sur les pratiques culturelles⁶.

Pourquoi analyser à nouveau des pratiques sociales connues

Est-il surprenant qu'à l'occasion d'un nouveau schéma d'aménagement des universités, l'analyse des pratiques documentaires des étudiants et de leurs attitudes vis-à-vis du livre et de la lecture connaisse un regain d'intérêt ? Ainsi, depuis l'année 2000, se sont développées à nouveau

les études portant sur les publics des bibliothèques universitaires, notamment en Île-de-France : étudiants en lettres et sciences humaines de l'académie de Paris [12], Fondation nationale des sciences politiques [11], bibliothèque Sainte-Geneviève [13], bibliothèques de l'université Paris IV [10], Paris X Nanterre [14], et, tout récemment, étudiants et enseignants chercheurs des universités de Paris VI et Paris VII sur le campus de Jussieu [9]. Des études par sondages ont également été menées dans d'autres régions comme par exemple par le service interétablissements de coopération documentaire des universités de Grenoble II et de Grenoble III [15].

Au regard du chercheur, ces sondages effectués en bibliothèques peuvent passer pour la réplique d'enquêtes déjà éprouvées et n'apporter aucun enseignement nouveau. Ces enquêtes ne font-elles pas que répéter en les déclinant localement des constats déjà effectués il y a une quinzaine d'années ? Sans doute faut-il bien distinguer les études de publics produites en vue d'une recherche universitaire, et les enquêtes conduites à la demande des professionnels.

Du point de vue de la recherche, la préoccupation dominante est d'interroger les pratiques sociales et de renouveler si possible l'analyse de ces pratiques. Considérées sous cet angle, les enquêtes conduites en bibliothèque universitaire se conforment à des règles de l'art éprouvées. Sur le plan de la méthode en effet, il s'agit, dans la majorité des cas, d'études quantitatives, conduites sur des échantillons représentatifs de la population étudiante à partir de questionnaires présentés en face à face par un enquêteur. Depuis quelques années apparaissent aussi des techniques d'investigation fondées sur l'exploitation de questionnaires auto-administrés et diffusés par courriel (enquêtes menées à Sciences Po sous la direction de Jean-Louis Missika, ou à Jussieu sous la direction de Bruno Maresca).

2. Olivier Donnat, *Les pratiques culturelles des Français*, La Documentation française, 1989.

3. *Les étudiants et la lecture*, sous la direction d'Emmanuel Fraise, PUF, 1993.

4. Gérard Courtois, « Les étudiants en mal de lecture », *Le Monde*, 28 janvier 1993, rendait compte du sondage sur les étudiants et la lecture réalisé en novembre 1992 sur 1 552 étudiants des premier et deuxième cycles.

5. *Les enseignants du supérieur et la lecture*, étude réalisée sur un échantillon de 993 personnes en face à face, SCP Communication, 1993.

6. Cf. notamment Bernard Lahire, « Conditions d'études, manière d'étudier et pratiques culturelles », in *Les conditions de vie des étudiants, enquête OVE 1997*, Presses universitaires de France, 2000, p. 241-381.

On remarque la quasi-absence d'enquêtes qualitatives qui permettraient entre autres de mieux ajuster les questionnaires. Ainsi l'enquête menée par le Credoc (Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie) à Jussieu [9] a été précédée d'entretiens de groupes avec des étudiants et des enseignants chercheurs. Un scénario optimal, mais peu économique, serait de conjuguer enquêtes quantitatives et études qualitatives. Sur le plan des contenus, les enquêtes pilotées par les services communs de la documentation se concentrent le plus souvent sur l'évaluation des services de bibliothèques, sans toujours intégrer – et cela paraît regrettable – des questions plus générales sur les pratiques de lecture en général ou sur les conditions du travail universitaire, rendant difficile l'agrégation de plusieurs enquêtes monographiques dans un corpus plus général.

Pour autant, si elles ne contribuent pas forcément à renouveler les méthodes et la connaissance sociologique, ces enquêtes de publics s'avèrent utiles. Elles le sont tout d'abord du point de vue de l'élaboration, ou de la vérification des politiques publiques. À l'heure de la diffusion massive de l'information en ligne, elles confirment le rôle majeur des bibliothèques comme service public de l'université, apprécié par une grande majorité d'étudiants, et jouant un rôle non négligeable dans la réduction des inégalités.

Face à des croyances très répandues, parfois faussement naïves, en une providence du tout Internet, l'utilité des bibliothèques universitaires comme lieux d'études et de consultation de documents appelle aujourd'hui des preuves, confirmant par des enquêtes fiables les statistiques d'utilisation issues des systèmes de gestion informatisés.

Impact des services, analyse des usages

Sur un plan plus local, ces études permettent aux directeurs de services communs de la documentation d'apprécier avec une certaine finesse l'impact des services et de disposer d'une analyse différenciée des usages selon les disciplines et les cycles d'études.

Sont en effet décrits des comportements que les données statistiques de bibliothèques ne permettent pas de caractériser, et qui sont pourtant au cœur des préoccupations des professionnels : régularité et modalités de la fréquentation, répartition des pratiques entre étude et consultation sur place des collections en libre accès, temps moyen passé dans les salles de lecture, temps d'attente consenti pour accéder à la bibliothèque ou pour obtenir un document, satisfaction vis-à-vis de l'offre de collection, de la qualité des espaces et des conditions de travail, fréquentation d'autres bibliothèques, attentes prioritaires en matière de services, satisfaction ou insatisfaction vis-à-vis de services particuliers (photocopie, catalogues, prêt entre bibliothèques, ressources en ligne...), qualité de la relation avec le personnel de la bibliothèque, etc.

L'investigation peut porter aussi sur l'influence de la prescription enseignante, les rythmes de la vie étudiante et le régime d'ouverture de la bibliothèque, les obstacles et les difficultés rencontrées dans l'usage des bibliothèques, etc.

Mais, au-delà de la mesure de niveaux de satisfaction, de l'identification de groupes d'usagers et d'une typologie des usages, ces études soulèvent aussi des questions qui peuvent conduire les bibliothécaires à revoir plus profondément leur vision des usagers et sans doute à modifier leur offre et leurs pratiques. On en prendra deux exemples : la place des nouvelles technologies dans les pratiques étudiantes, et le contraste entre perception empirique par les professionnels de « leurs » lecteurs et l'image qu'en donnent les enquêtes.

La place réelle des nouvelles technologies

Par rapport aux enquêtes de la décennie précédente, les questions posées sur l'usage des ressources informatisées (catalogues, périodiques électroniques, bibliographies en ligne, etc.) mises à la disposition du public par les bibliothèques et, d'une manière générale, sur la pratique d'Internet, constituent aujourd'hui un vaste champ d'investigation encore largement inexploré.

Toutes les enquêtes récentes confirment la généralisation de la pratique d'Internet chez les jeunes, et en particulier chez les étudiants qui disposent aujourd'hui d'un niveau d'équipement extrêmement élevé (plus de 90 %). Mais elles attestent aussi une véritable opposition, plus ou moins accentuée selon les sites universitaires, entre l'utilisation des espaces publics, principalement pour le travail sur place, la consultation et le prêt, mais peu pour les ressources informatisées et l'usage des espaces privés. La pratique d'Internet s'effectue majoritairement à domicile pour les étudiants, et au bureau ou au laboratoire pour les enseignants. Ainsi, à Jussieu, 51 % des étudiants se passent des matériels informatiques mis à leur disposition par les universités de Paris VI et Paris VII, la majorité d'entre eux le justifiant par le fait qu'ils sont suffisamment équipés chez eux. 75 % des étudiants scientifiques déclarent effectuer leurs recherches documentaires chez eux.

Première référence pour rechercher un document, les catalogues de bibliothèques ne sont pas utilisés par une majorité des étudiants, lesquels privilégient le libre choix sur les rayons et les modes intuitifs de sélection plutôt que le mode rationnel d'identification des références au moyen d'index par auteurs ou par sujets. Sans doute faut-il prendre garde aux généralisations hâtives : à la bibliothèque de Sciences Po, dont une grande partie des collections est en magasins, 85 % des étudiants dé-

clarent commencer une recherche par le catalogue et 45 % par la recherche sur les rayons. On se réjouira sans doute qu'à Grenoble, 63,8 % des étudiants commencent une recherche par le catalogue, mais, à Jussieu, le recours au catalogue est le fait d'une minorité d'étudiants : 6,7 % en général, 10 % si l'on ne retient que les étudiants inscrits en master. L'enquête SCP sur les étudiants en lettres et sciences humaines de l'académie de Paris [12] fournit une indication comparable : seuls 7 % des étudiants interrogés déclaraient se servir du catalogue (27 % en troisième cycle). À Paris X, cette proportion est plus élevée : 36 % en moyenne, et 52 % parmi les étudiants de troisième cycle.

Les périodiques électroniques et les bases de données connaissent un succès encore plus mitigé. À Sciences Po, 46 % des étudiants déclarent ne jamais les utiliser, et 22 % une fois par an. À Jussieu, 53,2 % des étudiants en sciences présents en bibliothèque indiquent qu'ils ne connaissent aucune base de données, 26 % citent *Google Scholar* ; à peine 10 % citent le Système universitaire de documentation (Sudoc). À Grenoble, 71,8 % des lecteurs déclarent ne jamais consulter les revues électroniques, 61 % ignorent les bases de données et seuls 6,1 % déclarent venir à la BU pour les consulter.

Bref, même s'il faut nuancer selon les sites et les cycles d'études, la faiblesse du taux d'utilisation des outils informatisés en BU est un fait attesté, et disons-le, compte tenu des enjeux humains et financiers, problématique... L'interprétation de ce fait ne va pas pour autant de soi, mais il paraît au moins indispensable d'ouvrir largement le débat. Ce fait reflète-t-il une insuffisance de l'offre en termes de moyens (nombre de postes)? Témoigne-t-il d'une inadéquation technique de l'offre, les étudiants préférant de plus en plus utiliser leurs propres micro-ordinateurs et ne disposant pas d'assez de moyens techniques pour le faire (alimentation électrique, réseaux Wifi)? S'agit-il d'une tendance

lourde de la société? Les études sur les pratiques culturelles montrent en effet que les publics donnent de plus en plus l'avantage à l'enregistrement sonore par rapport au concert, tendent à préférer la vidéo et la télévision au cinéma, et que la pratique privée d'Internet chez soi l'emporte sur l'utilisation d'équipements collectifs où qu'ils se trouvent (dans l'université, à la bibliothèque).

Cette faible utilisation des ressources numériques est-elle la conséquence d'une absence de formation des étudiants à leur usage, et plus profondément encore de l'absence de formation de leurs enseignants, qu'il s'agisse de ceux du second degré ou de ceux du supérieur? À Grenoble, le pourcentage des étudiants ayant suivi des formations à la recherche documentaire varie suivant les niveaux d'études. À Jussieu, 37 % des étudiants estiment avoir reçu une formation documentaire, 60 % jugent ces formations utiles, mais seuls 32 % estiment que cette formation devrait être assurée par des bibliothécaires.

Sans doute l'ensemble de ces facteurs pèse-t-il dans la sous-utilisation des outils informatisés. Mais, au-delà des questions techniques, des moyens d'organisation de la pédagogie, ces résultats posent avec acuité des questions de fond. Tandis que les discussions semblent aujourd'hui se focaliser sur l'usage, jugé licite par les uns, illicite par les autres, de messageries personnelles dans les bibliothèques, le vrai débat ne devrait-il pas porter sur l'*adéquation* de l'offre de ressources électroniques, sans méconnaître que les questions posées ne s'adressent pas seulement aux professionnels des bibliothèques mais à l'ensemble des universitaires?

Remettre en cause une logique d'offre unilatérale

Comme nombre de services publics, les bibliothèques universitaires, davantage que les bibliothèques municipales, se sont longtemps caracté-

sées par une domination de la logique de l'offre. En université, cette logique a été d'autant plus forte qu'elle est légitimée par la prescription déterminante des enseignants. Remarquons au passage que si la grande enquête de 1993 avait confirmé le rôle décisif des enseignants dans la prescription de lecture, l'étude plus récente du campus de Jussieu nuance ce rôle⁷.

D'une certaine manière, un des apports des enquêtes en bibliothèque universitaire serait de tendre à remettre en cause cette logique d'*offre unilatérale*. À des degrés divers, les résultats devraient conduire les professionnels non pas à renoncer à l'offre de produits et services en ligne, mais au moins à en reconsidérer les modalités et à rechercher une meilleure interactivité entre l'offre et la demande.

Une autre problématique essentielle concerne non plus la nature et les formes de l'offre mais les représentations que les professionnels se font de leurs usagers.

À cet égard, l'étude du Credoc menée à Jussieu sur deux échantillons d'étudiants, les uns interrogés sur le campus, les autres dans les bibliothèques, a clairement mis en évidence les comportements de groupes d'usagers bien différenciés. Tandis que les étudiants très assidus de la bibliothèque l'ont élue pour y travailler sur leurs propres notes, secondairement pour consulter les collections, les autres groupes d'usagers ne sont pas moins utilisateurs de la bibliothèque, mais travaillent autant à leur domicile et préfèrent y passer pour emprunter, y séjourner pour consulter. Ces derniers viennent moins souvent mais néanmoins régulièrement. Comme le souligne B. Maresca, il y aurait un danger « à inférer d'une étude de public réalisée auprès des seuls usagers rencontrés dans les salles de lecture des bibliothèques les caracté-

7. 30,8 % des étudiants déclarent acheter un livre parce que les enseignants leur ont conseillé de l'acheter, mais 65,9 % pour se constituer une bibliothèque personnelle.

ristiques des comportements et des attentes de tous les publics potentiellement concernés⁸ ».

La bibliothèque et ses fonctions fondamentales au-delà des représentations

L'ensemble de ces enquêtes nous rappelle en tout cas à quel point les bibliothèques universitaires restent pour leurs usagers liées à des fonctions de base : salles de lecture fournissant de bonnes conditions de travail pour l'étude (espace, calme, silence), situées à proximité des lieux de cours, collections pertinentes en nombre suffisant, espaces de travail en groupe, conditions d'accès facilitées qu'il s'agisse des jours et heures d'ouverture, du libre accès aux rayons, ou de la gratuité du plus grand nombre de prestations. Ces fonctions fondamentales constituent aujourd'hui, *volens nolens*, la raison d'être de ce service public.

Les services communs de la documentation sont invités à « améliorer leur connaissance des besoins et attentes des usagers et à évaluer leur niveau de satisfaction. Le contrat est susceptible de leur apporter des moyens à cette fin⁹ ». Au moment où ces enquêtes vont se multiplier et le marché des enquêtes se développer, il importe qu'elles soient menées avec le plus de rigueur, le plus de professionnalisme possible.

Ne pas s'empêcher de remettre en cause nos représentations, être capable de modifier notre regard sur les services rendus plaiderait pour le recours à des prestataires extérieurs plutôt qu'à des enquêtes produites en interne. Il faut souhaiter en tout cas que s'améliorent les cahiers des charges.

De la même façon qu'il existe une méthodologie de la maîtrise d'ouvrage pour une programmation de bâtiments ou un projet informatique, il existe une méthodologie de la maîtrise d'ouvrage d'enquête, de sondages. L'échec ou la réussite d'une étude ne dépend pas que du prestataire. Le maître d'ouvrage doit savoir clarifier sa stratégie de recherche (quelles sont les missions exactes de la bibliothèque ? quels sont les objectifs précis de l'étude ?), évaluer précisément les moyens dont il devra disposer, piloter l'étude. Le prestataire, quant à lui, doit au maître d'ouvrage la clarté sur ses choix méthodologiques et la rigueur dans l'exécution de sa prestation comme dans le rendu de son étude.

Face à ces exigences, convenons que peu de professionnels s'estiment suffisamment formés et prévenus contre les risques de questionnaires inadaptés, d'exécution hâtive, et de comptes rendus superficiels, voire sans intérêt.

Janvier 2006

BIBLIOGRAPHIE

Principaux ouvrages et articles parus depuis 2003

1. DONNAT, Olivier. – *Regards croisés sur les pratiques culturelles*. – La Documentation française, 2003.
2. DONNAT, Olivier ; TOLILA, Paul (dir.). – *Le(s) public(s) de la culture*. – Presses de Sciences Po, 2003.
3. *Les étudiants face à la lecture*. Études réunies par Lise Bois et Corinne Leblond. – Artois Presses Université, 2005.
4. HORELLOU-LAFARGE, Chantal ; SEGRÉ, Monique. – *Sociologie de la lecture*. – La Découverte, 2003.
5. LAHIRE, Bernard. – *La culture des individus*. – La Découverte, 2004.
6. POISSENOT, Claude. – *La fin des héritiers : lecture et compétence documentaire des étudiants d'aujourd'hui*. – 2004. http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00000927.html
7. POISSENOT, Claude ; RANJARD, Sophie. – *Usages des bibliothèques : approche sociologique et méthodologie d'enquête*. – Presses de l'Ensisib, 2005.
8. VOURC'H, Ronan. – « Loisirs et pratiques culturelles des étudiants ». – *OVE Infos*, n° 7, novembre 2003.

Enquêtes récentes en bibliothèque universitaire

9. Credoc. Enquête sur les pratiques documentaires des étudiants, chercheurs et enseignants chercheurs de l'université Pierre et Marie Curie (Paris VI) et de l'université Denis Diderot (Paris VII). 2005. Disponible sur le site du Credoc, études et rapports en ligne : <http://www.credoc.fr/publications/etudes.php>
10. Ipsos. Enquête sur les pratiques de lecture des étudiants de Paris IV. 2005. Compte rendu par François de Singly : « Les étudiants lisent en core ! », *Sciences humaines*, n° 161, juin 2005, p. 28-33.
11. JLM Conseil. Enquête auprès des lecteurs de Sciences Po. 2005.
12. SCP Communication. Enquête sur les étudiants de l'académie de Paris en lettres et sciences humaines. 2003. Compte rendu par Daniel Renoult : « Les étudiants parisiens et les bibliothèques universitaires : le cas des lettres et sciences humaines », *Bulletin des bibliothèques de France*, 2004, n° 5, p. 80-86.
13. SCP Communication. Enquête sur le lectorat de la bibliothèque Sainte-Geneviève. 2004.
14. SCP Communication. Enquête sur le lectorat de la bibliothèque universitaire de Paris X Nanterre, novembre 2004.
15. SICD Grenoble. Enquête sur les pratiques et les attentes des lecteurs. 2005.

8. Credoc, *Étude relative aux pratiques documentaires des étudiants, doctorants, chercheurs et enseignants*, p. 69.

9. Ministère de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, Direction de l'enseignement supérieur, *Politique contractuelle dans l'enseignement supérieur et la recherche. Vague D 2006 – 2009 : orientations et mode d'emploi*, p. 9.