



Analyse des interactions aux bureaux d'information de la Bibliothèque publique d'information (Bpi)

Campagne 2015
(4-13 novembre 2015)

Muriel Amar et Guilaine Thuillart

2016



Table des matières

Sommaire exécutif	3
Contexte de l'étude et méthodologie	5
Paroles des usagers, paroles des bibliothécaires : que choisir ?.....	5
Méthode READ : la notion de « statistiques qualitatives » ou le meilleur des deux mondes ?.....	6
Adaptation de la méthode READ au contexte Bpi : un travail collaboratif.....	7
Mise en œuvre et discussion.....	9
Données quantitatives : comparaison 2010-2015	11
Rappels des principes de codage 2015 et des volumes recueillis.....	12
Comparaison 2010 : ratios et mises en perspective	14
Constances et variantes	18
Spécificités remarquables	22
Deux thématiques transversales.....	27
Conclusions.....	29
Données qualitatives : pistes d'exploration	31
Exploration des verbatim par rubriques	31
Exploration qualitative par formulaire	32
<i>Rôle de la reformulation dans la conduite de l'interaction</i>	<i>32</i>
<i>Rôle de la connaissance de l'offre dans la construction d'une réponse documentaire.....</i>	<i>33</i>
<i>Multiplier les registres de réponse</i>	<i>34</i>
<i>Rôle de l'accompagnement.....</i>	<i>34</i>
<i>Rôle des interlocuteurs.....</i>	<i>35</i>
Conclusions	36
Annexe 1 : grille utilisée pour la campagne 2010	37
Annexe 2 : grille utilisée pour la campagne 2015	38
Références bibliographiques	40

Sommaire exécutif

Objectif de l'étude

Parallèlement à la « semaine-test des collections » destinée à connaître le volume et les titres des imprimés consultés par les lecteurs, cette étude avait pour objectif de recueillir, sur une même période de 15 jours (ramené à 9 jours en raison des attentats terroristes, entre le 4 et le 13 novembre 2015), le volume et la nature des interactions réalisées entre bibliothécaires et usagers au sein des dix bureaux d'informations disséminés sur les trois étages de la Bibliothèque publique d'information.

Rappel des données disponibles

Deux enquêtes de même nature avaient été menées depuis la réouverture de l'établissement, en 2003 puis en 2010. L'enquête barométrique de fréquentation générale permettait en outre de savoir que la part des usagers s'étant adressé au personnel le jour de leur visite était de 29% en 2003, 24% en 2009 comme en 2012, de 22% en 2015.

Méthodologie

Pour la mise à jour des données 2015, la Bpi a souhaité recourir à une méthode d'analyse des interactions qui tienne compte des changements importants touchant le service de renseignement aux usagers, notamment les évolutions liées au contexte numérique. Elle a donc adopté et adapté la méthode américaine READ – *Reference Effort Assessment Data* – développée par Bella Gerlich au sein de l'Association américaine des bibliothèques d'étude.

Principaux résultats

Données chiffrées

Pendant la période-test (4-13 novembre 2015), ce sont 145 personnels postés – 117 titulaires et 28 vacataires – qui ont saisi 6 739 formulaires décrivant autant de situations d'interactions. Ces situations d'interaction retracent 19 385 interventions professionnelles différentes : ce qui signifie qu'une interaction fait l'objet en moyenne de trois modalités de réponse différentes de la part des bibliothécaires (parmi les quatre principales : réponse documentaire, renseignements pratiques, accompagnement des publics, distribution de tickets d'accès à Internet).

Grâce aux plus de 2 000 commentaires libres accompagnant les formulaires codés, nous pouvons retracer certains échanges de façon fine disposant ainsi d'un instrument d'analyse de la pratique riche d'enseignement sur les besoins des publics comme sur les savoir-faire déployés par les bibliothécaires.

Données comparées

L'examen quantitatif des données recueillies lors de la campagne d'analyse des interactions 2015 confirme ce que laissait déjà présager la baisse continue de la fréquentation : la pression est moindre sur les bureaux d'information en 2015. Pour autant, les principales tendances sont stables, notamment les spécificités des bureaux d'information rejoignent les observations déjà proposées en 2010. Une attention doit être portée à la chute, en l'espace de 5 ans, des questions complexes du bureau Droit-Eco dont le volume reste cependant le plus important : cette baisse de plus d'un quart est-elle structurelle (le public étudiant majoritaire pour cet espace dispose de modalités d'accès à la documentation qui leur convienne mieux et les dispense de toute demande ?) ou conjoncturelle : annonce-t-elle un tassement des questions « complexes » adressées par les publics aux

bibliothécaires de la Bpi ? Et si oui, pourquoi ? Ces questions sont-elles adressées à d'autres personnes ? Dans d'autres lieux ? Une enquête comparative est ici nécessaire pour aller plus loin.

De façon générale, nous pouvons donc noter que la médiation « résiste », autrement dit que, toute chose égale par ailleurs, le volume de sollicitations se maintient (35% des entrées à la Bpi en 2015 font l'objet d'une sollicitation à l'un des bureaux d'information, 34% en 2010 et 32% en 2003) : à la fois parce que l'offre de la Bpi prévoit plusieurs volets de médiation obligatoire (notamment la distribution de tickets d'accès à Internet, de plus en plus importante avec l'élargissement de l'offre elle-même), mais aussi parce qu'un noyau d'utilisateurs continue à solliciter, de façon non contrainte, les bibliothécaires aux bureaux d'information (hors distributions de tickets, c'est 16.5% des entrées qui font l'objet d'une sollicitation aux bureaux d'information, 18% en 2010 et 20% en 2003).

Apports de la méthode READ

La spécificité de l'enquête READ, permettant de construire une « statistique qualitative », permet d'identifier finement le rôle que tiennent dans l'interaction le comportement des deux acteurs – bibliothécaire et usager – et en particulier :

- Le rôle de la reformulation,
- Le rôle de la connaissance de l'offre,
- Le rôle de l'accompagnement péri-documentaire, de nature pédagogique ou social,
- Le rôle de la diversité des registres de réponses à mobiliser qui permet une adaptation aux besoins des usagers.

Ce rapport d'étude est la synthèse de trois documents :

- un texte décrivant l'adaptation de la méthode américaine READ à la Bpi, destiné à paraître dans la collection *Boîte à outils* n° 38 (éditions Enssib),
- la présentation des principaux résultats faite lors du *Mardi de l'Info* du 9 février 2015,
- la présentation du dispositif d'enquête proposée pour la journée Enssib-Bpi *Actualités de la recherche dans les bibliothèques* le 8 mars 2015.

Contexte de l'étude et méthodologie

A l'origine de ce rapport d'étude, se trouve une demande de la direction de la Bpi adressée aux deux services *Etudes et recherche* et *Coordination de l'accueil* : conduire une semaine-test sur l'accueil, de façon à disposer d'indicateurs quantitatifs actualisés¹.

Cette semaine-test devait se consacrer à l'analyse des interactions menées en service public² : le service public, qui est posté à la Bpi, peut se définir par une unité de temps, entre 3 et 6 heures de temps-bibliothécaire consacrées à répondre aux sollicitations des publics, et par une unité de lieu, matérialisée à la Bpi par des bureaux d'information³.

Paroles des usagers, paroles des bibliothécaires : que choisir ?

En matière d'analyse des interactions, on peut distinguer deux grands types de méthode en fonction du point d'observation que l'on se donne : soit on se place du point de vue des usagers et on recueille leurs questions, soit on se place du point de vue des bibliothécaires et on recueille leurs réponses.

- Les questions posées peuvent être retranscrites de façon plus ou moins littérale ou peuvent être d'emblée, au moment du relevé, catégorisées dans une typologie prédéfinie, pratique la plus développée en bibliothèque. Plusieurs types de catégorisations peuvent être envisagés : thématique par sujet documentaire ou encore descriptive par type de question (question simple, question complexe, etc.) ; les typologies peuvent être plus analytiques, d'orientation cognitive⁴ ou sociologique⁵. L'avantage de ce type de catégorisations, c'est qu'elles permettent de produire facilement des données quantitatives. Cette approche repose cependant sur deux hypothèses fortes : on peut isoler la question d'un usager de son contexte de communication et l'utilisateur est à même de formuler son besoin d'information de façon claire et définitive ; cette approche ne peut rendre compte de ce que produit la situation de dialogue usagers-bibliothécaires notamment par l'explicitation, la reformulation, etc.
- L'autre type de méthode envisageable consiste à placer le poste d'observation du point de vue des réponses apportées par les bibliothécaires : cette approche cherche à se situer au plus près de la situation de communication pour mesurer le travail d'adaptation à l'utilisateur, le travail de reformulation réciproque, l'effort conjoint des acteurs. C'est une méthode qui prend pour hypothèse qu'une même question peut faire l'objet de réponses différentes, en fonction des interlocuteurs et du tour que prend l'interaction elle-même. Pour capter ce type de déplacement, ce sont des méthodes qualitatives qui sont privilégiées, séances d'analyse de la

¹. La dernière étude de ce type, menée par Bruno Béguet et Hélène Deleuze, s'était déroulée du 17 au 22 novembre 2010.

². Nous avons retenu le terme « interaction », déjà utilisé en 2003 et en 2010, pour désigner « toute une série d'événements, d'échanges et d'interventions associant le personnel et le public », Béguet et Deleuze, 2010.

³. La campagne 2015 ne devait considérer ni les questions adressées aux vacataires de rangement (comptabilisées lors de l'enquête 2010) ni les échanges établis lors des ateliers ni les demandes adressées à distance par la plateforme Eurékoï. Cette enquête devait en outre se tenir pendant la première quinzaine du mois de novembre 2015 en même temps que deux autres enquêtes : une quinzaine-test des consultations des collections monographiques imprimées et l'enquête triennale de fréquentation.

⁴. Voir, sur ce point, Bertrand Calenge, *Les bibliothèques et la médiation des connaissances*, Paris, Editions du Cercle de la librairie, 2015.

⁵. Par exemple, Jean-François Barbier-Bouvet, « La médiation facultative », in *Publics à l'œuvre*, Paris, Editions de la Bibliothèque publique d'information, La Documentation française, 1986, p. 117-123.

pratique ou encore entretiens longs, semi-directifs à l'exemple de l'étude qu'avait pilotée Anne-Marie Bertrand dans son ouvrage *Bibliothécaires face au public*⁶.

Méthode READ : la notion de « statistiques qualitatives » ou le meilleur des deux mondes ?

Initiée en 2002, la méthode d'analyse des interactions READ (Reference Effort Assessment Data⁷) est le fruit d'un constat paradoxal établi par les bibliothèques d'études américaines : si les services de référence, qui ont subi de plein fouet la concurrence d'Internet, enregistrent une baisse significative du volume de sollicitations, ils enregistrent, concomitamment, des demandes à traiter de plus en plus difficiles ou complexes, liées au sujet de recherche comme au comportement des usagers, invités par les plateformes en ligne à développer une démarche de plus en plus autonome⁸.

Pour les bibliothécaires regroupés au sein de l'Association américaine des bibliothèques d'étude, il ne fait aucun doute que si tout change, le contexte numérique comme le comportement des usagers, il faut aussi que les méthodes d'évaluation changent : on ne peut plus se contenter de relevés quantitatifs, il faut disposer d'une méthode plus qualitative, de type holistique qui capte « *toutes les occurrences de l'activité de référence susceptibles de rendre compte des compétences, connaissances, techniques et outils nécessaires à mobiliser lors d'une interaction avec le public* »⁹. Bella Karr Gerlich propose alors une échelle de six niveaux, permettant au bibliothécaire de coder l'effort et l'expertise mobilisée, de les situer sur une échelle, évitant de comptabiliser de la même manière des interventions professionnelles de nature différente¹⁰.

En 2014, la bibliothèque de l'Institut d'études politiques de Paris est la première bibliothèque française à recourir à la méthode READ pour mener une analyse des interactions en service public. Après avoir proposé une traduction en langue française, la bibliothèque de l'Institut d'études politiques de Paris adapte l'échelle READ à ses besoins spécifiques d'évaluation des formations nécessaires en service public posté¹¹.

La Bpi, de son côté, avait eu la chance de pouvoir expérimenter plusieurs types de méthode d'analyse des interactions en service public, à la fois quantitatives (notamment en 2003 et 2010, voir *infra*) et qualitatives (voir *supra* et note 6). Nous avons souhaité, pour la campagne 2015, tester une approche mixte. De ce point de vue, la méthode américaine READ avec la notion qu'elle porte de « *statistique qualitative* » nous paraissait constituer un compromis intéressant permettant de disposer à la fois :

- de données quantitatives qui fournissent de précieux cadrages : nombre de réponses données par niveau d'expertise, bureau d'information, tranche horaire, etc. ;
- de données qualitatives permettant de rendre compte de l'interaction en tant que telle, en identifiant finement le rôle de la reformulation, de la connaissance de l'offre, de l'accompagnement de l'utilisateur ainsi que les différents registres de réponse que peut donner le bibliothécaire.

⁶ . Editions de la Bibliothèque publique d'information, 1995.

⁷ . Echelle d'évaluation des services de référence.

⁸ . Gerlich, Bella Karr, Berard, G. Lynn, McLaughlin, Jean, Revie, Gretchen and Liebold, Sue, "Using the READ Scale (Reference Effort Assessment Data): Qualitative Statistics for Meaningful Reference Assessment" (2008 ; Seattle : Washington) *Conference Proceedings*, Association of Research Libraries Assessment Conference, p. 361-389.

⁹ . *Ibid*, p. 361.

¹⁰ . Un site dédié, READScale[®], met à disposition la méthode, des comptes rendus d'expérience et des publications : <http://readscale.org/>.

¹¹ . Les co-pilotes du projet ont pu rencontrer les collègues de la bibliothèque de Sciences-Po Paris et bénéficier de leur expérience (traduction des grilles, exemples d'adaptation notamment). Que soient ici remerciées Cécile Toutou et Anita Beldiman-Moore pour leur accueil et leur générosité.

Adaptation de la méthode READ au contexte Bpi : un travail collaboratif

Ce qui a rendu envisageable l'utilisation de l'échelle READ à la Bpi, c'est bien sûr la composition du public de la bibliothèque qui compte, selon les données récentes de l'enquête générale de fréquentation, un peu plus de 60% d'étudiants¹². Nous savions que la méthode READ élaborée dans le cadre des bibliothèques d'études pouvait bien convenir à cette part des interactions relevées aux bureaux d'information ; mais nous devions également adapter la grille américaine pour rendre compte des échanges que nous développons avec nos autres publics : actifs, retraités, ou encore demandeurs d'emplois¹³.

L'adaptation a porté principalement sur deux aspects.

Choix des niveaux de l'échelle américaine READ originale

Le niveau 1 de l'échelle américaine READ se définit par la négative : c'est un niveau de réponse qui ne fait appel à aucune ressource ou compétence documentaire. S'il permet de comptabiliser le nombre de réponses non documentaires, il ne permet pas de les spécifier ; or, il nous semblait important de connaître la nature des réponses concernant les services pratiques apportées aux usagers. Des volumes importants de sollicitations portant sur la localisation des espaces (cafétéria, toilettes, etc.), le fonctionnement de la bibliothèque (horaires, modalités de prêt), ou encore les services d'impression, de reproduction ou d'usages des postes informatiques, peuvent signaler une communication confuse de l'institution ou encore un manque de visibilité de l'offre : il sera d'autant plus facile de remédier à ces dysfonctionnements qu'ils seront précisément circonscrits¹⁴. Nous avons donc transformé le niveau 1 de l'échelle READ en une rubrique de notre grille d'analyse des interactions constituée d'items prédéfinis à coder.

2. Vous codez, s'il y a lieu, le type d'interventions auxquelles vous procédez et le type de questions pratiques qui vous sont adressées

- Commodités (où se trouvent les toilettes ? la cafétéria ? Stores, climatisation, prise électrique, etc.)
- Délivrance de tickets, réservation de postes, de loges, inscription Ateliers, espace Jeux, etc.
- Demande de documents indirects (microfilms, usuels, méthodes de langue, cartes, etc.)
- Dépannage matériel ou informatique
- Fonctionnement de la bibliothèque (horaires, prêt, programmation, informations sur les loges, les ateliers, etc.)
- Fournitures de bureau (stylo, brouillon, agrafeuse, etc.)
- Gestion des espaces (TV du Monde, postes dédiés, rondes dans les espaces, etc.)
- Informations sur le centre Pompidou (Musée, bibliothèque Kandinsky, etc.)
- Objets trouvés
- Orientation spatiale dans la Bpi
- Plainte de lecteur
- Postes informatiques : information (comment fait-on pour aller sur Internet ? Où se trouve le poste 216 ? Où puis-je consulter le catalogue ? faire de la bureautique ? etc.)
- Postes Internet : assistance (mise en route, usages basiques, etc.)
- Rappel au règlement (téléphone, nourriture, etc.)
- Reproduction et impression
- Wifi
- Autre

Illustration 1 : rubrique 2 du formulaire de codage des interactions en service public à la Bpi

Nous avons uniquement retenu les niveaux 2 à 5 de l'échelle READ pour qualifier l'expertise et l'effort mis en œuvre par les bibliothécaires, en excluant le niveau 6 qui correspond dans la grille américaine

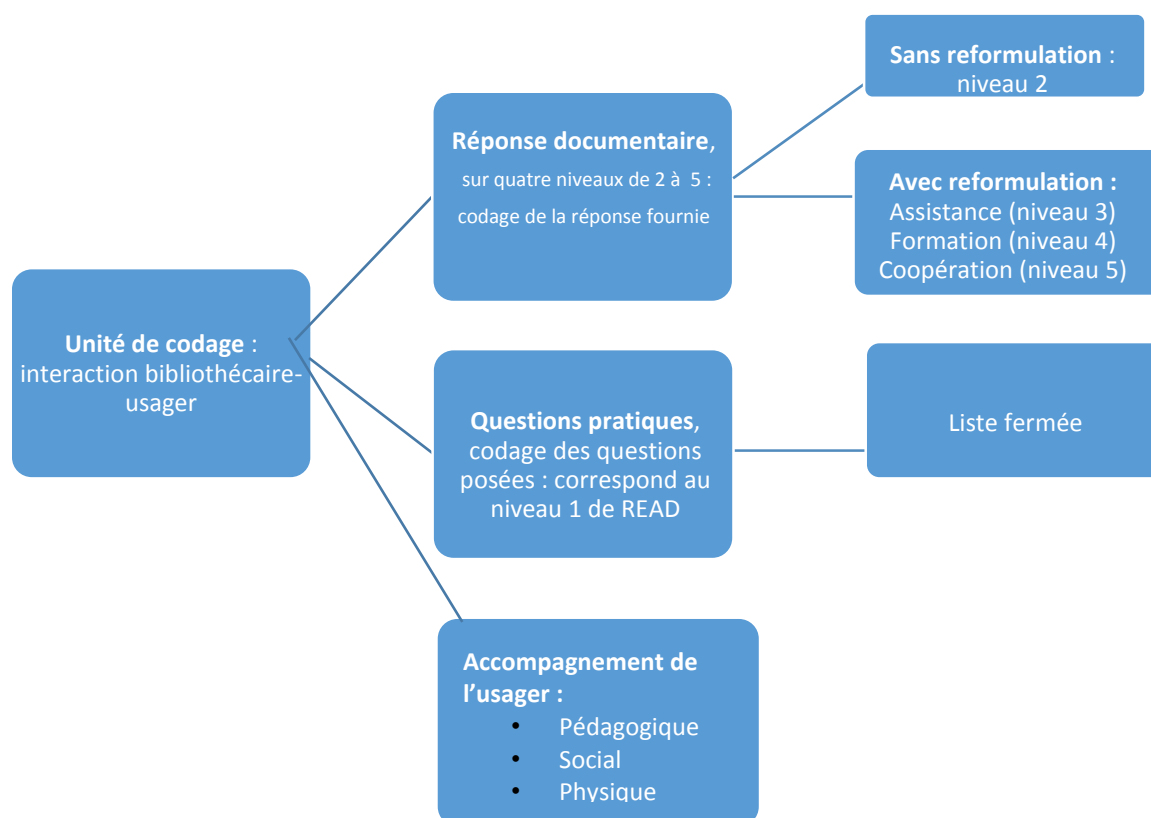
¹². Enquête générale de fréquentation 2015 à la Bpi, réalisée par la société TEST, accessible en ligne : <http://www.bpi.fr/etudes/observation-des-publics-de-la-bpi/barometre>.

¹³. Ces trois catégories représentent 32% du public en 2015.

¹⁴. Voir, sur ce point, Lamy, Jean-Philippe. « Évaluer un service de référence ». *Bulletin des bibliothèques de France*, n° 4, 2001, p. 82-88.

à un travail d'accompagnement documentaire personnalisé auprès de chercheurs, hors du ressort de la Bpi.

Nous avons spécifié les critères de passage d'un niveau à l'autre en privilégiant moins le recours aux ressources documentaires (type bases de données), déterminant dans l'échelle READ originale, que l'engagement du lecteur dans l'entretien documentaire. En effet, le recours aux ressources documentaires est désormais incontournable et ne paraissait pas constituer, pour la Bpi, un critère discriminant. En revanche, ce qui constitue à nos yeux un paramètre important de la médiation en bureaux d'information est la qualité de l'échange que nous parvenons à créer avec les usagers, qui peuvent se sentir peu légitimes à solliciter un accompagnement documentaire ou pour qui, au contraire, le temps de la médiation peut être perçu comme un frein, une sorte de « temps perdu », voire un obstacle à l'obtention des informations dont ils ont besoin. De ce point de vue, nous avons distingué les réponses documentaires apportées sans besoin de reformulation (niveau 2 correspondant par exemple à la recherche d'une référence déjà fournie par l'utilisateur) des réponses de niveaux 3 à 5 nécessitant ce temps de reformulation et d'échange. Si l'utilisateur souhaite simplement déléguer au bibliothécaire la recherche dans les collections ou les ressources documentaires, nous considérons cette réponse de niveau 3 (avec reformulation, sur un mode d'assistance) ; s'il souhaite mener sa recherche seul, nous l'initions aux outils adaptés à sa demande en visant son autonomie (niveau 4 avec reformulation, en mode formation) ; enfin, si l'utilisateur considère le bibliothécaire comme un partenaire pour mener sa recherche, lui fournissant les pistes déjà explorées et le maximum de précisions concernant sa demande, alors nous situons cette interaction au niveau 5 (avec reformulation sur un mode de coopération).



Synthèse des adaptations de la grille READ à la Bpi

Ces adaptations apportées à l'échelle originale READ permettent de préciser le niveau de réponse documentaire apportée à l'utilisateur tout en signalant les renseignements pratiques fournis au sein de la même interaction, grâce à la transformation réalisée sur le niveau 1 de l'échelle READ déplié sous la forme d'une liste d'items pratiques prédéfinis.

Ajout de rubrique

La seconde adaptation de l'échelle READ que nous avons opérée à la Bpi concerne l'ajout d'une rubrique qualifiant la nature de l'accompagnement réalisée auprès des usagers. En effet, la diversité des publics accueillis, des plus scolaires au plus précaires, nous a incité à rendre compte de la prise en charge de ces singularités par les personnels postés. De ce point de vue, nous avons prévu une rubrique permettant de signaler des interactions, documentaires ou non, qui ont donné lieu par exemple à un dialogue de convivialité, à dimension sociale plus ou moins importante (un usager expose longuement les problèmes rencontrés avec son propriétaire et souhaite identifier des informations juridiques pour faire entendre sa position) ou encore à un dialogue plus pédagogique par lequel le bibliothécaire peut apporter une aide méthodologique pour un travail scolaire ou ses compétences d'écriture pour un courrier officiel. Cette écoute bienveillante ou cette aide méthodologique est prise en charge par le bibliothécaire en tant que représentant d'une institution culturelle, qui symbolise parfois, aux yeux des usagers, une instance légitime de seconde chance leur permettant d'accéder à un service public qui peut avoir fait défaut dans d'autres cadres (le lycée pour les lycéens, les services sociaux pour les plus démunis par exemple).

Là encore, l'existence de cette rubrique, facultative comme celles précédemment exposées, permet de décrire, sous plusieurs aspects et avec un seul formulaire de codage, la multiplicité des savoir-faire mobilisés par les bibliothécaires en contact avec les publics.

Ces deux types d'adaptation, qui captent finement les spécificités de l'accueil aux bureaux d'information à la Bpi, n'ont pu se faire qu'avec la contribution, active et engagée, des bibliothécaires. D'emblée appréhendé par les deux pilotes du projet comme une co-construction, ce travail d'adaptation a engagé tous les collègues coordonnateurs des bureaux d'information (dix professionnels) et, au-delà, tous les collègues intéressés à travers des séances de présentation-discussion et une période de formation-test proposée à tous les personnels postés pendant quinze jours. Qu'ils soient ici tous chaleureusement remerciés.

Cette gestion de projet, sur un mode collaboratif, a permis de faire d'un outil d'auto-évaluation de l'activité des bibliothécaires en service public, délicat à proposer dans un contexte de refonte des services au public à la Bpi, un instrument d'analyse de la pratique, riche de découvertes et très valorisant¹⁵.

Mise en œuvre et discussion

Ce mode de gestion de projet, collaboratif, a sans doute contribué à l'engagement important et enthousiaste des collègues pendant toute la durée du recueil, qui s'est déroulé entre le 4 et le 13 novembre 2015¹⁶. Les deux co-pilotes, épaulées par un vacataire, étaient présentes presque en continu pendant ces 93 heures d'accueil du public (41 061 entrées comptabilisées sur la période) pour répondre aux questions des collègues, rappeler les consignes de saisie, faire face aux impondérables (panne informatique par exemple), etc.

¹⁵. Deux séances de débriefing ont été organisées après l'enquête de façon à recueillir l'expérience des bibliothécaires : elle a été, pour ceux qui se sont exprimés, jugée « gratifiante », « ludique », permettant « de prendre conscience de tout ce que l'on fait car spontanément : on ne s'en rend pas compte », constituant une « prise de distance intéressante par rapport à sa pratique », comblant un manque : « On n'a jamais autant parlé du SP ».

¹⁶. Initialement prévu pour durer quinze jours, le test a été interrompu suite aux attentats du 13 novembre 2015 à Paris.

Pendant la période-test, ce sont 145 personnels postés – 117 titulaires et 28 vacataires – qui ont saisi 6 739 formulaires décrivant autant de situations d’interactions¹⁷. Ces situations d’interaction retracent 19 385 interventions professionnelles différentes¹⁸ : ce qui signifie qu’une interaction fait l’objet en moyenne de trois modalités de réponse différentes de la part des bibliothécaires – réponse documentaire, renseignements pratiques, accompagnement des publics, distribution de tickets d’accès à Internet, etc.

Le volume des données recueillies autorise à tester leur robustesse statistique : y a-t-il eu des erreurs de codage ? des sur-codages ? des incompréhensions de la grille d’analyse proposée ? La base de données constituée a été nettoyée de toutes les scories détectables (incohérence de saisie sur des horaires ou des niveaux de codage par exemple), qui ont touché un peu moins de 200 questionnaires, soit 3% des données recueillies. Des tests ont été réalisés qui ont montré une stabilité des réponses d’un jour à l’autre, d’un bureau à l’autre, d’une rubrique à l’autre et la première surprise a été de relever une véritable consistance des données, révélant une constance du service public à la Bpi.

La méthode READ invitant le bibliothécaire à situer sa propre réponse sur une échelle de difficulté repose à la fois sur une analyse subjective de son activité et sur un outil objectif, car contraint, de modélisation. L’écueil, bien connu en documentation, de la variabilité des pratiques (comme de nombreuses études sur l’indexation ont pu le montrer) peut plus difficilement trouver sa place dans ce type d’analyse de la pratique où, finalement, les paramètres de variation peuvent être contrôlés¹⁹.

Paradoxalement, avec plus de 2 000 commentaires libres accompagnant les formulaires codés pour retracer les questions posées et leurs évolutions, nous avons le sentiment que l’intérêt porté aux réponses des bibliothécaires constitue finalement une méthode bien plus fine pour appréhender les besoins des usagers que celle consistant précisément à leur donner directement la parole²⁰.

Même si la méthode READ appliquée à la Bpi ne rend pas compte de tout ce qui se passe à la bibliothèque entre professionnels et usagers, elle rend visible l’épaisseur de ces échanges simples et ordinaires où un professionnel cherche à rendre facile et naturelle la rencontre avec des univers documentaires et institutionnels souvent complexes, contraignants et parfois peu engageants : ce sont ces « *vertus stratégiques de la discrétion des services documentaires* »²¹ auxquelles notre enquête s’est finalement intéressée.

¹⁷. Les grilles de codage ont été proposées en ligne à travers un formulaire établi avec l’outil de gestion d’enquête Modalisa. Des versions imprimées étaient également mises à disposition.

¹⁸. Ces données chiffrées, qui peuvent paraître importantes, constituent pourtant une estimation basse, certaines interactions n’ont pu être codées car oubliées surtout dans les cas où le bibliothécaire enchaîne les réponses à donner.

¹⁹. Les collègues américains ont particulièrement étudié, avec le concours de 14 services de référence en bibliothèque universitaire, les effets que pouvait produire la subjectivité de l’analyste avant de confirmer la viabilité de la méthode : Gerlich, Bella Karr, Berard, G. Lynn . « Testing the Viability of the READ Scale® (Reference Effort Assessment Data): Qualitative Statistics for Academic Reference Services ». *College and Research Libraries* 71 (2), March 2010, p. 116-137.

²⁰. C’est d’ailleurs le titre de la communication adoptée par Catherine Fortier et Lyne Welsh « Traduire l’effort et l’expertise du personnel pour mieux évaluer les besoins des usagers », *Congrès des milieux documentaires du Québec*, 18-20 novembre 2015. Actes accessibles en ligne : <https://milieuxdoc.ca/actes-des-conferences-fr1199.html>

²¹. Titre de l’article d’Isabelle Le Bris et Béatrice Vacher paru dans *Documentaliste-Sciences de l’information*, 2006, 43 (3), p. 200-208.

Données quantitatives : comparaison 2010-2015

Les grilles de codage utilisées en 2010 et en 2015 étant de facture différente²², la comparaison peut porter uniquement sur certaines unités de comptage et sur certains items rappelés ci-dessous :

- la notion d'interaction : l'unité de comptage est la même dans les deux campagnes, le mode de relevé est différent, strictement quantitatif en 2010, descriptif (avec un versant qualitatif) en 2015 ; les données chiffrées sont donc comparables ;
- la notion de réponse documentaire peut être rendue commensurable : elle figure dans la rubrique 1 du formulaire READ et sur deux items de la grille 2010 ; en revanche, les niveaux de réponse enregistrées pendant les deux périodes sont plus difficiles à comparer ;
- le nombre de tickets Internet distribués en Information générale et correspondant à une demande d'accès à un équipement est comparable sur les deux périodes car enregistré directement par l'outil de gestion des réservations ; reste que le nombre de postes disponibles n'est pas le même en 2010 et en 2015. En revanche, la distribution de tickets de réservation d'un poste multimédia pour les espaces EAF, Cinéma et Musique a été considérée en 2015 comme une intervention professionnelle s'inscrivant dans le cadre d'une interaction plus large (réponse documentaire, demande de document en accès indirect, etc.). En 2010, les attributions de tout type de poste informatique étaient enregistrées automatiquement en tant que tickets de réservation ; si elles constituaient par ailleurs une interaction en bureau d'information, elles étaient également comptabilisées dans la grille pré-définie.
- Le nombre des entrées dans la bibliothèque est enregistré en 2010 comme en 2015 automatiquement par les compteurs gérés par les services de sécurité du Centre Georges Pompidou. Le niveau du plafond d'entrée était cependant différent pendant les deux périodes.

Les trois nouveautés introduites dans la campagne 2015 ne pourront pas être mises en perspective avec le recueil de 2010 :

- La notion d'accompagnement, soumise dans la grille 2010 à un type de réponse documentaire, peut difficilement être retenue pour comparaison ;
- Les deux rubriques de texte libre prévues en 2015, dont l'une sur l'insatisfaction ou la pénibilité de l'interaction, feront l'objet d'un traitement spécifique dans la partie II de ce document, rien de comparable n'ayant été prélevé en 2010.
- Enfin, l'idée même d'utiliser une grille de codage non simplement pour compter mais aussi pour décrire une interaction était absente du dispositif de 2010 : cette dimension qualitative de l'étude sera exposée également dans une section spécifique.

²². Voir annexe 1.

Rappels des principes de codage 2015 et des volumes recueillis

Comme en 2010, le formulaire 2015 ne fait aucune hypothèse sur ce qu'est une interaction – réponse documentaire, service pratique, etc. : tous les champs sont en effet facultatifs, sauf ceux de la localisation et de la tranche horaire.

Etude des Interactions en service public

Pour chaque interaction avec un usager, merci de bien vouloir saisir un formulaire. Voici quelques conseils pour vous aider.

1. Vous codez, s'il y a lieu, le type de réponse documentaire apportée à l'utilisateur

- Niveau 2 : réponse simple et rapide, sans reformulation
- Niveau 3 : réponse avec reformulation en mode démonstration (assistance à la recherche)
- Niveau 4 : réponse avec reformulation en mode formation (autonomie de l'utilisateur)
- Niveau 5 : réponse avec reformulation en mode coopération
- Autre

2. Vous codez, s'il y a lieu, le type d'interventions auxquelles vous procédez et le type de questions pratiques qui vous sont adressées

- Commodités (où se trouvent les toilettes ? la cafétéria ? Stores, climatisation, prise électrique, etc.)
- Délivrance de tickets, réservation de postes, de loges, inscription Ateliers, espace Jeux, etc.
- Demande de documents indirects (microfilms, usuels, méthodes de langue, cartes, etc.)
- Dépannage matériel ou informatique
- Fonctionnement de la bibliothèque (horaires, prêt, programmation, informations sur les outils, les ateliers, etc.)
- Fournitures de bureau (stylo, brouillon, agrafeuse, etc.)
- Gestion des espaces (TV du Monde, postes dédiés, rondes dans les espaces, etc.)
- Informations sur le centre Pompidou (Musée, bibliothèque Kandinsky, etc.)
- Objets trouvés
- Orientation spatiale dans la Bpi
- Plainte de lecteur
- Postes informatiques : information (comment fait-on pour aller sur internet ? Où se trouve le poste 216 ? Où puis-je consulter le catalogue ? faire de la bureautique ? etc.)
- Postes Internet : assistance (mise en route, usages basiques, etc.)
- Rappel au règlement (téléphone, nourriture, etc.)
- Reproduction et impression
- Wifi
- Autre

3. Vous indiquez, s'il y a lieu, les modalités complémentaires d'accompagnement de l'utilisateur

- Accompagnement physique (dans les espaces)
- Accompagnement pédagogique (aide aux devoirs, aux démarches, etc.)
- Accompagnement social (dialogue de convivialité, empathie, etc.)
- Accompagnement d'un usager handicapé

4. Indiquer la langue d'expression où vous vous trouvez

- Arts
- Autoformation
- Droit-économie
- Histoire-Géographie
- Information générale
- Littérature
- Musique
- Presse
- Philosophie-Religion-Sciences sociales
- Sciences et techniques

5. Indiquer la tranche horaire que vous occupez

- 12h-12h30
- 12h30-14h
- 14h-15h
- 16h-18h
- 18h-20h
- 20h-22h

6. Indiquer la langue de réponse utilisée si elle n'est pas le français

7. Si une interaction vous a semblé difficile (ou pénible, ennuyeuse, etc.), en indiquer brièvement les raisons

8. Indiquer toute information utile pour rendre compte de l'interaction (et, si vous le souhaitez, le sujet de la question documentaire posée)

9. Date de la saisie (automatique)

02/11/2015

Un échange avec un usager = un formulaire auto-administré par un bibliothécaire = une interaction

Choix multiple ou choix unique d'items pré-codés = description des interventions professionnelles / rubriques facultatives

Les deux seules rubriques obligatoires

Deux rubriques d'expression libre

En revanche, toutes ces rubriques facultatives ne fonctionnent pas de la même façon : la rubrique 1 concernant les réponses documentaires oblige à un choix unique, tandis que les rubriques 2 et 3 permettent des choix multiples. On rappellera, sur ce point, que la grille 2010 mettait sur le même plan services pratiques et recherches documentaires accessibles également en multi-choix.

En 2015, on distingue l'interaction et ce qui la constitue : une ou plusieurs interventions professionnelles, ce qui produit un volume de données recueillies à la fois plus important mais surtout plus diversifié.

Etude des interactions en service public

Pour chaque interaction avec un usager, merci de bien vouloir saisir un formulaire. Voici quelques conseils pour vous aider.

- Vous codez, s'il y a lieu, le type de réponse documentaire apportée à l'utilisateur**
 - Niveau 2 : réponse simple et rapide, sans reformulation
 - Niveau 3 : réponse avec reformulation en mode démonstration (assistance à la recherche)
 - Niveau 4 : réponse avec reformulation en mode formation (autonomie de l'utilisateur)
 - Niveau 5 : réponse avec reformulation en mode coopération
 - Autre
- Vous codez, s'il y a lieu, le type d'interventions auxquelles vous procédez et le type de questions pratiques qui vous sont adressées**
 - Commodités (où se trouvent les toilettes ? la cafétéria ? Stores, climatisation, prise électrique, etc.)
 - Délivrance de tickets, réservation de postes, de loges, inscription Ateliers, espace Jeux, etc.
 - Demande de documents indirects (microfilms, usuels, méthodes de langue, cartes, etc.)
 - Dépannage matériel ou informatique
 - Fonctionnement de la bibliothèque (horaires, prêt, programmation, informations sur les loges, les ateliers, etc.)
 - Fournitures de bureau (stylo, brouillon, agrafeuse, etc.)
 - Gestion des espaces (TV du Monde, postes dédiés, rondes dans les espaces, etc.)
 - Informations sur le centre Pompidou (Musée, bibliothèque Kandinsky, etc.)
 - Objets trouvés
 - Orientation spatiale dans la Bpi
 - Maintenance de lecteur
 - Postes informatiques : information (comment fait-on pour aller sur Internet ? Où se trouve le poste 216 ? Où puis-je consulter le catalogue ? faire de la bureautique ? etc.)
 - Postes Internet : assistance (mise en route, usages basiques, etc.)
 - Rappel au règlement (téléphone, nourriture, etc.)
 - Reproduction et impression
 - Wifi
 - Autre
- Vous indiquez, s'il y a lieu, les modalités complémentaires d'accompagnement de l'utilisateur**
 - Accompagnement physique (dans les espaces)
 - Accompagnement pédagogique (aide aux devoirs, aux démarches, etc.)
 - Accompagnement social (dialogue de convivialité, empathie, etc.)
 - Accompagnement d'un usager handicapé

6739 formulaires consignés = 6739 interactions

11 684 interventions professionnelles

2 216 annotations libres

145 membres du personnel différents postés : 117 titulaires et 28 vacataires

7 701 tickets Internet (IG)

Relevé portant sur 93h d'accueil des publics, soit 41 061 entrées sur 9 jours

7. Si une interaction vous a semblé difficile (ou pénible, rétive, insatisfaisante, etc.), en indiquer brièvement les raisons

8. Indiquer toute information utile pour rendre compte de l'interaction (et, si vous le souhaitez, le sujet de la question documentaire posée)

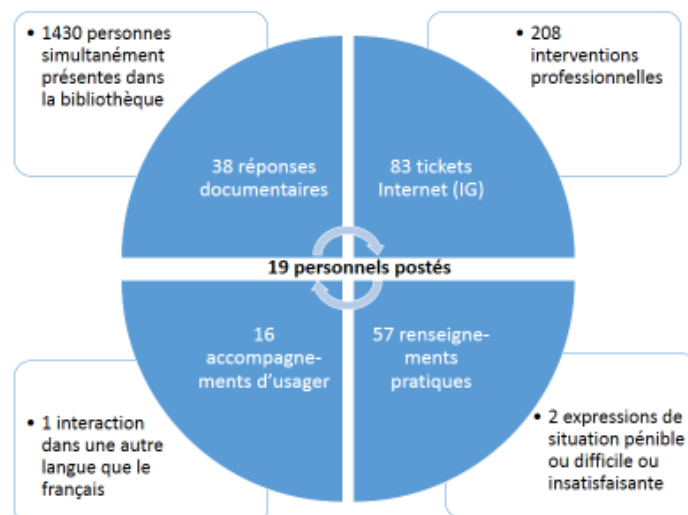
9. Date de la saisie (automatique)

04/11/2015

Par commodité, on comptabilise, dans la figure ci-dessous, la distribution de tickets dans les interventions professionnelles, ce qui porte le recueil à 6 739 interactions et 19 385 interventions professionnelles (11 684 codages d'items issus de la grille 2015 + 7 701 tickets d'accès Internet distribués). En moyenne, chaque interaction est composée de plus de deux interventions professionnelles différentes.

Une vision plus concrète de cette activité est accessible en rapportant tous les relevés effectués à une heure d'accueil Bpi²³.

Instantané : 1 heure d'accueil des publics à la Bpi, c'est en moyenne aux bureaux d'information ...



²³. Il s'agit d'une construction artificielle puisque toutes les heures Bpi ne se ressemblent pas : la tranche 21h-22h est très différente de celle de 15h-16h elle-même différente de celle du dimanche 11h-12h par exemple. Il s'agit ici d'une sorte d'heure d'accueil-type qui n'existe pas vraiment...

En une heure, on comptabilise en moyenne 208 interventions professionnelles ; l'enquête de fréquentation conduite en novembre 2015 indique, quant à elle, que 22% des usagers déclarent s'être adressés aux bibliothécaires au cours de leur visite, ce qui concernerait alors 314 personnes²⁴.

Quoi qu'il en soit de méthode de recueil différente, ces ordres de grandeur tendent à confirmer cet indicateur.

A partir de là, tous les calculs sont imaginables : combien de réponses, en moyenne, par heure et par bibliothécaire ? 11 interventions professionnelles différentes par bibliothécaire et par heure postée, dont 2 réponses documentaires, 4 distributions de tickets, 3 renseignements pratiques...

Est-ce beaucoup, pas beaucoup, trop ou pas assez ?

Une première manière de saisir ces données quantitatives issues de la campagne 2015 est de les mettre en perspective avec les données disponibles et comparables de 2010.

Comparaison 2010 : ratios et mises en perspective

Données brutes

Dans le tableau ci-dessous, sont indiquées les moyennes quotidiennes de trois indicateurs²⁵ : entrées dans la bibliothèque, distribution de tickets d'accès Internet et nombre d'interactions aux bureaux d'information.

	moyenne quotidienne 2010	moyenne quotidienne 2015
Entrées	5 559	4 610
Réservations de postes Internet	904	838
Interactions aux bureaux	991	758

Les trois indicateurs sont calculés de la même manière mais les contextes sont légèrement différents en 2010 et en 2015 : moins de capacité d'accueil en 2015 en raison du montage de l'exposition Bretécher (plafond à 2050 entrées et 1950 le dimanche *versus* 2134 en 2010), davantage de postes Internet libres mis à disposition en 2015 (82 en 2015 et 64 en 2010), une médiation élargie hors des bureaux d'information en 2015 (ateliers jeux vidéos, recherche d'emploi, Do It Yourself par exemple pendant la période-test).

Cependant, on peut constater que la baisse des entrées pèse, en tendance globale, sur le nombre de tickets internet distribués comme sur le nombre d'interactions enregistrées.

Pour affiner un peu plus la tendance, on se propose d'examiner les données sous forme de ratios.

²⁴. Calcul effectué également à partir de l'heure-type Bpi accueillant 1430 personnes simultanément pendant la période-test.

²⁵. Le relevé 2015 s'est réalisé sur neuf jours et celui de 2010 sur six jours ; pour permettre la comparaison, ont été considérés les seuls six premiers jours de la campagne 2015.

Ratios et mises en perspective des paramètres de la médiation

Dans le tableau ci-dessous, deux types de ratios sont proposés et une donnée issue de *l'Enquête générale de fréquentation* est exposée en regard.

En 2003, 7701 interactions pour 38 000 entrées et 4302 distributions de tickets (50 postes) : en moyenne, 1284 interactions, 6333 entrées par jour et 717 distributions de tickets

Année de prélèvement	Colonne 1 Part des sollicitations avec tickets Internet / entrées	Colonne 2 Part des interactions / entrées (sans tickets Internet)	Colonne 3 Enquête de fréquentation : « Se sont adressés au personnel le jour de leur visite »
2003	32%	20%	29% (25% en moyenne avant la fermeture en 1997)
2010	34%	18%	24% (2009 et 2012)
2015	35%	16,5%	22% (comme en 2013)

La colonne 1 est sensible à la modification de la structure de l'offre (médiation obligatoire plus ou moins importante).

La colonne 2 rend compte de la médiation facultative uniquement.

La colonne 3 rend compte des déclarations du public à travers une question récurrente dans le baromètre Bpi.

Dans la colonne 1, on rapporte la somme des interactions enregistrées et des distributions de tickets d'accès à Internet au volume des entrées. On constate que le ratio 2015 est supérieur à celui de 2003 alors que le nombre d'entrées est beaucoup plus important en 2003 qu'en 2015 : pourquoi ? C'est ici la structure de l'offre qui peut donner une réponse : l'offre Internet étant plus importante en 2015 qu'en 2003, la médiation obligatoire (obligation de passer par le bureau d'information pour obtenir un ticket de réservation) est plus importante, donc le nombre global des sollicitations augmente mécaniquement et apparaît proportionnellement plus élevé aujourd'hui qu'il y a 12 ans.

On observe un autre phénomène en examinant la colonne 2 : on compte ici uniquement les interactions, les médiations facultatives pourrait-on dire²⁶, celles-ci reflètent clairement la baisse des entrées, de façon continue et régulière entre 2003-2010-2015, mais la baisse des entrées affecte cependant de façon non proportionnelle la demande de médiation²⁷.

Ce que vient confirmer l'examen de la colonne 3 qui reprend ici non pas une donnée de l'enquête READ mais une donnée de l'Enquête générale de fréquentation conduite à la même période. Le questionnaire Bpi comporte, depuis son origine en 1978, une question permettant de connaître la proportion d'usagers déclarant s'être adressés au personnel le jour de leur visite. On ne sait pas bien ce que représente pour un usager un personnel de la bibliothèque (même si l'enquêteur doit en principe préciser « au bureau d'informations » ou « vacataires dans les rayons »)... quoi qu'il en soit, ce pourcentage est de 29% en 2003, il était de 25% environ avant la fermeture d'automne 1997 ; il passe à 24% dans les enquêtes de fréquentation 2009 et 2012, il tombe à 22% dans l'enquête partielle de 2013 et en 2015 : ici encore la tendance est à la baisse mais pas de façon proportionnelle à la baisse des entrées²⁸.

Que tirer de ces observations ?

²⁶. Voir sur cette distinction, Barbier-Bouvet 1986, *op. cit.*

²⁷. Sur les deux périodes-tests de 2003 et de 2010, on relève -27% des entrées et -20% des interactions.

²⁸. Sur les deux périodes-tests de 2003 et de 2010, on relève -27% des entrées et -24% de réponses à cette question.

Elles mettent en valeur le poids des **trois variables d'une interaction** que sont la fréquentation bien sûr, mais aussi la structure de l'offre et le désir – ou le besoin, la nécessité - de médiation.

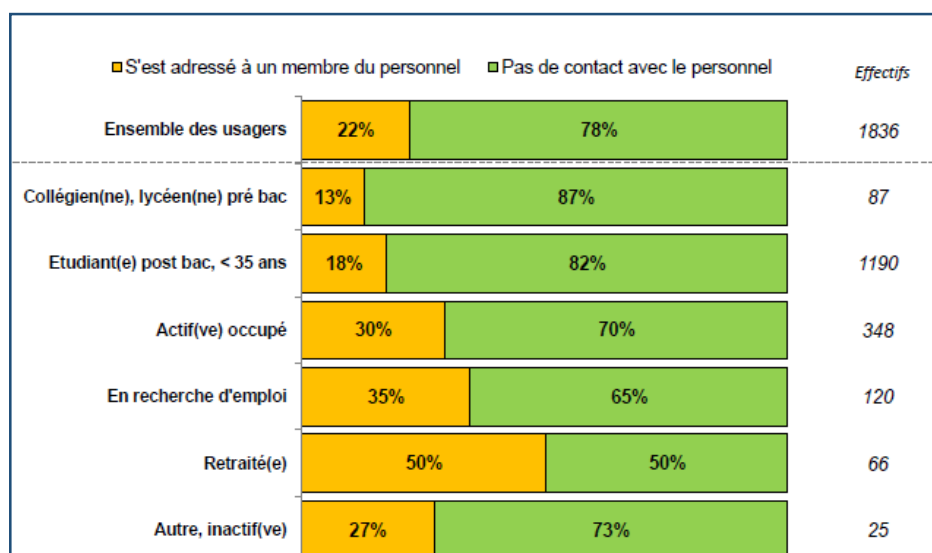
La fréquentation est une donnée d'activité que l'on enregistre : on peut difficilement agir directement sur celle-ci.

En revanche, ce sur quoi agit la bibliothèque est l'offre, qui change régulièrement et en particulier l'offre de médiation obligatoire qui suit la logique bien connue de la proposition de services techniques telle que l'exprime clairement Anne-Marie Bertrand dès 1995 : « *Le bibliothécaire n'est qu'une proposition, mais il y a des services qui nécessitent une technicité, donc il faut passer par eux, mais il y a beaucoup trop de monde, donc il faut autonomiser, mais la bibliothèque devient impersonnelle et anonyme et le bibliothécaire inutile...* ». L'idéal de la médiation facultative, de l'autonomie complète de l'utilisateur, entre régulièrement en conflit avec la nécessité, pour la bibliothèque, d'établir des points de contact avec les usagers : nécessité autant matérielle que professionnelle (rôle du bibliothécaire). La question que pose cette variable qui pèse de façon décisive sur le volume des interactions en service public est bien celle de l'équilibre entre les modalités – obligatoire et facultative – de l'offre et, au-delà, sur le caractère novateur des offres de services de la bibliothèque, ainsi que sur la dimension proprement éthique du rôle des bibliothécaires : peut-on, doit-on, comment, établir des occasions de rencontres et d'échanges avec les publics²⁹ ?

Troisième variable, le désir de médiation, qui diminue mais qui résiste. Il importe, sur ce dernier point, d'identifier plus finement ceux pour la médiation, telle qu'elle est proposée aujourd'hui aux bureaux d'information, est importante.

Résistance du besoin de médiation ?

C'est ici du côté de l'Enquête générale de fréquentation que l'on peut se tourner pour disposer de quelques éléments.



Si, en moyenne, c'est 22% des usagers qui déclarent s'être adressés aux personnels le jour de leur visite, cette moyenne monte à 30% dans la catégorie des actifs occupés et à 35% dans celle des usagers en situation de recherche d'emploi. L'examen de leur profil nous apprend que leur niveau d'études est

²⁹. A cet égard, la formule actuellement développée des ateliers, ainsi que, sur un autre plan, l'offre d'autoformation sont très parlants.

élevé et que leur motif de fréquentation concerne les collections de façon plus marquée que pour d'autres catégories d'utilisateurs.

Il y a un intérêt pour cette catégorie d'utilisateurs, et d'autres aussi, à s'adresser et à collaborer avec les personnels³⁰. Cette posture « résiste » pourrait-on dire, comme le montre encore cet autre tableau qui présente un choix d'indicateurs passibles d'une comparaison avec le recueil 2010.

	2015	2010
Réponse documentaire (% sur le total des interactions)	53%	44%
[Principales qualités de la Bpi :] personnel compétent, aimable, disponible % (issu de l'enquête de fréquentation générale)	8%	7% (2012)

Les réponses documentaires, en dépit ici des fluctuations des données chiffrées elles-mêmes directement liées à l'instrument de recueil, restent relativement comparables en proportion entre les deux campagnes ; il en est de même de tous les types d'interventions relevant de l'orientation des utilisateurs (environ un tiers des interventions professionnelles) ou encore des rappels au règlement et autres interventions techniques (environ 10% des interventions professionnelles).

Ce noyau d'utilisateurs qui recourent aux personnels de la bibliothèque trouve encore une expression sous une autre modalité dans l'Enquête générale de fréquentation, à travers la question posée des qualités de la bibliothèque. Sous forme libre, l'enquête est amené à identifier trois qualités majeures de la Bpi : c'est, dans une proportion identique en 2012 et en 2015, que s'exprime la qualité du personnel (7% en 2012 et 8% en 2015).

Bibliothèque
Centre
Pompidou

Principales qualités de la bibliothèque selon la catégorie d'utilisateurs

Etudiants et lycéens apprécient particulièrement la grande taille de la BPI et son ambiance studieuse. Actifs et inactifs relèvent eux en priorité la diversité des documents accessibles à la BPI. Les retraités soulignent également la disponibilité du personnel de la bibliothèque, tandis que les personnes à la recherche d'un emploi et les autres inactifs apprécient l'ouverture de la BPI à tous les publics

	Total	Collégien, lycéen pré bac	Etudiant post bac, < 35 ans	Actif occupé	En recherche d'emploi	Retraité	Autre. inactif
Total	1836	87	1190	348	120	66	25
spacieuse / aérée / des places assises en nombre	38%	47%	44%	28%	26%	13%	25%
choix et diversité de documents / complète / variété des supports	38%	31%	37%	44%	42%	50%	9%
calme /silencieuse / ambiance propice à la concentration et au travail	30%	59%	34%	21%	11%	10%	19%
amplitude horaire / ouverte le dimanche	24%	11%	25%	24%	17%	21%	13%
accessible facilement /bien placée / situation centrale dans Paris	12%	6%	13%	12%	15%	4%	7%
accès gratuit /ouverte à tous sans discrimination	11%	7%	10%	12%	16%	12%	22%
espace de travail convivial, décontracté, sympathique	10%	7%	11%	8%	13%	14%	7%
accès à Internet et au wifi	10%	12%	9%	9%	11%	4%	21%
personnel disponible, aimable, compétent	8%	2%	5%	13%	11%	26%	14%
pratique / fonctionnelle / bien organisée	6%	4%	5%	9%	12%	3%	
liberté d'accès aux documents /liberté d'utilisation des documents	5%	2%	3%	9%	3%	2%	18%
cafeteria /espace fumeur	5%	11%	5%	3%	1%		6%

Q38. Finalement quelles sont les principales qualités de la bibliothèque ?

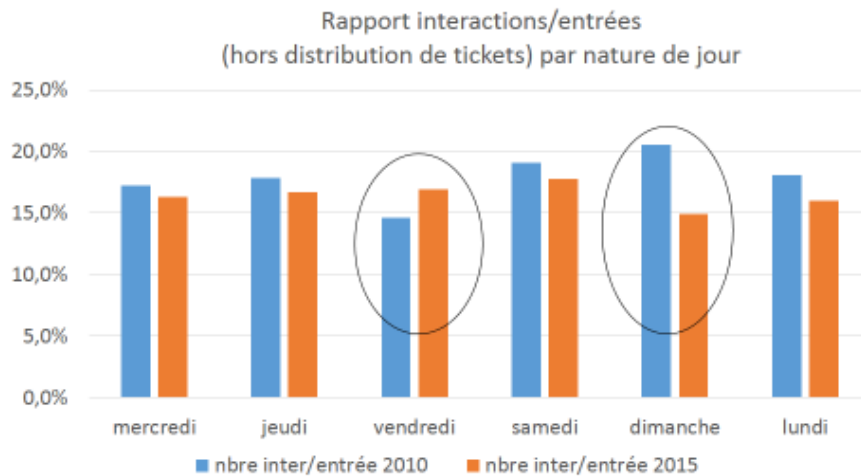
53

³⁰. Il serait évidemment très précieux d'établir le lien entre les utilisateurs des différents bureaux d'information et leur profil socio-démographique.

Constances et variantes

La relative stabilité que peut révéler, au premier regard, la comparaison des trois principaux indicateurs précédemment présentés mérite approfondissements pour capter ce qui demeure et ce qui change.

2010-2015 : évolution du ratio interactions/entrées par nature de jour

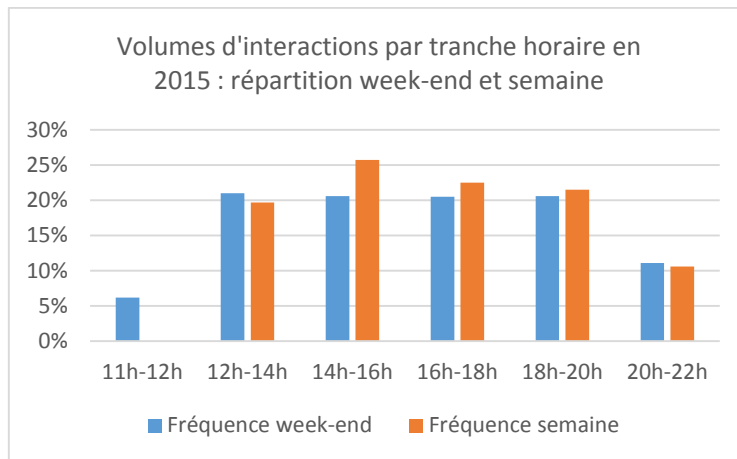


En moyenne, c'est un point et demi de pourcentage qui a été perdu entre les deux relevés 2010 (18%) et 2015 (16.5%) mais deux phénomènes sont à observer:

- Le vendredi-test de 2015 révèle un ratio plus élevé que celui de 2010 : le différentiel 2010-2015 du nombre des entrées sur ce jour-là est deux fois plus important que le différentiel du nombre des interactions relevées, ce qui fait automatiquement monter le ratio de 2015 alors que c'est une fréquentation moindre et non un surplus de sollicitations qui est en jeu ;
- Le dimanche-test de 2015 révèle, lui, un ratio de deux points de pourcentage inférieurs à la moyenne des six jours tests : la jauge abaissée à 1950 (au lieu de 2134) en 2015 réduit à la fois la capacité d'accueil et les possibilités de rotation (nombre de fois où la bibliothèque peut être occupée dans une journée), qui se répercute fortement sur le nombre d'interactions adressées.

2010-2015 : évolution du volume des interactions selon la tranche horaire

L'étude de 2010 établit des moyennes par heure par tranche horaire assez difficiles à reproduire avec nos données 2015. Cependant, un constat identique peut être dressé : l'essentiel des interactions ont lieu avant 18h et le comportement du week-end est légèrement différent de celui de la semaine ; en effet, les sollicitations sont plus homogènes les samedis et les dimanches (on constate un pic entre 14h et 16h en semaine) avec une légère pression sur les plages d'ouverture le week-end.



2010-2015 : évolution de la répartition des interactions selon les bureaux d'information

La comparaison entre la répartition des interactions selon les secteurs appelle trois commentaires :

	2015	2010
Philo-Rel	11%	11%
SCT	7%	7%
Littérature	4%	5%
Histoire-Géo	8%	8%
Autoformation	18%	8%
Musique	7%	3%
Arts	10%	12%
Information générale	14%	17%
Presse	10%	14%
Droit-Economie	11%	13%

- Une relative stabilité est observée pour les bureaux Philo-religion, Sciences et techniques, Littérature et Histoire-Géographie, tandis qu'une baisse apparaît pour les bureaux Information générale, Presse et Droit-Economie ;
- Il faut surtout rappeler l'impossibilité de comparer les données recueillies pour les bureaux Arts, Musique et EAF : en 2015, l'attribution d'un ticket a été comptabilisée au sein d'une interaction – car répondant à un besoin documentaire exprimé. On a distingué ces cas de figure de celui de la distribution des tickets d'accès à Internet à l'Information générale, qui font l'objet d'une demande d'accès à un équipement (on ne connaît pas les raisons pour lesquelles les usagers souhaitent accéder à Internet). Ces comptages différents affectent tous les calculs de pourcentage de répartition, au-delà des seuls bureaux concernés.

Pour aller plus loin, il faut examiner la répartition des réponses documentaires qui, elle, ne sera pas soumise à ce biais lié aux différences de méthode

2010-2015 : évolution de la répartition des réponses documentaires selon les bureaux d'information

La stabilité touche d'autres secteurs lorsqu'on étudie la répartition, en pourcentage, uniquement des réponses documentaires par bureaux d'information : elle se retrouve en Littérature, en Sciences et techniques et en Histoire-géo, mais aussi en Musique, et, contrairement au tableau précédent, pas en Philo-Religion.

	2015	2010
Littérature	6%	7%
Musique	3%	3%
Sciences et techniques	8%	9%
Histoire-Géographie	8%	8%
Presse	8%	10%
Arts	12%	14%
Philosophie-Religion-	9%	13%
Droit-Economie	13%	21%
Information générale	12%	5%
Autoformation	20%	10%

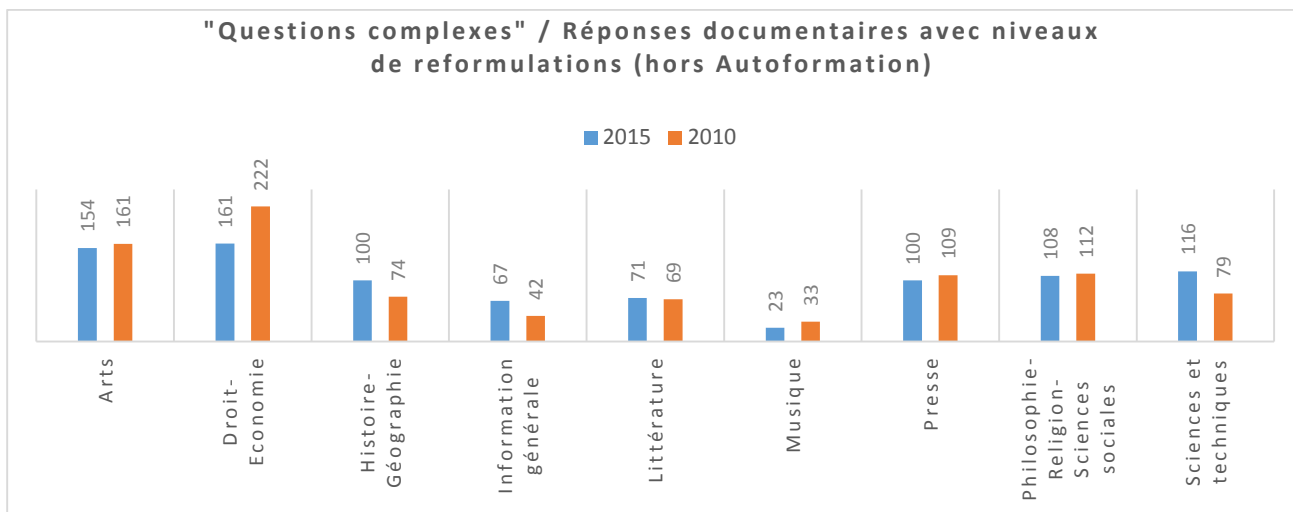
La baisse des questions documentaire est « compensée » en Philo-religion par le nombre important des interactions relatives à la gestion du parc des postes Internet, voir *Infra*.

On constate que la grille READ a « profité » à l'Information générale en valorisant le travail documentaire effectué à ce bureau : la part des réponses documentaires données par l'Information générale est plus de deux fois supérieure à celle enregistrée en 2010.

La baisse qui doit retenir notre attention est celle, très importante, enregistrée au bureau Droit-Economie : il faut, à nouveau, creuser dans le détail des questions posées pour analyser le phénomène.

2010-2015 : évolution de la répartition des questions documentaires « complexes » selon les bureaux d'information

Pour rendre commensurables les résultats des deux campagnes 2010 et 2015 sur cet item, nous avons comparé les résultats agrégés des réponses documentaires de niveaux 3 à 5 de READ en 2015 avec ceux obtenus par l'item « questions complexes » de la grille de 2010. Pour chaque année de référence, nous avons établi la moyenne en base 100 de façon à neutraliser les différences d'unités de comptage et pour rester concentré sur la mesure des écarts entre les deux campagnes.



Effectifs bruts analysés en base 100

Commentaires: la base 100 situe la moyenne des « questions complexes » par année de prélèvement.

En 2015, le volume des interactions « complexes » en droit rejoint celui de la moyenne des autres bureaux.

Cette figure permet d'identifier trois cas de figures :

- Stabilité : les questions complexes sont, proportionnellement identiques entre les deux campagnes, dans les bureaux Arts, Littérature, Musique, Presse et Philo-religion ;
- En évolution positive pour les bureaux Histoire-Géo, Information générale et Sciences et techniques ;
- En évolution négative en Droit-Eco : la baisse est très marquée, même si le bureau Droit-Eco reste le bureau qui enregistre le volume le plus important de questions complexes.

Une hypothèse peut être proposée sur ce dernier cas : la baisse en volume comme en diversité du nombre de questions documentaires enregistrées en Droit-Eco peut être liée au développement important, entre 2010 et 2015, des Environnements numériques de travail qui permettent aux étudiants, notamment en droit et en économie, d'accéder en extranet aux ressources électroniques de leurs universités³¹.

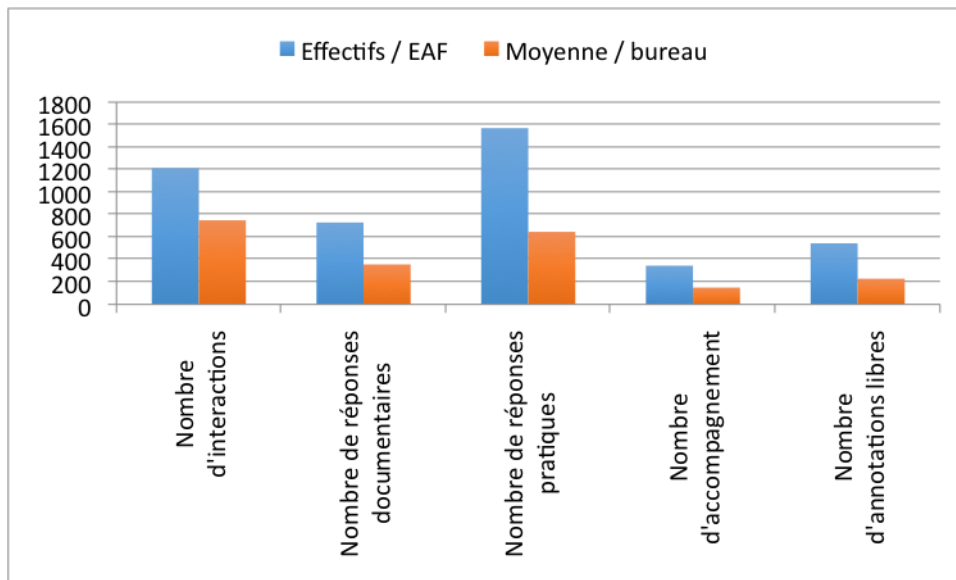
Il est délicat d'aller au-delà de ces quelques observations et de tirer des enseignements généraux de la comparaison entre campagnes comme entre bureaux tant la saisonnalité est forte à la Bpi : certains bureaux deviennent plus sollicités notamment en fonction des temps forts de la vie étudiante (concours d'aide-soignants, de la Magistrature, d'Écoles d'ingénieurs, d'Agrégation ou de Capes, etc.), sans parler de la « période-bac » qui réorganise assez radicalement le profil des usagers comme des sollicitations aux bureaux d'information.

³¹. Ce qui rend peut-être moins réhébitorie, pour eux, l'absence d'abonnement à la base de données Lexis Nexis depuis 2013.

Spécificités remarquables

Pour conclure sur les données quantitatives recueillies, quelques éléments de profil par bureau sont proposés ci-après, en complément du classeur Excel joint à cette étude : un graphique retient les items remarquables d'un bureau d'information, c'est-à-dire ceux qui le distinguent de la moyenne de l'ensemble des bureaux.

Autoformation



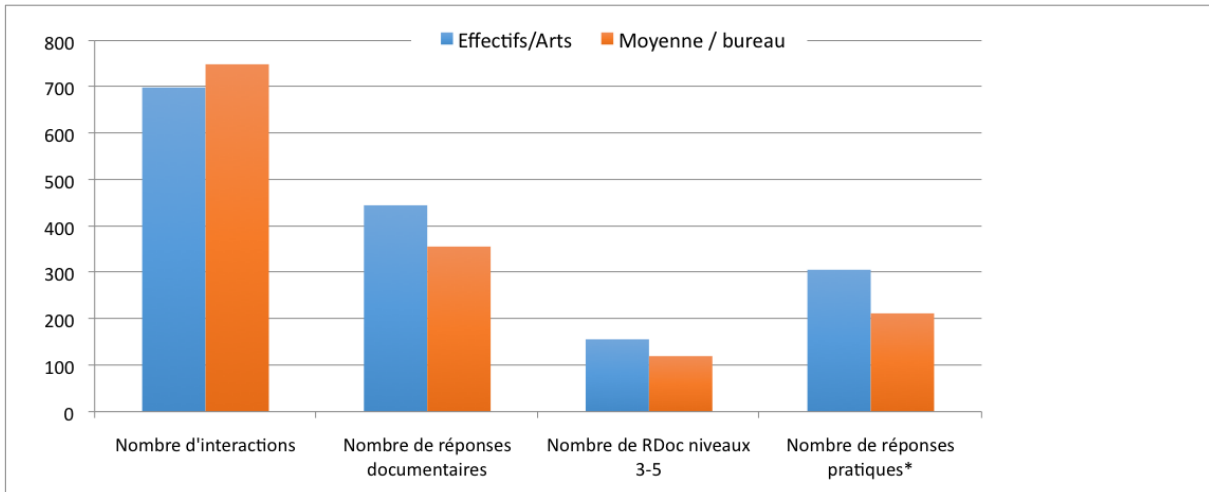
Comme en 2010, et donc finalement indépendamment de la méthode, les spécificités du service public à l'EAF s'expriment nettement à travers les résultats obtenus :

- spécificités en termes de volume : le volume des réponses documentaires se situe au-dessus de la moyenne enregistrée pour l'ensemble des bureaux (60% des interactions *versus* 53% en moyenne) ;
- spécificités en termes de niveau de réponse : représentation très importante des réponses de niveau 5 (11% *versus* 5% en moyenne), liées à l'expertise et à l'accompagnement personnalisés³² ;
- spécificités en termes d'accompagnement : l'accompagnement est supérieur de 6 points de pourcentage à la moyenne des bureaux (28% *versus* 22%) avec en particulier une surreprésentation des accompagnements pédagogique et social ;
- spécificités en termes d'interventions professionnelles : la médiation obligatoire conduit à un nombre important d'interventions professionnelles (notamment distribution de tickets et accès indirect aux documents) ;
- spécificités en terme linguistique : le volume des interactions dans une autre langue que le français est particulièrement significatif avec l'utilisation de la langue anglaise deux fois plus importante que dans les autres bureaux ;
- spécificités en termes de difficultés éprouvées : l'expression de la pénibilité porte de façon prononcée sur le comportement des lecteurs, voir le classeur Excel pour le détail.

³². Une consigne de codage spécifique avait été établie dès le deuxième jour de l'enquête pour en rendre compte.

Arts

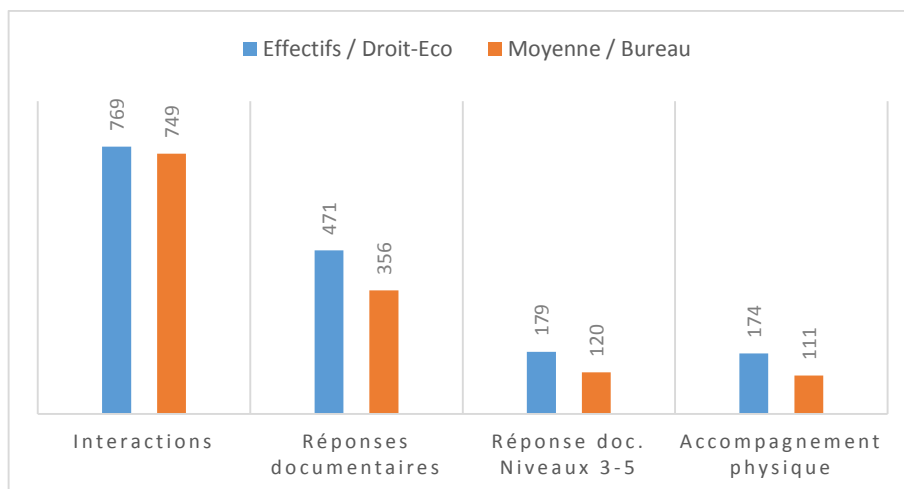
Si le nombre global d'interactions en Arts est légèrement inférieur à la moyenne enregistrée, on relève les caractéristiques suivantes : sur-représentation des réponses documentaires, en particulier de niveaux 3 à 5.



*Les réponses pratiques surreprésentées par rapport à la moyenne des bureaux concernent en particulier : les informations sur le centre Pompidou, l'orientation spatiale, les informations concernant les postes informatiques, la reproduction et l'impression ainsi que la proportion des plaintes enregistrées.

Droit-Economie

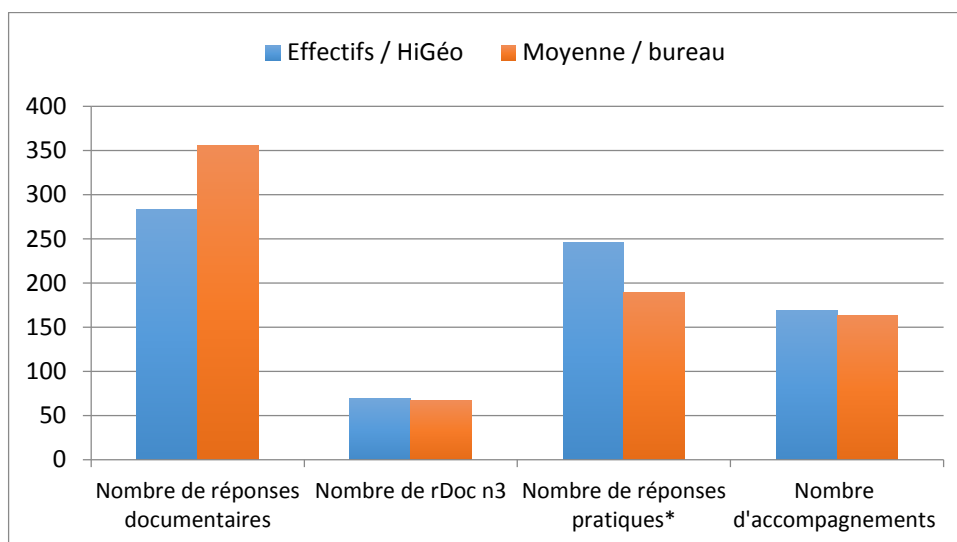
Comme le volume global des interactions est élevé, celui décrivant les interventions professionnelles pratiques l'est aussi, mais sans se situer au-dessus de la moyenne. En effet, ce bureau ne propose pas de médiations obligatoires (documents en accès indirects, tickets de réservations, etc.). En revanche, on peut noter les traits suivants : sur-représentation des réponses documentaires, en particulier de niveaux 3 à 5 ; forte propension à l'accompagnement en rayons.



A noter que l'expression de la pénibilité se situe au-dessus de la moyenne sur le thème de la lenteur des matériels informatiques.

Histoire-Géographie

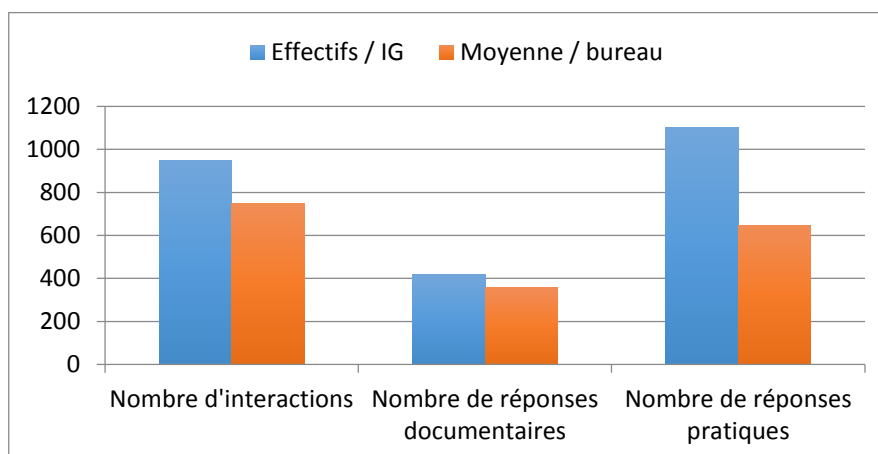
Si le nombre global de réponses documentaires est inférieur à la moyenne enregistrée, on relève les caractéristiques suivantes : la part de l'accompagnement est particulièrement importante, avec 32% des formulaires qui mentionnent cet item. Ce volume profite en particulier à l'accompagnement pédagogique, presque trois plus souvent mentionné que dans l'ensemble des autres bureaux.



*Les réponses pratiques surreprésentées par rapport à la moyenne des bureaux concernent en particulier : les demandes d'orientation spatiale, les rappels au règlement ainsi que les informations relatives à l'impression et à la reproduction, ce qui correspond aux particularités spatiales de cet espace de renseignement.

Information générale

Ce bureau se signale par une très forte demande de services pratiques³³.

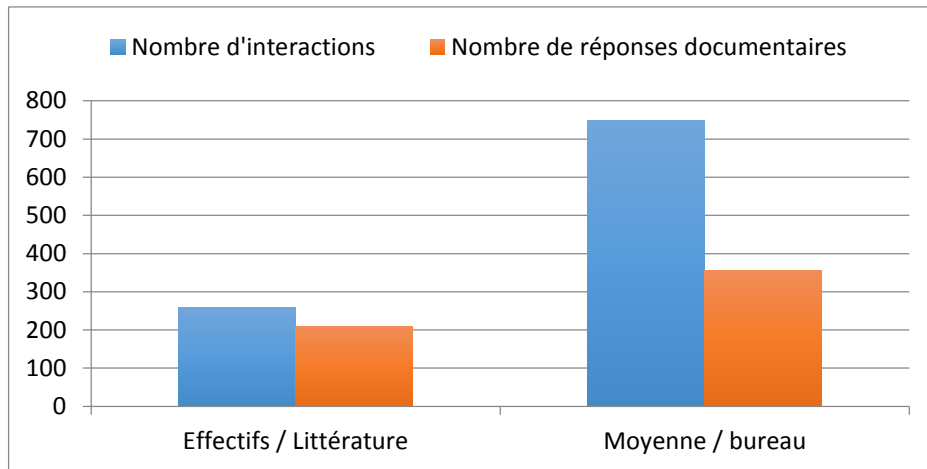


Accompagnement social et interactions en langue anglaise constituent les deux autres caractéristiques du bureau : l'accompagnement social recueille plus de deux fois plus de codages que dans la moyenne des autres bureaux ; les interactions en langue anglaise sont également trois fois plus importantes.

³³. Le graphique ci-dessous ne rend pas compte des 855 tickets quotidiennement distribués pour l'accès aux postes Internet.

Littérature

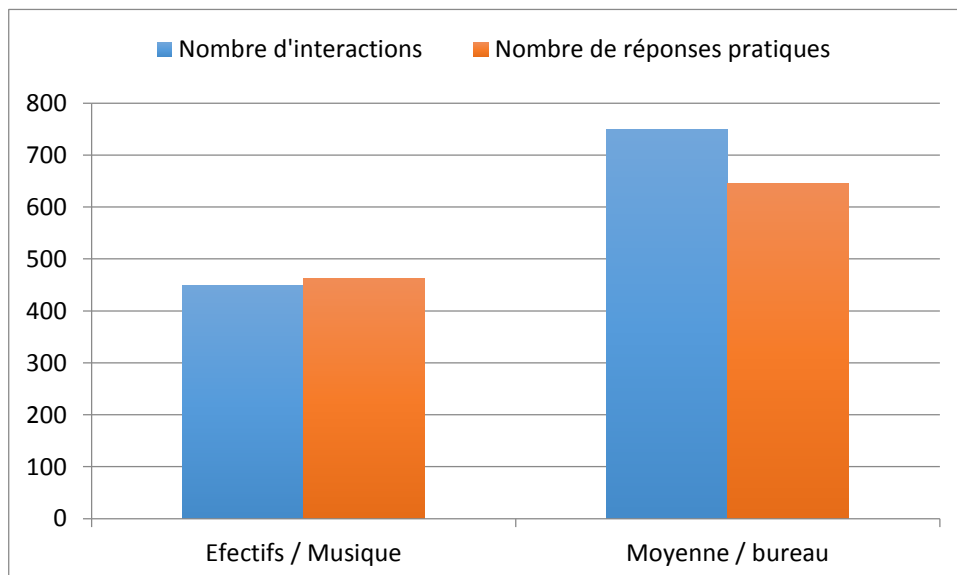
Si le volume d'interactions est limité, il est composé à plus de 80% de réponses documentaires.



Il n'y a pas de médiation obligatoire à ce bureau (délivrance de tickets, documents en accès indirect, proximité d'un parc de postes Internet libre, etc.) ; en revanche, proportionnellement, les rappels à l'ordre sont importants : ils représentent 12% des interventions contre 6% pour l'ensemble des bureaux. De la même manière, proportionnellement au volume des interactions, le codage de l'item "accompagnement physique" est important : 27% des interventions professionnelles *versus* 17% pour la moyenne des bureaux.

Musique

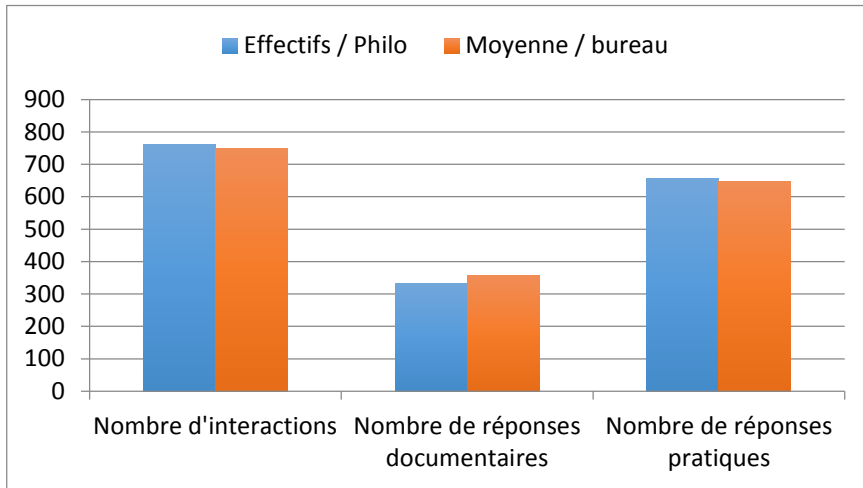
Les demandes de services pratiques concernent 92% des interactions. En outre, comme il peut y avoir plusieurs réponses pratiques au sein d'une même interaction, le volume global des réponses pratique est supérieur à celui des interactions.



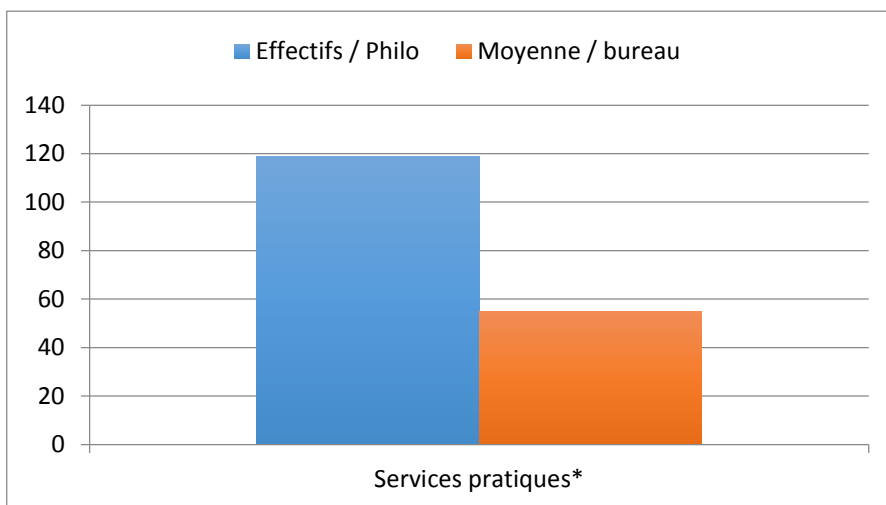
C'est en particulier l'item "Délivrance de tickets etc." qui enregistre le plus de codages, plus du double de la moyenne des bureaux. L'item "gestion des espaces" est également sur-représenté - trois fois plus présent qu'en moyenne.

Philo-religions-Sciences sociales

Le nombre d'interactions est légèrement supérieur à la moyenne, avec une proportion de réponses pratiques supérieure à celle des réponses documentaires (respectivement 57% et 43% des interactions).



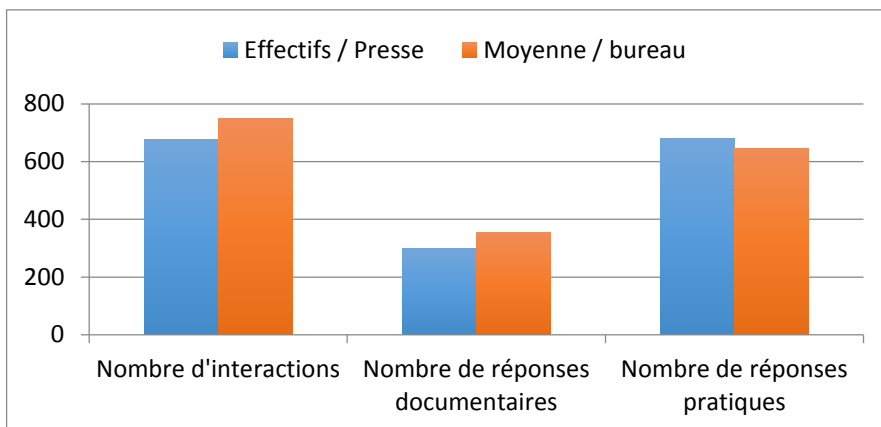
Les services pratiques concernant les postes Internet* sont particulièrement nombreux : ils cumulent 16% des codages, soit deux fois plus que dans l'ensemble des autres bureaux (8%).



L'expression de la pénibilité porte en particulier sur le système informatique et se situe au-dessus de la moyenne des bureaux.

Presse

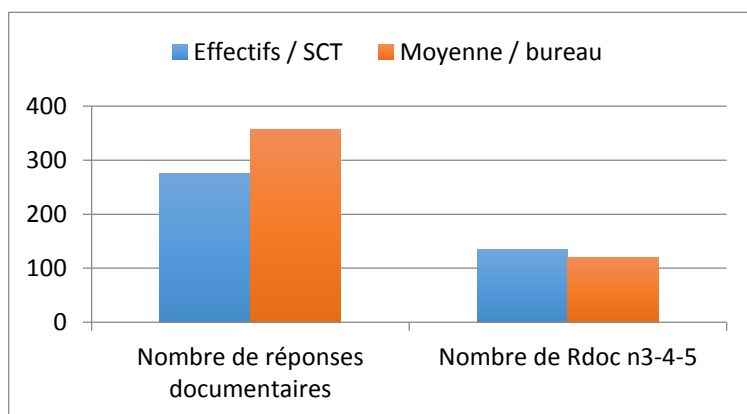
Les demandes de service pratiques sont particulièrement nombreuses : elles concernent 87% des interactions.



Les demandes de services pratiques sont plus importantes que la moyenne - en particulier celles portant sur des documents en accès indirect. L'accompagnement social est lui aussi important, deux fois plus important que dans la moyenne des autres bureaux.

Sciences et techniques

Si le nombre des interactions est inférieur à la moyenne des bureaux d'information, la part des réponses documentaires est plus importante (62% des interactions, supérieure à l'ensemble des bureaux), en particulier de niveaux 3-4-5.



En matière de services pratiques, la proportion des demandes relatives au fonctionnement de la bibliothèque est plus importante que la moyenne des bureaux : 12% *versus* 10% pour l'ensemble des bureaux ; l'accompagnement dans les rayons est en proportion supérieur à la moyenne : cet item est présent dans 21% des interactions *versus* 17% pour l'ensemble des bureaux.

Deux thématiques transversales

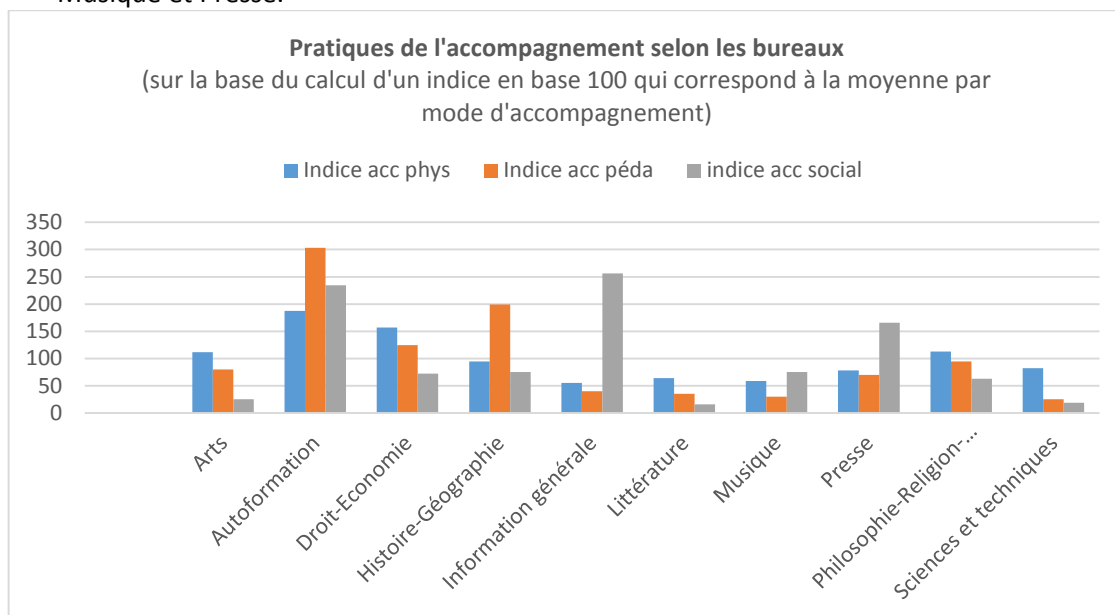
Pour entamer le versant plus qualitatif de cette étude, examinons deux aspects de l'interaction qui « engage » en particulier le bibliothécaire, au-delà de ses fonctions d'accueil et de renseignement.

Les pratiques d'accompagnement

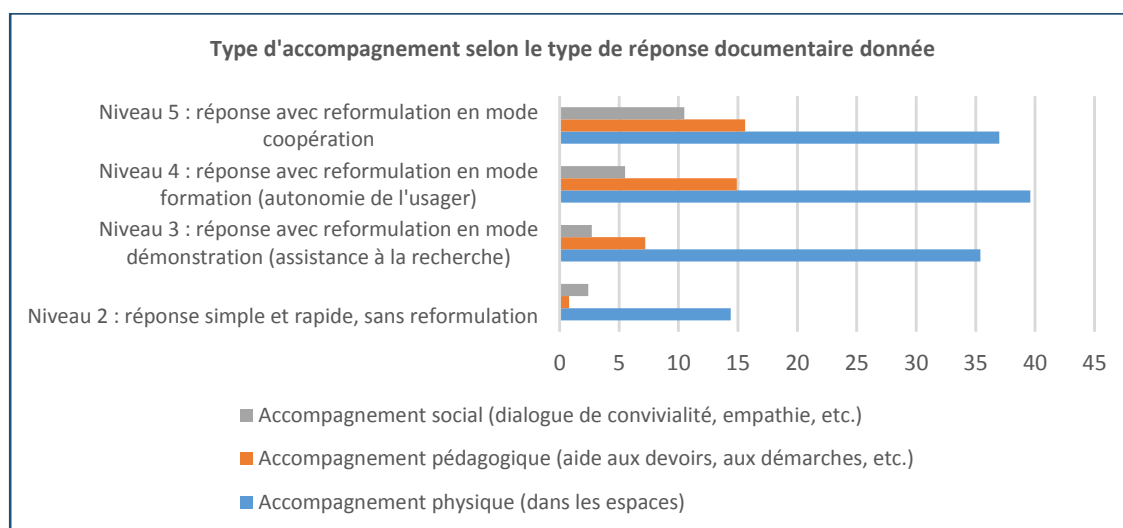
Cette rubrique, introduite dans la campagne 2015 pour permettre un relevé autant que nécessaire, appelle deux observations.

- Les pratiques d'accompagnement **majoritaires** distinguent les bureaux :
 - l'accompagnement physique dans les rayons est le plus fréquemment pratiqué dans les secteurs Arts, Droit-Economie, Littérature, Philo et Sciences et techniques ;

- l'accompagnement pédagogique est une caractéristique des secteurs Autoformation et Histoire-Géo ;
- l'accompagnement social constitue le signe distinctif des secteurs Information générale, Musique et Presse.



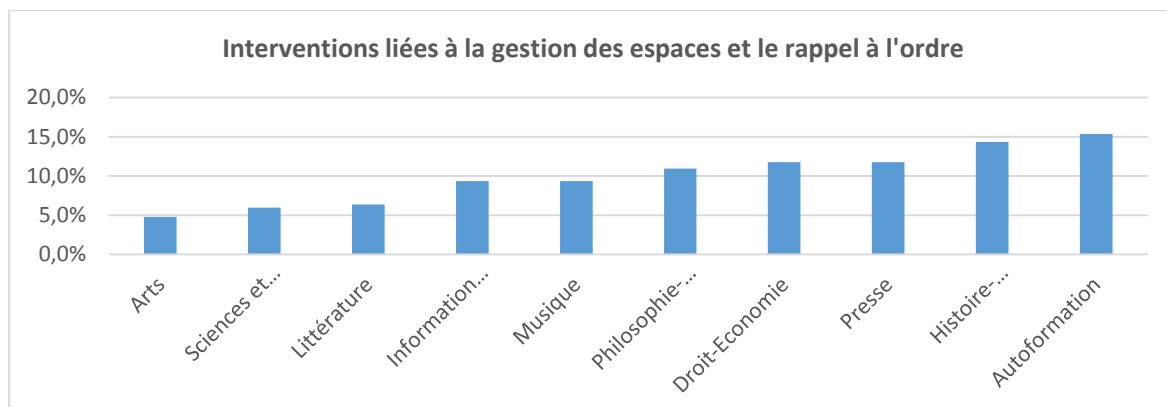
- Les pratiques d'accompagnement sont d'autant plus nombreuses que l'échange est **nourri** :



Ce graphique indique, par niveau de réponse donnée, la part de celles qui ont fait l'objet d'un accompagnement du public - physique, social ou pédagogique. Même si en données brutes, c'est le nombre de réponses sans reformulation, de niveau 2, dites aussi simples et rapides, qui sont les plus nombreuses, on constate aussi qu'elles sont les plus pauvres, sous tous les plans, y compris celui de l'accompagnement physique. En revanche, on constate que la part des réponses documentaires qui ont fait l'objet d'échanges nourris avec l'utilisateur (niveaux 3 à 5) se traduit par un service public plus riche, avec une proportion plus importante de réponses « accompagnées » : plus de 10% des réponses de niveau 5 ont fait l'objet d'un accompagnement social, 15% d'un accompagnement pédagogique et plus de 35% d'un accompagnement physique.

La gestion des espaces et les rappels à l'ordre

Les pratiques de gestion des espaces et d'intervention pour rappel à l'ordre sont très variables d'un secteur à l'autre : elles peuvent concerner entre 4 et 15% des interventions. Même si le graphique ci-dessous enregistre des tendances de fond, la répartition de ce type de pratique est très variable selon les natures de jour et les périodes de l'année.



Conclusions

L'examen quantitatif des données recueillies lors de la campagne d'analyse des interactions 2015 confirme ce que laissait déjà présager la baisse continue de la fréquentation : la pression est moindre sur les bureaux d'information en 2015. Pour autant, et toute chose égale par ailleurs, les principales tendances sont stables, notamment les spécificités remarquables des bureaux d'information rejoignent les observations déjà proposées en 2010 – effet d'une conjonction des trois principaux facteurs que sont les thématiques documentaires, la spatialisation des espaces de renseignement et les habitudes de bureaux, qui n'ont pas changé entre les deux campagnes de test. Une attention doit être portée à la chute, en l'espace de 5 ans, des questions complexes du bureau droit-Eco dont le volume reste cependant le plus important : cette baisse de plus d'un quart est-elle structurelle (le public étudiant majoritaire pour cet espace dispose de modalités d'accès à la documentation qui leur convienne mieux et les dispense de toute demande ?) ou conjoncturelle : annonce-t-elle un tassement des questions « complexes » adressées par les publics aux bibliothécaires de la Bpi ? et si oui, pourquoi ? Ces questions sont-elles adressées à d'autres personnes ? dans d'autres lieux ? Une enquête comparative est ici nécessaire pour aller plus loin.

De façon générale, nous pouvons donc noter que la médiation « résiste », autrement dit que, toute chose égale par ailleurs, le volume de sollicitations se maintient : à la fois parce que l'offre de la Bpi prévoit plusieurs volets de médiation obligatoire³⁴, mais aussi parce qu'un noyau d'utilisateurs continue à solliciter, de façon non contrainte, les bibliothécaires aux bureaux d'information ; quand ils le font, et que les échanges sont nourris, les bibliothécaires s'engagent pleinement dans l'interaction, ce que détaillera la partie suivante consacrée au traitement qualitatif, et cet engagement suscite à son tour un cercle vertueux libérant la parole des usagers et permettant l'expression d'une médiation à laquelle l'utilisateur lui-même ne s'attendait pas forcément.

La question demeure des modalités d'interaction pro-actives du professionnel dans une bibliothèque valorisant par ailleurs l'autonomie de l'utilisateur sous toutes ses formes : mise en espaces des collections, élargissement continu du libreaccès des collections aux équipements, absence de formalité et

³⁴. On rappellera que la médiation obligatoire est, par construction, toujours plus importante en volume que la médiation facultative, et ce, quelle que soit la densité de la fréquentation, voir sur ce point *Publics à l'œuvre op. cit.*, qui enregistre, en 1986, 58% de médiation obligatoire et 23% de médiation facultative.

anonymat, etc. Comment rendre le discours de l'accompagnement audible et attractif, en même temps que facultatif et consenti ? comment ne pas le faire entendre comme une défaillance de l'utilisateur ? comment éviter l'incipit classique d'une demande d'information au bureau de renseignement : « excusez-moi de vous déranger ? ». Comment, par ailleurs, solliciter les « bons » comportements des publics, ceux que nous souhaitons sans vouloir ou pouvoir les demander (une demande d'aide pas trop personnalisée, pas trop sociale, pas trop technique, pas trop pédagogique, etc.) ?

La difficulté bien connue vient du conflit des représentations, celles des publics et celles des institutions, régulièrement observé depuis le début des études sur les établissements culturels publics³⁵. A cette première difficulté s'en ajoutent deux autres, plus récentes, liées au rapport que les individus contemporains entretiennent avec le temps et avec les institutions. Objet de toutes les sollicitations et au cœur de nombreux paradoxes³⁶, le temps constitue la donnée centrale de la médiation, qui en impose forcément le partage. Objet de toutes les inquiétudes et oscillant entre populisme et désenchantement, la confiance dans les institutions est aussi à reconquérir aujourd'hui par tous les représentants publics³⁷. Quelles stratégies les bibliothécaires déploient-ils sur le terrain de la Bpi, en particulier sur ces deux aspects, et qu'est-ce que notre enquête READ peut en attraper ?

³⁵. Par exemple, Anne-Marie Bertrand (1995, *op. cit.*), « le bibliothécaire n'est qu'une proposition », reçue différemment selon la position du récepteur...« l'utilisateur selon le cas s'attend à être accueilli comme dans un CDI, un vidéoclub, une bibliothèque universitaire, comme à la Poste, au supermarché, et les étrangers comme dans leur pays d'origine... ». Ou encore, Barbier-Bouvet (1986, *op. cit.*) : « La médiation n'est pas toujours ressentie par les usagers comme un service normalement rendu par les professionnels. [Elle] peut être vécue au contraire comme un aveu d'impuissance ».

³⁶. Plusieurs types d'analyse s'intéressent au phénomène, par exemple le classique *Économie de l'attention : nouvel horizon du capitalisme ?* / sous la direction de Yves Citton. La Découverte, 2014, ou encore l'école française des usages incarnée par exemple par Philippe Mallein.

³⁷. Ici aussi se déploie toute une série de recherches. Dans le domaine culturel, on citera de Joëlle Le Marec la synthèse *Publics et musées, la confiance éprouvée*. Harmattan, 1997, ainsi que les travaux envisageant les espaces de pratique comme des cadres de confiance (Marie Després-Lonnet, par exemple).

Données qualitatives : pistes d'exploration

Les apports qualitatifs de la campagne 2015 inspirée de la méthode américaine READ sont accessibles de deux manières :

- Par examen des rubriques de texte libre (rubriques 7 et 8), qui permet de regrouper par thématiques les verbatim, indépendamment des interactions elles-mêmes ;
- Par examen des formulaires eux-mêmes, pour restituer au contraire, au sein d'une même interaction, les commentaires libres enregistrés.

Exploration des verbatim par rubriques

L'analyse des verbatim recueillis en rubriques « texte libre » des formulaires peut être menée de deux façons :

- soit de façon sectorisée, en contextualisant les commentaires libres au sein d'un bureau spécifique, de façon à dégager des types de questions ou de comportement propres à un espace documentaire et/ou à une localisation, voir sur ce point le dossier Excel reproduisant l'ensemble des verbatim recueillis par secteur : l'analyse est à mener ;
- soit de façon transversale aux bureaux, à travers des thématiques générales, pour lesquelles il est fait quelques propositions ci-dessous.

Pour la rubrique 7 invitant le bibliothécaire à exprimer les situations ressenties comme insatisfaisantes, ratées, pénibles, on peut distinguer deux ensembles de remarques :

- Le premier est directement lié au comportement du lecteur : c'est le cas des expressions libres mentionnant des usagers irascibles, agressifs, paranoïaques, impatientes, désagréables ; c'est aussi le cas de certains habitués dont les exigences peuvent peser sur la qualité des interactions³⁸ ;
- Le second est lié à l'insatisfaction que ressent le bibliothécaire lors d'une interaction : insatisfaction de ne pas pouvoir répondre faute d'informations, de collections adéquates, de système informatique satisfaisant, faute de maîtrise d'une langue rare, faute de disponibilité suffisante lors d'un afflux de questions qui provoque une attente, décourageante pour certains usagers qui renoncent à s'adresser au bibliothécaire³⁹.

Pour la rubrique 8 sans consigne spécifique d'inscription de commentaire, au moins 5 regroupements de verbatim sont envisageables :

- Certains verbatim décrivent la manière dont l'interaction est menée et peuvent constituer à ce titre un ensemble de bonnes pratiques profitables à tous⁴⁰ ;

³⁸. Par exemple : « Habituee qui ne veut pas montrer sa carte de priorité », ou encore « Un lecteur s'en prend à un autre qui lit son journal (problème de bruit), puis refuse de baisser la voix tout en me parlant avec agressivité. Appel de la responsable et rappel à l'ordre par la sûreté ».

³⁹. Par exemple : « Galère !! Cote introuvable : refoulement en cours ? Signalétique pas à jour ! Postes informatiques HS (pas de catalogue...) » ou encore « Pas sûr que la lectrice soit allée au bout de la démarche. De plus un pic de questions au même moment et demandant un suivi rend l'aide difficile ».

⁴⁰. Par exemple cette stratégie de « harponnage » de l'utilisateur rapportée dans ce verbatim : « Demande d'un stylo. J'en profite pour lui faire préciser sa recherche. Le lecteur travaille sur un patron de presse fin 19e, cherche des articles. Démonstration de la recherche dans Gallica, explication rapide du fonctionnement de la BnF et du type de documents conservés. Puis réorientation vers l'espace presse pour la consultation des microfilms de presse ancienne ».

- D'autres verbatim s'attachent à transcrire les questions pratiques posées au bibliothécaire qui révèlent des difficultés d'orientation dans les espaces, le repérage des lieux-clés (commodités, cafétéria, mais aussi places disponibles, prise de courant, etc.)⁴¹ ;
- Certains bibliothécaires ont noté les sujets documentaires des questions qui leur étaient posées, ce qui peut permettre d'identifier quelques centres d'intérêt⁴².
- Un ensemble de verbatim rend compte du comportement des habitués, de leur manie ou encore des thèmes de conversations qui se nouent entre bibliothécaires et usagers⁴³ ;
- Certains bibliothécaires consignent enfin questions ou comportements qui indiquent les représentations inattendues, non conventionnelles, ou encore insolites, que l'utilisateur se fait de la Bpi.

Exploration qualitative par formulaire

Dans les formulaires enregistrant des réponses documentaires avec reformulation, de niveau 3-4 ou 5, les zones de commentaires libres peuvent permettre de comprendre comment se conduit et se déploie une interaction.

Rôle de la reformulation dans la conduite de l'interaction

Dans le formulaire ci-dessous, on réalise comment la reformulation permet de passer d'une question de départ qui paraît simple à une réponse documentaire élaborée faisant l'objet d'un accompagnement pédagogique.

Variable	Données
Services documentaires	Niveau 5 : réponse avec reformulation en mode coopération
Services pratiques	
Accompagnement	Accompagnement physique (dans les espaces)/Accompagnement pédagogique (aide aux devoirs, aux démarches, etc.)/
Localisation	Histoire-Géographie
Horaire	16h-18h
Langue utilisée	
Pénibilité	
AUTRE	TPE sur Martin Luther King et question de départ "avez-vous un livre sur la ségrégation"
DATE de saisie	11/11/2015

De même, la réponse de niveau 4 du formulaire ci-dessous permet à l'utilisateur de s'entraîner au Toefl dans un cadre d'autoformation adapté qu'il ne connaissait vraisemblablement pas.

Services documentaires	Niveau 4 : réponse avec reformulation en mode formation (autonomie de l'utilisateur)
Services pratiques	Délivrance de tickets, réservation de postes, de loges, inscription Ateliers, espace Jeux, etc./
Accompagnement	

⁴¹ . Par exemple, « Le lecteur voulait savoir s'il pouvait acheter à boire et manger, et où », ou encore « l'utilisateur cherche une place pour étudier ».

⁴² . Par exemple, « Système de santé en Norvège - Arrêts maladie - Economie de la santé en France et en Europe – Pour une synthèse de professionnel » ou encore « Quel est le logo de l'île de France et que représente-t-il ? ».

⁴³ . Par exemple, « échange sur la clim à la Bpi, la température non saisonnière, la chaleur qui n'est pas propice à la concentration » ou encore « Discussion avec un de nos habitués, psychologiquement fragile, autour de Diana puis d'une histoire de Paris. Il angoisse toujours au moment de la fermeture... ».

Localisation	Autoformation
Horaire	14h-16h
Langue utilisée	
Pénibilité	
AUTRE	au départ besoin d'écouter le cd toefl de son ouvrage, réorientation sur nos collections et même livre sur poste virtualisé et piste numérisée
DATE de saisie	11/11/2015

Rôle de la connaissance de l'offre dans la construction d'une réponse documentaire

Le rôle de la connaissance de l'offre permet également de proposer des réponses enrichies : certes la Bpi ne prête pas ses exemplaires physiques mais elle peut permettre un usage distant de la version numérique, quand elle existe.

Variable	Données
Services documentaires	Autre
Services pratiques	Fonctionnement de la bibliothèque (horaires, prêt, programmation, informations sur les loges, les ateliers, etc.)/Autre/
Accompagnement	Accompagnement pédagogique (aide aux devoirs, aux démarches, etc.)/
Localisation	Droit-Economie
Horaire	20h-22h
Langue utilisée	
Pénibilité	
AUTRE	Demande sur les possibilités de prêt à domicile. Information sur les possibilités offertes par Bibliovox et Numerique Premium
DATE de saisie	11/11/2015

L'occasion d'une recherche documentaire peut permettre à l'utilisateur de se former aux postes de visionnage de documentaires à la Bpi.

Variable	Données
Services documentaires	Niveau 4 : réponse avec reformulation en mode formation (autonomie de l'utilisateur)
Services pratiques	Délivrance de tickets, réservation de postes, de loges, inscription Ateliers, espace Jeux, etc./
Accompagnement	Accompagnement physique (dans les espaces)/
Localisation	Arts
Horaire	18h-20h
Langue utilisée	
Pénibilité	
AUTRE	Recherche biblio sur la danseuse contemporaine Béatrice Massin + visionnage d'un film à son sujet, formation à la recherche et le visionnage des films sur poste dédié
DATE de saisie	13/11/2015

Multiplier les registres de réponse

Une réponse documentaire peut être, quand cela se justifie et est encouragé par l'attitude de l'utilisateur, l'objet d'une information plus vaste sur les services : ainsi pour une interaction documentaire, on peut compter jusqu'à 6 interventions professionnelles de nature différente, c'est-à-dire se situant sur plusieurs registres.

Variable	Données
Services documentaires	Niveau 5 : réponse avec reformulation en mode coopération
Services pratiques	Demande de documents indirects (microfilms, usuels, méthodes de langue, cartes, etc.)/Fonctionnement de la bibliothèque (horaires, prêt, programmation, informations sur les loges, les ateliers, etc.)/Orientation spatiale dans la Bpi/Postes informatiques : information (comment fait-on pour aller sur Internet ? Où se trouve le poste 216 ? Où puis-je consulter le catalogue ? faire de la bureautique ? etc.)/
Accompagnement	Accompagnement social (dialogue de convivialité, empathie, etc.)/
Localisation	Presse
Horaire	12h-14h
Langue utilisée	
Pénibilité	
AUTRE	Recherches sur la parentalité (aspects sociologique et médical), pour un atelier d'écriture + présentation des services de la Bpi.
DATE de saisie	05/11/2015

Rôle de l'accompagnement

Les modalités d'accompagnement sont également importantes en bibliothèque (voir *supra*), accompagnement pédagogique ...

Variable	Données
Services documentaires	Niveau 5 : réponse avec reformulation en mode coopération
Services pratiques	
Accompagnement	Accompagnement physique (dans les espaces)/Accompagnement pédagogique (aide aux devoirs, aux démarches, etc.)/
Localisation	Philosophie-Religion-Sciences sociales
Horaire	12h-14h
Langue utilisée	
Pénibilité	
AUTRE	TPE sur "les réseaux sociaux". Aide à la problématisation du sujet
DATE de saisie	13/11/2015

... mais aussi accompagnement social, empathie par exemple qui peut mettre en confiance l'utilisateur et lui permettre de poser finalement une question documentaire, comme l'indique le formulaire ci-dessous.

Services documentaires rendus	Niveau 2 : réponse simple et rapide, sans reformulation
Services pratiques	Demande de documents indirects (microfilms, usuels, méthodes de langue, cartes,
Accompagnement	Accompagnement social (dialogue de convivialité, empathie, etc.)/
Localisation	Information générale
Horaire	12h-14h
Pénibilité	
AUTRE	Téléphone cassé à la BPI : demande de recours possible+ recherche d'un annuaire des intermittents du spectacle
DATE de saisie	04/11/2015

Accompagnement social qui peine parfois à se distinguer de la sociabilité littéraire qui accompagne à la fois la lecture et les souvenirs de lecture, parfois recomposés...

Services	Niveau 5 : réponse avec reformulation en mode coopération
Services pratiques	
Accompagnement	Accompagnement social (dialogue de convivialité, empathie, etc.)/
Localisation	Littérature
Horaire	18h-20h
Langue utilisée	
Pénibilité	demande de trouver une édition avec un état non définitif du texte
AUTRE	montre un paragraphe recopié à la main, extrait apparemment de ND de Paris mais qui ne figure pas dans les éditions consultées
DATE de saisie	05/11/2015

Rôle des interlocuteurs

Enfin, selon la personnalité des interlocuteurs, une question documentaire « simple » peut faire l'objet d'une recherche à visée exhaustive.

Variable	Données
Services documentaires	Niveau 5 : réponse avec reformulation en mode coopération
Services pratiques	Fonctionnement de la bibliothèque (horaires, prêt, programmation, informations sur les loges, les ateliers, etc.)/Orientation spatiale dans la Bpi/
Accompagnement	Accompagnement social (dialogue de convivialité, empathie, etc.)/
Localisation	Musique
Horaire	16h-18h
Langue utilisée	
Pénibilité	
AUTRE	Un usager qui avait des demandes précises sur le design graphique et ensuite la typographie dans les données visuelles (écrans). Demandes très précises avec une volonté de s'informer au maximum de toutes les possibilités et offres de la bibliothèque.
DATE de saisie	09/11/2015

L'interaction peut aussi s'enrichir au gré des réponses données qui elles-mêmes suscitent de nouveaux intérêts :

Variable	Données
Services documentaires	Niveau 4 : réponse avec reformulation en mode formation (autonomie de l'utilisateur)
Services pratiques	Orientation spatiale dans la Bpi/Postes informatiques : information (comment fait-on pour aller sur Internet ? Où se trouve le poste 216 ? Où puis-je consulter le catalogue ?
Accompagnement	Accompagnement physique (dans les espaces)/
Localisation	Sciences et techniques
Horaire	18h-20h
Pénibilité	
AUTRE	Un formulaire = un même usager mais plusieurs demandes. Effet rebond, une question en appelle une autre, la confiance se met en place :- Postes informatiques ? Internet ? - Recherche documentaire "cuisine de Noël en France"- Photocopie ?--> Présentation générale de la bibliothèque avec proposition de dépliant- Accompagnement dans les espaces
DATE de saisie	13/11/2015

Conclusions

La spécificité de l'enquête READ, permettant de construire une « statistique qualitative », pose en aval la question du traitement des données qualitatives, dont quelques exemples ont été donnés, mais dont toute une exploitation plus vaste reste à faire, en fonction de questions précises que d'aucun se posera.

L'exemple de traitement proposé permet d'identifier finement le rôle que tiennent dans l'interaction le comportement des deux acteurs – bibliothécaire et usager – et en particulier :

- Le rôle de la reformulation,
- Le rôle de la connaissance de l'offre,
- Le rôle de l'accompagnement péri-documentaire, de nature pédagogique ou social,
- Le rôle de la diversité des registres de réponses à mobiliser qui permet une adaptation aux besoins des usagers.

Ces compétences à l'œuvre, qui constituent l'ordinaire du métier, deviennent stratégiques quand il s'agit de les mobiliser dans un tête-à-tête imprévu avec un inconnu : a-t-on affaire à un être fragile dont le reste de dignité s'inscrit peut-être dans cette interaction ? A-t-on affaire à un étudiant tardif qui reviendra demain dans les espaces de la bibliothèque invité pour une carte blanche par Valérie Mréjen⁴⁴ ? Au-delà de ces cas emblématiques, on comprend que le cadre social bien particulier de l'anonymat à la Bpi, qui engage toute la discrétion du bibliothécaire sur le projet d'usage des visiteurs, qui nécessite tolérance, respect et parfois tout simplement espoir, ne favorise guère l'application uniforme de mesures d'impact quantitatifs. Faut-il le déplorer ? Des méthodes adaptées à l'analyse d'impact des services, en tant que service et non pas en tant qu'activité productive, comme READ à l'échelle modeste des bibliothèques, se développent, semble-t-il, pour faire entendre la nature des interactions professionnel-usager avec tous les réglages, plus ou moins aboutis, qu'elles nécessitent⁴⁵. De ce point de vue, l'expérimentation collective produite à la Bpi à l'occasion de la campagne 2015 de l'analyse des interactions en service public aura permis de montrer que la conduite de ce type d'étude quanti-quali est possible : nous espérons que l'on pourra également dire d'elle qu'elle sera productive⁴⁶.

⁴⁴ . On pense par exemple à *Lecture*, performance proposée par Joris Lacoste, longtemps usager « étudiant » à la Bpi, le 26 avril 2014 : « La performance est interprétée par les habitants ordinaires des salles de lecture : étudiants, chercheurs, autodidactes, curieux... Toutes les 15 minutes, ils révèlent simultanément 30 secondes de leur lecture intérieure avant de recomposer, aussi soudainement qu'ils l'avaient brisé, le silence de rigueur en ces lieux ».

⁴⁵ . Voir par exemple Florence Jany-Catrice, présentation dans le cadre de la journée *Qu'est-ce qui fait la valeur des bibliothèques ? Une nouvelle norme pour mesurer leur impact* du 24 mars 2016 à l'Enssib.

⁴⁶ . Un immense remerciement à Françoise Gaudet pour sa relecture attentive et minutieuse.

Annexe 1 : grille utilisée pour la campagne 2010

Bureau :

Jour :

	12h-14h	14h-17h	17h-19h	19h-22h		
Orientation géographique dans la bibliothèque et dans le Centre	dont réorientation Musée					
Réorientation vers un autre bureau						
Information générale sur la bibliothèque	dont renseignement sur le wifi					
Interventions techniques sur les diverses catégories de poste						
Rappel au règlement						
Démonstration, aide à l'écran sur les diverses catégories de poste						
Recherches documentaires simples	dont accompagnement du lecteur dans les collections					
recherches documentaires plus complexes						
	dont recours aux ressources électroniques cataloguées					
	dont accompagnement du lecteur dans les collections ou sur les postes multimédias					
	dont recherche pluridisciplinaire concernant plusieurs secteurs					
	dont réorientation vers une autre bibliothèque					
Divers						
	dont loge handicapés visuels					

Etude des interactions en service public

Pour chaque interaction avec un usager, merci de bien vouloir saisir un formulaire. Voici quelques [conseils](#) pour vous aider.

1. Vous codez, s'il y a lieu, le type de réponse documentaire apportée à l'usager

- Niveau 2 : réponse simple et rapide, sans reformulation
- Niveau 3 : réponse avec reformulation en mode démonstration (assistance à la recherche)
- Niveau 4 : réponse avec reformulation en mode formation (autonomie de l'usager)
- Niveau 5 : réponse avec reformulation en mode coopération
- Autre

2. Vous codez, s'il y a lieu, le type d'interventions auxquelles vous procédez et le type de questions pratiques qui vous sont adressées

- Commodités (où se trouvent les toilettes ? la cafétéria ? Stores, climatisation, prise électrique, etc.)
- Délivrance de tickets, réservation de postes, de loges, inscription Ateliers, espace Jeux, etc.
- Demande de documents indirects (microfilms, usuels, méthodes de langue, cartes, etc.)
- Dépannage matériel ou informatique
- Fonctionnement de la bibliothèque (horaires, prêt, programmation, informations sur les loges, les ateliers, etc.)
- Fournitures de bureau (stylo, brouillon, agrafeuse, etc.)
- Gestion des espaces (TV du Monde, postes dédiés, rondes dans les espaces, etc.)
- Informations sur le centre Pompidou (Musée, bibliothèque Kandinsky, etc.)
- Objets trouvés
- Orientation spatiale dans la Bpi
- Plainte de lecteur
- Postes informatiques : information (comment fait-on pour aller sur Internet ? Où se trouve le poste 216 ? Où puis-je consulter le catalogue ? faire de la bureautique ? etc.)
- Postes Internet : assistance (mise en route, usages basiques, etc.)
- Rappel au règlement (téléphone, nourriture, etc.)
- Reproduction et impression
- Wifi
- Autre

3. Vous indiquez, s'il y a lieu, les modalités complémentaires d'accompagnement de l'utilisateur

- Accompagnement physique (dans les rayons)
- Accompagnement pédagogique (aide aux devoirs, aux démarches, etc.)
- Accompagnement social (dialogue de convivialité, empathie, etc.)
- Accompagnement d'un usager handicapé

4. Indiquer le bureau d'information où vous vous trouvez

- Arts
- Autoformation
- Droit-Economie
- Histoire-Géographie
- Information générale
- Littérature
- Musique
- Presse
- Philosophie-Religion-Sciences sociales
- Sciences et techniques

5. Indiquer la tranche horaire que vous occupez

- 11h-12h
- 12h-14h
- 14h-16h
- 16h-18h
- 18h-20h
- 20h-22h

6. Indiquer la langue de réponse utilisée si elle n'est pas le français

7. Si une interaction vous a semblé difficile (ou pénible, ratée, insatisfaisante, etc.), en indiquer brièvement les raisons

8. Indiquer toute information utile pour rendre compte de l'interaction (et, si vous le souhaitez, le sujet de la question documentaire posée)

9. Date de la saisie (automatique)

02/12/2015

Envoyer

Références bibliographiques

Barbier-Bouvet Jean-François et Poulain Martine. *Publics à l'œuvre*, Paris, Editions de la Bibliothèque publique d'information, La Documentation française, 1986, p. 117-123.

Béguet Bruno et Deleuze Hélène. *Semaine-test du 17 au 22 novembre 2010 : interactions en service public et réservations de postes*. Rapport Interne, 22 p.

Bertrand, Anne-Marie. *Bibliothécaires face au public*. Editions de la Bibliothèque publique d'information, 1995.

Calenge Bertrand. *Les bibliothèques et la médiation des connaissances*, Paris, Editions du Cercle de la librairie, 2015.

Citton Yves, sous la dir. de. *Économie de l'attention : nouvel horizon du capitalisme ?* Paris : La Découverte, 2014.

Enquête générale de fréquentation 2015 à la Bpi, réalisée par la société TEST, accessible en ligne : <http://www.bpi.fr/etudes/observation-des-publics-de-la-bpi/barometre>.

Fortier, Catherine et Welsh, Lyne. « Traduire l'effort et l'expertise du personnel pour mieux évaluer les besoins des usagers », *Congrès des milieux documentaires du Québec*, 18-20 novembre 2015. Actes accessibles en ligne : <https://milieuxdoc.ca/actes-des-conferences-fr1199.html>

Gerlich, Bella Karr, Berard, G. Lynn, McLaughlin, Jean, Revie, Gretchen and Liebold, Sue, "Using the READ Scale (Reference Effort Assessment Data): Qualitative Statistics for Meaningful Reference Assessment" (2008 ; Seattle : Washington) *Conference Proceedings, Association of Research Libraries Assessment Conference*, p. 361-389.

Gerlich, Bella Karr, Berard, G. Lynn . « Testing the Viability of the READ Scale© (Reference Effort Assessment Data): Qualitative Statistics for Academic Reference Services ». *College and Research Libraries* 71 (2), March 2010, p. 116-137.

Lamy, Jean-Philippe. « Évaluer un service de référence ». *Bulletin des bibliothèques de France*, n° 4, 2001, p. 82-88.

Le Marec, Joëlle. *Publics et musées, la confiance éprouvée*. Paris : Harmattan, 1997.