



Le dispositif de Relevé Quotidien des Consultations (RQC) mis en place à la Bpi

1. Rapide historique des « semaines-test » à la Bpi

Des semaines-test ont été régulièrement organisées à la Bpi à partir de 2001.

En principe, ces deux semaines de test, appelées aussi « quinzaines-test, avaient lieu à un rythme annuel. En fait, il y en a eu une quinzaine, entre 2001 et 2019 (la dernière juste avant le confinement).

Elles se déroulaient le plus souvent en automne et, à partir de 2010, toujours début novembre, période de forte fréquentation d'un public divers. Elles concernaient uniquement les collections de livres. Quelques-unes seulement ont englobé les périodiques (2001, 2003, 2010, 2011 et 2016), mais le dispositif était trop lourd et a dû être abandonné (pose de 2 codes barre sur les casiers en fonction des tranches de dates).

Toutes les informations concernant ces semaines-test se trouvent sur le site « professionnels » de la Bpi.

2. Pourquoi le passage à un relevé quotidien ?

- **Première raison** : les quinzaines-tests étaient des processus particulièrement lourds, qui impactaient de nombreux services et en particulier le service informatique :
 - Dpoldoc : organisation, coordination de l'opération et communication sur le site web (public et information auprès des collègues de service public. Analyse des données exportées sur Excel et rédaction de la synthèse.
 - Dpt des Systèmes d'information/ Service Etudes et projets : préparation, vérification et installation des douchettes et de leur socle de chargement et de déchargement sur le PC situé dans le local des responsables ; téléchargement quotidien des données enregistrées sur chaque scannette durant l'opération, gestion informatique de ces données et export sur un fichier Excel.
 - Dpt des Publics/Service Coordination de l'accueil : chargé du recrutement, de la formation et de l'encadrement des vacataires dont la mission était de doucher les codes à barres avec des scannettes mobiles durant la période.
 - Dpt des Services techniques/ Service Équipement et bâtiment : chargé de la communication visuelle, c'est-à-dire la signalétique (affiches, flyers,...) destinée à informer le public de l'opération une semaine à l'avance environ, en l'enjoignant de ne pas ranger les ouvrages en rayon mais de les déposer sur les chariots.

D'où le fait que l'opération se concentrait sur une période courte de 15 jours et uniquement avec une fréquence annuelle.

Ce mode de recueil ne pouvait pas être étendu à des périodes plus longues car cela aurait été trop lourd pour le service informatique.

- **Deuxième raison** : les mesures étaient des sondages effectués sur des périodes bien trop courtes pour rendre compte de l'usage réel de nos collections. Nous avons besoin de données plus complètes, sur un temps plus long.

Cette réflexion est venue rencontrer les préconisations du rapport de la Cour des comptes qui avait pointé ce problème, suite à son inspection à la Bpi en 2019.

« Sur la base des données recueillies par la Cour, 80 % des collections ne sont jamais utilisées, tandis que le nombre des différents ouvrages consultés quotidiennement décroît (3 300 titres par jour en 2015, 1 950 en 2018). Pour autant, la politique d'acquisition et de renouvellement des collections ne tient guère compte de cette réalité qui ne fait guère l'objet de mesures précises. » (Référé du 20.11.2020 adressé à la ministre de la Culture). »

3. Genèse du nouveau dispositif

Comment augmenter la fréquence de recueil des données d'usage sur les collections physiques ?

On ne pouvait y arriver qu'en simplifiant le processus : cela impliquait d'en automatiser un certain nombre de phases.

La réflexion a commencé dès le début de l'année 2021, par une exploration technique :

Il fallait supprimer les phases de téléchargement des scannettes sur un ordinateur et le traitement compliqué du fichier de codes-barres.

Comment? En induisant une simultanéité entre l'enregistrement du code-barres et l'implémentation d'un fichier.

Pour cela, nous avons besoin d'un outil statistique qui traite automatiquement le fichier implémenté de données.

Dans tout SIGB, il y a un module qui permet, entre autres, d'implémenter en direct des données d'usage : c'est le module de circulation.

- Il s'agissait donc de dévoyer l'usage du module de circulation dont le rôle principal est d'enregistrer les emprunts et les retours de documents.
- On pourrait imaginer que chaque vacataire de rangement serait considéré comme un « emprunteur »
- Comme dans le processus actuel, les vacataires de rangement liraient chaque CB et donc « emprunteraient » le document
- De façon automatique le prêt enregistré implémenterait le module de statistique de circulation.

En septembre 2021, après plusieurs semaines d'investigations et de tests, on débouche sur la solution suivante : on utilisera le module Circulation du SIGB.

4. Le scénario retenu

Le module Circulation de Portfolio 7 possède une fonctionnalité "Consultation sur place" qui semble adaptée au cas de la Bpi : une fenêtre permet de saisir à la chaîne les code-barres des documents consultés. Pour doucher les codes à barres des documents, on se servira de douchettes « traditionnelles » reliées à un PC.

Avantage :

Elle ne nécessite aucun paramétrage particulier.

Elle produit des rapports spécifiques (liste et statistiques de consultation) soit au format HTML soit au format CSV (*Comma separate values*) : chaque champ est séparé par une virgule, c'est un fichier

de base pour le recueil des données, sans formatage particulier. Ce fichier est exportable sur Excel, format qui permettra l'analyse des données par la Dpoldoc.

Inconvénient :

Le rapport produit nécessite d'être enrichi avec d'autres zones des notices bibliographiques (pour traitement ultérieurement par la Poldoc

Cette solution, bien plus légère informatiquement, supposait d'étudier la faisabilité de la seconde étape, organisationnelle et logistique, de relevé des codes à barres qui concernait l'encadrement et la formation des équipes de vacataires de rangement (2 équipes, matin/soir).

Les vacataires procèderaient à un douchage systématique des codes à barres des ouvrages au moment de leur rangement. Ce douchage avec des douchettes reliées à un PC¹ nécessiterait d'utiliser les postes situés dans les bureaux d'information et d'y amener les chariots de livres.

=> Il faudrait en outre implanter un PC supplémentaire dans les bureaux qui n'en ont que deux.

Les explorations techniques s'étant avérées concluantes nous pouvions commencer à travailler sur les paramétrages qu'il faudrait appliquer au module circulation via une base test.

A la fin de l'année 2021, l'exploration logicielle s'étant avérée concluante, on commence à imaginer une chaîne opératoire qu'il faudra évidemment tester en réel et améliorer.

5. La mise en pratique

Les équipes de rangement utiliseront directement Portfolio avec la fonctionnalité de consultation sur place.

Il y a **deux équipes de vacataires de rangement** tous les jours sauf le mardi soir.

- L'équipe du matin (9h-12h ; effectif 6 à 8) fait du rangement mais aussi du classement fin, de l'insertion de livres neufs, le rangement de chaises, la mise en place de flyers et fonctions différentes entre les deux équipes ;
- L'équipe du soir (17h-20h ; effectif 3 à 5) fait principalement du rangement.

Leur contrat est de 9 mois.

Ils sont formés pendant deux heures aux espaces et à la classification par nous puis font ensuite une à deux plages en doublure de 3 heures pour les habituer aux diverses fonctions.

La formation des responsables de rangement est plus longue.

- Dans le cadre du RQC, on devait former préalablement ces équipes de rangement à l'utilisation de la fonctionnalité « Consultation sur place » : l'identification dans Portfolio ; le lancement du module Circulation ; le lancement de la fonctionnalité Consultation sur place.

Concernant l'équipement informatique

- Il est nécessaire de compléter l'équipement de certains bureaux d'information, en rajoutant à l'extrémité (du côté le plus accessible avec un chariot) un poste informatique dédié au scan avec une douchette filaire dont le câble devra parfois être rallongé ;

¹ Après consultation de Bibliomondo, la possibilité de douchettes sans fil –*bluetooth* ou de supports mobiles peu encombrants – a été écartée. Pas de PC portables non plus pour des raisons de sécurité et de responsabilité ; l'implantation de bornes de lecture des codes à barres -cf. supermarchés- n'est pas retenue non plus.

- De mettre en place un mode d'accès spécifique (profil, comptes d'utilisateurs spécifiques Windows ; accès Portfolio/Circulation sur la page d'accueil ; logins spécifiques pour les vacataires de rangement).

Il faudra également organiser la logistique par rapport au service public : ne pas gêner l'accès du public au bureau d'information pour les plages de rangement pendant l'ouverture de la bibliothèque. On informera le public par une annonce sonore, renouvelée au long de la journée.

En résumé, le relevé quotidien des consultations requiert 3 préalables : des documents équipés de codes à barres, un SIGB et du personnel de rangement.

C'est pourquoi nous n'avons pas pu l'étendre aux collections de périodiques, les numéros des revues n'étant pas équipés de codes à barres.

On décide d'effectuer un test sur une partie de la bibliothèque :

Mi-janvier : Rédaction d'une documentation d'accès et d'utilisation pour les responsables du rangement du service Coordination de l'accueil et les vacataires qu'ils encadrent. Présentation à ces responsables. En parallèle, communication vers les collègues effectuant du SP.

Février (du 2 au 15) : test effectué avec les vacataires au niveau 3 de la bibliothèque. Les deux équipes de vacataires, celle du matin et celle de l'après-midi douchent un par un tous les ouvrages sortis des rayonnages et posés sur les chariots par les lecteurs, avant de les ranger.

Suite au test effectué, on sort un premier rapport des données scannées, au format CSV, que l'on exporte sur Excel.

Fin février-mars : quelques réunions DSI²/Dpoldoc sont nécessaires pour mettre au point les informations qui devront figurer sur le fichier Excel (date, heure, n° code-barres, catégorie documentaire, titre, auteur, éditeur, date d'édition, langue, type de document). Les fichiers seront mensuels. Le DSI crée dans la GED un espace de travail où ils seront déposés.

On constate quelques anomalies dans le fichier des données : 4% de doublons sont détectés, plusieurs douchages d'un même ouvrage effectué dans la même minute, suite à des erreurs de manipulation. Il faut donc penser à dédoubler le fichier avant de l'exploiter.

6. La mise en route du RQC au 1^{er} avril 2022

Le recueil complet des données en production a démarré au premier avril 2022 selon le scénario validé suite au test de mars.

- Le service Coordination de l'accueil qui recrute, forme et encadre les vacataires de rangement a intégré le douchage des livres avant remise en rayon dans la fiche de poste et dans la formation des nouveaux vacataires recrutés tous les six mois.
- Le travail du DSI dans le traitement mensuel des données est moins chronophage et impactant qu'il ne l'était lors des opérations ponctuelles de quinzaines-test qui venaient en surcharge et dont il fallait planifier le déroulement.
- L'administrateur du SIGB (Service Données & accès) exporte les fichiers CSV sur Excel chaque début de mois et les dépose sur la GED.

² Département des Système d'information.

- La Dpoldoc, qui récupère chaque mois les fichiers Excel sur la GED et en analyse les données grâce la fonction « base de données » d'Excel qui permet de générer des tableaux croisés dynamiques et des graphiques, a intégré ce travail régulier dans son emploi du temps.
- Le service « Développement des publics et communication » qui, lors des quinzaines-test, devait communiquer sur l'opération ponctuelle auprès des publics (via le site web, via la communication visuelle dans les salles ou les flyers sur les tables) n'est plus sollicité.

Conclusion : un recueil quotidien dans un dispositif allégé et normalisé. Donc, un retour globalement positif. Tout s'est bien passé. L'intégration du RQC dans la vie de la bibliothèque s'est avérée assez simple, elle n'a pas alourdi plus que ça la charge de travail des services impactés.

Un seul bémol : nous n'avons que deux équipes de vacataires de rangement ; après quelques heures d'ouverture, les ouvrages s'accumulent sur les chariots : soit des lecteurs les reprennent avant qu'ils ne soient douchés, soit ces documents qui auraient pu être consultés une deuxième fois ne le sont pas parce qu'ils ne sont plus dans les rayonnages. D'où des consultations perdues.

7. La communication des résultats

Nous disposons donc de 9 mois de relevés mensuels pour l'année 2022.

Les résultats de ces relevés ont été communiqués par la Dpoldoc au fur et à mesure de l'avancée.

En janvier-février, j'ai procédé à l'analyse portant sur l'année, que je viens de partager dans un document (PDF) de synthèse, déposé sur la GED et envoyé par mail aux services de chargés de collection et à l'encadrement. Les chargés de collections sont satisfaits de ces analyses qui leur fournissent un outil précieux, notamment pour le désherbage dans le contexte de réduction des collections liée au relogement.

Une publication de la synthèse annuelle est prévue sur notre Intranet *Synapse* et sur notre site internet « Professionnels ».

8. Résumé de l'analyse du RQC 2022

Sur une collection de monographies de 389 700 volumes, on a relevé, entre avril et décembre, 270 300 consultations.

Cela représente en moyenne 33 consultations pour 100 entrées. Les mois de plus forte fréquentation et consultation sont avril, août, septembre, octobre et novembre.

Les cinq domaines les plus consultés représentent 55% des consultations : l'art (17%), le droit (13%), la littérature (10%), les sciences (8%), l'histoire (7%).

Si on y ajoute la gestion (6%), la philosophie (5%), les techniques (4%), la médecine (4%) et l'économie (3%), les dix domaines les plus consultés représentent 80% des consultations (et 72% des collections).

Il est intéressant de noter que la répartition des consultations par domaines est la même que celle qui avait été mesurée d'année en année lors des quinzaines-test.

Que nous apporte de plus le RQC ?

Une courbe sur l'année, montrant les fluctuations de l'usage de nos collections : le nombre de consultations (ou de douchages) nous renseigne sur la présence d'un public de lecteurs consultants plus ou moins nombreux dans un domaine donné tout au long de l'année.

Le cumul du nombre de titres différents consultés (*après dédoublonnage de la base pour éliminer les multi consultations d'un même titre*) en près d'une année, rapporté au nombre de titres présents dans notre offre, nous indique sur le temps long l'étendue de la collection utilisée dans chaque domaine : C'est une donnée nécessaire pour servir de base à la réflexion sur la composition d'un domaine, elle nous permet de savoir quel pourcentage de notre choix de titres rencontre un public.

Sur **270 300 consultations enregistrées entre avril et décembre 2022**, on compte **près de 100 000 titres différents**, soit 27% de l'ensemble de nos collections de livres, qui s'élèvent à 364 000 titres (fin 2022).

La part de titres différents consultés par rapport au nombre de douchages relevés dans le domaine est naturellement plus élevée dans les secteurs cumulatifs comme l'histoire ou la littérature (50%) et plus réduite dans les secteurs à rotation rapide comme le droit, la gestion ou les sciences (20%) qui donnent lieu à de nombreuses multi consultations de manuels, de codes ou d'usuels liés à la discipline.

Les deux domaines les plus consultés, **l'art** et le **droit**, révèlent ainsi des usages très différents : **43%** des 46 700 consultations enregistrées en **art** concernent des titres différents, contre **18% en droit** sur 34 700 consultations.

50% de la collection de droit, qui totalise 12 370 titres, a été consultée ; 42% de la collection d'art (qui totalise 48 000 titres) et 14% des titres de la grosse collection de littérature (de 95 500 titres) ont été consultés. Il faudra un temps plus long, une analyse sur plusieurs années, pour voir ce pourcentage augmenter dans les gros secteurs.

Cette rotation lente visible dans le cumul annuel du nombre de titres différents consultés est une donnée nouvelle que nous fournit le RQC.