

ENQUÊTE SUR LES UTILISATEURS D'UNE BIBLIOTHÈQUE SPÉCIALISÉE EN SCIENCES DE L'ÉDUCATION

Pedro Uribe Echeverria

LE CENTRE DE DOCUMENTATION RECHERCHE (CDR) de l'Institut National de Recherche Pédagogique a récemment mené une enquête par questionnaire sur les pratiques documentaires, la satisfaction et les besoins de ses lecteurs réguliers.

Le CDR se spécialise dans les sciences de l'éducation et ses domaines connexes. Quelque 16000 ouvrages (datant surtout des 30 dernières années) et plus de 160 titres de périodiques sont à la disposition de 360 lecteurs, en accès libre sur les rayons de la salle de consultation (8 places assises). Près du tiers du fonds est d'origine étrangère. Le Centre produit lui-même des outils de recherche, sur support papier et magnétique (banques de données EMILE 1, EMILE 2 et EMILE 3).

Le CDR est un des "services de valorisation et de soutien de la recherche" des Directions de Programme de l'INRP : il accueille donc les chercheurs "maison", mais il est aussi ouvert, plus généralement, à l'ensemble de la communauté scientifique intéressée par la recherche en sciences de l'éducation.

Un questionnaire de 4 pages a été distribué à 63 lecteurs venus à la salle de documentation entre février et juillet 1988. Les questions po-

Communication documentaire

Perspectives documentaires en sciences de l'éducation, n° 16, 1989

sées supposaient une certaine familiarité avec les ressources du Centre : aussi le personnel de la salle a-t-il jugé préférable de ne solliciter que les utilisateurs qu'il estimait habituels. L'échantillon a donc été constitué d'une manière peu formelle, mais malgré tout assez sûre (le personnel connaît bien son public). Le questionnaire, anonyme, devait être rempli sur place, puis remis au documentaliste de permanence.

La population de l'enquête se compose donc d'un "noyau dur" de visiteurs réguliers du CDR. Les questions d'identification nous permettent de distinguer entre 20 % d'étudiants, 36 % de chercheurs de l'INRP et 43 % de chercheurs de l'extérieur (parmi lesquels on a compté les gens qui préparent une thèse en doctorat). La composition de l'échantillon correspond en fait d'assez près à celle de la population totale des inscrits à la bibliothèque. D'autres questions ont permis de déterminer que les 3/5 des répondants avaient des publications à leur compte et que près du tiers des lecteurs interrogés avaient déjà publié des livres : il semble donc que l'on ait affaire à un nombre important de chercheurs confirmés.

On peut estimer que le CDR constitue un laboratoire idéal pour l'étude des pratiques des chercheurs et des étudiants en sciences de l'éducation, dans la mesure où les domaines qu'il couvre sont assez restreints pour garantir une certaine homogénéité dans la population d'enquête et pour permettre de tirer quelques conclusions significatives.

Les résultats de l'enquête peuvent être classés sous deux chapitres : les pratiques documentaires des utilisateurs et l'évaluation par ces derniers des ressources et des services du CDR.

I. – Les pratiques documentaires des utilisateurs du CDR

1.1 Bibliothèques (autres que le CDR) fréquentées

Les lecteurs fréquentent en moyenne 2,8 bibliothèques outre le CDR. Les étudiants fréquentent en moyenne davantage de bibliothèques que les chercheurs (3,5 contre 2,5).

Voici la liste des bibliothèques les plus citées :

Bibliothèque centrale de l'INRP	24 citations
Bibliothèques universitaires diverses	22 citations
Maison des Sciences de l'Homme	21 citations

Bibliothèques municipales / de quartier	16 citations
Bibliothèque Henri Piéron	10 citations
Bibliothèque Publique d'Information	9 citations
Bibliothèque Nationale	7 citations
IRESO	5 citations
Bibliothèque Sainte-Geneviève	4 citations
Ecoles Normales Supérieures	4 citations
Museum National d'Histoire Naturelle	3 citations
Centre d'Études Sociologiques	3 citations
CNRS	3 citations
Bibliothèques d'Ecoles Normales	3 citations
IJPE	2 citations
INSEP	2 citations
CRDP	2 citations
CDDP	2 citations

Les étudiants fréquentent surtout la bibliothèque centrale de l'INRP, la bibliothèque Henri Piéron et les bibliothèques généralistes (BPI, Sainte-Geneviève, municipales), qui ne leur ferment pas leurs portes.

Les chercheurs de l'extérieur fréquentent principalement les bibliothèques universitaires, la Maison des Sciences de l'Homme et la bibliothèque centrale de l'INRP. On note que les bibliothèques universitaires semblent plus utilisées par ce groupe (qui comprend des enseignants et de thésards) que par les étudiants.

Les chercheurs de l'INRP fréquentent surtout la MSH et la bibliothèque centrale de l'INRP, bibliothèques spécialisées et parfois (pour la première) exclusives, mais ils apprécient aussi les municipales et les bibliothèques universitaires. Ils citent 4 fois la Bibliothèque Nationale.

Paradoxalement, d'après le questionnaire, plus on fréquente de bibliothèques, plus on visite le CDR régulièrement.

1.2 Périodiques relatifs à l'éducation régulièrement lus

86 % des répondants affirment lire régulièrement des périodiques relatifs à l'éducation. Le nombre moyen de titres de périodiques lus régulièrement est de 2,9 pour les étudiants, 3,6 pour les chercheurs de l'extérieur et de 4,5 pour les chercheurs de l'INRP, c'est-à-dire une moyenne générale de près de 4 titres par personne, proportion assez importante. Voici les titres des périodiques cités plus de 2 fois (80 titres ont été cités au total) :

<i>Revue française de pédagogie</i>	32 citations
<i>Le Monde de l'éducation</i>	19 citations
<i>Perspectives documentaires en sciences de l'éducation</i>	9 citations
<i>Pratiques</i>	8 citations
<i>Aster</i>	6 citations
<i>Le français aujourd'hui</i>	6 citations
<i>Les cahiers pédagogiques</i>	5 citations
<i>Education permanente</i>	5 citations
<i>Histoire de l'éducation</i>	4 citations
<i>Actes de la recherche en sciences sociales</i>	3 citations
<i>Bulletin de psychologie</i>	3 citations
<i>Les cahiers de l'éducation nationale</i>	3 citations
<i>Orientation scolaire et professionnelle</i>	3 citations
<i>Recherche en didactique des mathématiques</i>	3 citations
<i>Recherche et formation</i>	3 citations
<i>Revue française de sociologie</i>	3 citations

Le succès de la *Revue française de pédagogie* et du *Monde de l'éducation* n'étonne guère ; il est cependant remarquable de trouver le bulletin du CDR en troisième place, même s'il est surtout cité par les chercheurs de l'INRP (8 des 9 personnes qui citent *Perspectives documentaires* : le bulletin est envoyé systématiquement aux chercheurs "maison", mais ils ne sont pas forcés pour autant de le lire ou de l'apprécier). On note également que les périodiques publiés par l'INRP sont assez bien placés sur la liste (*Revue française de pédagogie*, *Perspectives documentaires*, *Aster*, *Histoire de l'éducation*, *Recherche et formation* ; *Repères*, qui ne figure pas ci-dessus, a été cité 2 fois). *Aster* en particulier et la *Revue française de pédagogie* sont les deux seuls périodiques publiés par l'INRP à être mentionnés par des étudiants.

Les revues ci-dessus peuvent être trouvées assez aisément ; il semble donc que les titres plus "pointus" et rares auxquels le Centre est abonné sont quelque peu sous-utilisés, notamment les titres étrangers (qui sont cités seulement par les chercheurs).

Enfin, 1/3 des répondants (dont les 2/5 des étudiants) sont abonnés à des périodiques relatifs à l'éducation ; les titres les plus cités sont, dans l'ordre, *Le Monde de l'éducation*, la *Revue française de pédagogie* et *Pratiques*.

1.3 *Ouvrages relatifs à l'éducation les plus appréciés au cours des dernières années*

Les répondants ont cité 71 titres différents, dont 8 seulement à plusieurs reprises :

<i>Eloge des pédagogues</i> , d'Antoine Prost (1985)	6 citations
<i>La Fabrication de l'excellence scolaire</i> de Philippe Perrenoud (1984)	3 citations
<i>L'enseignement s'est-il démocratisé ?</i> d'Antoine Prost (1986)	3 citations
<i>L'évaluation formative dans un enseignement différencié</i> de L. Allal, J. Cardinet et P. Perrenoud (1983)	2 citations
<i>On n'apprend pas tout seul</i> du CRESAS (1987)	2 citations
<i>Apprendre...oui, mais comment ?</i> de Philippe Meirieu (1987)	2 citations
<i>La sélection implicite à l'école</i> de Suzanne Mollo-Bouvier (1986)	2 citations
<i>Pour une école plurielle</i> , d'André de Peretti (1987)	2 citations

Cette liste ne surprend pas, les titres cités étant tous plus ou moins des succès dans le domaine des sciences de l'éducation. Ces livres ont pour la plupart été souvent empruntés au CDR ; la liste des ouvrages les plus empruntés du CDR révèle du reste, comme ici, l'importance de tout ce qui a trait à l'évaluation.

Seuls les chercheurs de l'INRP ont mentionné des ouvrages en langues étrangères. D'autre part, les titres publiés dans les années 1980 que citent les lecteurs datent en moyenne de 1984-85 ; peut-être faut-il 3 ou 4 ans pour que les parutions atteignent le public auquel elles sont destinées.

1.4 *L'interrogation des banques de données extérieures à l'INRP*

Deux cinquièmes seulement des répondants affirment avoir interrogé des banques de données extérieures à l'INRP. En réalité, cette proportion est encore moins élevée (de l'ordre de 28,5 %) : en effet, certains répondants, et surtout les étudiants, malgré la formulation assez claire de la question ("Avez-vous eu l'occasion d'interroger des banques de données...") ont cité des fichiers manuels ; d'autres ont cité des catalo-

gues en ligne (comme celui de la BPI), qu'on peut considérer comme un cas particulier de banque de données. La notion de banque de données informatisée ne semble pas claire pour bon nombre d'utilisateurs, notamment (et paradoxalement) pour les plus jeunes d'entre eux : il y a certainement là, outre un manque d'information évident, un problème financier.

Les banques les plus citées sont FRANCIS (14 citations) et ERIC (8 citations). BIRD (enfance), IBISCUS, PASCAL et URBAMET sont citées une fois. Personne n'a mentionné EUDISED. Un seul étudiant cite FRANCIS et seuls les chercheurs ont interrogé ERIC. Enfin 4 répondants (6,4% au total), tous chercheurs, ont interrogé à la fois ERIC et FRANCIS, montrant par là qu'ils connaissent les limites de la recherche en ligne, puisqu'il faut consulter plusieurs banques soigneusement choisies pour être à peu près sûr de ne passer à côté d'aucun document fondamental sur tel ou tel sujet.

1.5 Utilisation de la documentation étrangère

Les réponses à la question : "Pour vos recherches documentaires, utilisez-vous la littérature en langue étrangère, régulièrement ? Occasionnellement ? Rarement ? Pas du tout ?" se répartissent ainsi :

Régulièrement	32,3%
Occasionnellement	21%
Rarement	30,6%
Pas du tout	16,1%
Total	100%

Qu'une bonne moitié des répondants utilise cette documentation régulièrement ou occasionnellement est assez encourageant. Notons cependant que près de 70% des étudiants ont répondu "rarement" (30,8%) et "pas du tout" (38,4%), ainsi que 40% des chercheurs de l'INRP (34,8% "rarement" et 4,4%, soit une personne, "pas du tout").

Les langues les plus employées sont l'anglais (50 citations), l'espagnol (6 citations) et l'allemand (3 citations).

D'autres données permettent de tempérer ces résultats, malgré tout assez satisfaisants :

- les statistiques de prêt du CDR pour l'année 1987 : seulement 11,2% des lecteurs ont emprunté des ouvrages en langues étrangères, qui ne constituent que 6,8% de tous les ouvrages sortis au cours de cette période. La proportion de lecteurs d'ouvrages étrangers a d'ailleurs bais-

se de plus de 26% par rapport à 1986 (chute peut-être due à l'afflux d'étudiants au Centre).

- Les périodiques relatifs à l'éducation régulièrement lus : seul 1/5 des répondants (principalement des chercheurs de l'INRP, mais aucun étudiant) ont cité des revues en langues étrangères (toutes en anglais, sauf *Scuola e città*). Trois de ces revues sont citées 2 fois : *Educational Studies in Mathematics*, *Oxford Review of Education* et *Theory Into Practice*.

- Les ouvrages récents relatifs à l'éducation les plus appréciés : sur 71 titres cités, 10 seulement sont en langue étrangère (anglais), tous cités par les chercheurs de l'INRP.

- Les outils bibliographiques et les ouvrages de référence en langue étrangère ne sont utilisés que par un public très restreint (voir plus bas).

- La littérature étrangère n'est citée que par 6 lecteurs (moins de 10% de la population d'enquête) dans la question sur les apports spécifiques du CDR, alors que près du tiers du fonds du Centre est d'origine étrangère (voir plus bas).

Bien entendu, on pourrait se demander à quel point les chercheurs et les étudiants anglo-saxons s'intéressent à la documentation qui n'est pas publiée dans leur langue, et notamment en français. Il n'en reste pas moins que d'autres pays européens (Allemagne, Italie) semblent manifester une plus grande curiosité pour la littérature étrangère en sciences de l'éducation que la France (voir le numéro 14 de *Perspectives documentaires*).

II. – Utilisation et évaluation des ressources du CDR

2.1 Utilisation des ressources du CDR

Le questionnaire comportait une longue question à double entrée : "Le Centre de documentation recherche met à votre disposition un certain nombre de possibilités et d'instruments de travail : lesquels utilisez-vous souvent ? assez souvent ? peu souvent ? pas du tout ?" Suit une liste de 23 outils ou méthodes de recherche, plus une rubrique ouverte "autres".

Voici la liste de ces moyens de recherche, classés selon leur fréquence d'utilisation par les lecteurs interrogés (les réponses "souvent" et "assez souvent" ont été regroupées pour plus de clarté) :

Fichier auteurs	82,5% (52)
Recherche directe sur les rayons	79,4% (50)
Questions au personnel d'accueil	63,5% (40)
<i>Perspectives documentaires en sciences de l'éducation</i> /CDR (bulletin)	50,8% (32)
Fichier matières	49,2% (31)
<i>Les Sciences de l'éducation à travers les livres : recen- sion des notes critiques publiées pendant les quinze premières années de la Revue française de pédagogie (1967-1982) /CDR (répertoire)</i>	36,5% (23)
<i>Table de la Revue française de pédagogie (1967-1985) /CDR (répertoire)</i>	33,3% (21)
<i>Actions de recherche : année scolaire 1987-1988 /INRP (répertoire)</i>	25,4% (16)
<i>Etapes de la recherche : bulletin d'information de l'INRP /CDR</i>	25,4% (16)
<i>Bibliographie annuelle de la recherche française en éducation /CDR (répertoire en 5 volumes, de 1980 à 1984)</i>	22,2% (14)
<i>Bulletin signalétique : sciences de l'éducation (BS 520)/ CNRS</i>	20,6% (13)
<i>Bilan rétrospectif de la recherche française en éduca- tion (1974-84)/CDSH, CDR (répertoire)</i>	19% (12)
Dossier sur les dernières acquisitions /CDR (liste manuscrite)	15,9% (10)
Contacts avec d'autres lecteurs	15,9% (10)
<i>Bulletin signalétique : sociologie /CNRS</i>	14,3% (9)
<i>Bulletin signalétique : psychologie /CNRS</i>	11,1% (7)
EMILE 1 / CDR (banque de données bibliogra- phique et catalogue en ligne)	9,5% (6)
EMILE 2 / CDR (banque de données sur les cher- cheurs et la recherche en éducation en France depuis 1974)	7,9% (5)
<i>Dossiers bibliographiques / CDR (collection de ré- pertoires bibliographiques)</i>	7,9% (5)
<i>Eudised R & D Bulletin</i>	4,8% (3)
<i>International Encyclopedia of Education Research and Studies</i>	4,8% (3)
<i>ERIC : Resources in Education (bulletin)</i>	3,2% (2)
<i>ERIC : Current Index to Journals in Education (bul- letin)</i>	1,6% (1)

Les pourcentages représentent la proportion des personnes ayant répondu "souvent" ou "assez souvent" (le nombre exact de répondants figure entre parenthèses).

Le CDR remplit bien son rôle de service de documentation en accès libre : la recherche directe sur les rayons est un des modes de recherche privilégiés et la plupart des répondants comptent sur l'assistance du personnel d'accueil.

En outre, la plupart des instruments bibliographiques élaborés par la CDR jouissent d'un succès certain, en particulier *Perspectives documentaires en sciences de l'éducation*, mais principalement auprès des chercheurs "maison" : il s'agirait de toucher un public externe, qui manque vraisemblablement d'information à leur sujet (le questionnaire, en recensant ces instruments de travail, participe d'ailleurs à cet effort pédagogique).

Un outil toutefois reste clairement sous-utilisé : la banque de données EMILE 1, qui devrait jouer un rôle capital, puisqu'elle remplace désormais les fichiers manuels, du moins pour ce qui est des acquisitions postérieures à 1984-85. Les causes de cette sous-exploitation d'un outil très performant en soi sont principalement matérielles (manque de terminaux d'interrogation). Il y a là un vrai problème, quand on voit que la plupart des utilisateurs interrogés (et notamment les étudiants) font très confiance aux fichiers manuels, qui ne recensent que la documentation acquise avant 1984-85. *Perspectives documentaires en sciences de l'éducation*, qui occupe dans la liste la place qui devrait revenir logiquement à EMILE 1, apporte une solution partielle au problème.

Les bulletins du CNRS sont plus utilisés qu'on aurait pu le croire (sauf par les étudiants), alors que les outils bibliographiques étrangers, quel que soit leur intérêt, sont presque totalement méconnus, à l'exception de quelques très rares chercheurs qui en perçoivent l'importance. Un autre effort d'information est nécessaire de ce côté-là, ne serait-ce que pour mettre en valeur une documentation onéreuse.

D'autres instruments semblent mériter une plus ample diffusion : les dossiers bibliographiques du CDR (notamment le second, publié en 1987 : *Méthodoref : Guide. Méthodologie de la recherche en éducation et formation* et le dossier des dernières acquisitions, sans oublier -comme nous l'avons hélas fait dans le questionnaire- les *Contents Pages in Education* : cette revue de sommaires reçue par le CDR n'a toutefois été citée par personne dans la rubrique "autres" (où on mentionne les *Tables de la Revue française de sociologie* et le dépouillement systématique des revues, par exemple).

2.2 *Evaluation des services rendus par le CDR*

Plus de 80% des lecteurs interrogés déclarent avoir découvert au CDR des documents qui ont accru très directement l'efficacité de leur travail, mais 65% seulement de ces répondants précisent lesquels : il s'agit surtout des périodiques spécialisés en accès libre et, pour une fois, de la documentation étrangère du CDR, qui semble tout de même appréciée par une minorité fidèle de lecteurs. Certains citent les instruments bibliographiques et la littérature "grise" (rapports...).

Les répondants sont généralement satisfaits de la composition du fonds du CDR et de la disponibilité des documents mais certains jugent les acquisitions un peu tardives par rapport aux parutions : c'est peut-être là le résultat de la faible utilisation de la banque de données EMILE 1, qui recense les documents récents, et du dossier sur les dernières acquisitions (voir plus haut). Le système de prêt suscite, par sa souplesse, la satisfaction générale, à l'exception de quelques étudiants qui désirent un régime comparable à celui des chercheurs (3 livres et 3 revues pour un mois au lieu de 2 livres et 2 revues pour 15 jours). Les répondants sont unanimes dans leur appréciation du service rendu par le personnel d'accueil.

Les conditions de travail dans la salle sont en revanche jugées difficiles par la moitié des répondants : c'est l'exiguïté des locaux qui est le plus souvent en cause. L'installation d'un photocopieur, suggèrent certains, améliorerait à la fois la disponibilité des documents (moins de documents empruntés) et les conditions de travail (fréquentation moins longue de la salle).

Les horaires d'ouverture (9.30-12.30 et 13.30-17) semblent également un peu justes à 2/5 des répondants. Certains désirent une ouverture en continu ou une fermeture plus tardive : d'autres proposent un "nocturne" par semaine.

Nous avons vu que les banques de données du CDR ne sont utilisées fréquemment que par un répondant sur 10. Le nombre important de non-réponses à une question qui portait sur l'avis des lecteurs à propos de l'informatisation des fichiers révèle un manque d'information sur les ressources informatiques du Centre. La majorité de ceux qui y ont répondu approuvent cependant l'automatisation, mais certains regrettent, à juste titre, l'absence d'un second terminal d'interrogation (le problème est aussi financier).

Notons enfin que les personnes interrogées qui connaissent le CDR de longue date visitent le Centre régulièrement. Cette stabilité est peut-être un signe de satisfaction.

2.3 Apports spécifiques du CDR

Qu'est-ce que le CDR apporte aux utilisateurs, par rapport aux autres bibliothèques qu'ils fréquentent ? On peut classer les diverses réponses comme suit :

Spécialisation en sciences de l'éducation	34 citations
Périodiques (nombre, diversité, accès facile...)	19 citations
Accès libre aux documents	16 citations
Les nouveautés	12 citations
Apports humains (accueil, ambiance)	12 citations
Système de prêt (souplesse)	9 citations
Qualité du fonds	7 citations
La littérature étrangère	6 citations
Les techniques documentaires	5 citations
La proximité du CDR (lieu de travail)	3 citations

D'autres questions laissaient déjà entrevoir que l'accès à un grand nombre de revues spécialisées est pour bon nombre de lecteurs le principal apport du Centre.

L'intérêt assez faible porté à la documentation étrangère du Centre ne surprend pas (voir plus haut). Deux personnes seulement ont fait allusion aux banques de données élaborées par le CDR, beaucoup moins que ce que l'on était en droit d'espérer (cet apport a été classé dans la rubrique "les techniques documentaires"). Enfin, la proximité n'a bien sûr été citée que par des répondants qui travaillent à l'INRP.

Dans la traditionnelle rubrique "autres observations" qui termine le questionnaire, deux lecteurs souhaitent une plus grande ouverture vers la recherche européenne dans la perspective du marché unique de 1992 (le fonds étranger du Centre est presque exclusivement anglo-saxon).

L'enquête a permis d'identifier assez clairement certaines carences : l'outil informatique, si valorisant, reste, par manque d'information, de formation et de matériel (terminaux), sous-utilisé et méconnu par le public ; l'important fonds étranger du Centre n'intéresse qu'une minorité de chercheurs, et les étudiants, qui sont les chercheurs de demain, ne manifestent que peu de curiosité pour la recherche étrangère en général (les facultés ont une part de responsabilité dans cet état de fait).

Cela dit, le bilan est plutôt positif, notamment en ce qui concerne certaines publications du CDR. Bien entendu, on maniera les résultats

de l'enquête avec la prudence qu'exigent les limites bien connues des questionnaires (choix de l'échantillon, formulation des questions, interprétation des réponses).

Pour des données et des analyses plus détaillées, on consultera le mémoire rédigé dans le cadre d'un stage de l'Institut National des Techniques de la Documentation, cité dans la bibliographie.

Pedro Uribe Echeverria

Bibliographie sélective

- HASSENFORDER (Jean). - « La communication documentaire : dimensions internationales », *Perspectives documentaires en sciences de l'éducation*, 1988, n° 14, p. 67-70
- KIDSTON (James S.). - « The Validity of Questionnaire Responses », *The Library Quarterly*, 1985, vol. 55, n° 2, p. 142-150.
- LIAUDY (Sylvette). - *Etude des pratiques documentaires des chercheurs en sciences de l'éducation de l'Institut National de Recherche Pédagogique*. - Paris, 1986. - 143 p. - (Mémoire INTD - Promotion XVI).
- URIBE ECHEVERRIA (Pedro). - *Enquête par questionnaire sur les pratiques et les besoins des utilisateurs habituels du Centre de Documentation Recherche de l'INRP*. - Paris, 1988. - 140 p. - (Mémoire INTD - Promotion XVIII).