

ABF | Conseils pour utiliser l'étude proposée par Sentobib

Avril 2024

Sentobib est une proposition d'étude locale clé en main sur les publics et éventuellement les non publics des bibliothèques publiques, déployée dans 7 pays européens dont la France sur la base d'un même questionnaire. Chaque collectivité commandant l'étude paie un prix modique (de 420 € moins de 5 000 habitants à 1 100 € plus de 100 000 habitants). Selon l'équipe de Sentobib, on peut répondre au questionnaire en 10 minutes et la mise en œuvre pèse peu sur l'équipe de la bibliothèque. Chaque résultat local appartient à la collectivité qui réalise l'étude mais des synthèses nationales et internationales sont réalisées.

L'ABF fait connaître cette proposition d'étude dont les enseignements seront d'autant plus significatifs qu'elle aura été déployée dans un grand nombre de collectivités.

Site français Sentobib : www.sentobib.fr

1. Les informations attendues

Cette étude peut apporter pour votre collectivité et votre bibliothèque des retours sur les éléments suivants concernant les usagers inscrits et non inscrits :

- les pratiques ;
- les attentes ;
- la perception de l'offre ;
- le degré de satisfaction ;
- l'impact qualitatif de la bibliothèque sur chaque personne

Des informations sur les enfants peuvent être collectées par l'intermédiaire d'usagers ou accompagnants adultes.

Celles sur d'éventuels non usagers interrogés peuvent concerner des pratiques précédentes, des attentes et des représentations.

Les résultats, transmis individuellement à chaque collectivité, pourront faire l'objet de synthèses transnationales par profil de bibliothèque et de synthèses nationales qui seront d'autant plus intéressantes que la participation pour chaque pays aura été importante.

2. Les limites

Les principales limites de ce type d'étude concernent la représentativité de l'échantillon interrogé. La méthode des quotas permettant d'assurer cette représentativité serait infiniment plus onéreuse et n'est pas possible dans le cadre de cette démarche

Les limites en sont les suivantes :

- Il est fait appel à la participation volontaire ce qui sélectionne des personnes volontaires pour répondre à ce type de demande.
- La procédure mise en avant est celle de la saisie en ligne par les inscrits et les visiteurs (« auto-administration »). Selon l'équipe de Sentobib, « *l'interrogation en ligne présente plusieurs avantages tels que l'efficacité et l'anonymat complet, mais elle pourrait potentiellement moins atteindre certains groupes.* »

- Le volume des réponses est important et les seuils à partir desquels les résultats sont exploitables ne sont pas proportionnels à la population de référence. Par exemple, 200 réponses ne permettent pas des tris croisés entre les réponses et le profils des personnes ayant répondu (âge, genre, statut professionnel, langue de la personne et du foyer...). Un nombre de 300 à 400 sinon plus est préférable.

3. Nos recommandations

Sur le mode de recueil des réponses :

- Dans la mesure du possible, préférer une interrogation sur place en face à face par des personnes ne faisant pas partie de l'équipe de la bibliothèque à une auto-administration en ligne.
- Selon l'équipe de Sentobib, « *si cela s'avère pratiquement plus difficile, une sélection d'alternatives est disponible pour mener l'enquête. Les méthodes utilisées sont correctement enregistrées, analysées et rapportées, et les résultats sont précieux pour les différentes méthodes.* »
- S'efforcer d'obtenir pour chaque catégorie que vous souhaitez ou pouvez interroger un nombre de personnes répondantes supérieur à 300.

Sur la liberté accordée par Sentobib d'ajouter et supprimer des questions : Éviter d'en ajouter davantage que vous en supprimez, ou d'en ajouter si vous n'en supprimez pas, le questionnaire nous semblant déjà suffisamment long.

Si vous souhaitez étendre l'enquête à l'ensemble ou une partie d'un réseau de bibliothèque, l'équipe de Sentobib fait la proposition suivante ;

« Les réseaux de bibliothèques peuvent opter pour une étude globale, où il est possible d'appeler à participer à l'enquête générale dans les différents sites. Il est également possible d'opter pour des enquêtes séparées par site, offrant ainsi une étude entièrement personnalisée disponible par site. Toutes les informations sur ces possibilités peuvent être obtenues auprès de l'équipe d'étude (contact@sentobib.eu). »