Zeitschrift: Arbido-R : Revue

Herausgeber: Vereinigung Schweizerischer Archivare; Verband der Bibliotheken und der Bibliothekarinnen/Bibliothekare der Schweiz; Schweizerische Vereinigung für Dokumentation

Band: 4 (1989)

Heft: 3

Artikel: Etudes d'usages et d'usagers : un exemple en Suisse romande

Autor: Cuche, Jean-Louis / Diacon, Loïc

DOI: https://doi.org/10.5169/seals-771773

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Mehr erfahren

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. En savoir plus

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. Find out more

Download PDF: 08.07.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, https://www.e-periodica.ch

Etudes d'usages et d'usagers

Un exemple en Suisse romande

Jean-Louis Cuche, Loïc Diacon

Il existe de nombreux moyens, pour les bibliothécaires et les documentalistes, d'améliorer la connaissance du public et de ses besoins. Des études d'usages portent par exemple sur les statistiques de prêt; elles peuvent également fournir des éléments significatifs en comparant les données de deux institutions similaires. Cette dernière méthode s'avère fort précieuse lors de la création d'une nouvelle institution ou du lancement d'un nouveau service dans une unité existante.

Für Bibliothekare und Dokumentalisten gibt es verschiedene Methoden, dem Publikum Wissen zu vermitteln und auf seine Bedürfnisse einzugehen. Benutzerstudien enthalten zum Beispiel Ausleihstatistiken, sie können zudem signifikante Merkmale zum Vergleich zweier ähnlicher Institutionen aufweisen. Letztere Methode hat sich bewährt, besonders hinsichtlich der Gründung einer neuen Institution oder auf die Einführung einer neuen Dienstleistung in einer bestehenden Institution.

I bibliotecari e i documentaristi hanno parecchi mezzi a disposizione per migliorare il grado di conoscenza del pubblico e dei bisogni da esso espressi. Alcuni studi relativi all'uso vertono sulle statistiche dei prestiti, che possono fornire elementi significativi, confrontando i dati di due istituzioni simili. Quest'ultimo metodo può rivelarsi preziosissimo allorchè si crea una nuova istituzione o si offre un nuovo servizio in seno a un'unità già esistente.

1. Introduction

Toutes les phases du cycle de l'information aboutissent, en principe, à l'usage de cette information. Les bibliothèques et les centres de documentation sont des médiateurs entre producteurs et utilisateurs de l'information. Leur but consiste à la collecter, la traiter et la diffuser. Mais il ne suffit pas de savoir gérer une collection de documents et de la mettre à la disposition des lecteurs: il est également nécessaire de connaître les caractéristiques et les buts de ces derniers. Jusqu'à présent à l'exception de celles réalisées en lecture publique, la plupart des études d'usages se sont préoccupées davantage de l'utilisation des services d'information que de l'usage de l'information elle-même. La bibliographie donnée en fin d'article signale quelques publications décrivant des études d'usages ou contenant des recommandations pour qui voudrait se lancer dans une telle entreprise.

La conception de telles études recourt à des techniques quantitatives (statistique, comptage) et qualitatives (entretien, observation). Des éléments peuvent être obtenus des premières par déduction; pour le reste, il faut mener des enquêtes. L'objectif général de ces travaux vise à l'accroissement de l'usage et de l'efficacité des services offerts, ainsi qu'à l'évaluation et à la satisfaction des besoins de différents groupes d'usagers.

A l'avenir, les bibliothèques et à plus forte raison les centres de documentation vont se trouver confrontés à la nécessité de réaliser de telles études, et ceci, entre autres, afin d'éviter le gaspillage en temps, en argent et en personnel.

Contrairement à d'autres pays, cette démarche n'est pas encore très fréquente en Suisse. Est-ce par manque d'intérêt, par manque de temps ou de moyens? De telles enquêtes demandent en effet une très grande rigueur, plusieurs semaines de travail et des moyens à l'échelle du projet entrepris.

2. Un cas pratique

Dans le cadre de notre spécialisation en information documentaire[1], nous avons réalisé un travail consacré à deux institutions: l'*Office neuchâtelois de documentation pédagogique (ONDP)* et le *Centre interrégional de perfectionnement (CIP)* à Tramelan (BE), qui ont la particularité, pour le premier, d'exister depuis 20 ans et, pour le second, d'être en cours de création. L'*ONDP* et la médiathèque du *CIP* ont des buts très proches et sont situés dans deux régions voisines qui présentent elles-mêmes plus d'une similitude (géomorphologie, démographie, système scolaire, activités socio-économiques ...). Ils comprennent (ou comprendront) un centre de documentation multimédia, y compris un service de prêt d'appareils audiovisuels.

Exemples d'informations recueillies

De l'étude respective des statistiques annuelles des prêts de l'*ONDP* et du dépouillement des résultats d'une enquête menée auprès des usagers potentiels de la médiathèque du *CIP*, de nombreuses informations pouvaient déjà être recueillies. Citons quelques unes: évolution globale des prêts, évolution d'un secteur par rapport aux années précédentes, «poids» relatif d'un secteur par rapport aux autres ... Mais il est possible

[1] Les auteurs ont suivi les cours qui mènent au Certificat de spécialisation en information documentaire (CESID), à l'Université de Genève, volée 1987/89. Le travail présenté ici a été réalisé dans le cadre de l'enseignement de M. Y. Le Coadic: «Usages et usagers de l'information documentaire». Le lecteur tiendra compte du fait qu'il s'agissait d'un exercice et que le temps et les moyens ont manqué pour poursuivre l'étude engagée.

d'aller au-delà de ces renseignements primaires. Par exemple, pour l'*ONDP*, nous pouvons mettre les statistiques de prêt en relation avec l'importance des collections:

	Nombre de documents	*Nombre de prêts*
Livres	15 815	10 600
Cassettes vidéo	2 420	7 319
Séries de dias	1 963	1 944
Montages audiovisuels	100	230

Ce tableau sommaire permet de constater que les *livres*, qui font l'objet du plus grand nombre de prêts, ont pourtant un taux de roulement de 0,67, bien inférieur à celui des *montages audiovisuels*, qui est de 2,3. En ne considérant que les résultats des statistiques de prêt, nous serions tentés de déduire que le secteur des *montages audiovisuels* ne connaît pas de succès, alors que son taux de roulement, toute proportion gardée, nous montre le contraire et qu'il y aurait lieu de développer cette collection. D'autres déductions pourraient être tirées du présent exemple, mais tel n'est pas notre but ici.

Dans le cadre de l'enquête du *CIP*, il était intéressant de pouvoir discerner les principaux centres d'intérêt des enseignants et d'en tenir compte pour la création de la médiathèque. Exemples de domaines d'intérêt:

	Nombre de réponses favorables
Activités créatrices	963
Pédagogie, enseignement	608
Photographie, cinéma	395
Géographie	172
Biographies	116
Industrie du bâtiment	60

La demande concernant les *activités créatrices* peut paraître surprenante. En fait, elle reflète un grand besoin en documentation, ce qui est compréhensible, puisqu'il s'agit d'une branche d'enseignement qui nécessite une grande variété de documents avec un renouvellement constant des idées. Le résultat est conforme aux attentes pour *pédagogie, enseignement*. Pour *industrie du bâtiment*, le résultat est médiocre, mais compréhensible, cette branche ne faisant pas partie des plans d'études.

Pour les rubriques *géographie* (branche d'enseignement) et *biographies* (liées à de nombreuses disciplines), les résultats sont inattendus et nous indiquent des domaines pour lesquels il faudra rester prudents dans les acquisitions. Etonnamment, la rubrique *photographie, cinéma* reçoit un accueil plus favorable que les deux précédentes, ce qui démontre un intérêt certain des futurs lecteurs pour ce domaine.

3. Etude comparative

Notre objectif visait à mieux connaître les besoins des utilisateurs actuels *(ONDP)* et futurs *(CIP)* par domaines de la connaissance et par supports, puis de les comparer. Nous voulions aussi savoir quels étaient les appareils audiovisuels les plus utilisés, respectivement souhaités. L'étude portait enfin sur les heures d'ouverture. Nous sommes partis de l'hypothèse suivante: les besoins en information, en documentation et en matériel devraient être semblables pour des utilisateurs semblables (ici: des enseignants) dans deux régions géographiquement contiguës.

La démarche entreprise a consisté à comparer les renseignements collectés à propos des deux institutions, et à en dégager des éléments d'information permettant d'ajuster, respectivement d'établir leurs stratégies dans les domaines des acquisitions et du prêt. La plus grosse difficulté à laquelle nous nous heurtons en pareil cas réside dans l'absence de données réellement superposables. En ce qui concerne les comparaisons relatives aux thèmes des documents demandés, il a fallu d'abord rendre compatibles les plans de classification des deux établissements[2].

De plus, dans notre cas, les utilisateurs de l'*ONDP* avaient pu venir *de nombreuses fois* dans la même année emprunter divers documents, alors que les personnes interrogées au *CIP* n'ont pu répondre qu'*une seule fois* au questionnaire.

Pour l'*ONDP*, tant pour les supports que pour les sujets et les appareils, il fallait tendre vers des résultats qui nous montrent le succès relatif de chaque item. Avec l'aide de deux collaborateurs de l'Institut de mathématiques de l'Université de Genève, nous avons recherché une méthode de calcul pondérée tenant compte à la fois du nombre d'objets par catégorie, du nombre d'objets de toutes les catégories et du nombre de prêts par catégorie. L'équation est la suivante, compte tenu d'un degré de pondération nous permettant d'obtenir des résultats intéressants:

$$R = \frac{P_j}{n} \cdot \frac{10^x}{\sqrt{k_j}}$$

où R est le résultat
P_j est le nombre de prêts de la catégorie
n est le nombre total d'objets
x est la valeur de la pondération
K_j est le nombre d'objets disponibles dans la catégorie

[2] L'*ONDP* utilise la CDU pour les livres, «Pour Tout Classer» pour les documents audiovisuels, alors qu'à Tramelan l'intention est de recourir à la classification de Dewey.

Avec ces différentes variables, nous cernons mieux la réalité des prêts de l'*ONDP* et la comparaison avec les résultats de l'enquête du *CIP* (pourcentages de réponses) en devient plus licite.

Voyons maintenant à travers quelques exemples ce que nous avons pu extraire de cette confrontation de données.

Les sujets les plus demandés

Un premier tableau *(fig. 1)* listant les dix sujets les plus demandés dans chaque institution nous montre déjà qu'il existe une bonne corrélation entre statistiques de prêts de l'*ONDP* et résultats de l'enquête du *CIP*. En effet, six items sont communs au «hit-parade» des deux institutions. Il y a peu de choses à en dire, si ce n'est que cela permet aux bibliothécaires d'une institution *(ONDP)* de garder la même politique dans leurs choix et au(x) bibliothécaire(s) de l'autre *(CIP)* de considérer les résultats comme très probants et autorisant une répartition judicieuse des crédits disponibles.

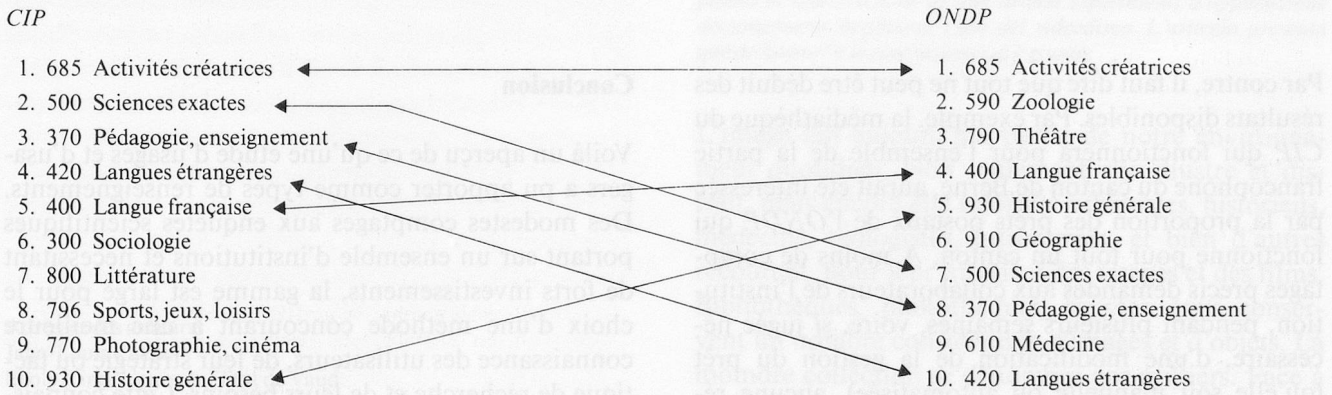
Mais la confrontation des deux listes complètes fait ressortir des divergences nettes, fort intéressantes pour les deux institutions, mais dont l'interprétation n'est pas toujours très facile.

Voyons une représentation graphique de la distribution de l'ensemble des rubriques considérées *(fig. 2)*. La localisation de chaque point est le reflet à la fois des résultats de l'*ONDP* et du *CIP;* le nombre qui l'identifie est tiré de la CDU. La ligne oblique représente une valeur moyenne. Ainsi tous les points relativement proches de cette ligne dénotent une bonne corrélation. Plus ils en sont éloignés, plus ils sont à examiner précisément.

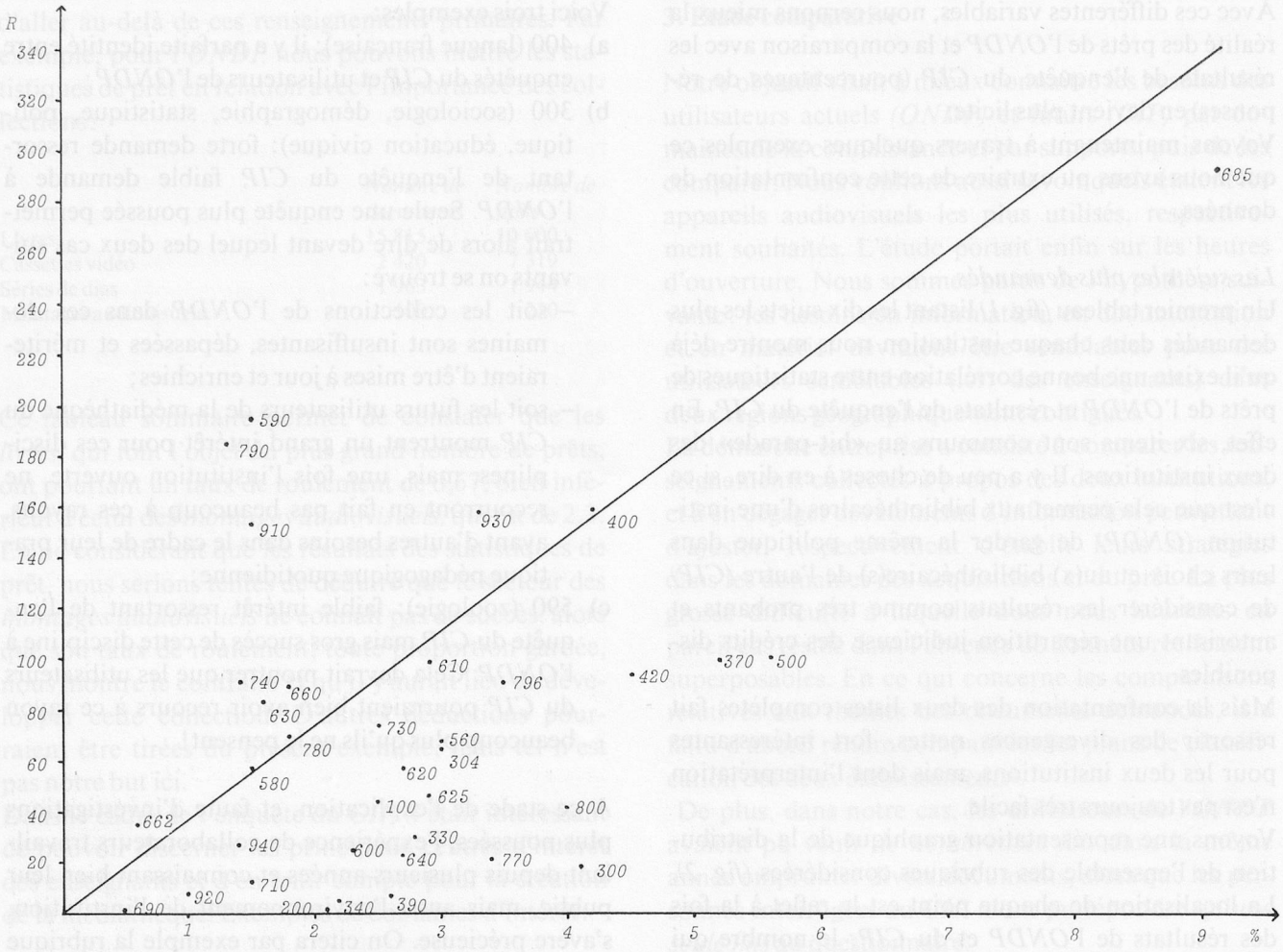
Voici trois exemples:

a) 400 (langue française): il y a parfaite identité entre enquêtés du *CIP* et utilisateurs de l'*ONDP;*
b) 300 (sociologie, démographie, statistique, politique, éducation civique): forte demande ressortant de l'enquête du *CIP,* faible demande à l'*ONDP*. Seule une enquête plus poussée permettrait alors de dire devant lequel des deux cas suivants on se trouve:
   - soit les collections de l'*ONDP* dans ces domaines sont insuffisantes, dépassées et mériteraient d'être mises à jour et enrichies;
   - soit les futurs utilisateurs de la médiathèque du *CIP* montrent un grand intérêt pour ces disciplines, mais, une fois l'institution ouverte, ne recourront en fait pas beaucoup à ces rayons, ayant d'autres besoins dans le cadre de leur pratique pédagogique quotidienne;
c) 590 (zoologie): faible intérêt ressortant de l'enquête du *CIP,* mais gros succès de cette discipline à l'*ONDP*. Cela devrait montrer que les utilisateurs du *CIP* pourraient bien avoir recours à ce rayon beaucoup plus qu'ils ne le pensent!

A ce stade de l'explication, et faute d'investigations plus poussées, l'expérience de collaborateurs travaillant depuis plusieurs années et connaissant bien leur public, mais aussi l'environnement de l'institution, s'avère précieuse. On citera par exemple la rubrique «religion», où la demande est quasi nulle à l'*ONDP;* sachant que les personnes donnant un enseignement dans ce domaine ont à disposition une importante documentation – écrite et audiovisuelle – au Centre œcuménique de catéchèse de Neuchâtel, on comprendra mieux l'absence de corrélation entre *ONDP* et *CIP*.



Les dix sujets les plus demandés *(fig. 1)*



R = résultats pondérés pour l'*ONDP*
% = résultats en pourcentage pour le *CIP*

Les sujets les plus demandés *(fig. 2)*

Par contre, il faut dire que tout ne peut être déduit des résultats disponibles. Par exemple, la médiathèque du *CIP*, qui fonctionnera pour l'ensemble de la partie francophone du canton de Berne, aurait été intéressée par la proportion des prêts postaux de l'*ONDP*, qui fonctionne pour tout un canton. A moins de comptages précis demandés aux collaborateurs de l'institution, pendant plusieurs semaines, voire, si jugée nécessaire, d'une modification de la gestion du prêt (qu'elle soit manuelle ou automatisée), aucune réponse ne peut être obtenue.

On peut également citer le cas de la rubrique «biographies». A l'*ONDP*, seuls les recueils de biographies figurent sur ce rayon; les biographies ne concernant qu'un personnage sont classées dans le domaine où ce personnage s'est illustré. Les chiffres obtenus ne permettent donc aucune comparaison.

Conclusion

Voilà un aperçu de ce qu'une étude d'usages et d'usagers a pu apporter comme types de renseignements. Des modestes comptages aux enquêtes scientifiques portant sur un ensemble d'institutions et nécessitant de forts investissements, la gamme est large pour le choix d'une méthode concourant à une meilleure connaissance des utilisateurs, de leur stratégie ou tactique de recherche et de leurs besoins. Cette connaissance est essentielle à qui souhaite améliorer ses services, élargir judicieusement ses collections, connaître l'usage de l'information fournie ou encore déceler des besoins insatisfaits.

Bibliographie

The Cheshire library survey : Methods of studying library use and attitudes. Chester : Cheshire County Council, 1985, p. 31.

DUBOIS-REBECQ, Brigitte. *Le service de documentation de l'Institut national de la consommation : étude de besoins des usagers.* Paris : Conservatoire national des arts et métiers, 1977. (Mémoire INTD).

FROESCHNER, G. «Analysen der Benutzer und ihrer Entleihungen von bestimmten Bestandsgruppen in der Stadtbezirksbibliothek Berlin-Marzahn» *Der Bibliothekar,* DDR, Heft 4, 1986, pp. 145–162.

HAFER-DRESCHER, Beate. «Die Stadtbücherei Lauf fragt : wie hätten Sie's gern?» *Buch und Bibliothek,* 38(4), Apr. 1986, pp. 345–348.

MARTYN, John, LANCASTER, Frederik Wilfrid. *Investigative methods in library and information science : an introduction.* Washington : Information resources press, 1981, p. 260.

UNISIST. *Principes directeurs pour les études sur les utilisateurs de l'information* (version pilote). Paris : UNESCO, 1981, p. 67. (PGI/81/WS/2).
Existe également en anglais

VALENTINE, Pearl, NELSON, Brian. *La bibliothèque scolaire véhicule-t-elle une éducation sous-jacente? : Perceptions du rôle de bibliothécaire scolaire par les enseignants et les bibliothécaires.* Neuchâtel : IRDP, 1988, p. 28.

Adresses des auteurs:
Jean-Louis Cuche
Ecole d'ingénieurs de l'Etat de Vaud
Bibliothèque
Route de Cheseaux 1
1400 Yverdon-les-Bains

Loïc Diacon
Office de recherche pédagogique
du canton de Berne – Bibliothèque
Rue de l'Industrie 4
2720 Tramelan

Gestion d'images et vidéodisque

Un prototype

Chantal Reymond

Le vidéodisque est une mémoire permettant de stocker une grande quantité d'images. Connecté à une base de données documentaires informatisée, il permet une gestion automatique de la recherche de ces images. Ce type d'installation commence à être utilisée dans les musées, centres de documentation et bibliothèques. Le Service de coordination des bibliothèques de l'Université de Genève s'y est intéressé et a proposé comme travail de diplôme la réalisation de deux tests différents d'applications documentaires intégrant un vidéodisque. L'article présente ce travail[1] et les conclusions auxquelles il est parvenu.

Auf dem Videodisk lässt sich eine grosse Zahl Bilder speichern. Eine automatische Verwaltung der Bilder-Recherche ergibt sich durch die Verbindung mit einer Datenbank. Solche Einrichtungen kommen in Museen, Dokumentationszentren und Bibliotheken zur Anwendung. Die Koordinationsstelle der Bibliotheken der Universität Genf interessiert sich für dieses Informationsinstrument. Deshalb hat sie eine Diplomarbeit vorgeschlagen, welche die Durchführung zweier verschiedener Tests im Bereich der Dokumentation unter Nutzung eines Videodisks beinhaltet. Der vorliegende Artikel stellt die Arbeit [1] und die daraus resultierenden Schlüsse vor.

Il videodisco è una memoria capace di immagazzinare una grande quantità di immagini. Se viene collegato a una banca dati informatizzata, permette di gestire automaticamente la ricerca di queste immagini. Installazioni del genere sono viepiù utilizzate nei musei, nei centri di documentazione e nelle biblioteche. Il Servizio di coordinamento delle biblioteche dell'Università di Ginevra si è interessato di queste novità tecnologiche e ha suggerito come lavoro di diploma la realizzazione di due diversi esperimenti d'applicazione documentaria implicanti l'uso del videodisco. L'articolo presenta questo lavoro [1] e le conclusioni cui è giunto.

L'image fait aujourd'hui partie de notre environnement quotidien. Non seulement elle illustre et distrait, mais encore elle informe: urbanistes, historiens, médecins, biologistes, astronomes, et bien d'autres recourent, pour leur travail, à des images et des films. Bibliothèques, photothèques, musées: tous conservent un nombre considérable d'images et d'objets. La moindre collection se dénombre par milliers. Face à ce développement continu se pose le problème du traitement de ces images. Comment employer au mieux les richesses iconographiques accumulées?

[1] REYMOND, Chantal. *Gestion documentaire d'images sur vidéodisque.* Genève : Service de coordination des bibliothèques de l'Université de Genève, 1988, 90 p.