

Un usager, des usagers... quelles typologies pour les utilisateurs des services d'information ?

Comment caractériser les différents utilisateurs des services d'information ? Experte en enquêtes auprès des usagers et en analyse de leurs comportements, Sophie Ranjard propose une typologie générale des différents utilisateurs des bibliothèques et services d'information, avec leurs demandes, leurs usages propres et les réponses que peuvent leur apporter les professionnels de la documentation.

Nous proposons ici quelques tendances relevées après des heures passées en bibliothèque à observer les usagers, à poser des questions à des usagers présents ou distants, à comprendre leurs comportements, et ce avec des outils simples : le journal de bord, l'entretien et le questionnaire. Ces outils de compréhension et de mesure de la fréquentation et de la consommation de ressources donnent de bons résultats, mais ils permettent surtout un contact et un échange avec les usagers.

Des usagers anonymes et nomades

Les pratiques des usagers sont-elles comparables dans l'espace physique et immatériel ? Les frontières entre les deux ont tendance à s'estomper. L'usager d'un espace documentaire revendique un anonymat partiel ou total, il veut entrer et sortir de la bibliothèque sans avoir à décliner son identité. Sur le net il peut utiliser des pseudos ou des avatars, changer d'identité, d'adresse électronique et de réseau. Et pourtant, l'usager du net est partiellement identifiable par une adresse IP, des *cookies* et d'autres traces encore, parfois à son insu.

L'usager d'une bibliothèque peut privatiser sa place s'il le souhaite, par les différents objets qu'il y pose, il communique en parallèle avec d'autres via son ordinateur connecté à Internet ou son mobile. Il peut ainsi se passer partiellement des équipements de la bibliothèque, interroger le catalogue de la bibliothèque ou les ressources autorisées depuis ses propres outils. L'usager nomade est partout chez lui, dans une bibliothèque, à son travail, dans un cybercafé ou dans la rue.

Fréquentation et consommation

Dans une étude des publics, une des premières questions que l'on pose à un usager est souvent relative à la fréquentation d'un espace. S'il vient pour la première fois, il sera l'objet de toutes les attentions : dans une bibliothèque, a-t-il su se diriger vers l'espace adéquat ? Dans un portail, a-t-il utilisé les rubriques, les onglets conçus à son intention ? Si l'usager est déjà venu, on lui demandera la date de sa première visite, physique ou immatérielle, puis la fréquence de ses visites. Dans tous les cas, on analysera au préalable les données disponibles d'entrées/sorties des portiques et les chiffres de consultations fournies par les différents opérateurs.

La mesure de la fréquentation a permis de déterminer des premiers types d'usagers : les « néo » ou « primo-visiteurs », les « occasionnels », les « assidus » ou « habitués » - terminologie devenue aujourd'hui classique. Les moyennes de fréquentation permettent aussi de mesurer le nombre de visiteurs distincts par rapport aux volumes globaux de visites.

Si l'usager ne fréquente plus un espace, il figure au rang des « ex » : ex-inscrit, ex-abonné, ex-client. Les études des « ex » sont peu fréquentes dans les services documentaires. Quelques indices laissent supposer que les motifs d'abandon touchent plus à l'organisation qu'aux contenus : ouverture des horaires, qualité de l'accueil, disponibilité des équipements figurent parmi les motifs déclarés d'abandon d'un service : réalité ou justification ? Tout ceci est de l'ordre du déclaratif.

Après la fréquentation, on cherche à mesurer le temps passé en bibliothèque ou le temps de connexion à un site. La valeur numérique permet de connaître des minima et des maxima et de mesurer des durées moyennes et médianes d'occupation. La question de l'attente est également intéressante : si un usager attend à l'entrée d'une bibliothèque ou d'un lieu d'exposition, c'est que l'avantage attendu est plus fort que le temps passé à attendre : préparation d'un examen, absence d'alternative, plaisir attendu de la visite ou

encore appartenance au groupe de ceux qui ont vu telle ou telle exposition. Sur le net, la capacité d'attente est plus limitée : le temps d'attente est vécu comme négatif, les moteurs de recherche affichent en secondes les temps de réponse à côté du nombre de résultats. Et « trois clics », c'est déjà beaucoup pour certains !

Toujours dans le chapitre des mesures, le nombre de documents consultés permet de calculer des tranches et de classer les lecteurs en gros, moyens et faibles consommateurs. En bibliothèque, la non-consultation est toujours possible. Sur le net, la consultation est estimée à partir des clics sur les pages et des documents téléchargés. Une question revient fréquemment : les gros consommateurs de ressources sont-ils boulimiques quels que soient les lieux et modes de consultation ? Il semble que oui : d'après l'étude menée par le Credoc dans les bibliothèques municipales [7], les plus gros consommateurs de livres et d'Internet en France sont aussi les plus grands utilisateurs des bibliothèques municipales.

Parmi les questions que nous posons régulièrement, deux d'entre elles s'adressent à des usagers occasionnels ou non-usagers : « *Si vous ne consultez pas ce site, pour quelles raisons ?* » et « *Quelles raisons pourraient vous inciter à le consulter ?* » La première question recherche les limites, les freins à la consultation, la deuxième les incitations.

Recherche et réappropriation des informations

Les usagers ont des pratiques documentaires que l'on peut présenter dans l'ordre des processus de consultation : accès à l'information, stratégies de recherche, modalités de requête, modalités de lecture, outils d'annotation et de réappropriation de l'information.

En matière d'accès aux banques de données dans un espace collectif, les usagers demandent un accès via un identifiant unique à une plate-forme la plus large possible de documents et de services. Les bouquets de services et les portails sont encore juxtaposés plus souvent qu'intégrés mais évoluent progressivement.

Les usagers déploient différentes stratégies de recherche en fonction de leurs objectifs : ils suivent l'actualité de leur domaine plutôt sur des sites institutionnels et sur les derniers numéros de quelques revues ; ils font leur veille sur la production de leurs « pairs » ; le suivi de la concurrence passe davantage par la recherche sur des noms d'auteurs, de pays, de produits ou de marques ; et la recherche d'informations dans un champ périphérique se fait par mots clés ou concepts pour aider à la structuration des idées. Dans tous les cas, l'activation sélective de réseaux par téléphone ou messagerie reste la règle pour répondre à des questions du type « Qui fait quoi ? »

En ce qui concerne les modalités de recherche, il apparaît clairement que le mode de recherche simple est le plus utilisé, et ce, quels que soient les profils des usagers. Peu d'entre eux pratiquent la recherche avancée, par exemple pour de la recherche d'images ou de documents dans une langue donnée. Certains usagers l'appellent le « *mode de recherche des bibliothécaires* ».

L'usage des catalogues est intéressant à analyser, notamment quand il s'éloigne du cadre prévu par ses concepteurs : certains usagers récupèrent des notices sur Amazon sans jamais acheter de livres, d'autres, par exemple des auteurs, consultent un catalogue de librairie ou de bibliothèque pour savoir si eux-mêmes sont présents dans tel ou tel circuit... L'absence de signalement et le « 0 réponse » apparaissent comme un affront à l'heure de la sérendipité !

Dans ce contexte évolutif, la manière de concevoir un questionnaire évolue en permanence : dans la question « *Lisez-vous un journal ?* » lire un journal dans sa version papier ou dans sa version électronique, est-ce la même chose ? Le mot « lire » est-il approprié ou bien vaut-il mieux parler de « consultation », de « feuilletage » ? Parmi les lecteurs que nous interrogeons, nombre disent conjuguer les deux approches : feuilleter en ligne et lire de façon plus approfondie sur le support papier en cas de production intellectuelle. D'autres lisent plus durablement en ligne dans un contexte professionnel et réservent le papier à la lecture loisir. Question de génération ?

En matière d'affichage, simplicité et confort de lecture restent essentiels, parfois entravés par la multiplicité des fonctions proposées. Les portails mettent en valeur la structuration de l'information - ou sa granularité - avec le plan de l'article, le contexte et les images traitées à part. Ils fournissent aujourd'hui des fonctions multiples : pour citer, annoter, envoyer vers, et des exemples de cocitation via les liens « Références croisées ». Les usagers semblent apprécier les fonctions classiques de récupération et d'envoi de notices.

En entreprise les demandes de formats de documents se portent volontiers sur des documents compatibles MS Word et MS Excel ou sur des sorties de bases de données que l'on pourra facilement intégrer dans un rapport ou un tableau de bord. Le format pdf qui respecte l'intégrité du document apparaît à certains lecteurs comme une contrainte trop forte, bien que légitime.

Des pratiques aux comportements et aux attentes

Si l'observation et l'entretien sont les techniques idéales de recueil d'informations sur les pratiques documentaires, le questionnaire permet de recueillir les niveaux d'appréciation de l'offre et des services. Les échelles globales de réponses obtenues peuvent être lues en tant que telles mais aussi comparées à un référentiel qualité. Les outils de traitement proposent des visuels variés : histogrammes, radars, tableaux juxtaposés, etc.

Les questions relatives à l'image d'un équipement ou d'un site permettent aux usagers d'émettre un point de vue positif, négatif ou neutre sur une entité ; elles renvoient à un système de valeurs et d'attachement. Dans les établissements d'enseignement supérieur, le service documentaire contribue à l'intégration des étudiants : à travers le périmètre documentaire, les langues proposées et les services offerts, les professionnels de la documentation créent du lien social avec l'institution.

Le recueil des attentes des usagers s'exprime dans des phrases, des items qui seront autant d'illustrations, de commentaires attendus lors de la restitution des résultats. Les usagers répondent volontiers à la question sur « la bibliothèque idéale » : des services documentaires ouverts tous les jours, 24 heures sur 24 ou presque, des utilitaires à disposition, des moyens de reproduction haut de gamme, soit un peu plus qu'une bibliothèque numérique. En entreprise, l'expression des attentes se porte plutôt sur la traçabilité des documents produits en interne, la conformité aux normes qualité, la mise à disposition de ressources internes sur des extranets accessibles lors des déplacements professionnels.

Des socio-styles aux typologies d'usagers

Les études qualitatives permettent de définir des types d'usagers souvent hérités des « socio-styles » de Bernard Cathelat, des segments de la population basés sur les styles de vies [1] : citons entre autres les « bâtisseurs », les « dériveurs », les « attentistes » et les « butineurs ». De son côté Pierre Lévy [6] avait repris des comparaisons avec le monde animal pour qualifier les comportements des usagers : les « herbivores » broutent avec régularité, quoi qu'il arrive, les « abeilles » butinent et zappent, en fonction des circonstances, les « carnassiers » ou « prédateurs » repèrent leur proie, la dévorent et puis s'en vont.

Dans la suite des socio-styles on a ainsi défini des « séjourners » ou « touche à rien » qui consomment des mètres carrés en bibliothèque mais pas de ressources, des « fureteurs » ou « picoreurs » dans les rayonnages ou sur le net, des « touche à tout », des usagers « ponctuels » ou « fugaces » d'un service spécifique, ou encore des « avisés » qui mettent au point leur propre comparateur de ressources « temps/qualité/coût » avant d'orienter leur choix vers tel ou tel producteur ou fournisseur.

Des réponses diversifiées en fonction du contexte et des attentes exprimées

Les enquêtes ont certes pour but de mieux connaître ses usagers, mais l'enjeu est surtout d'aider à la prise de décision. Martine Poulain s'en est fait l'écho en évoquant les « risques » de l'observation des publics : « *À partir d'une photographie de son public et de ses comportements, à partir de l'analyse tentée, un responsable de bibliothèque peut prendre au moins quatre ou cinq décisions différentes : il peut aller totalement dans le sens de la demande majoritaire, il peut la contredire tout aussi totalement, il peut encourager telle ou telle démarche ou attente marginale, et - mais la France a bien du mal avec une telle fantaisie - il peut faire tel choix à tel endroit et dans tel contexte et tel autre choix ailleurs et dans une autre perspective.* [9] »

Nous avons sélectionné quelques exemples de changements décidés à la suite d'études d'usagers.

- **En matière d'accueil des publics** : des responsables de bibliothèques ont réaménagé les espaces d'accueil et réorganisé la fonction, recruté ou désigné un responsable de l'accueil ou un responsable des publics. Dans les établissements publics, on rédige des chartes qualité inspirées de la Charte Marianne.

• **En matière de politique documentaire** : les responsables des abonnements développent une offre électronique en fonction des domaines, langues et supports disponibles, choisissent entre « accéder à » ou « acquérir » des abonnements électroniques, mutualisent les achats de périodiques. Ces nouveaux acheteurs s'appuient sur les codes « Counter » pour connaître l'utilisation réelle des revues et bases de données, et soutiennent le développement de l'« identifiant unique » (le DOI) en ce qui concerne les articles de revues. En entreprise, des responsables documentaires enrichissent les banques de données internes, gèrent et qualifient la production interne de l'entreprise sur l'intranet.

• **En matière de sites web et de fourniture de services en ligne** : on assiste à la rénovation des sites, à la mise en place de portails, à la simplification de l'ergonomie jugée trop complexe par les utilisateurs occasionnels. Les portails proposent des services « Questions Réponses » en ligne, des envois d'alertes à partir d'une sélection de fils RSS, des espaces de travail personnalisés et des services sur mesure : aide à la rédaction d'un mémoire, à l'orientation ou à la mobilité professionnelle, tutoriels, synthèses... bref des annuaires et ressources qualifiées internes et externes accessibles directement par un seul portail.

Des compétences au service de l'identification et de la mesure des usages

Les études que nous avons menées ces dernières années montrent que les étudiants et les salariés connaissent mieux les métiers de la documentation et savent quels sont les produits et services qu'ils peuvent en attendre. De leur côté, les professionnels de la documentation peuvent développer les compétences d'identification et de mesure des usages : observation des usagers et entretiens pour identifier et comprendre les pratiques et comportements ; analyse des résultats de fréquentation de sites, réalisation d'enquêtes en ligne et analyse statistique des réponses obtenues ; gestion et évaluation de projets.

Les métiers de la documentation, déjà qualifiés en ce qui concerne l'écoute de la demande, peuvent évoluer vers l'analyse de données, le *business analyst*, la détection de signaux faibles ; et les professionnels donner la parole aux usagers, encore peu sollicités en tant qu'acteurs individuels ou collectifs dans les bibliothèques, les services documentaires et les musées [4], à l'heure où les spectateurs d'un film et les clients d'un hôtel donnent leur avis en direct sur Internet. Car ce sont bien les usagers au quotidien qui façonnent la bibliothèque numérique, lui donnent du sens et sa raison d'être.

Bibliographie

[1] Bernard CATHELAT. *Publicité et société*. Payot & Rivages, 2001. 304 p.

[2] « Connaître les publics : enquêtes et statistiques ». *Bulletin des bibliothèques de France*, 2006, t. 51, n° 6, p. 5-75

[3] *Constitution d'indicateurs pour orienter la politique d'acquisition*. Demi-journée d'étude du secteur Recherche de l'ADBS, 18 décembre 2008. www.adbs.fr, rubrique « L'ADBS et ses secteurs »

[4] Jacqueline EIDELMAN, Mélanie ROUSTAN et Bernadette GOLDSTEIN, dir. *La place des publics : de l'usage des études et recherches par les musées*. La Documentation française, 2007. 336 p.

[5] Yves LE COADIC. *Usages et usagers de l'information*. Armand Colin : ADBS, 2005. 128 p.

[6] Pierre LEVY. « Remarques sur les interfaces ». *Réseaux*, janvier 1989, n° 33, p. 13-14

[7] Bruno MARESCA ; avec la collab. de Christophe EVANS et Françoise GAUDET. *Les Bibliothèques municipales en France après le tournant Internet : attractivité, fréquentation et devenir*. Bibliothèque publique d'information, Centre Georges Pompidou, 2007. 284 p.

[8] Coralie PICAULT. « Usages et pratiques de recherche des utilisateurs d'une banque d'images : l'exemple de l'agence de photographie de presse Gamma ». *Documentaliste - Sciences de l'information*, 2007, vol. 44, n° 6, p. 374-381

[9] Claude POISSENOT, Sophie RANJARD. *Usages des bibliothèques : approche sociologique et méthodologie d'enquête*. Préf. de Martine Poulain. Presses de l'Esssib, 2005. 352 p.

[10] *Ressources électroniques dans les bibliothèques : mesures et usages*. Journée d'étude organisée par l'Université Lille-3 et le laboratoire GERIICO, le 28 novembre 2008 à Lille. <http://geriico.recherche.univ-lille3.fr>