

Ecole Nationale Supérieure
des Sciences de l'Information
et des Bibliothèques

Diplôme de Conservateur
de Bibliothèque

MEMOIRE D'ETUDE

Les documentaires en sciences sociales à la bibliothèque
Mouffetard-Contrescarpe : Quels lecteurs, quelles lectures ?

Claire DARTOIS

Sous la direction de M. Salah Dalhoumi, ENSSIB

1992

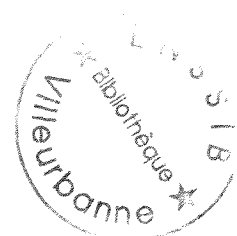
Ecole Nationale Supérieure
des Sciences de l'Information
et des Bibliothèques

Diplôme de Conservateur
de Bibliothèque

MEMOIRE D'ETUDE

Les documentaires en sciences sociales à la bibliothèque
Mouffetard-Contrescarpe : Quels lecteurs, quelles lectures ?

Claire DARTOIS



Sous la direction de M. Salah Dalhoumi, ENSSIB

1992
DCB
8

1992

Ecole Nationale Supérieure
des Sciences de l'Information
et des Bibliothèques

Diplôme de Conservateur
de Bibliothèque

MEMOIRE D'ETUDE

Les documentaires en sciences sociales à la bibliothèque
Mouffetard-Contrescarpe : Quels lecteurs, quelles lectures ?

Claire DARTOIS

Sous la direction de M. Salah Dalhoumi, ENSSIB

Stage du 3.08 au 23.10.1992
Bibliothèque Mouffetard-Contrescarpe (Paris 5e)
Responsable : Mme Aline Billon

1992

**Les documentaires en sciences sociales
à la bibliothèque Mouffetard-Contrescarpe :
quels lecteurs, quelles lectures ?**

Claire DARTOIS

Résumé : Cette enquête a été menée dans l'une des 59 bibliothèques de la Ville de Paris. Dans un premier temps, il s'agissait d'analyser les statistiques d'activité de l'établissement, et en particulier celles relatives au prêt des documentaires, notamment de la classe 300 (Sciences sociales). En second lieu, à partir d'un questionnaire au public, on a voulu mieux décrire la population de lecteurs adultes utilisant ces documentaires spécifiques, les principales motivations de ces usagers, leur connaissance et appréciation du fonds et des outils documentaires. Enfin, une série d'entretiens auprès d'une fraction du public (et du non-public) de ces documentaires a permis de recueillir des informations plus pointues sur les attentes et les pratiques.

Descripteurs :

bibliothèque publique/utilisateur/comportement/collection/documentaire/évaluation/gestion de fonds/entretien/questionnaire/statistique descriptive

Abstract : A survey of the overall effectiveness of documentation for the library user within one of the 59 public libraries in the City of Paris. Constructing a complete analysis of library statistics allowed examination and conclusions concerning the general activities of the library and in particular loan and usage of specialised literature within the social science 300 class. Following with a questionnaire which was addressed to library users, the aim was to identify and isolate the adult sector seeking such specific social science literature within the library. Particular effort was made to ascertain their principal reasons for doing so and their knowledge and experience of general bibliographic materials. Finally, using a series of oral interviews addressed to a selected group from users and non-users precise information concerning real user needs and expectations as well as their methods and practices was obtained.

Keywords :

public library /user/behavior/collection/non-fiction book/evaluation/stock management/interview/questionnaire/descriptive statistics

REMERCIEMENTS

Mes remerciements vont à :

- Monsieur Paul Grange, Chef du Bureau des Bibliothèques de la Ville de Paris, qui a permis que ce stage se déroule dans les meilleures conditions,
 - Monsieur Michel Netzer, pour ses compléments d'informations sur les statistiques d'activité des établissements,
 - Madame Aline Billon, Conservateur de la Bibliothèque Mouffetard-Contrescarpe (Paris 5e), pour sa disponibilité et son écoute tout au long de ce stage,
 - Tout le personnel de l'établissement, pour son accueil chaleureux et son aide, en particulier à Bénédicte Rivière, qui a aidé avec compétence à la passation des entretiens,
 - Dominique Lenne, qui a effectué les tris du questionnaire sur le logiciel EPI à l'Institut National de Recherche pédagogique,
 - Edith Sebbah et Philippe Champy, qui m'ont permis d'utiliser les imprimantes du service "Banques de données" de l'INRP,
 - Agnès Cavalier, documentaliste au CDR et inlassable pourvoyeuse de livres recherchés,
 - Jean Hassenforder, qui s'est intéressé à ce travail,
-
- Monsieur Salah Dalhoumi, qui a dirigé ce mémoire, pour ses indications et ses encouragements au cours de cette recherche.

"Les lecteurs sont des voyageurs ; ils circulent sur les terres d'autrui, nomades braconnant à travers les champs qu'ils n'ont pas écrits, ravissant les biens d'Égypte pour en jouir".

Michel de Certeau

SOMMAIRE

1. INTRODUCTION

1.1 PROBLEME POSE

1.2 CONTEXTE

2. CADRE THEORIQUE / REPERES

2.1 LA LITTERATURE PROFESSIONNELLE SUR L'EVALUATION DES BIBLIOTHEQUES

2.2 L'EVALUATION DE LA DEMANDE / APPROCHES OBJECTIVE ET SUBJECTIVE

2.3 LES ENQUETES SUR LE COMPORTEMENT DES USAGERS EN LECTURE PUBLIQUE

2.4 GESTION ET DEVELOPPEMENT DES COLLECTIONS EN BIBLIOTHEQUE

3. PLAN DE TRAVAIL ET METHODOLOGIE DU RECUEIL DES DONNEES

3.1 APPROCHE QUANTITATIVE

3.1.1 ANALYSE STATISTIQUE DE L'ACTIVITE DE LA BIBLIOTHEQUE

3.1.1.1 LES COLLECTIONS

3.1.1.2 LE PUBLIC

3.1.2 ENQUETE AUPRES DES USAGERS

3.1.2.1 HYPOTHESES DE DEPART

3.1.2.2 CONSTRUCTION DU QUESTIONNAIRE

3.1.2.3 CALENDRIER ET MISE EN PLACE

3.2 APPROCHE QUALITATIVE

3.2.1 LES ENTRETIENS

3.2.1.1 HYPOTHESES DE TRAVAIL

3.2.1.2 CONSTRUCTION DU GUIDE D'ENTRETIEN

3.2.1.3 CHOIX DE L'ECHANTILLON ET MISE EN OEUVRE

4. EXPLOITATION DES RESULTATS

4.1 STATISTIQUES D'ACTIVITE

4.1.1 EVOLUTION SUR TROIS ANNEES

4.1.2 LES COLLECTIONS DE DOCUMENTAIRES / ACQUISITIONS, ELIMINATIONS, REASSORTS

4.1.3 LES SCIENCES SOCIALES / EVOLUTION ET TAUX DE ROTATION DES COLLECTIONS

4.1.4 "BEST-SELLERS" ET NON-RENDUS DE LA CLASSE 300

4.2 LES USAGERS (1) / DEPOUILLEMENT DES QUESTIONNAIRES ET ANALYSE

4.3 LES USAGERS (2) / ANALYSE DE CONTENU DES ENTRETIENS. ESQUISSE D'UNE TYPOLOGIE DES USAGES

5. LIMITES ET PERSPECTIVES

5.1 BILAN DES APPROCHES QUANTITATIVE ET QUALITATIVE

5.2 PROLONGATIONS DE RECHERCHE POSSIBLES

BIBLIOGRAPHIE THEMATIQUE

ANNEXE 1 / QUESTIONNAIRE ANNEXE 2 / GUIDE D'ENTRETIEN
--

1. INTRODUCTION

1.1 PROBLEME POSE

Dans le cadre de ce mémoire de fin d'études, le problème qui nous a été posé par le responsable de la bibliothèque Mouffetard-Contrescarpe (Paris 5e) est le suivant :

On a constaté, ces dernières années, un recul du nombre des prêts dans la section des documentaires, pour le public adulte, notamment en ce qui concerne la classe 300 (Sciences sociales). Quelle est l'ampleur réelle de cette désaffection, ses causes possibles ? Quels sont les besoins et les pratiques des différents segments de ce public, et les demandes éventuelles du non-public de ces documentaires ? Comment mieux adapter les collections aux besoins spécifiques ?

Problème complexe donc, aux multiples facettes. Nous indiquerons plus loin comment nous avons choisi de l'analyser dans le cadre forcément limité de cette recherche et dans le temps qui nous était imparti (douze semaines), avec les moyens dont nous disposions pour recueillir et traiter les données. Au préalable, il nous semble utile de resituer le questionnement de départ **dans son contexte**, à savoir le terrain, avant de le replacer dans un **cadre théorique plus large**.

1.2 CONTEXTE

La bibliothèque Mouffetard, située dans le 5e arrondissement à Paris, fait partie des 59 bibliothèques municipales du réseau parisien, qui dépendent institutionnellement du Bureau des Bibliothèques de la Direction des Affaires culturelles de la Ville de Paris. Par l'ampleur de ses collections (58 875 ouvrages en section adultes, 15 805 en section jeunesse et 9125 phonogrammes), cet établissement occupe **la 9e place** dans le classement de ces établissements : sa superficie est de 1325 m², répartis sur 5 niveaux, autour d'un patio - architecture particulière qui conditionne les mises en espace et la circulation des lecteurs. L'effectif total du personnel s'élève à 25 personnes, dont un conservateur et un adjoint.

Cette bibliothèque a la particularité de posséder un fonds spécialisé, la Bibliothèque des Littératures policières (BILIPO), constitué d'ouvrages de référence et des doubles du Dépôt légal en ce domaine. Nous ne le mentionnons que pour mémoire, car ses collections ne sont pas dans notre champ d'étude, mais participent à la "physionomie" particulière de l'établissement.

Le dernier rapport d'activité de la bibliothèque (pour l'année 1991) donne les indicateurs suivants, que nous reprenons sous une forme synthétique, afin qu'ils éclairent l'activité de l'institution :

	ADULTES	JEUNESSE	DISCOTHEQUE
Acquisitions	4847	1545	1314
Nb d'emprunteurs actifs	9392	1657	1750
Nb de prêts par an	213 995	45 341	60 661

Ce tableau fait clairement apparaître l'importance de la section adultes et de son public.

La bibliothèque, qui ne dispose pour l'instant que de systèmes manuels pour le traitement, la recherche et le prêt des documents, devrait faire l'objet d'une informatisation, qui, à terme, concernera l'ensemble des établissements parisiens. Comme l'indique Michel Netzer, du Bureau des Bibliothèques, il y aura "constitution d'un catalogue collectif interrogeable de n'importe quel point du réseau, et mise en place d'un service de prêt entre bibliothèques".¹

Pour l'heure, l'institution ne dispose que des **comptages manuels** qu'elle réalise pour suivre son activité et qu'elle expédie au bureau des Bibliothèques, sous la forme standardisée des rapports annuels qui concernent tous les établissements sous tutelle. Leur présentation permet donc des **comparaisons dans le temps**. D'autre part, les services statistiques du Bureau des Bibliothèques de la Ville de Paris réalisent des études de synthèse sur l'ensemble du réseau, qui ont permis de fructueux rapprochements. Il faut préciser cependant que tous les tableaux, histogrammes présentés ici ont été réalisés par nos soins sur le tableur WORKS afin de décrire et de comparer les principaux résultats obtenus.

2. CADRE THEORIQUE / REPERES

Dans cette partie, nous ne ferons qu'évoquer rapidement les principaux points d'ancrage théorique auxquels notre sujet peut se rattacher : compte-tenu du cadre limité qui est le nôtre, nous n'avons pas la possibilité de les décrire plus longuement. D'autre

¹Bulletin des Bibliothèques de France, 1992, vol. 37, n°4, p. 18-19.

part, le volume des publications dans ces domaines, comme en témoignent les interrogations des banques de données spécialisées (LISA, ISA, PASCAL-THEMA), l'examen des principales revues francophones et anglo-saxonnes, l'exploitation des fonds de la bibliothèque de l'ENSSIB ou de l'Institut national des techniques documentaires (INTD), font qu'un recensement exhaustif et parfaitement actualisé des documents de référence est une tâche difficilement réalisable. Nous nous sommes contentée de **retenir les principaux textes**, et parmi eux, ceux qui pouvaient être consultés sans trop d'obstacles. La prédominance de la littérature anglo-saxonne dans les domaines que nous allons évoquer est évidente, et nous avons constaté ici, comme lors de l'établissement d'une bibliographie spécialisée sur le développement, l'évaluation et la gestion des collections en bibliothèque, combien les avancées anglo-saxonnes permettaient de faire progresser la réflexion dans le contexte français, après un nécessaire ajustement aux réalités nationales. Les notes de bas de page, volontairement succinctes pour ne pas alourdir le document, renvoient à des articles ou études décrits dans la bibliographie.

2.1 LA LITTÉRATURE PROFESSIONNELLE SUR L'ÉVALUATION DES BIBLIOTHÈQUES

L'évaluation des bibliothèques a donné lieu à un grand nombre de publications, tant dans l'espace francophone (il faut souligner le dynamisme québécois en ce domaine) que dans les pays de langue anglaise. Hervé Corvellec, dans un article de synthèse intitulé "Tendances, faiblesses et perspectives de l'évaluation des bibliothèques" rappelle que la tendance dominante consiste "en l'appréciation du degré d'accomplissement des buts de l'organisation". des **définitions générales des objectifs** de la bibliothèque ont été posées ; la plus répandue - et la plus globalisante - est la suivante :

"Être un centre de ressources, être utilisée de la façon la plus large possible, satisfaire les besoins du public et être d'un accès aisé." Dès 1931, Ranganathan rappelait les lois suivantes :

"Les livres sont faits pour être lus ; les livres sont à l'usage de tous ; A chaque livre son lecteur ; Epargnons le temps du lecteur ; Une bibliothèque est un organisme vivant".

Cependant, comme le rappelle Henri Comte ², la définition d'objectifs et de sous-objectifs est bien souvent peu claire dans les établissements. Or, si les objectifs de l'organisation ne sont pas précisément définis, **comment évaluer, et qu'évaluer ?**

Si la littérature sur l'évaluation, notamment américaine, comporte un grand nombre de réflexions et de réalisations prometteuses, les **pratiques réelles** d'évaluation sont encore, en France, malgré des avancées intéressantes, quelque peu en retrait. Pour

² Comte, Henri. Les bibliothèques publiques en France. Villeurbanne, ENSB, 1977.

Hubert Frondin ³, il en résulte une "quasi absence de données bibliométriques sur lesquelles les chercheurs pourraient travailler". Conclusion à nuancer aujourd'hui, avec le développement des tableaux de bord des bibliothèques universitaires et les études menées en lecture publique. Roland Ducasse ⁴ stigmatise les raisons de l'insuccès des méthodes d'évaluation dans les bibliothèques :

"Si l'on interroge les bibliothécaires, ils répondent généralement en évoquant le manque de temps, de personnel, de ressources financières... ou d'intérêt. Certains soulignent aussi leur répulsion à l'égard de la statistique, leur effroi devant l'avalanche de données, ou mettent en cause leur formation professionnelle, qui ne les a pas réellement préparés à pratiquer ces techniques (...) (Ils évoquent aussi) "la spécificité de la bibliothèque, ainsi que des conceptions déontologiques, voire politiques du rôle de la bibliothèque et du bibliothécaire dans la société".

Ces obstacles existent encore peu ou prou, mais un effort se dessine aujourd'hui pour développer réflexions et pratiques évaluatives à partir de critères non ambigus, notamment au travers de journées professionnelles ou de publications spécialisées (nous pensons aux travaux du Bulletin des Bibliothèques de France ou de l'Association des Bibliothécaires français). Martine Poulain, dans le chapitre consacré à la France dans un récent tour d'horizon des bibliothèques publiques en Europe ⁵ écrit que "les bibliothèques souhaitent être fréquentées et utilisées par tous les types de lecteurs : érudits ou experts, mais aussi lecteurs plus incertains, aux lectures plus épisodiques et plus fragiles". Connaître le(s) public(s) de l'établissement, ses attentes et ses pratiques, juger des services rendus est plus que jamais indispensable. Evaluer serait donc, pour reprendre la formule bien connue de Ducasse, **le seul moyen d'évoluer** ⁶.

2.2 L'EVALUATION DE LA DEMANDE / APPROCHES OBJECTIVE ET SUBJECTIVE

Parmi les différentes techniques d'évaluation, il faut mentionner, pour son intérêt particulier, **l'évaluation de la demande**. Roland Ducasse, dans un article déjà cité (Ducasse, 1987) écrit que la démarche d'évaluation repose sur une triple contrainte

"celle de répondre du mieux possible aux besoins de l'environnement d'une part ; celle de tirer d'autre part le meilleur rendement de ressources dont on sait qu'elles sont toujours comptées, et enfin de disposer d'outils et de moyens spécifiques d'aide à la décision". On ne saurait mieux dire... Le premier objectif mentionné retient toute notre attention : connaître la demande, ou plutôt les demandes (le public des bibliothèques publiques est hétérogène), revient donc à identifier les besoins des usagers, réels ou potentiels, sans oublier que ces besoins peuvent évoluer dans le temps,

³ Frondin, Hubert. Les logiciels de gestion de bases de données comme outils d'évaluation d'un système d'information. Documentaliste, 1986, vol. 23, n° 2.

⁴ Ducasse, Roland. L'évaluation de la demande. Bulletin d'information de l'ABF, 1987, n° 136, p. 14-16.

⁵ Poulain, Martine, dir. Les bibliothèques publiques en Europe. Paris : Le Cercle de la librairie, 1992.

⁶ Ducasse, Roland. Evaluer pour évoluer. Bulletin des bibliothèques de France, 1985, vol. 30, n° 2.

et que des demandes "marginales", c'est à dire émanant de groupes restreints d'utilisateurs, existent et doivent être prises en compte. L'offre, seconde contrainte, est bien sûr un élément à mettre en relation avec la demande. L'approche marketing (Salaün, 1992) a approfondi cette notion et proposé des outils de réflexion intéressants dans cette optique. Dans le cas qui nous occupe, à savoir l'intérêt (ou le désintérêt) du public pour les ouvrages de sciences sociales, il est primordial de ne pas séparer les demandes du "stock", c'est à dire de ce qui existe en rayon, de ce qu'il est possible d'y adjoindre, quantitativement et qualitativement. Les **contraintes matérielles** (volume disponible pour les collections, rarement extensible), financières (budget des acquisitions, des réassorts, prix du livre), organisationnelles et humaines limitent donc l'offre disponible.

Celle-ci a été analysée à maintes reprises, dans une **approche dite "objective"**, où la bibliothèque et ses ressources sont l'unité d'analyse, et la proportion de documents qu'elle peut fournir à la demande constituent les indices de satisfaction de l'utilisateur. Parmi les études menées dans cette optique, il faut citer Hamburg, Morse ⁷, Saracevic, etc.....

Une autre approche, dite **"subjective"**, se centre sur **l'utilisateur** : il est le noyau de l'analyse, et ce sont ses opinions sur la manière dont ses besoins ont été satisfaits, qui constituent alors la base de l'évaluation. Nous citerons un texte fondamental pour saisir cette approche dans sa complexité ⁸, dont un résumé a été publié sous le titre : "Content, pas content ? La satisfaction de l'utilisateur soulèvera-t-elle les bibliothèques publiques ?" ⁹.

Pour ces auteurs, les estimations des utilisateurs sont des indicateurs importants des performances des bibliothèques et permettent des orientations plus adaptées. Dans notre sujet, il nous semblait en conséquence précieux de recueillir l'opinion du lectorat sur une portion du fonds, dont le taux d'utilisation effectif baissait, et ceci pour au moins deux raisons : nous partions de l'idée que l'approche objective, si elle apportait des renseignements quantitatifs sur le fonds de sciences sociales, ne nous renseignait pas sur les besoins et les demandes particulières ; d'autre part, en suivant d'autres auteurs (Lancaster, 1977) ¹⁰ et surtout Abid ¹¹ nous pensions que l'approche subjective allait s'avérer riche d'enseignement en termes de **"diagnostic du fonds"**. Selon Abid, des enquêtes sur les parties des collections utilisées, sur les titres qui peuvent sembler vieillir et sur ceux qui semblent manquer, sur les documents à éliminer, ont apporté d'utiles indications pour les décisions. Ces enquêtes "peuvent aussi fournir des indications précieuses sur les besoins en documentation et révéler parfois des changements dans les centres d'intérêt, et donc un décalage entre les ressources et les besoins. Elles ⁸ constituent ainsi un moyen de **"feed-back"**, renvoyant au bibliothécaire

⁷ Morse, Philip Morris. Measures of library effectiveness. Library Quarterly, 1972, vol. 42, n°1, p15-30.

⁸ User satisfaction with library service : a measure of public library performance ? Chicago : University of Chicago press, 1983.

⁹ D'Elia, George ; Walsh, Sandra. Bulletin des Bibliothèques de France, 1984, vol. 29, n°1.

¹⁰ The measurement and evaluation of library services. Washington DC : Information Resources press, 1977.

¹¹ Abid, Abdelaziz. Techniques d'évaluation des ressources documentaires des bibliothèques universitaires. Bulletin des Bibliothèques de France, 1983, vol. 28, n° 1.

l'image que l'utilisateur se fait de la collection et des principes de choix, d'acquisition, de duplication et de renouvellement sur lesquels repose sa gestion."

Ce sont donc ces principes qui nous ont guidée dans la construction du questionnaire proposé aux usagers, qui sera évoqué dans la partie "Méthodologie du recueil des données".

2.3 LES ENQUETES SUR LE COMPORTEMENT DES USAGERS EN LECTURE PUBLIQUE

Comme le fait remarquer Anne Zwick (1992) dans une note de synthèse sur ce (vaste) sujet ¹², ce type d'étude a été évoqué par Bernal en 1959, qui lui refuse toute qualité heuristique : "Any action based on analysis of present user habits is unlikely to produce impressive results". La **sociologie de la lecture**, qui est une part de la sociologie de la culture, s'attache malgré cette péremptoire mise en garde à mieux comprendre les pratiques et les usages des lecteurs. Martine Poulain écrit ¹³:

"(Le public) "n'est jamais singulier mais toujours pluriel, ses réactions sont souvent inattendues, évolutives et multiples..." L'analyse de Pierre Bourdieu en termes de capital culturel, de légitimité et de consommation culturelle socialement déterminés est aujourd'hui nuancée par des auteurs comme Barbier-Bouvet (1986), qui reconnaissent à l'acteur une marge de manoeuvre, car, disent-ils "les comportements culturels sont à la conjonction paradoxale du possible et de l'imprévisible..."

De nombreuses enquêtes (plus de deux cents) réalisées depuis 1955 mettent en oeuvre différents **outils statistiques**, dans une approche de type **quantitatif**. L'inconvénient de ce type de méthode, quand il est utilisé seul, est de cerner difficilement ce que sont les pratiques réelles ; mais il faut rappeler leur intérêt pour tracer un cadre général dans lequel pourront ensuite se développer des études plus fines, de type **qualitatif** cette fois, souvent à base d'entretiens. Les précautions méthodologiques sont dans les deux cas essentielles pour valider les résultats.

2.4 GESTION ET DEVELOPPEMENT DES COLLECTIONS EN BIBLIOTHEQUES

Nous ne ferons qu'évoquer ici un sujet complexe qui cette fois, **considère les fonds comme noyau d'analyse** : études centrées sur les collections, et parallèlement

¹² Zwick, Anne. Le comportement des usagers en lecture publique : synthèse bibliographique. Villeurbanne, ENSSIB, 1992.

¹³ Poulain, Martine. Douceurs et métamorphoses des rencontres : la salle d'actualité de la BPI et ses usagers. Bulletin des bibliothèques de France, 1986, vol. 31, n° 4, p. 306-315.

sur l'usager. La satisfaction de l'usager, l'adéquation des collections aux besoins du public, la sous-utilisation des fonds ont fait l'objet de nombreuses publications, notamment anglo-saxonnes, qui sont (timidement) reprises dans les analyses françaises. Les notions de Plans de développement de collections (PDC), de **Conspectus, d'acquisition et de conservation partagées** ont été exposées dans de nombreux ouvrages, dont par exemple celui de Gary Gorman et B.R Howes, Collection development for libraries ¹⁴. Comme nous avons participé à une bibliographie spécialisée sur le sujet, nous nous permettons d'y renvoyer le lecteur, tant la matière est vaste, ¹⁵ et impossible un long développement ici. Il faut cependant rappeler, comme Martine Poulain l'écrit aujourd'hui ¹⁶:

"La France n'a pas une tradition coopérative forte : d'une part ses structures administratives, on l'a vu, sont très émiettées, chaque commune étant maîtresse chez elle ; d'autre part, la tradition centralisatrice française a eu pour effet que, pendant longtemps, les tentatives de coopération étaient surtout impulsées au niveau central, par la Bibliothèque Nationale ou par les administrations ministérielles."

3. PLAN DE TRAVAIL ET METHODOLOGIE DU RECUEIL DES DONNEES

Le plan de travail s'est organisé ainsi, en accord avec le directeur du mémoire et le responsable de la bibliothèque Mouffetard :

- Dans un premier temps, il s'agissait d'examiner de manière précise les **statistiques brutes d'activité de l'établissement**, et en particulier les statistiques de prêt des documentaires. Ensuite, de "serrer" l'analyse sur la classe 300 (Sciences sociales) afin de vérifier si la baisse des flux était significative, sur les trois dernières années ; d'établir le taux de rotation de cette classe, puisque cette information n'était pas disponible, d'examiner les politiques d'acquisition et d'élimination dans cette section des documentaires et enfin de tenir compte des caractéristiques des ouvrages non rendus dans cette classe depuis 1987. On pouvait en effet supposer que les lecteurs y attachaient une valeur certaine, puisqu'ils ne les rapportaient jamais à la bibliothèque...

Nous précisons d'ores et déjà que l'absence de système informatisé a limité l'ampleur et la sophistication de nos calculs. Cependant nous espérons que notre formation en statistiques appliquées aux sciences sociales nous a permis de gagner un peu de temps et d'éviter toute conclusion hâtive.

- En second lieu, il s'agissait de mieux décrire la population des lecteurs adultes de la bibliothèque utilisant les documentaires, et en particulier la partie concernant les 300.

¹⁴New-York : Bowker-Saur, 1989.

¹⁵ Dartois, Claire ; Normand, Béatrice ; Renou, Agnès. Acquisition, gestion et développement des collections en bibliothèque : bibliographie. Villeurbanne : ENSSIB, 1992. (106 ref.).

¹⁶ Poulain, Martine, dir. Les bibliothèques publiques en Europe, p. 177, op. cit.

A partir d'un corpus d'hypothèses exposé plus loin, nous avons construit, testé et proposé un questionnaire au public. A partir du dépouillement du matériel recueilli, il a semblé nécessaire de reprendre et d'approfondir certains points dans une troisième phase de recueil des données.

- Ainsi, un **guide d'entretien** auprès d'une fraction du public (et du non-public) de ces documentaires spécifiques a permis de recueillir des informations qualitatives, ordonnées selon les principes de l'analyse de contenu (Bardin, 19).

Pour que cette organisation soit possible, il a donc fallu que la phase 2 soit préparée à l'avance afin que la période de travail sur le terrain (de août à octobre) soit la plus efficace possible.

3.1 APPROCHE QUANTITATIVE

3.1.1 ANALYSE STATISTIQUE DE L'ACTIVITE DE LA BIBLIOTHEQUE

3.1.1.1 LES COLLECTIONS

Gabriel Langouët et Jean-Claude Porlier incitent les étudiants et les apprentis-chercheurs à réfléchir à la **validité des instruments de mesure**, aux imperfections, aux sources d'erreur qui "devraient inciter à la plus grande prudence" en matières de statistiques ¹⁷. Nous allons donc brièvement indiquer nos sources et comment nous avons élaboré certains indicateurs.

Les **collections** d'abord. La classe 300 qui nous intéresse ici est, comme le montre l'examen de la classification Dewey, très hétérogène : elle comprend en effet des domaines aussi différents que la sociologie, les statistiques, la science politique, le législatif, l'économie, le droit, l'art et la science militaire, l'éducation, le commerce, les communications et transports, et enfin l'ethnologie. Nous avons choisi de privilégier dans cette étude **six sous-classes principales , correspondant aux indices suivants:**

- SOCIOLOGIE 301-309
- POLITIQUE 320-329
- ECONOMIE 330- 339
- DROIT 340-349
- EDUCATION 370-379
- ETHNOLOGIE 390-399

¹⁷ Mesure et statistique en milieu éducatif. Paris : ESF, 1981.

La classification Dewey, dont la première version remonte à 1876, est une illustration du découpage du savoir au XIXe, et de la valorisation de certaines disciplines du temps, au détriment d'autres, de l'absence de certains concepts apparus plus tard. La psychologie et l'histoire, que beaucoup s'accordent à considérer aujourd'hui comme "sciences humaines ou sociales" ne figurent pas dans ce schéma en classe 300, mais en 1 et 9 respectivement. Ce schéma, comme l'on montré certaines études ¹⁸, peut désorienter le lecteur. Dans le cadre de notre sujet, **nous avons choisi de nous en tenir à la classe 300, telle que nous la présentons**, même si elle ne comporte pas toutes les sciences sociales. Les statistiques de prêt dans le réseau de la Ville de Paris produisent en outre leurs statistiques par grandes classes Dewey, données que l'on peut alors facilement comparer dans le temps.

Le Bureau des Bibliothèques calcule, concernant les collections des bibliothèques municipales, un **taux de rotation annuel théorique**, en divisant le volume global des collections de chaque établissement par le nombre de prêts. Cette donnée ne nous semblait pas adaptée, et nous avons préféré, sur un échantillon au 1/10e des ouvrages de sciences sociales, dont le volume a été évalué à 3000 (les éliminations, réassorts, nouveautés font varier cette base), calculer le **taux de rotation réel**. En rayon, nous avons donc prélevé un ouvrage sur dix, noté sa cote, son titre, son auteur, le nombre de prêts en 1990 et en 1991, l'année 1992 n'étant pas terminée). Quand nous repérons au fichier topographique plusieurs exemplaires du même ouvrage, nous faisons la moyenne annuelle des prêts. Les ouvrages commandés récemment ne pouvaient donc rentrer dans ce calcul. En regard des données, nous avons calculé la **moyenne des prêts** pour ces deux années de référence, la **variance et l'écart type**. Ces résultats sont présentés dans la partie 4.1 du mémoire.

Deux obstacles peuvent se présenter à l'esprit : le travail sur un **échantillon** n'est jamais identique à celui mené sur la population parente : cependant il peut donner, à certaines conditions, des résultats intéressants. Simon Cane, dans sa remarquable étude à la bibliothèque municipale d'Autun ¹⁹ avait lui aussi dû se résoudre (pour appliquer le modèle de Morse) à des comptages sur échantillon ; mais il avait pu travailler sur des données plus complètes (compilées là aussi manuellement) pour faire fonctionner son modèle statistique. Dans notre cas, attendu que tous ces calculs ont été faits sans outil informatique, et qu'ils ont demandé beaucoup de temps, nous n'avons pu aller plus avant dans cette approche bibliométrique. D'autre part, le critère retenu (un ouvrage sur dix) a pu induire des erreurs, si l'on admet que tous les ouvrages n'ont pas la même chance de sortir : les études de Baudelot et Establet, sont par exemple, d'un abord plus difficile pour le lecteur moyen que les guides de l'Etudiant, extrêmement sollicités.

Nous avons bien sûr consulté les données statistiques produites par l'établissement lui-même ou le réseau, dans la mesure où elles étaient disponibles et

¹⁸ Véron, Eliséo. *Espaces du livre : perception et usages de la classification et du classement en bibliothèque*. Paris : BPI, 1989.

¹⁹ Cane, Simon. *Trafic : le modèle de Morse à la bibliothèque municipale d'Autun*. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1987, t. 32, n°1, p. 26-37.

pouvaient permettre des comparaisons : en général, nous nous sommes tenus aux trois années 89/90/91. Nos sources principales d'information étaient :

- **Les rapports d'activité de la Bibliothèque Mouffetard**, faits à partir d'un cadre pré-établi. Les rubriques "Acquisitions", "Eliminations", "Catalogues" "Prêts", notamment. La section "Adultes" étant au coeur de notre problématique, nous n'avons compulsé les données sur le secteur Jeunesse ou la Discothèque qu'à titre indicatif. Cependant, certains graphiques utiles à ces sections ont été effectués à la demande mais non repris ici.

La partie "Conclusion" de ces rapports, où le conservateur responsable de l'établissement fait le point des difficultés rencontrées et des projets futurs nous a également servi.

- **Les "Bilans statistiques" produits par le Bureau des Bibliothèques** chaque année, composés de résultats bruts et de résultats commentés. Ces études, prenant en compte les 59 bibliothèques du réseau parisien, avaient l'avantage de replacer Mouffetard dans un contexte plus large.

3.1.1.2 LE PUBLIC

Certains points cependant manquaient dans nos données sur le public : l'INSEE a fourni des tableaux très détaillés sur la population du 5e arrondissement, qui, après aménagement, ont pu servir à des mises en relation utiles, du type comparaisons des inscrits à la bibliothèque/ population du 5e/population parisienne dans son ensemble.

Mais il faut noter que la **catégorisation des lecteurs en termes socio-professionnels**, prévue dans les formulaires des bibliothèques de la Ville, et qui est une adaptation très simplifiée de la nomenclature de l'INSEE a constitué une contrainte. Elle possède des manques et des imprécisions évidents (8 CSP prévues seulement) mais, comme toutes les données disponibles avaient été catégorisées par ce schéma, nous avons dû la reprendre pour que les données du questionnaire administré aux usagers soient comparables à celles des statistiques d'activité.

Nous avons regretté également de ne pouvoir disposer à Mouffetard de données sur le **niveau d'études** des inscrits, car cet indicateur est important dans notre sujet.

Pour ne pas accumuler des tableaux, nous avons souvent présenté les données **sous forme graphique** (histogrammes en bâton, secteurs, etc...) facilitant la lecture.

Comme nous l'avons déjà indiqué, le logiciel WORKS, s'il a rendu des services, n'a pas permis pas une présentation très sophistiquée des calculs.

3.1.2 L'ENQUETE AUPRES DES USAGERS

3.1.2.1 HYPOTHESES DE DEPART

Pour l'établissement du **questionnaire**, qui est peut-être en sciences sociales l'instrument le plus difficile à manier, les obstacles ont été nombreux. Ce questionnaire visait en fait plusieurs objectifs :

- dans un premier temps, **mieux décrire la population des lecteurs utilisateurs de documentaires, en particulier en termes socio-démographiques**. Nous avons indiqué plus haut que dans les statistiques des bibliothèques de la ville de Paris, on trouve la répartition par sexe, tranche d'âge, et par CSP, mais que cette catégorisation simplifiée manque de précision. En particulier, la Bibliothèque Mouffetard ne dispose pas d'informations sur les niveaux d'études, l'habitat (5^e, arrondissements voisins, banlieue...), le lieu de travail, la polyinscription des lecteurs dans d'autres établissements. Elle est particulièrement démunie au niveau des informations sur une partie numériquement importante de son lectorat (49 % en 1990), à savoir **étudiants et élèves**. Nous pensions donc que ces renseignements pouvaient éclairer notre problématique. Ces questions figurent donc en position 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 (cf. Questionnaire en annexe 1).

On a pu reprocher ce mode d'organisation, où le profil de l'usager est proposé en tête de questionnaire, qui peut induire des blocages chez la personne interrogée. Certains auteurs le font, pour cette raison, figurer en fin d'enquête. Il nous a semblé ici, au contraire, important de faire figurer ces données au début, car l'expérience et la phase de pré-test nous ont montré que certains usagers ne répondent pas au questionnaire dans son intégralité. Le fait de disposer dans tous les cas (il n'y a eu qu'une exception sur 429 feuillets remplis) de ces renseignements au complet a permis de coder les enquêtes et de les utiliser au moins à des fins descriptives de l'échantillon.

Nous avons des attentes particulières pour ce qui concerne **la sous-population étudiante** : une de nos hypothèses était que celle-ci s'intéressait, pour des raisons d'ordre pratique, aux documentaires de la bibliothèque. Pour plusieurs raisons : le 5^e, le 6^e et le 13^e limitrophes concentrent un grand nombre d'établissements universitaires (Paris I, II, III, V, VI, VII, Ecole de Mines, Ecole Nationale supérieure des Arts Décoratifs, ENS, Institut national agronomique, Ecole supérieure de physique et de chimie de la Ville de Paris...), de grands établissements (Collège de France, Institut national de recherche pédagogique...), de lycées (Louis-le-Grand, Henri IV,

Lavoisier...), de collèges privés ²⁰ . Le 13e accueille le CNAM et l'Ecole Estienne. Nous pensions que l'inscription en bibliothèque municipale pour ce public venait **en complément** de l'inscription en bibliothèque universitaire, en bibliothèque d'UFR, et de la fréquentation d'autres établissements et de bibliothèques de la ville (Q 8, 9, 10) : pratiques de multi-inscriptions courantes.

Nous voulions **affiner la catégorisation existante**, limitée à "Etudiants/Elèves" en demandant la spécialité de l'étudiant (physique-chimie, droit, philosophie, etc.), le cycle suivi, l'université et l'arrondissement, pour avoir une image plus nette de ce type d'utilisateurs. L'hypothèse était que le cursus suivi n'était pas sans rapport avec les emprunts de documentaires, par proximité des centres d'intérêt. Cette question a donc été placée en Q1, et reliée au moment des tris avec Q12 et 13. Nous supposions aussi que les besoins des étudiants étaient **bien spécifiques et clairement définis** et leur permettaient, sur leur domaine privilégié, de **juger de l'état de la collection** : titres jugés vieillissants, manquants, proportion de nouveautés présentes en rayon, etc : questions 17, 18, 19, 20. La question 16 faisait office de "filtre" des utilisateurs de la classe 300.

Comme les étudiants, les **chercheurs** sont nombreux à Mouffetard en raison de l'environnement du Quartier Latin : nos hypothèses sont semblables pour eux : sous-population à haut capital culturel, fréquentant les lieux à un rythme soutenu (Q 10), utilisant le plus souvent les fichiers (Q14), réclamant le plus massivement un système de recherche informatisé (Q 23), public le plus favorable à l'introduction du Minitel ou de CD-ROM pour la consultation de banques de données, et le plus prêt à payer pour de nouveaux services. Ces questions, non prévues au départ, pouvaient donner des éléments utiles à l'informatisation future de la bibliothèque : le conservateur de l'établissement souhaitait recueillir les opinions d'un échantillon d'utilisateurs à ce sujet.

Nous avons d'autres sous-hypothèses concernant l'usage des documentaires : il pouvait être relié au niveau d'études, mais aussi à la profession ou à l'ex-profession chez les utilisateurs retraités.

Enfin, et cela n'a rien d'original, nous voulions sur cet échantillon vérifier les points suivants, déjà mis en évidence dans des enquêtes en lecture publique, à savoir :

- Compte-tenu du quartier et de l'environnement culturel, sur-représentation des cadres et professions libérales à Mouffetard ;
- public jeune, dans la tranche 25-34 ans et 35-44 ans majoritairement ;
- public d'abord féminin ;
- public de proximité essentiellement (proximité par le lieu de résidence, de travail ou d'études) ;
- maniement des catalogues corrélé au statut social et au niveau d'études ;
- recours aux bibliothécaires plus fréquent à mesure que l'on s'élève dans l'échelle sociale, mais aussi présent chez les retraités (qui ont le temps, et qui aiment, les séances à l'accueil me l'ont montré, engager la conversation...) ;

²⁰ Guide du Parisien. Paris : Mairie de Paris, 1991.

3.1.2.2 CONSTRUCTION DU QUESTIONNAIRE

Même si la bibliothèque ne disposait pas de matériel informatique, je souhaitais un codage et un **traitement informatique des réponses** et ai proposé de traiter les informations recueillies sur mon matériel personnel. Ce type de codage ne facilite pas le traitement des questions ouvertes, et nous les avons, pour cette raison, **volontairement limitées** : Q 1-2 (les spécialités dans les cursus universitaires n'ont pas été listés a priori), Q 2-2 (la possibilité d'indiquer précisément la profession, pour laisser la possibilité aux usagers ne se "reconnaissant" pas dans une des 8 catégories prévues a été prévue), les questions Q 17 et Q18 (listes de références d'ouvrages) et enfin Q 24 (remarques générales).

Pour ne pas lasser l'intérêt, ce questionnaire est volontairement **court** (24 questions) et peut, d'après nos tests, être rempli en quinze minutes.

Il a été élaboré en fonction du corpus d'hypothèses de départ, en collaboration avec le conservateur de la bibliothèque : le postulat était qu'il allait fournir un cadre descriptif des lecteurs de documentaires, et permettre d'isoler ceux qui fréquentaient les sciences sociales, coeur de notre problématique. Nous n'avons pas trouvé de meilleure manière de procéder en raison de notre éloignement géographique au début de l'enquête.

3.1.2.3 CALENDRIER ET MISE EN PLACE

Pour des raisons pratiques, ce questionnaire a été élaboré très tôt pour pouvoir être proposé en mars 1992 à un lectorat plus représentatif et plus fourni que les utilisateurs de la période estivale (le fléchissement de la fréquentation pendant les mois d'été est bien connu). Il a été **testé** auprès de 10 lecteurs, puis remanié pour une version définitive.

800 tirages, effectués par la bibliothèque Mouffetard, ont été proposés aux lecteurs dans le hall de l'établissement, au rez-de-chaussée, où se situent la plupart des documentaires, notamment ceux de la classe 300. Le parti-pris architectural (disposition des salles sur plusieurs étages, autour d'un patio) fait que les classes 400 et 800 sont au sous-sol, avec les romans. D'autre part, le hall semblait l'endroit le plus adapté car s'y trouvent les fichiers, le bureau de prêt et le retour des ouvrages, l'accueil où le personnel pouvait renseigner sur l'enquête : point de passage obligé des lecteurs, donc. Un panneau explicatif et une urne avaient été placés à la vue de tous.

La solution du questionnaire **auto-administré** était la seule possible dans ce contexte, car ni le personnel de la bibliothèque, occupé à d'autres tâches, ni moi-même ne pouvions faire remplir les formulaires à ce moment de l'année (mars). Il est certain que la méthode retenue fait en général baisser le taux de réponse et influe sur la qualité.

Cependant le public a répondu massivement à cette sollicitation, puisque **plus de 50 %** des questionnaires (exactement 429 sur 800) ont été remplis et déposés dans l'urne, ce qui est un taux de réponse exceptionnel. Certains usagers (nous nous en sommes aperçus car la page de titre des questionnaires a été d'abord blanche, puis mauve) ont même emporté les formulaires chez eux pour le rapporter les jours suivants, ce qui témoigne de leur intérêt.

Ces questionnaires ont été examinés un à un pour éliminer les exemplaires défectueux. Le **codage des réponses** (prévu pour le logiciel) s'est fait en juillet sur chaque formulaire et s'est avéré une opération complexe et... longue. Enfin, la saisie sur grilles est intervenue pendant le stage, sur le logiciel D-BASE III+. L'exploitation par tris à plat et croisés a été effectuée sur le logiciel de dépouillement d'enquêtes EPI, grâce au soutien du centre informatique de l'INRP, à qui j'adresse tous mes remerciements.

3.2 APPROCHE QUALITATIVE

3.2.1 LES ENTRETIENS

3.2.1.1 HYPOTHESES DE TRAVAIL

Jean-François Barbier-Bouvet, qui a participé à l'ouvrage collectif, sous la direction de Martine Poulain, intitulé Pour une sociologie de la lecture : lectures et lecteurs dans la France contemporaine²¹ rappelle quelles sont les principales approches utilisées dans les études sur la lecture : le comptage, l'approche qualitative, l'observation ethnologique et le sondage. Il fait observer "qu'aucune n'est en soi plus plus légitime ou plus "efficace" : seule est illégitime la pratique trop courante qui consiste à vouloir faire dire à l'une ce qui relève de l'autre. Aucune ne peut prétendre à elle seule rendre compte de la totalité du réel ; **choisir une méthode, ce n'est pas seulement savoir quels types d'information on cherche, c'est aussi savoir à quel type d'informations on accepte de renoncer**".

Les méthodes quantitatives permettent de fixer des repères généraux sur le lectorat, en termes socio-démographiques ; néanmoins, les pratiques effectives, les "ruses" ou "braconnages", comme dit Michel de Certeau²² leur échappent presque complètement. D'où l'intérêt de compléter la première approche par des entretiens approfondis auprès d'un échantillon de lecteurs. Bien entendu, la mise en oeuvre de cette technique soulève aussi des difficultés, analysées dans un ouvrage de base par J-L Loubet Del Baye²³, en particulier dans le chapitre II. La passation des entretiens de test,

²¹ Paris : Le Cercle de la Librairie, 1988.

²² Certeau, Michel de. *L'invention du quotidien : 1, Arts de faire*. Paris : Gallimard, 1990.

²³ *Introduction aux méthodes des sciences sociales*. Toulouse : Privat, 1989.

la formulation et l'ordre des questions sont chargées de sens et conditionnent les résultats obtenus : les précautions nécessaires sont indiquées dans un grand nombre de manuels, dont celui de A. Blanchet et R. Ghiglione²⁴ ou celui, plus synthétique, de Hélène Chauchat²⁵. Le dépouillement et la classification des informations recueillis est aussi une opération longue et délicate, comme l'interprétation. Barbier-Bouvet conclut en rappelant que "ce qui se dit n'est pas le résultat verbalisé de ce qui se fait ; et ce qui se fait est le produit d'arbitrages multiples, conscients et inconscients."²⁶

3.2.1.2 CONSTRUCTION DU GUIDE D'ENTRETIEN

Pour ce faire, nous nous sommes basée en premier lieu sur les **résultats obtenus par les questionnaires**, à partir des tris à plats et croisés, et du dépouillement manuel des questions ouvertes, pour cerner les manques et les imprécisions. Nous souhaitons prioritairement comprendre un peu mieux les **pratiques des lecteurs et non-lecteurs de documentaires** en sciences sociales. C'est pourquoi un certain nombre de questions sont centrées sur les pratiques "courantes", celle de "l'aujourd'hui" (Q1, Q4), afin de partir d'une base de départ concrète, qui avait aussi le mérite d'ouvrir la discussion en sécurisant, si l'on peut dire, l'interviewé. Au préalable, et c'est une précaution méthodologique importante, après avoir relié la situation d'entretien à la première partie de l'enquête (les questionnaires), nous nous efforcions de **définir le terme de "documentaire"**. S'il est transparent pour la majorité des professionnels, il est loin d'être aussi univoque pour le lecteur et peut recouvrir des ambiguïtés : une biographie romancée participe autant du roman que du documentaire, même si, à la bibliothèque, on la classe en "Biographies", c'est à dire hors de la fiction. Patrick Parmentier²⁷ a bien montré les paradoxes de toute classification, la logique des bibliothécaires et/ou des éditeurs ne rencontrant pas toujours celle du public. Bourdieu dirait que ce sont des définitions "classantes", qui classent en fait ceux qui les produisent. Le système de Dewey incarne le découpage du savoir et les valeurs du XIXe, il n'est qu'une des manières possible d'ordonner les concepts, mais il est souvent tellement intériorisé par les praticiens qu'ils en oublient les "chemins de traverse", raisonnements (tortueux ?) des non-initiés. Nous voulions donc, d'entrée de jeu, que la définition du documentaire soit claire dans l'esprit du lecteur avant de commencer l'entretien. Après bien des atermoiements, nous avons retenu celle-ci "Tout ce qui n'est pas un roman", étant entendu que cette qualification simple méritait des explications : les guides de voyages, les biographies, les manuels sont des documentaires. Le responsable de l'entretien devait au besoin apporter toute précision complémentaire.

²⁴ Les techniques d'enquête en sciences sociales. Paris : Dunod, 1987.

²⁵ L'enquête en psycho-sociologie. Paris : Presses universitaires de France, 1985.

²⁶ Pour une sociologie de la lecture, op. cit., p. 221.

²⁷ Bon ou mauvais genre : la classification des lectures et le classement des lecteurs. Bulletin des bibliothèques de France, 1986, vol. 31, n° 3.

Après ces définitions indispensables, nous voulions cibler les usagers des 300, réguliers ou occasionnels, sachant que d'autres études pourraient être menées sur les autres classes des documentaires. Cependant, comme nous l'avons déjà indiqué, cette classe 300 est extrêmement hétéroclite, puisqu'elle comprend aussi bien le commerce ou l'éducation, que l'art militaire. Comme pour les questionnaires écrits, nous avons découpé les indices en six sous-classes, identifiées par leur appellation courante et non par un indice, généralement obscur pour l'utilisateur. A ce sujet, Pérec²⁸ parle de "vertige taxinomique". Il écrit à propos de la Classification décimale universelle (CDU) : "Par quelle succession de miracles en est-on venu, pratiquement dans le monde entier, à convenir que : 668.184.2.099 désignerait la finition du savon de toilette (...) ?"

Le rythme et le style de fréquentation faisaient l'objet des questions 5 et 6. Les raisons principales des visites devaient être évoquées avec, en cas de difficultés, des relances possibles. Le travail sur place et la connaissance de la salle de référence du premier étage de la bibliothèque étaient aussi évoqués (Q 8), car nous supposons que le travail sur des documentaires nécessitait le recours aux outils d'information, avec éventuellement prise de notes, photocopies, etc...

L'accès au document était un thème privilégié : par quel(s) moyen(s) le lecteur avait-il eu connaissance d'une référence (Q 10), dans quel contexte, pour quoi faire ? l'utilisation ou non des fichiers auteurs et matières, déjà mentionnée dans l'enquête par questionnaire, était reprise pour éclaircissements (Q 12). Le "butinage", l'exploration des rayons en libre-accès nous intéressaient également (Q 11, 13, 14).

La question 15 faisait référence à la **lecture du documentaire lui-même** : "lecture studieuse" dirait Martine Poulain, annotations, photocopies, recours à la bibliographie ou aux notes de bas de pages de l'ouvrage, etc... le code professionnel nous interdisait d'évoquer (!) les pratiques de surlignage ou de commentaires en marge des textes, pourtant si courantes, mais peu appréciées des bibliothécaires. La poursuite de la démarche documentaire par l'emprunt ou l'achat ultérieur de l'ouvrage étaient évoqués au point 16.

Ensuite, brièvement, nous tentions de **situer cette fréquentation des documentaires par rapport à l'usage de la fiction** (Q 17) : complémentarité, opposition, exclusion réciproque des genres ?

Pour terminer sur une question ouverte, nous demandions si l'utilisateur était globalement satisfait des services rendus par ces collections et s'il avait des remarques à formuler. (Q 20).

Afin de ne pas lasser le lecteur, l'entretien était volontairement limité à ces 20 questions. De **type semi-directif**, il comportait des "passages obligés" mais bien sûr des possibilités d'approfondissement et de récits d'expériences vécues par l'utilisateur. L'entretien semi-dirigé implique donc "une alternance entre les moments de type directif dans lesquels l'enquêteur intervient pour guider le sujet, le questionner, lui faire aborder ou préciser certains points, et des moments non-directifs dans lesquels l'enquêteur se contentera de soutenir le sujet et de lui faciliter l'auto-exploration des thèmes abordés"²⁹.

²⁸ Pérec, Georges. *Penser/Classer*. Paris : Hachette, 1985.

²⁹ Maisonneuve et Margot. 1963.

3.2.1.3 CHOIX DE L'ECHANTILLON ET MISE EN OEUVRE

Le questionnaire, rappelons-le, avait été tiré à 800 exemplaires ; nous avons obtenus 429 réponses, dont 388 exploitables. Dans l'approche qualitative qui est maintenant la nôtre, nous avons choisi de travailler sur un nombre limité de cas, en utilisant la technique de l'interview en profondeur, que l'on qualifie d'intensif³⁰. En accord avec le responsable du mémoire et le conservateur de la bibliothèque, nous nous sommes limités à 10 entretiens avec des lecteurs de documentaires de sciences sociales, et à 10 avec des non-lecteurs.

Le guide d'entretien a été testé auprès de 3 usagers, dans les conditions de passation ordinaires (entretien enregistré puis décodé). Cette phase de pré-test a mis en évidence deux points : de manière générale, les lecteurs étaient avides de s'exprimer sur le sujet (conclusion déjà faite eu égard au taux élevé de répondants au questionnaire, de l'ordre de 50 %), et d'autre part, l'enquêteur devait s'adapter, en souplesse, à l'usager : nous avons dit par ailleurs la grande hétérogénéité des usagers en lecture publique. Légèrement modifié, il a été ensuite administré à une sous-population qui a été sélectionnée à partir du fichier des emprunteurs (et parmi eux, des lecteurs qui avaient fréquenté les 300). Dans ce type d'approche, la représentativité, en termes statistiques, n'a plus de sens, puisque l'on travaille sur un effectif très réduit. Nous nous sommes cependant efforcés de choisir des sujets d'âge, de profession et de lieu d'habitation différents, en équilibrant le rapport hommes/femmes.

Un premier contact a été pris par téléphone, et, quand les sujets acceptaient de répondre et d'enregistrer leurs propos, rendez-vous pris à la bibliothèque. Les entretiens avaient généralement une durée comprise entre 30 et 45 mn, et se tenaient dans une pièce non accessible au public. Il va de soi que les informations recueillies restaient anonymes : nous ne demandions en fin d'entrevue que les renseignements socio-démographiques de base, pour pouvoir utiliser les réponses.

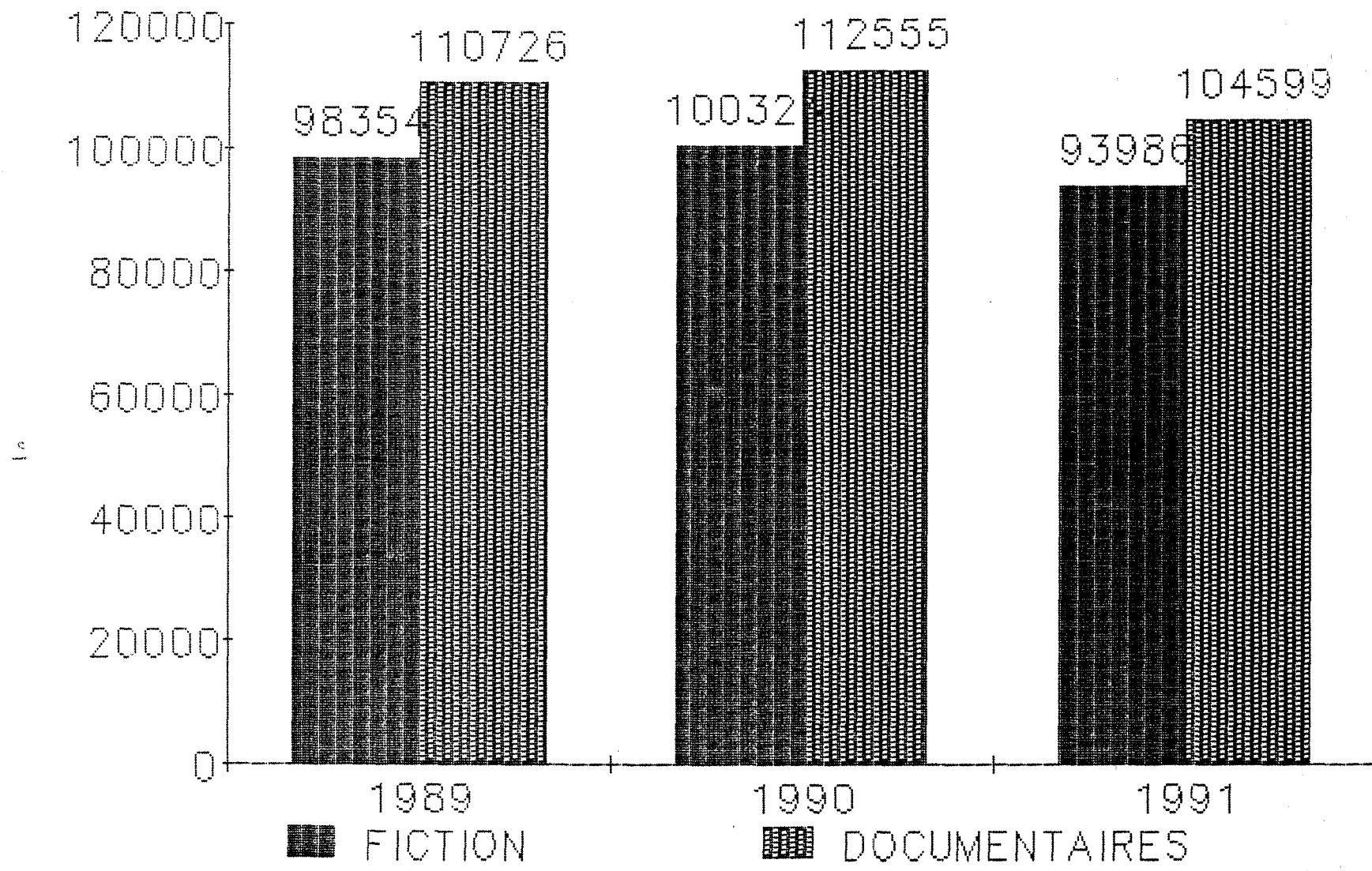
Pour les non-lecteurs, nous ne disposions pas des mêmes moyens d'approche : nous avons donc décidé de procéder au hasard, et d'adapter le guide aux circonstances particulières de chaque entretien.

Cette partie méthodologique a pu sembler longue : cependant notre formation en sociologie de l'éducation nous a permis de comprendre combien elle conditionne le recueil des données et oriente toute la recherche. Barbier-Bouvet, dans un ouvrage déjà cité,³¹ dans le chapitre intitulé "La fin et les moyens : méthodologies des enquêtes sur la lecture" écrit en effet "que les enquêtes ont ceci de particulier qu'on obtient des résultats y compris si l'on se prend mal" et que "le choix des armes" est bien souvent tacite : "On ne sait généralement pas très bien comment sont faites les enquêtes sur la lecture. Il est vrai que beaucoup d'entre elles sont sur ce point d'une discrétion rare..."

³⁰ Loubet Del Baye, Jean-Louis. Introduction aux méthodes des sciences sociales, chap. II, op. cit.

³¹ Pour une sociologie de la lecture, op. cit.

REPARTITION DES PRETS PAR CATEGORIES 1989/90/91



4. EXPLOITATION DES RESULTATS

4.1 STATISTIQUES D'ACTIVITE

4.1.1 EVOLUTION SUR TROIS ANNEES

L'examen des rapports d'activité de la Bibliothèque Mouffetard donne des résultats pour chaque année écoulée. Pour des questions de commodité, nous avons regroupé les données 1989/1990/1991 (les résultats 1992 ne sont pas encore connus) et les avons présentées sous forme graphique, pour deux raisons : ne pas multiplier les tableaux et permettre une lecture plus aisée des évolutions dans le temps. A chaque fois que cela était possible, nous avons privilégié les comparaisons, pour éviter de livrer des résultats bruts, sans rapport au contexte global d'activité.

- Le poids respectif des documentaires et de la fiction, dans le volume global des prêts de l'établissement reste tout a fait comparable dans le temps, comme le montre le graphique "Répartition des prêts par catégories 1989/90/91". En 1991, les documentaires représentaient 52,7 % de l'activité de prêt, contre 47,3 % pour les romans.

- Pour ce qui concerne le volume des prêts en section adultes, une **baissé d'activité se fait sentir entre 1989 et 1991** : 223 500 prêts contre seulement 213 995 l'année dernière. Mais ce recul affecte aussi, dans une moindre mesure, le secteur Jeunesse, comme l'indique le graphique "Evolution comparée des prêts sections adultes et Jeunesse". pour expliquer ce recul global, et entre autres raisons, nous avons cherché à vérifier si le nombre de jours d'ouverture des sections avait varié dans le temps et pris en compte le fait que l'activité globale du réseau avait baissé en 1991.

D'autres explications peuvent intervenir : les **acquisitions ont baissé** dans le secteur Adultes. Le conservateur l'indique dans le rapport d'activité 1991 (p. 14) :

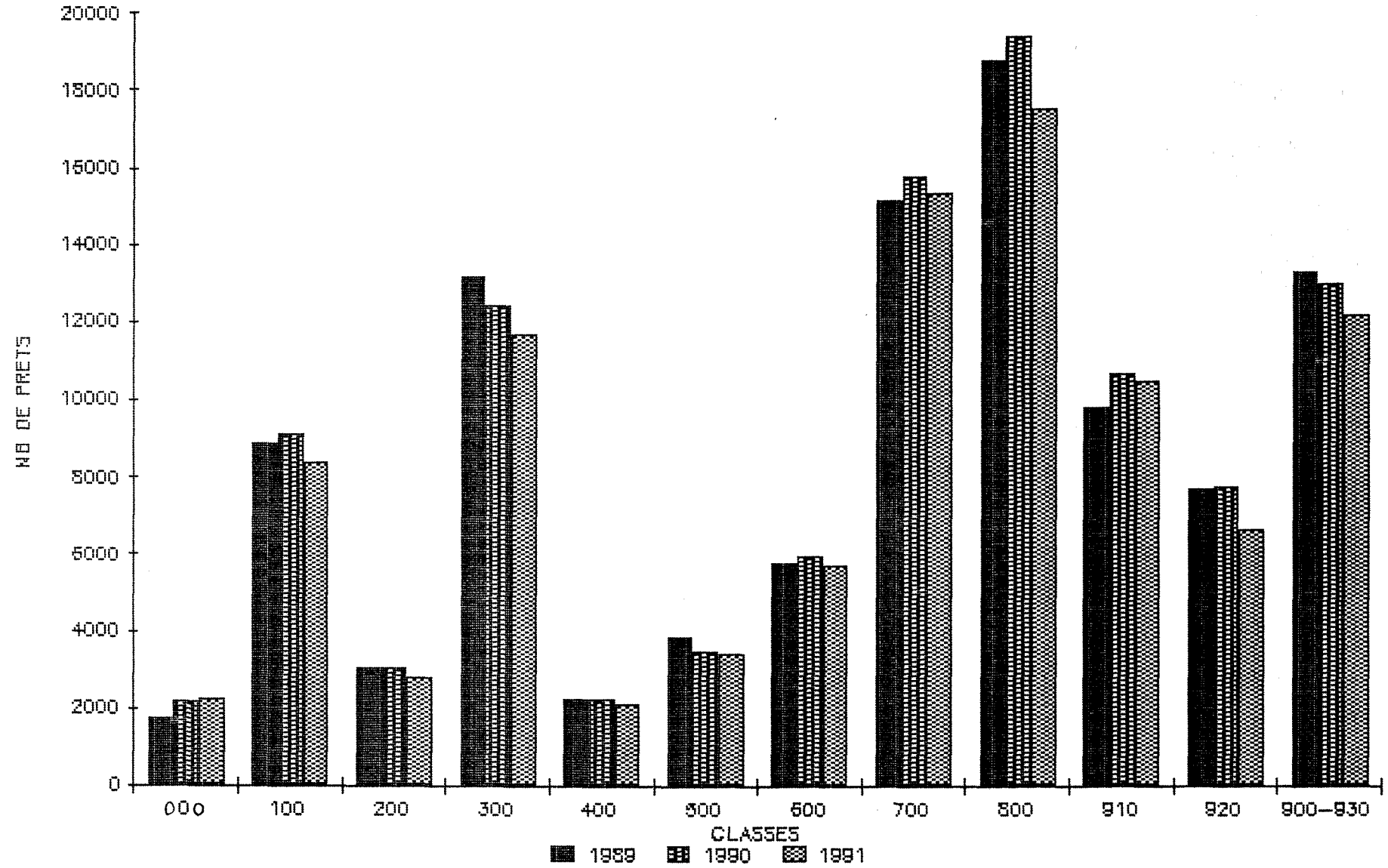
"En 1991, le volume des acquisitions de la section Adultes a une nouvelle fois diminué : 859 ouvrages de moins qu'en 1990 (et en 1990, 888 de moins qu'en 1989 !), ce qui correspond sur deux années à :

- une diminution de 26 % des acquisitions de toutes provenances
- une diminution de 20 % des achats (Service Technique, éditeurs, caisse d'amendes)".

Il est évident que de nombreux établissements sont confrontés à une diminution des ressources disponibles pour le renouvellement et l'extension des collections : les fonds ont alors tendance à vieillir, et dans certains cas, à être moins "attractifs" pour un

EVOLUTION COMPAREE DES PRETS

DOCUMENTAIRES 1989/1990/1991



public qui s'attend à trouver en rayon une bonne partie de la production disponible en librairie et signalée par les mass-media. Examinons maintenant la situation des documentaires dans la section Adultes.

4.1.2 LES COLLECTIONS DE DOCUMENTAIRES : ACQUISITIONS, ELIMINATIONS, REASSORTS

Plutôt que de proposer trois tableaux des prêts de documentaires, de la classe 000 à 930, nous comparons leur évolution. L'histogramme "Evolution comparée des prêts de documentaires 1989/1990/1991" montre clairement le "poids" respectif des différentes sections de la classification Dewey. Les classes les plus visitées sont les 800 (Littérature), 700 (Arts), 900-930 (Histoire), et enfin 300 (Sciences sociales). Par ailleurs, certaines classes ont, de par leur contenu, une activité assez réduite : 000 (Généralités), 200 (Religions), ou 400. Nous regrettons ici de ne pouvoir comparer ces résultats à ceux de Simon Cane, déjà cité, qui avait travaillé sur les fonds de la bibliothèque municipale d'Autun : il n'a pas en effet procédé aux mêmes découpages, puisqu'il regroupe les classes 100 à 400, pourtant fort diverses de par leur contenu intellectuel.

Le trait le plus frappant de ce graphique est la remarquable stabilité des "comportements" des classes Dewey dans le temps. Dans la plupart des secteurs, on note une remontée des prêts en 1990, puis une baisse l'année suivante, qui ramène les flux au niveau de 1989, ou en dessous. Les classes les moins favorisées dans ce schéma sont les 200, 300, 500, 800, 920, 900-930. Celles qui se maintiennent le mieux sont les 000, 400, 600, 700.

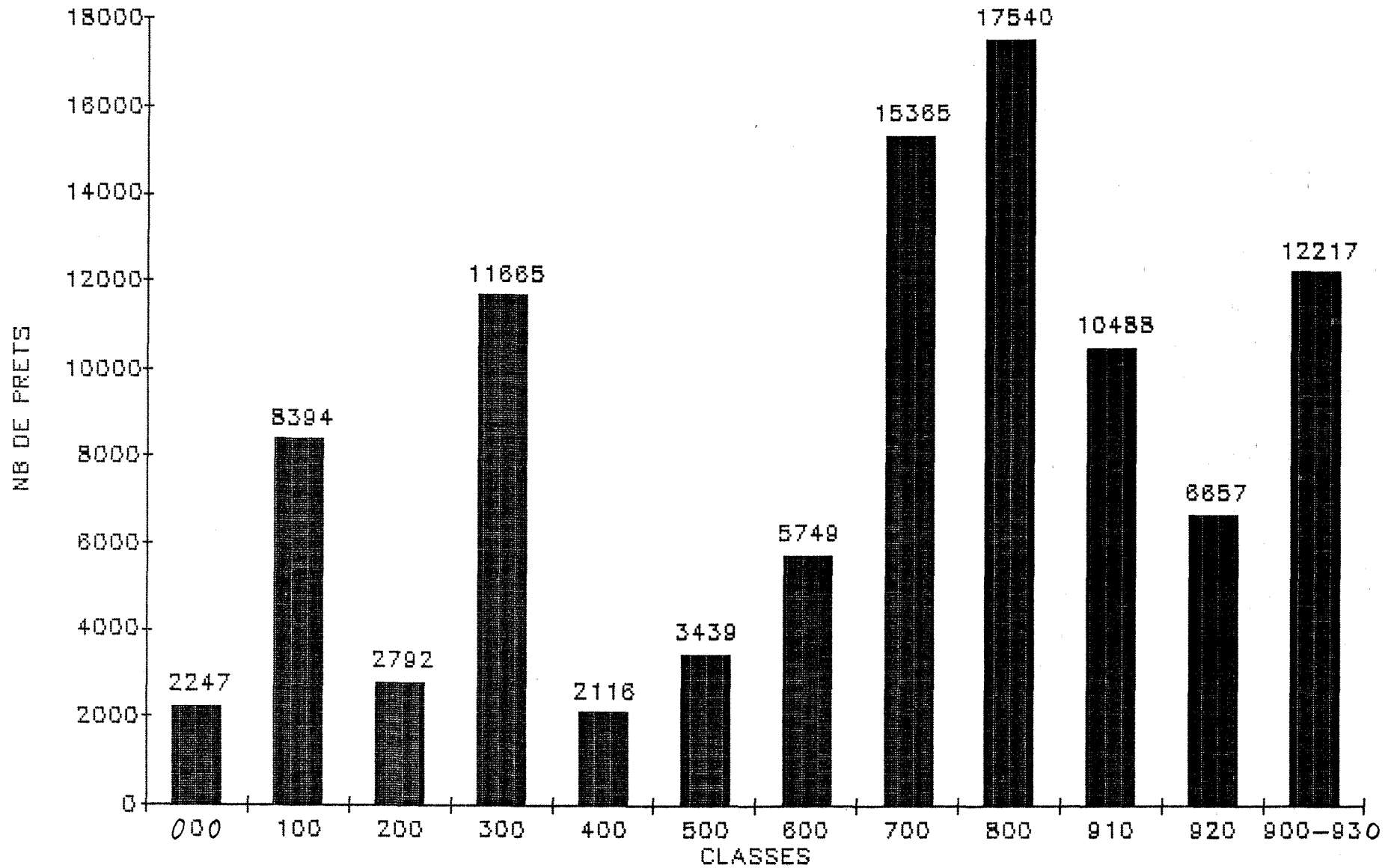
Il n'y a pas cependant de fléchissement extrême, ni de remontée exceptionnelle de l'activité de ces documentaires, dont nous avons dit l'extrême hétérogénéité. Par curiosité, nous avons repris les résultats de chacune des trois années, et les avons présentés individuellement en secteurs cette fois : ils sont, à de légères différences près, superposables. Nous en concluons donc à une **constance certaine** dans l'évolution des prêts depuis 1989.

Pour ne pas alourdir le propos, nous ne donnons ici que le graphique le plus récent (1991) des sorties de documentaires, en valeur réelle (nombre de prêts annuels) puis en pourcentage sous forme de secteur.

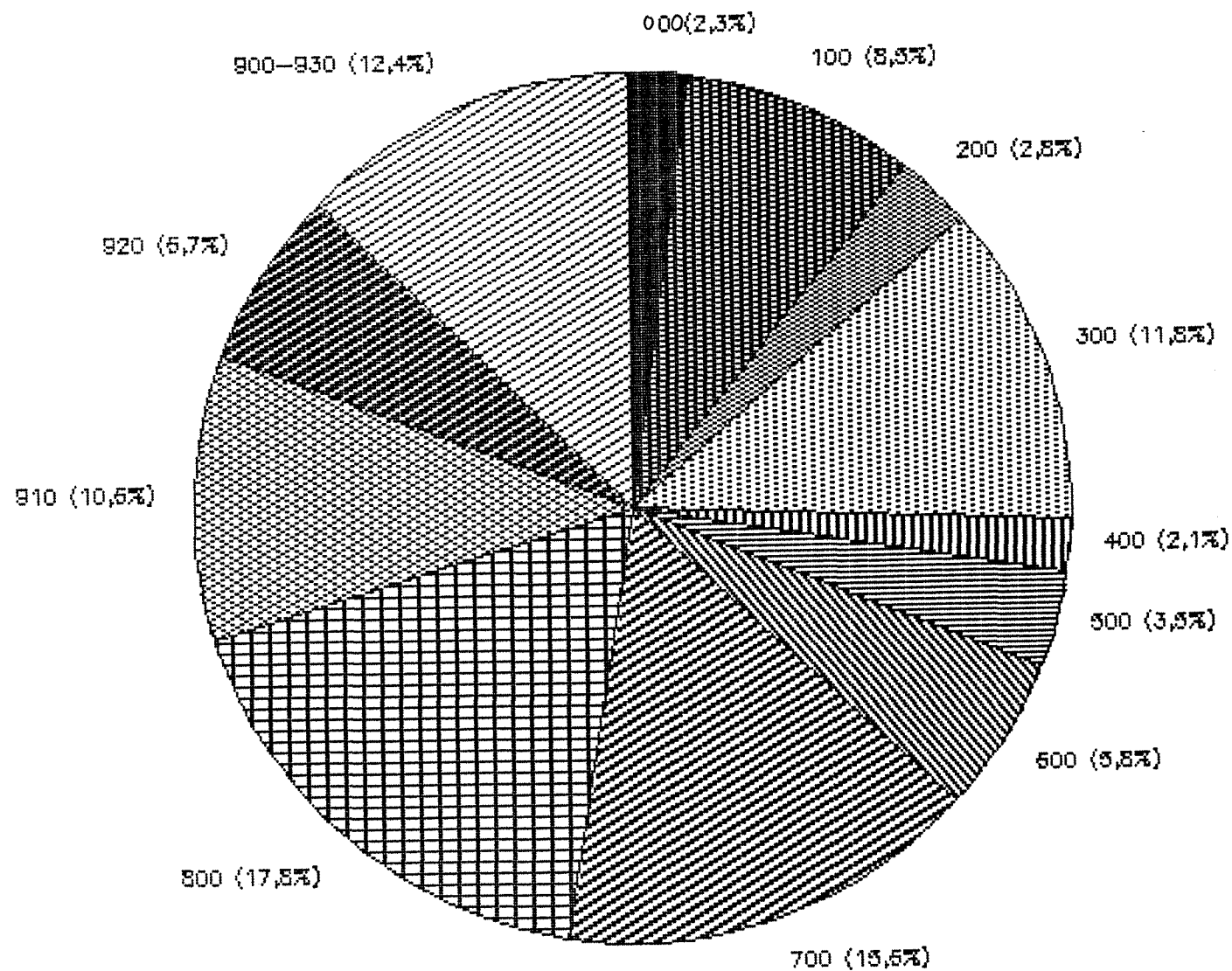
Qu'en est-il des **collections** ? Comment évoluent-elles dans le temps, par ajout et retrait de volumes ? Pour situer le cadre général, nous avons tracé un histogramme intitulé "Evolution du volume des collections section Adultes". On y voit une courbe qui suit la même forme que celles précédemment décrites : à partir d'une base en 89, remontée en 90 et rechute en 1991. A l'heure actuelle, ces collections représentent environ 58 000 volumes.

Les **acquisitions de cette section**, on l'a vu, sont très nettement en baisse depuis trois ans. Seuls, les **abonnements** aux revues se tiennent mieux : de 195 en 1989, ils passent à 232 en 1991 : cette augmentation est expliquée par le fait que de plus nombreux titres

EVOLUTION DES PRETS
DOCUMENTAIRES 1991



EVOLUTION DES PRETS DOCUMENTAIRES 1991



sont désormais directement pris sur la caisse d'amendes de la bibliothèque. Ce dispositif permet de disposer d'une somme d'argent non négligeable et d'utilisation plus rapide.

Evoquons maintenant les **éliminations** : à Mouffetard, le travail de désherbage ne porte pas la même année sur l'ensemble du fonds (le personnel n'y suffirait pas !) mais se fait classe par classe. Les volumes appartenant aux 400, par exemple, ont été examinés en 1989 (d'où 53 éliminations), et laissés "en sommeil" en 90 et 91, ce qui explique le faible nombre de retraits : 6 et 2 respectivement.

La classe 300 (Sciences sociales) qui nous intéresse particulièrement a fait l'objet de 492 retraits en 89, 106 l'année qui a suivi, et seulement 66 en 1991. Si l'on fait une moyenne pour équilibrer les opérations de désherbage, on obtient un chiffre de 221 éliminations par an en sciences sociales, ce qui correspond à **6,5 %** du fonds environ. Nous sommes très proches du taux d'élimination pratiqué sur l'ensemble du secteur adultes, qui, sur 3 ans, s'élève à 6,17 %. **Cette classe ne fait donc pas l'objet d'une "désélection particulière" : elle subit le même traitement que les autres sections.** En 1992, un travail complet a été mené sur la classe : livres examinés dans leur état d'usure physique, si l'on peut dire, comme intellectuelle : les ouvrages à reliure médiocre et abimés sont retirés du fonds, même s'ils n'existent plus sur le marché : cependant, ils sont transférés à l'ADEL, au Service Technique des bibliothèques, pour préfigurer une réserve centrale à la Ville de Paris. Cette mission de "sauvegarde" des titres retirés fera qu'ils seront, à terme, disponibles pour le lecteur. Un autre type d'élimination, active cette fois, concerne les ouvrages qui ont vieilli ou pour lesquels l'intérêt a faibli, et dont le nombre de sorties annuels est très bas sinon nul. Ces ouvrages sont examinés par l'ADEL, triés selon les besoins, catalogués pour constituer un réservoir futur pour le prêt inter. Ces exemplaires seront disponibles, sur demande, dans un délai très court : il s'agit bien d'une illustration du principe de "**conservation partagée**", dans une structure particulière, qui ne dispose pas d'une "centrale" et d'annexes.

Les réassorts se font ponctuellement, en fonction des crédits disponibles et des priorités de la politique de l'établissement. Pour cette raison, ils ne peuvent pas toujours suivre la demande : trait constitutif de beaucoup d'établissements dont le budget n'est pas extensible à l'infini !

4.1.3 LES SCIENCES SOCIALES : EVOLUTION ET TAUX DE ROTATION DES COLLECTIONS

Quelques données pour resituer les ouvrages de la classe 300 dans le contexte général : aujourd'hui, ils représentent environ 3 360 volumes disponibles sur les 58 000 livres en libre-accès, en section adultes, de la bibliothèque, soit 5,79 % de ce fonds. Les prêts des documentaires ont été, en 1991, de 98 669 et la part des sciences sociales s'élève à 11 665 transactions, soit 11,82%. Comment a évolué l'activité des emprunts sur ces trois dernières années ?

Années	1989	1990	1991
Nb de prêts par an	13 152	12 432	11 665

Les résultats montrent clairement une courbe descendante : entre 1989 et 1991, 1487 transactions de moins. Cependant nous avons vérifié le nombre de jours d'ouverture de la bibliothèque sur ces 3 années : en 1989, 252 jours, en 90, 251 et enfin en 91, seulement 244. Le calcul (théorique) du nombre d'emprunts quotidiens s'élève donc à :

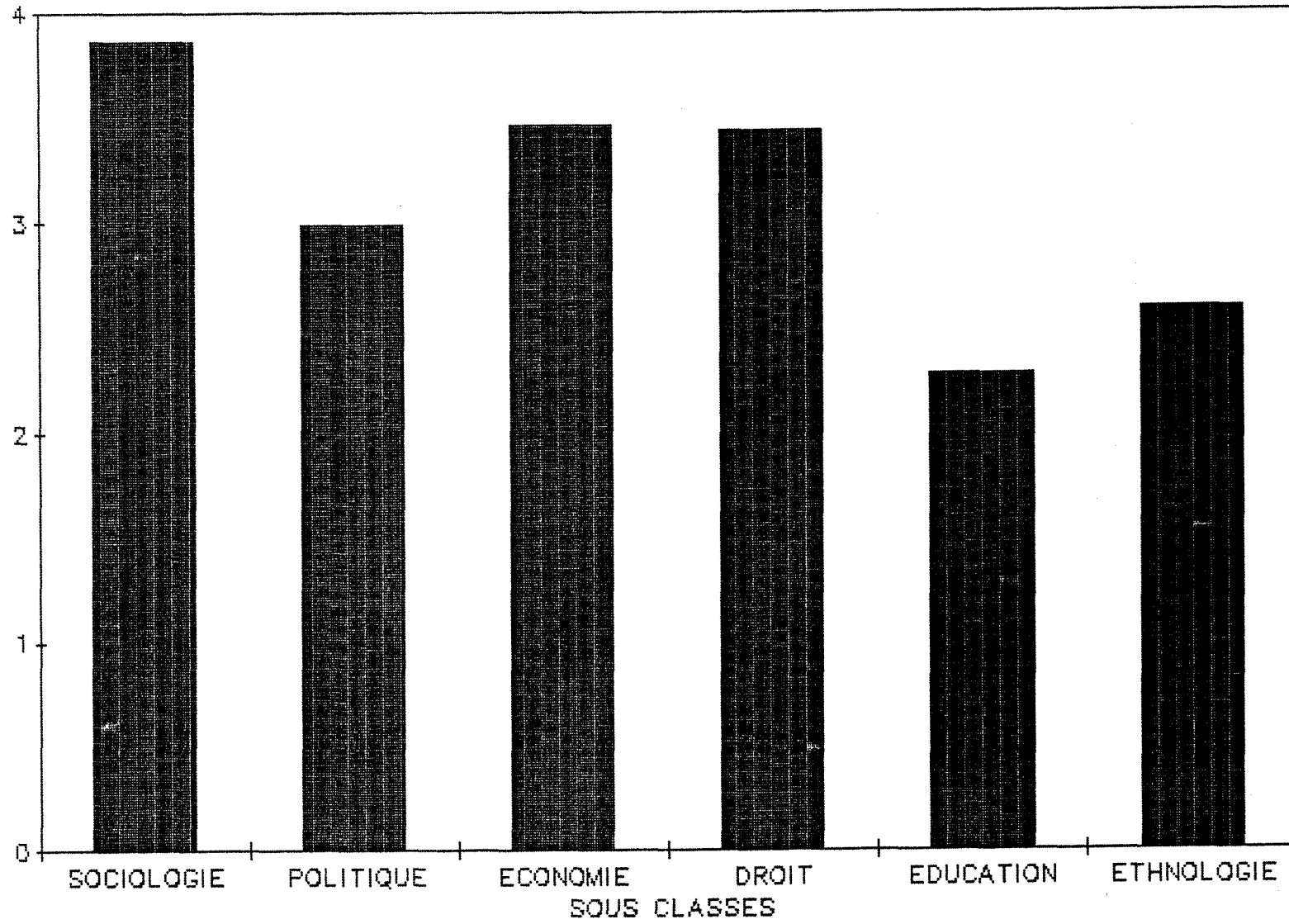
Années	1989	1990	1991
Nb de prêts par jour	52,19	49,52	47,80

Cependant, si l'on fait une règle de trois, pour calculer le nombre d'emprunts journaliers probable si Mouffetard avait en 1991, où les résultats sont aussi bas, disposé du même quota d'ouverture au public, on obtient un taux de **49,36** très voisin des résultats de l'année précédente. Bien entendu ce raisonnement n'explique pas toutes les raisons d'une désaffection du public pour les 300 : il a seulement le mérite de poser des bases de comparaison plus rigoureuses.

Les **acquisitions** de nouveaux ouvrages en sciences sociales ont décliné sensiblement en 1990, pour remonter légèrement en 1991. Néanmoins, par rapport au volume total des acquisitions en section Adultes (4847) en 91, celles qui ont concerné les 300 (424) représentent 8,7 %. Pour mémoire, en 89, ce pourcentage était de 8,6 % et en 90 de 7,27 %. On peut donc dire raisonnablement que la politique d'acquisition dans ce domaine, par rapport aux crédits globaux n'est pas défavorable.

Selon le bilan statistique établi pour l'année 1991 par le bureau des bibliothèques de la Ville de Paris, la bibliothèque Mouffetard obtient un **taux de rotation des collections de la section Adultes de 3,68**. Nous l'avons indiqué dans la partie méthodologique concernant le travail sur les statistiques fournies : ce taux est, pour des raisons évidentes, purement **théorique**, puisqu'il a été obtenu, selon l'auteur du rapport "en divisant le nombre de prêts annuels par le nombre de documents du fonds au 31 décembre 1991, à l'exclusion des collections spécialisées réservées à la consultation sur place". Il nous semble cependant important de ne le considérer qu'avec précaution : par définition, il n'est qu'une construction théorique qui n'est pas une représentation exacte de la réalité. Nous avons voulu, par curiosité, le mettre à l'épreuve des faits. Bien entendu, faute de moyens, nous n'avons pu travailler que sur un échantillon du fonds de sciences sociales, qui représente environ 3300 ouvrages. En travaillant donc sur un échantillon au 1/10, c'est-à-dire en examinant un livre sur 10 pendant les périodes de fermeture de la bibliothèque et en notant le nombre de sorties en 90, en 91 et en calculant des moyennes, nous avons obtenu les données suivantes. (Nous rappelons que la classe 300, comme indiqué dans la partie méthodologique, a été découpée en 6 blocs)

TAUX DE ROTATION DES SOUS CLASSES 300



sous-classes 300	1990			1991			moy 90/91
	moyenne	écart-type	variance	moyenne	écart-type	variance	
sociologie	4,23	2,73	7,48	3,4	2,03	4,15	3,81
politique	3,14	2,38	5,67	2,84	2,02	4,08	2,99
économie	3,77	2,74	7,51	3,17	2,04	4,19	3,47
droit	3,5	1,97	3,91	3,39	2,48	6,15	3,44
éducation	2,68	2,31	5,37	1,86	1,51	2,30	2,27
ethnologie	2,62	1,95	3,80	2,57	1,27	1,61	2,59

NB : Pour chacune des sous-classes , l'effectif N1 est égal à 50. L'effectif total N est donc de 300.

Ce calcul peut se résumer ainsi : le taux de rotation "réel" moyen des documentaires de la classe 300 que nous avons examinés, est sur l'ensemble des 2 années considérées, de **3,09**. Il est ainsi légèrement inférieur au taux théorique calculé qui était de 3,68. Cependant nous devons faire les remarques suivantes : comme nous n'avons là qu'un échantillon du fonds, ces résultats n'ont d'intérêt que parce qu'ils donnent un **ordre de grandeur** des sorties annuelles.

D'autre part, il est manifeste que les variances (somme des écarts à la moyenne au carré, divisé par n-1, car il s'agit de petits échantillons) sont hétérogènes : de 1,61 pour les ouvrages d'ethnologie en 91, jusqu'à 7,51 en économie. Il y a donc de gros écarts à la moyenne et il serait hasardeux d'aller plus loin dans nos conclusions. On dira, toute proportion gardée, que les sous-classes 300 ont une "vie" assez différenciée. si l'on observe la représentation graphique des taux de rotation annuels de nos 6 blocs, on voit clairement qu les ouvrages d'éducation, par exemple, obtiennent le plus mauvais score : 2,27 sorties moyennes contre 3,81 pour la sociologie. L'économie et le droit se suivent de près, avec 3,47 et 3,44 respectivement. Des explications peuvent être trouvées dans le contenu intellectuel, la notoriété ou le désintérêt réel ou manifesté pour ces ouvrages.

Nous aurions aimé comparer ces taux moyens avec ceux calculés par d'autres établissements. Cependant la Direction du Livre et de la Lecture n'a pas indiqué disposer de données sur les taux de rotation des documentaires en lecture publique ou a fortiori en sciences sociales. La Ville de Paris dispose bien entendu des calculs théoriques des collections adultes, puisqu'elle opère un classement des bibliothèques selon ce critère. Il nous semble néanmoins utile de remarquer que ce tableau n'a pas grand sens si l'on indique pas en même temps le **volume des collections et le nombre de prêts, voire d'inscrits** ; dans le tableau proposé dans le Bilan Statistique 1991, p.19, on découvre en effet, côte à côte, des bibliothèques de petite taille (Pierre Budin, 19 477 ouvrages en section Adultes, 12672 prêts annuels) et des établissements de taille respectable : le taux de rotation varie dans ce cas de 0,72 (Pierre Budin, en 38e

position) à 4,65 (Beaugrenelle, 48 366 ouvrages, 215 953 prêts)³². Il semble donc plus raisonnable de travailler sur une moyenne (3) pour l'ensemble du réseau parisien, ou de comparer seulement les établissements comparables, par le volume des collections et le lectorat. Michel Netzer, conservateur et chargé de mission au Bureau des Bibliothèques de la Ville, a bien voulu effectuer pour nous les calculs suivants, qui apportent un éclairage sur la rotation des ouvrages en 300 dans des établissements comparables à Mouffetard. Les données présentées concernent généralement l'année 1988 :

Bibliothèques (sect.adultes)	Année de référence	(300) Collections	Prêts	Taux de rotation
Mouffetard	1988	4 028	14 430	3,58
A. Malraux	1988	4 516	14 204	3,15
Faidherbe	1988	4 275	10 480	2,45
Picpus	1988	4 201	8 275	1,97
Clignancourt	1988	6 393	18 060	2,82
Beaugrenelle	1988	3 422	10 209	2,98
Buffon	1989	4 557	5 456	1,20
Trocadéro	1991	4 208	9 408	2,24

Mouffetard est donc, clairement, avec 3,58 en 1988, au-dessus de la moyenne des taux de rotation constatés dans les bibliothèques du réseau de même volume (2,54). Ce tableau comparatif est précieux car il relativise les évolutions locales. Comment se place notre établissement d'étude dans le contexte plus large des bibliothèques publiques ? Faute de calculs plus précis, nous reprenons ceux de Cane à Autun³³, qui obtient 2,26 mais qui avait regroupé les classes 100 à 400. Larbre et Doucet, dans l'article intitulé "La gestion des fonds est-elle une science exacte ?"³⁴ écrivent :

"D'après notre expérience et des informations collectées dans les bibliothèques publiques anglo-saxonnes, il apparaît que pour un fonds en libre-accès de 10 000 à 30 000 volumes, un taux de rotation annuel moyen de 6 est satisfaisant (8 pour la fiction, 4 pour les documentaires). Pour chacune des classes ou sous-groupes inférieur à 3 ou supérieur à 9, il indique une grave inadaptation à la demande". Les résultats obtenus à Saint-Etienne, pour les 300, sont de 4,43. Mouffetard, avec 3,68 ou 3,09 (résultats d'échantillon) serait donc un peu en dessous du taux préconisé par ces auteurs. Mais il est tout à fait plausible que le contexte anglo-saxon, où la lecture publique est de longue date plus vivace qu'en France, fasse que les "normes" de rotation soient plus élevées, et empêche toute comparaison hâtive.

³² Annuaire des bibliothèques. Paris : Mairie de Paris, 1991.

³³ Bulletin des bibliothèques de France, 1987, vol. 32, n°1.

³⁴ Bulletin des bibliothèques de France, 1988, vol. 33, n°4, p. 266-274.

4.1.4 "BEST-SELLERS" ET NON-RENDUS DE LA CLASSE 300

Les **ouvrages non-rendus** de la classe 300, pour les années 1987-1990, s'élèvent à 277. Ils sont classés selon l'ordre topographique, et nous avons consulté leurs fiches, afin d'avoir un aperçu de ce qui était régulièrement soustrait au fonds par les lecteurs. Bien entendu, les cause de "vol" (si l'on veut bien appeler les choses par leur nom) peuvent être multiples : oublis volontaires ou non, déménagement, perte ou vol. Nous pensons cependant, après consultation de ce fichier, que les usagers avaient des raisons précises de ne pas rapporter à la bibliothèque certains ouvrages. On y trouve en effet des best-sellers et surtout des manuels fort utiles aux étudiants. A titre d'illustration , voici quelques éléments d'identification des "livres victimes de leur succès ou de leur rareté", relevés par Catherine Bernaudat-Dufour, que nous remercions :

Sous-classes 300 et cote	Nb d'ouvrages non-rendus	Auteurs
Sociologie (300)	60	Bataille
		Bourdieu
		Durkheim
		Mauss
		Canetti
		Hamon et Rotman
		Sauvy
		Schopenhauer
		Finkelkraut
		Levy-Bruhl
		Baudrillard
		Lipovetsky
		Caillois
Sciences politiques (320)	32	Duverger
		Gorbatchev
		Marx et Engels
		Galbraith
		Duhamel (A.)
		Duroselle
		Ockrent et Marenches
		Arendt
Economie (330)	80	Manuels et ouvrages
Droit (340)	41	Codes Dalloz (vie quotidienne, mariage, location)

Education (370)	12	
Ethnologie (390)	26	Ariès
		Sébillot
		"beaux livres"

On peut penser que certains "classiques" de la sociologie, de l'économie ou du droit, souvent en exemplaires limités dans les bibliothèques universitaires, aient excité la convoitise d'étudiants (ou de chercheurs ?) car ils se trouvent plus facilement disponibles à Mouffetard, et pour une durée de prêt longue (3 semaines). D'autre part, il faut noter que le règlement de prêt n'est pas très répressif : lettres de rappel, amendes pour retard... les lecteurs de bonne volonté remboursent ou remplacent le livre perdu mais ceux qui ne le font pas ne sont pas définitivement exclus du prêt.

La bibliothèque servirait alors de moyen facile de se procurer les ouvrages utiles, sans passer à l'achat (dans un quartier qui regorge pourtant de librairies spécialisées, et de possibilité d'achats de manuels d'occasion, chez Gibert, par exemple). Par ailleurs, l'usage intensif de certains manuels (qui, eux, n'ont pas encore été volés), et qu'il faut racheter en raison de leur degré d'usure (!), les traces qu'ils portent de l'intérêt des lecteurs (soulignements, voire surlignage fluorescent, commentaires en marge, pages cornées, présence de marque-page les plus incongrus) témoignent d'une lecture pour le moins studieuse. Nous avons noté aussi le succès des **ouvrages pratiques** (textes juridiques vulgarisés et commentés, sur la location, les impôts ou le mariage) et bien entendu, des **beaux livres**, à riche iconographie, en ethnologie notamment. Le cas des ouvrages non-rendus avait été stigmatisé par Umberto Eco ³⁵ : "Le bibliothécaire devra considérer le lecteur comme un ennemi, un désœuvré (sinon il serait au travail), un voleur potentiel"...

4.2 LES USAGERS (1) : DEPOUILLEMENT DES QUESTIONNAIRES ET ANALYSE

Pour présenter les résultats des tris à plat des questionnaires, nous avons privilégié pour des raisons de lisibilité, les **tableaux**, en indiquant toujours la **fréquence d'apparition des réponses et les valeurs en pourcentage**. L'échantillon s'élevait à 388 questionnaires valides, sur une population parente d'environ 8 880 inscrits en section adultes, ce qui représente 4,36 % de l'effectif. Mais ce questionnaire a touché aussi des non-inscrits à Mouffetard, venant consulter les documents, ou lire la presse. Il est délicat de parler donc de représentativité, la bibliothèque ne disposant d'aucune information sur les usagers "de passage". Dans la mesure du possible, on indiquera les proportions d'usagers par âge, sexe ou CSP quand ces renseignements sont disponibles pour l'ensemble des lecteurs de la section Adultes, à des fins de comparaison.

³⁵ De Bibliotheca. Caen : l'Echoppe, 6e éd. 1990, 31 p.

Cependant il faut se souvenir d'un trait courant dans toutes les enquêtes de ce type : ce sont les usagers les plus motivés qui répondent, et a fortiori s'expriment le plus dans les questions ouvertes.

L'intitulé des 24 questions (et sous-questions) est inscrit sous sa forme codée destinée à la saisie sur grille du logiciel DBASEIII +, et également en clair. On peut au besoin se reporter à l'annexe 2 qui comporte le formulaire proposé aux usagers.

Dans certains cas précis, les réponses **donnent un résultat total supérieur à 100 %**, car les usagers avaient plusieurs choix de réponse possibles.

Vu le volume des données traitées, et la relative simplicité des traitements, cette présentation se veut la plus synthétique possible. Par contre, la partie concernant les tris croisés et traitée en fonction d'un corps d'hypothèses précis sera plus développée.

1) Q 1-A : Etes-vous étudiant ?

oui : 154 (39,8 %)

non : 230 (59,8 %)

Non-réponses : 4

N = 388

2) Q 1-B : Discipline suivie à l'université

114 réponses obtenues sur les 154 étudiants

Pour faciliter la lecture, nous avons regroupé les catégories spontanément évoquées, ce qui donne :

SPECIALITE	FREQUENCE	POURCENTAGE
AGRONOMIE	4	0,03
ARCHITECTURE	3	0,02
ARTS PLASTIQUES	2	0,01
BIOLOGIE	3	
COMMERCE	4	
COMMUNICATION	3	
DROIT	4	
ECONOMIE	9	7,89
ELECTRONIQUE	1	
GEOGRAPHIE	3	
GESTION	3	
HISTOIRE	15	13,15
HIST. DE L'ART	4	
HYPOKHAGNE	1	
INFORMATIQUE	2	
LANGUES	10	8,77
LETTRES	16	14,03
MATHS	3	
PHARMACIE	2	

PHILOSOPHIE	4	
PHYSIQUE CHIMIE	3	
PSYCHOLOGIE	2	
SANTE	1	
SCIENCES	3	
SOCIOLOGIE	2	
TELECOM	2	
THEATRE	3	
URBANISME	2	0,01
TOTAL	114	

On n'a indiqué que les **fréquences les plus significatives** : se détachent du peloton les lettres (14, 03 % des étudiants recensés ici), l'histoire et l'histoire de l'art (16,6 % au total (13,15 pour l'histoire seule), les langues (8,77 %) et l'économie (7,89). Littéraires, grands utilisateurs de bibliothèques publiques ? ou seulement moins étrangers aux livres que les scientifiques ?

On notera que 40 étudiants n'ont pas jugé utile de donner leur discipline.

3) Q 1-C : **Le cycle d'études suivi** : sur 154 étudiants de l'échantillon, 4 non-réponses seulement.

1er cycle : 28 (18,66 %)
2e cycle : 84 (56 %)
3e cycle : 38 (25,34 %)

Les étudiants de licence ou maîtrise dominant donc dans l'échantillon observé, mais ceux engagés dans un DEA, DESS ou thésards sont très bien placés, représentant le quart de l'effectif.

4) Q 1-D : **Dans quelle université ?**

Pour faciliter la lecture, nous séparons les universités des grandes écoles ou établissements d'enseignement :

Paris 1 (Panthéon-Sorbonne) : 30
Paris 2 (Cujas) : 1
Paris 3 (Sorbonne nouvelle) : 17
Paris 4 (Sorbonne) : 18
Paris 5 (René Descartes) : 6
Paris 6 (Pierre et Marie Curie) : 10
Paris 7 (Jussieu) : 10
Paris 8 (Vincennes) : 0
Paris 9 (Dauphine) : 0

Paris 10 (Nanterre) : 5
Paris 11 (Orsay) : 1
Paris 12 (Créteil) : 1
Paris 13 (Villetaneuse) : 0
TOTAL = 99 (sur 139 étudiants ayant indiqué leur université)

La suprématie des **universités toutes proches du Quartier latin**, Sorbonne en tête, est évidente, mais Jussieu (Paris 6 et 7) est très bien représentée. Les universités plus éloignées géographiquement n'ont que peu de représentants dans l'échantillon, sauf Nanterre (Paris 10), ce qui semble logique. Nous savons par ailleurs que maints étudiants de Nanterre suivent des séminaires à Paris 5, notamment.

Les **grandes écoles**, dont nous avons dit la concentration dans le 5e et 6e arrondissements, sont largement représentées avec 40 individus. En première place, l'Ecole des Hautes études en Sciences Sociales (3 étudiants) à égalité avec l'Institut national agronomique et l'Ecole du Louvre, puis l'Ecole des Chartes (2), les Mines, les grands lycées Louis le Grand et Henri IV (1 étudiant), tous deux situés dans l'environnement proche. L'**effet de proximité**, comme pour les étudiants des universités, joue ici à plein.

La question suivante, qui faisait préciser l'**arrondissement de l'université** (et ce pour éviter les ambiguïtés, certaines ayant plusieurs implantations, comme Paris 5 en banlieue sud) confirme ces résultats : le 5e arrondissement est cité 97 fois, le 6e 12 fois, et le 13e voisin 6 fois.

Passons à la question 2A : **Exercez-vous une profession ?**

Sur 386 répondants, nous comptons :

oui : 235 (60,6 %)
non : 151 (38,9 %)

Une **majorité d'actifs** donc, mais nous notons l'existence d'étudiants salariés, souvent dans l'Education nationale.

Question 2-B : **Catégorie socio-professionnelle** (simplifiée, puisque la Ville ne prévoit que **8 rubriques** (nous n'avons pas rencontré d'agriculteurs, rangés en catégorie 1, dans le 5e arrondissement, malgré l'exubérance des jardins intérieurs et des balcons du quartier : catégorie par conséquent éliminée ici).

CSP	Intitulé	Fréquence	Pourcentage
2	patrons ind et com.	6	1,54
3	prof. lib. et cadres sup.	108	27,83

4	cadres moyens	45	11,59
5	employés	50	12,88
6	ouvriers	5	1,28
7	retraités	49	12,62
8	autres inactifs (dont étud. et élèves)	125	32,21
	TOTAL	388	100 %

La **prédominance des cadres supérieurs est évidente (27,83 %)** ; cadres moyens et employés sont presque à égalité, aux alentours de 12 %. On remarque aussi, comme dans d'autres bibliothèques du réseau parisien, la forte proportion de retraités. La catégorie 8 regroupe aussi des sans-emploi, qui sont quelquefois comptés dans les actifs : par prudence, nous ne concluons pas sur cette donnée, mais l'on peut être sûr de la proportion des scolaires et élèves dans l'échantillon (154 étudiants déclarés, soit 39,8 %).

A titre de comparaison, on peut citer les pourcentages de ces différentes CSP dans le lectorat adulte de Mouffetard et dans celui de l'ensemble des bibliothèques du réseau de la Ville de Paris (59 établissements), statistiques 1990 :

COMPARAISON DES CSP MOUFFETARD / RESEAU VILLE DE PARIS		
CSP	Mouffetard	Réseau parisien
2	1,48	1,8
3	19,60	17,7
4	9,10	14,8
5	11,17	13,7
6	1,54	1,1
7	2,39	10,1
8	54,72 (dont 49,32 étud. el.)	41 (dont 30,8 étud. el.)
TOTAL	100 %	100 %

La bibliothèque Mouffetard se distingue donc bien, au sein du réseau, par la **sur-représentation des cadres et professions intellectuelles supérieures (cat. 3) et des étudiants et élèves (49,32 % contre 30,8 dans l'ensemble des établissements)**. La sous-représentation (traditionnelle) des ouvriers (1,54 % à Mouffetard, 1,1 % dans le réseau), alors qu'ils représentent 11,8 % de la population parisienne est flagrante : la démocratisation de l'accès aux établissements culturels a encore du chemin à parcourir. Les cadres supérieurs, dont nous avons dit la place prépondérante dans les bibliothèques de façon générale (19,60 à Mouffetard, contre 17,7 % dans le réseau) ne représentent à

Paris que **11,2 % de la population** : analyse bien connue de différence de fréquentation culturelle, mise en évidence par Bourdieu et son école.

Par contre, la proportion des **inactifs** à Mouffetard (54,72 %) est supérieure à celle du réseau (41 %), qui est toute proche des chiffres de la population parisienne dans son ensemble (42 %). Nous essayerons de voir si les retraités sont plus importants dans le 5^e arrondissement qu'ailleurs, ou si le décalage vient d'ailleurs.

Q3 : Niveau d'études

Nous ne disposons ici que des données recueillies sur notre échantillon, puisque la ville de Paris n'intègre pas ce genre de renseignements lors des inscriptions des lecteurs. Notre catégorisation, assez fine, donne sur les 388 enquêtés les résultats suivants :

Catégorie	Niveau d'études	Fréquence	Pourcentage
1	CAP OU BEP	11	2,83
2	BEPC	25	6,44
3	BACCALAUREAT	53	13,65
4	DEUG/DUT/BTS	58	14,94
5	2E CYCLE UNIV.	115	29,63
6	3E CYCLE UNIV.	103	26,54
7	AUTRE	23	5,92
TOTAL		388	100 %

La **sur-représentation des diplômés post-baccalauréat** est certaine : 71,11% de l'échantillon, contre seulement 9,27 % titulaires d'un CAP, BEP ou du BEPC. On remarque le fort pourcentage des seconds et troisièmes cycles universitaires, compréhensible quand on examine la composition socio-professionnelle de l'échantillon et de l'ensemble du lectorat adulte inscrit, compte-tenu de l'environnement universitaire du quartier. Cependant, il est possible qu'un effet courant dans les enquêtes de ce type ait joué, ce que Pierre Bourdieu³⁶ appelle "**norme de désidérabilité sociale**", ou "**effet de légitimité**", à savoir le désir présent chez l'enquêté, en matière de pratiques culturelles comme de présentation de soi, par l'acquis éducatif, de donner l'image de soi la plus favorable possible, l'idéal-type en quelque sorte. Comme l'enquête était, rappelons-le, auto-administrée, et que toute vérification du bagage universitaire (du "parchemin" dirait Goblot) est impossible, il est plausible qu'il y ait eu quelque surenchère.

Le **sex** des enquêtés faisait l'objet de la question 4.

On obtient les proportions suivantes :

Sexe masculin : 138
Sexe féminin : 250
Total : 388

³⁶ Bourdieu, Pierre, Chartier, Roger. La lecture : une pratique culturelle in Pratiques de la lecture. Marseille : Rivages, 1985.

Si l'on compare avec l'ensemble du lectorat adulte de Mouffetard et du réseau, on obtient les pourcentages suivants :

Sexe	Echantillon	Mouffetard	Réseau
Masculin	35,56	38,48	36,4
Féminin	64,44	61,52	63,6
TOTAL	100 %	100 %	100 %

Notre échantillon, par sa composition, est très proche de la population parente, à savoir l'ensemble du réseau parisien, où les femmes sont surreprésentées (trait courant par ailleurs, sauf à La Bibliothèque publique d'information, où ce sont les hommes qui pratiquent le plus ; mais le sexe semble corrélé avec l'emprunt de livres : la femme faisant, si l'on me pardonne l'expression, son "marché" de livres pour toute la famille : rôle traditionnel d'approvisionnement du foyer ?). La bibliothèque Mouffetard comporte cependant, par rapport à la moyenne, un peu plus de lecteurs adultes hommes.

Examinons maintenant les tranches d'âge de notre échantillon, toujours en relation avec les données du contexte (Q5) :

Tranches d'âge	Fréquence	Echantillon	Mouffetard	Réseau
15-19	45	11,6	21,48	13,3
20-24	104	26,8	27,62	17,9
25-34	83	21,4	24,82	26
35-44	55	14,2	12,12	16,1
45-54	40	10,3	6,75	8,2
55-64	25	6,4	3,43	7
65 et plus	36	9,3	3,78	10,6
TOTAL	388	100 %	100 %	100 %

A la bibliothèque Mouffetard, ce sont les 20-24 ans qui sont les plus représentés, suivis par les 25-34 ans, qui, eux, se placent en première position dans l'ensemble des bibliothèques de la Ville. Public jeune donc. Les plus de 65 ans, à l'opposé, sont dans des proportions proches de 10 % dans les établissements et dans la population qui a répondu à notre enquête, alors qu'ils ne représentent que 3,78 % du lectorat de Mouffetard : nous pensons que ces personnes âgées ont souvent plus de temps que les actifs pour lire les questionnaires proposés et y répondre. Cette hypothèse se vérifie d'ailleurs dans le dépouillement de la question ouverte qui terminait l'enquête : ce sont

surtout les retraités qui s'expriment, et débordent d'ailleurs du cadre proposé pour commenter l'activité globale de l'établissement.

La **zone d'habitat des lecteurs** nous intéressait pour vérifier la thèse de la proximité dans la fréquentation de la bibliothèque (Q 6-1) :

La question était : "Habitez-vous le 5^e arrondissement ?"

Les réponses se sont partagées ainsi, sur 388 répondants :

oui : 251 (64,7 %)
non : 137 (35,3 %)

La fréquentation est donc très liée à **une domiciliation proche** : nous pourrions même dire toute proche, puisque lors des séances consacrées à la réinscription des lecteurs pour 1993 (qui débute dès septembre), j'ai pu constater que bon nombre d'adresses sur les cartes de bibliothèque correspondaient à la rue Mouffetard même, ou aux rues voisines, dans un arrondissement où les bibliothèques municipales sont nombreuses (Buffon, l'Heure Joyeuse, Port-Royal). Nous verrons plus loin que le fait de travailler dans l'arrondissement est en fait moins déterminant que d'y résider.

Parmi les 137 lecteurs n'habitant pas le 5^e, 7 résident dans le 6^e, et 59 dans le 13^e (qui commence à l'avenue des Gobelins, c'est à dire au pied de la rue Mouffetard). 71 personnes habitent d'autres arrondissements de Paris, ou des banlieues, très majoritairement sud : les 31 banlieusards répertoriés viennent majoritairement des Hauts-de-Seine ou des Yvelines.

Combien d'usagers ont un emploi dans le 5^e ? (Q 7)

Sur 388 répondants, 88 seulement (22,6) travaillent à proximité, contre 300 qui travaillent ailleurs (77,4 %). Mais il ne faut pas oublier que notre population d'enquêtés comporte presque 40 % d'étudiants, dont une écrasante majorité dans les universités du quartier latin. Ceux-ci, à leur manière "travaillent" dans le 5^e... , mais n'ont pas forcément répondu "oui" à la question posée.

La population qui a répondu à l'enquête se **compose très majoritairement d'inscrits à la bibliothèque** (378 personnes, soit 97,4 % de l'effectif). Les personnes consultant sur place sans avoir de carte de lecteur (qui n'est pas obligatoire) ne sont que 2,6 %. Il est évident que les lecteurs (et beaucoup le sont de longue date, depuis l'ouverture du nouveau bâtiment rue Mouffetard en 1984, qui a recueilli les fonds de la Bibliothèque Panthéon, dans les locaux de la mairie du 5^e) se sont sentis plus à l'aise pour répondre à un questionnaire fouillé sur des lieux qu'ils maîtrisent souvent mieux que les gens de passage. Et sont bien souvent, comme le montrent les questions ouvertes, plus loquaces sur les dysfonctionnements du système : en un mot plus "légitimés" dans leur intervention.

12 lecteurs se disent inscrits depuis 1968, faisant référence à l'ancienne implantation des lieux. Cependant, le gros des inscrits l'est depuis les années 1986,

avec un pic en 88 (42 personnes), en 89 (53). Les années récentes (1991 et 1992, non achevée) ont concerné respectivement 85 et 16 lecteurs. (Q 8-2).

Ces lecteurs de la bibliothèque Mouffetard pratiquent, et c'est chose courante, **l'inscription simultanée dans d'autres lieux** :

244 lecteurs sur l'échantillon le font, soit **62,88 %** contre 144 qui ne font pas d'infidélités à "leur" bibliothèque (37,12 %). On vérifie sans peine que les polyinscriptions bénéficient, par ordre de préférence globale :

- aux **autres bibliothèques municipales** : 72 personnes (sur 244 polyinscrits), soit 29,5 % de l'échantillon
- aux **bibliothèques universitaires** : 39 personnes
- aux bibliothèques d'UFR : 4 (total de ces 2 rubriques : 17,6 %)
- à d'autres établissements (BN, Bibliothèques de grandes écoles, etc) : 24 (9,8 %)

Bien entendu, les étudiants et chercheurs multiplient les sources d'information, puisqu'ils utilisent souvent le trio BU/Bibliothèques d'UFR/Bibliothèques de grands établissements : 65 personnes sur notre échantillon. Il semblerait donc que soit vérifiée une fois encore la "capitalisation" des sources, **l'existence d'une minorité active qui multiplie les stratégies d'appropriation des savoirs**. On citera Bourdieu : "Rien n'est plus libre ni plus contraint que l'action du bon joueur", qui veut dire par là que les stratégies de l'individu, dans le domaine culturel comme dans le domaine éducatif, se cumulent, quand elles ont fait la preuve de leur efficacité.

On remarque par ailleurs, dans les grandes enquêtes (Pratiques culturelles des Français 1988-1989) que si la proportion a évolué, seuls 17,8 % des Français âgés de plus de 15 ans sont inscrits en bibliothèque, dont 13 % en bibliothèque municipale. A Paris intra-muros, la proportion des inscrits n'est que de 10,1, très inférieure à celles des petites communes françaises (19,6 pour les villes de moins de 5 000 habitants) et encore plus en retrait des taux d'inscription de la Grande-Bretagne ou du Danemark.

Ainsi, si certains publics ont parfaitement différencié les offres, et se servent du réseau municipal en complément d'autres "réservoirs", d'autres sous-populations ne se rendent dans aucune bibliothèque, proche ou éloignée. Ce sont ces publics que les bibliothèques ont encore à gagner.

A quelle fréquence nos usagers viennent-ils à Mouffetard ?

45 personnes déclarent venir "de temps en temps" (11,6 %) ; 189 au moins une fois par mois (48,7 %) et 154 (39,7 %) au moins une fois par semaine. A titre indicatif, pour reprendre les données récentes ³⁷, sur les 23 % des adultes déclarant fréquenter les bibliothèques en France, 7 % y vont "rarement", 9 % une à deux fois par mois, 6 % une fois par semaine au moins. Nos pourcentages sont bien au-dessus de

³⁷ Donnat, Olivier, Cogneau, Denis. Pratiques culturelles des Français, 1973-1989. Paris : la Découverte/la Documentation française, 1990.

ces données nationales : l'on peut admettre la motivation certaine de notre public, mais il y a peut-être, là encore, effet de surenchère et désir de répondre "au mieux" pour satisfaire l'enquêteur... sans parler du flou qui entoure la notion subjective du temps...

Les **raisons d'inscription** à Mouffetard peuvent se décomposer ainsi : 178 lecteurs invoquent une seule raison sur cinq possibles, et **c'est le motif de proximité qui arrive, très majoritairement, en premier** (144 citations) puis la disponibilité des ouvrages (16 mentions). La qualité des collections est rarement invoquée seule, elle vient en compléments d'autres raisons de fréquentation. Dans la rubrique "autres raisons" est souvent mentionnée la qualité architecturale du bâtiment, récent nous l'avons dit, et construit autour d'un patio de verdure : les usagers ne sont donc pas indifférents au cadre.

La question 12 faisait référence **aux raisons principales d'utilisation des collections**. 196 personnes sur les 386 répondants ont invoqué une seule raison. On peut résumer ainsi, schématiquement, les opinions rencontrées :

Les **loisirs** sont majoritairement évoqués (108 réponses), puis les **études** (48), les **recherches ponctuelles d'informations** (37). Les usagers ont souvent préféré évoquer plusieurs raisons de fréquentation : études et loisirs (48 réponses), études et recherches ponctuelles (21), loisirs et recherches (59). 25 répondants évoquent ces trois réponses simultanément. Comme le rappelle Martine Poulain dans son ouvrage de synthèse déjà cité, Les Bibliothèques publiques en Europe, " : Les bibliothèques publiques se donnent comme mission de répondre à la plus grande diversité des publics et des besoins. Elles cherchent à être des instruments de culture et d'éducation, mais aussi d'information, ou encore de divertissement et de loisir."³⁸ Il semblerait que le public manifeste ici des **attentes diversifiées** , comme c'est le cas en lecture publique par rapport aux bibliothèques spécialisées, ou l'hétérogénéité des besoins est moindre, et, comme on le verra plus loin dans l'analyse, **des conduites variées** face aux outils d'accès à l'information proposés.

Nous avons cherché à savoir en question 13 quelles étaient les **"classes" du système Dewey les plus utilisées par les lecteurs**. Bien entendu leur intitulé était présenté en clair, pour éviter les ambiguïtés. 108 lecteurs n'ont indiqué qu'un domaine de prédilection : la littérature et la critique (400-800) ont le plus de suffrages (24 citations), puis les 500-600 (19), sciences et techniques, et l'art (700), 13 citations. La classe 900 recouvre, quant à elle, 37 réponses, mais à l'intérieur de cette classe, c'est l'histoire (930) qui attire le plus d'usagers (27 réponses).

De nombreux répondants **s'intéressent conjointement à plusieurs domaines** : classe 100 et 200, Art et littérature, par exemple, ou 300 et 700, mais nous avons constaté que peu d'usagers déclarent fréquenter toutes les portions de la bibliothèque : la thèse d'Eliseo Véron, à savoir qu'un **"habitus-programme"** se développe assez vite chez le nouveau lecteur, qui, après un "tour d'horizon" de l'ensemble des collections, se centre sur ses propres centres d'intérêt, et par là même perd de vue la globalité des fonds, se

³⁸ Paris : Le Cercle de la librairie, 1992. p. 173.

vérifie. Par ailleurs, au cours des entretiens nous avons pu noter que les usagers n'ont au maximum que deux ou trois domaines de prédilection (même si, de la sociologie, il arrive à telle lectrice de faire une incursion au rayon "Bricolage" ou de saisir promptement le Guide bleu "Séville" avant de s'y rendre...).

Qu'en est-il du maniement des fichiers de la bibliothèque ?

Cette question, à vrai dire, nous intéressait particulièrement, car dans une étude précédente³⁹, dans un autre cadre que la lecture publique, puisque nous avions à faire majoritairement à des chercheurs et des étudiants de 3e cycle, nous avons constaté que les lecteurs développaient des stratégies quelquefois surprenantes, et n'accordaient aux fichiers (y compris informatisés) qu'une confiance modérée, préférant aller directement en rayon ou interroger le personnel, et de préférence les "personnes-ressources" ayant fait la preuve de leur savoir-faire, avec, cependant, une ambivalence par rapport au médiateur, dans un jeu de pouvoir assez net.

Dans l'échantillon observé à Mouffetard, seules 4 personnes n'ont pas répondu à la question **"Quand vous cherchez un ouvrage ici, utilisez-vous le fichier-auteurs ?"** Il faut préciser que les fichiers à la bibliothèque sont très visibles, et situés au rez-de-chaussée, au niveau où avaient été déposés les questionnaires à remplir. 294 personnes déclarent s'en servir, soit **75,8 % de l'effectif**, contre seulement 90 qui l'ignorent (23,2 %). Le fichier-matières, par contre, remporte moins de suffrages : 26 non-réponses, 220 oui et 142 non. Nous savions que ce fichier comporte des lacunes, et qu'un certain nombre d'ouvrages recensés ne sont plus dans le fonds, et que, bien évidemment, si tout catalogue signale une référence, il n'indique pas que l'ouvrage est encore en rayon : il peut avoir été emprunté. Par ailleurs, dans la question 24 qui était une question d'appréciation des documentaires, de nombreux lecteurs ont mentionné l'incomplétude de ces outils, préférant "butiner" en rayon pour chercher un ouvrage. Nous consacrerons un plus long développement à ces aspects plus loin.

264 personnes **disent procéder autrement qu'en se servant des fichiers**. Plusieurs réponses étaient possibles, que nous résumons ainsi :

Pour la recherche en rayon :

- 138 personnes cherchent "au hasard des titres"
- 163 en s'aidant des panneaux de signalisation (de couleur, intiquant en clair le contenu des grandes divisions Dewey)
- 41 ont recours aux bibliothécaires

Le **taux élevé de non-réponses** (123, soit 35,9 %) attire cependant notre attention : nous ne savons pas si ces lecteurs ont d'autres modes de repérage que ceux précédemment évoqués.

En dépouillant la question 15, nous apprenons, sur 367 répondants, que :

³⁹Dartois, Claire. Approche de la "relation d'information" dans un centre de documentation. Documentaliste, 1991, vol. 28, n°2, p 63-66.

- les ouvrages recherchés sont avant tout des "compléments d'information" (201 citations, soit 54,76 % des réponses fournies, au total 485), des ouvrages d'approfondissement (152 réponses, soit 41,41 %), et des ouvrages de base (132 réponses, 35,96 % du total). Il semblerait donc que la tendance majoritaire soit de considérer les documents des collections comme des prolongations de domaines déjà parcourus. Les étudiants ont tendance à voir une partie des documentaires comme des "ouvrages" de base, des manuels : fait vérifié quand on examine la teneur de certaines collections (par exemple les Guides Dalloz en droit) et les fiches des ouvrages non-rendus, donc annexés à une bibliothèque de travail personnel.

On a pu reprocher la formulation de la question 16 "Vous intéressez-vous aux sciences sociales ?". Il est évident que l'intérêt se quantifie difficilement, mais nous n'avons pu trouver une expression meilleure. Dans les entretiens cependant, qui permettent un "feed-back", cette notion a pu s'exprimer dans toutes ses nuances, avec aux besoin, des explicitations longues, en relation avec le vécu de l'enquêté et ses projets personnels et professionnels.

221 personnes sur 387 ont répondu oui (soit 57,1 %), 157 non (40,6 %), 9 étaient sans opinion. Nous verrons plus loin que certains lecteurs n'ont qu'une notion vague des sciences sociales, qui ne sont à leurs yeux qu'une catégorisation de la Dewey, et nous l'avons dit, une "étiquette" qui ne recouvre pas la psychologie ou l'histoire. Nous proposons, en 16-2, des domaines d'intérêt plus précis au sein des sciences sociales (nous avons éliminé le commerce et l'art militaire), pour vérifier, entre autres, que la question précédente n'avait pas eu qu'une fonction "d'appel" (i.e. appelant l'affirmation).

Sur 225 répondants (on note que 4 personnes ne disent pas s'intéresser aux sciences sociales, mais cochent sans vergogne des sous-domaines) :

Sous-classes 300	choix exprimés	Pourcentage
politique	68	17,43
économie	59	15,12
droit	25	6,4
éducation	62	15,89
sociologie	107	27,43
ethnologie	69	17,69
TOTAL	390 rep.	100 %

La **sociologie** arrive en tête du palmarès, mais nous remarquons que cette classe est vaste et recouvre des domaines différents. Le droit est assez mal placé, mais il y a pu avoir des ambiguïtés dans l'esprit des répondants : sous cette catégorie, on trouve en réalité les grands "pans" du droit, mais aussi des ouvrages pratiques. Le score

relativement élevé de l'éducation nous a étonnée, sachant que cette sous-classe a le plus mauvais taux de rotation (aux alentours de 2). Réflexion faite, le public évoque souvent les ouvrages du type "Guide des études", ou les numéros du Monde de l'Education, plutôt que Pestalozzi ou Freinet.

Les questions ouvertes (17 et 18) concernant un bref "diagnostic" du fonds par les lecteurs se disant intéressés par les sciences sociales nous ont, au moment du dépouillement, fait douter de la raison. Nous demandions en 17 : "Quels sont, dans les domaines que vous avez sélectionnés, les ouvrages de la bibliothèque qui vous semblent vieillissés ?" Nous n'avons obtenus que 11 réponses sur 221 personnes disant s'intéresser au domaine, et sur 388 enquêtés, donc 4,9 % de citations. Il faut remarquer par ailleurs la grande fantaisie des réponses fournies : un lecteur attribue à Durkheim "Le rire" (alors que celui-ci a plutôt travaillé sur le suicide), à Bourricaud les ouvrages de Weber (en serait-il flatté ?). Mucchielli échappe à toute norme orthographique alors que Reuchlin, le bienheureux, est immortalisé par son "Précis de statistique". Cessons là l'ironie : les lecteurs, dans leur immense majorité, même s'ils se plaignent par ailleurs de l'archaïsme des fonds, ont les plus grandes difficultés à localiser ce qui leur semble vieilli. Une seule personne écrit rageusement en marge de son formulaire "En sciences sociales, rien ne vieillit !" et plus loin, "La sociologie est faite de modes, mais toutes ne démodent pas !!!". Certes, nous pensons aussi que "Les règles de la méthode sociologique" de Durkheim, dont la première édition date de 1895, résiste bien au temps qui passe...

Certains lecteurs estiment "**vieillis**" les ouvrages qui ont eu à un moment un succès certain : les ouvrages sur la condition féminine, les études sur les syndicats ou certains mouvements politiques, certains traités d'anthropologie (Margaret Mead)...D'ailleurs ces documents sont après examen des rotations annuelles, souvent retirés des fonds.

La question 18, dans le même ordre d'idées, faisaient référence aux ouvrages que les lecteurs "**aimeraient voir figurer dans les collections de sciences sociales**". Nous avons eu, là aussi, quelques frissons. 45 titres nous sont proposés (le taux de réponses est meilleur) mais, dans leur grande majorité, ils figurent déjà dans les collections de la bibliothèque. Il est possible qu'ils aient fait l'objet d'emprunts répétés et que les demandeurs ne les aient pas trouvés, ou que les fichiers n'aient pas été des plus fiables (retard de traitement des documents ?) pour les localiser. Cependant, nous trouvons aussi les titres et les auteurs les plus farfelus, que l'ouvrage de référence "Les Livres disponibles" n'a pas référencés : nous citerons (et ce n'est pas une faute de saisie) "Les règles du travail social" (vraisemblablement un amalgame de deux titres de Durkheim), parmi d'autres titres fantaisistes dont nous cherchons encore l'auteur. Certaines demandes concernent plus sérieusement des titres précis (La sociologie des organisations de Bernoux, le dictionnaire de Psychanalyse) ou des domaines précis : ouvrages sur le Sida, les homosexuels, la monnaie, la linguistique...

A dire vrai, nous nous attendions à plus d'informations car l'examen de plusieurs "cahiers de suggestions" mis à disposition du public avait révélé des

demandes extrêmement précises. Les 6 "blocs" de 300 recouvrent un peu plus de 3000 ouvrages, soit à peu près 500 dans chaque discipline : volume que nous pensions facilement "appréhendable" par un lecteur actif du sous-domaine. D'autre part, et c'est une déformation professionnelle, nous avons rencontré dans notre expérience de documentaliste antérieur, un contexte où les usagers connaissaient parfaitement les fonds (plus petits, certes) et énonçaient fréquemment des demandes très précises. Le personnel des centres avait aussi une bonne connaissance des collections pour gérer au mieux acquisitions désherbage et services de presse. Il semble donc clair que ce "cadre de pensée" ait joué dans la construction des questions, alors que je n'avais pas de connaissance pratique du lectorat municipal. Un professionnel rompu à la lecture publique aurait sans doute trouvé un recueil d'information plus adéquat. Mais cette expérience est positive, dans le sens où elle donne deux types de renseignements :

- certains usagers écrivent sur leur formulaire "qu'ils n'ont pas de titres en tête" ou essaient, de mémoire, de fournir des titres. Ceux qui disposent de références précises et complètes sont bien souvent des étudiants (ou des chercheurs) habitués aux bibliographies, et traquant des ouvrages utiles d'une bibliothèque à l'autre. Ceci rejoint les conclusions de Abid qui a été évoqué en début de mémoire, dans la revue de la littérature : ces usagers "habitués" des fonds et de la recherche documentaire sont plus souvent aptes à poser un diagnostic, à proposer des titres, à suggérer acquisitions ou retrait. Ils connaissent un domaine du savoir de manière plus approfondie, et suivent l'actualité, dans une "veille documentaire" assidue, en particulier quand ils rédigent des travaux scientifiques. Ceci n'est pas la préoccupation de tous les lecteurs : dans l'univers de la lecture publique, les besoins sont très hétérogènes, les publics aussi, et la gestion des collections est une tâche ardue, entre le "devoir" d'encyclopédisme et la pression de certains segments du public, pour une spécialisation des collections. L'absence de coopération entre les établissements du réseau fait que certains lecteurs, qui cumulent les inscriptions en municipale, signalent "qu'on trouve partout la même chose". Remarque inexacte, quand on connaît les fonds spécialisés à Paris (Malraux sur le cinéma, la Bilipo sur les romans policiers, bibliothèque musicale à Picpus, Forney, etc...)

- Autre remarque : les professionnels du livre et les apprentis-chercheurs lisent beaucoup, de façon générale, et fréquentent (souvent) les bibliothèques. Trait résumé, de façon acide, par Barbier-Bouvet :⁴⁰

" On n'est jamais si mal servi que par soi-même... Tous ceux qui écrivent sur la lecture lisent. C'est bien là le problème. Ils entretiennent généralement avec leur propre pratique un rapport si intense que leur trop grande familiarité avec le livre constitue, paradoxalement, à la fois le principal moteur et le principal obstacle à une connaissance de la pratique des autres."

⁴⁰ Pour une sociologie de la lecture, op.cit., p. 215.

Poursuivons l'analyse : 119 personnes pensent que les **ouvrages récents** de sciences sociales ne sont pas assez représentés dans les collections (Q 19) mais beaucoup de lecteurs s'abstiennent de tout diagnostic (48, 7 % de non-réponses) ou de toute précision quant aux domaines du fonds mal servis (Q 20), avec là encore, une majorité de non-réponses (57,6 %). La minorité des usagers qui s'exprime indique que ce sont l'éducation et la sociologie les plus mal loties, à l'inverse du droit.

Les **revues** classées en rayon, dans le secteur des sciences sociales sont à la fois mal connues et mal utilisées ; 30,5 % des usagers ne répondent pas à la question qui les concerne ; 134 personnes déclarent les utiliser (35 %) contre 131 qui n'y font pas allusion. A titre expérimental, nous avons proposé 6 titres parmi les périodiques de sciences sociales (cf. annexe 1, Q 22) en mélangeant des revues de haut niveau (Actes de la recherche en sciences sociales, Temps modernes...) et des titres plus courants (Le monde de l'Education). Ce dernier journal recueille les suffrages de 49 personnes sur les 156 qui ont coché des titres, suivi du Particulier. (20 mentions).

Nous remarquons aussi que beaucoup d'usagers semblent tout de même connaître ces titres, sans forcément les rattacher aux sciences sociales : ceci nous ramène aux problèmes de catégorisation déjà évoqués ; il est possible que ces abonnements seraient plus utilisés s'ils étaient situés avec les autres titres de la presse, autour du "coin lecture" où les usagers sont nombreux tous les jours.

Nous arrivons maintenant à un autre domaine, à savoir les **souhaits des usagers sur d'autres moyens d'information**, qui pourraient à l'avenir faire partie de l'équipement de la bibliothèque (Q 23-1). Le responsable de l'établissement souhaitait quelques opinions à ce sujet. Il faut dire d'emblée que cette question se trouvait en avant-dernière position dans notre formulaire, au moment où, peut-être, l'intérêt du répondant s'amenuise... Toujours est-il que 225 personnes (presque **60 %** de l'effectif) n'y répondent pas. La formulation était un peu technique sans doute ; 98 enquêtés se déclarent favorables à l'introduction du Minitel pour l'accès aux catalogues d'autres bibliothèques ou la connexion aux banques de données spécialisées. 33 savent ce qu'est un CD-ROM et seraient intéressés par une consultation à Mouffetard : on le verra plus loin, ce sont surtout des étudiants qui ont dû en avoir l'usage en bibliothèque universitaire. Une dizaine d'usagers aimeraient une informatisation complète de l'établissement, en se réclamant des établissements du réseau déjà équipés.

Le **mythe de l'information gratuite** (sous-entendu pour le public) perdure : 45,3 % des usagers souhaitent des moyens informatiques, mais sans être prêts pour autant à en payer le prix (sinon une contribution), contre seulement **14,1 % des usagers se déclarant favorables à une participation**. Cependant, le fort taux de non-réponses (40,6 %) nous fait considérer ces allégations avec prudence.

Il faut peut-être aussi se dire que les usagers des bibliothèques de la Ville sont, depuis toujours, habitués à la **gratuité totale des services** : l'inscription (modique) n'est payante que dans la section "Discothèque" et l'on ne demande, dans les établissements qui possèdent ce type de documents, qu'une caution pour l'emprunt de cassettes vidéo. Envisager donc de payer pour une consultation télématique n'est pas, dans cet esprit,

très facile. Les réticences sont nombreuses aussi dans le milieu professionnel (égalité de tous devant l'accès à l'information), comme l'a montré Jean-Michel Salaün ⁴¹.

Nous terminerons ce dépouillement par l'analyse de la question 24 : "**Pour terminer, avez-vous d'autres remarques à formuler sur le secteur des documentaires ?**", question ouverte qui a nécessité un traitement manuel et permis de recueillir un matériel riche et diversifié.

Elle a suscité en effets 94 remarques de la part des utilisateurs, étant entendu qu'un même usager pouvait faire des commentaires sur différents secteurs de la bibliothèque. Sur les 388 formulaires validés, nous obtenons donc un taux de réponse à cet item de presque **25 %**, ce qui est important. Il faut noter cependant que peu de lecteurs ne sont contents de répondre exactement et seulement à la question posée, et ont profité de l'occasion qui leur était offerte, pour s'exprimer sur des aspects plus généraux, et qui, visiblement, leur tenaient à coeur : l'état des collections et des fichiers, l'accueil, le mode de classement, le cadre, l'informatisation future... Le questionnaire, et c'est chose classique, a pour vocation ici d'encourager une expression du point de vue de l'usager, qui ne peut habituellement le faire que par la voie orale, au coup par coup, ou par le cahier des suggestions. Les réponses sont quelquefois véhémentes et témoignent alors de jugements quelque peu expéditifs (enquête-exutoire ?).

Un autre indice, en dehors du fort taux de réponse, témoigne aussi de l'intérêt qu'ont pris les lecteurs au commentaire : le questionnaire, si l'on s'en souvient, se centrait assez vite sur le rapport aux documentaires, en particulier ceux de la classe 300, qui étaient l'objet privilégié de notre étude. Or, certains lecteurs auraient souhaité une évaluation globale de tous les services de la bibliothèque (le secteur Jeunesse, les romans, etc...) bien impossible dans le cadre de notre travail. D'autres enquêtes futures pourraient combler ce manque !

Les réponses obtenues ont été catégorisées selon les principes de **l'analyse de contenu**, explicités en particulier par H. Bardin ⁴² ; récapitulons donc les principaux thèmes abordés spontanément, et le nombre d'occurrences qui s'y rapporte :

Jugements sur les collections	41
classement et fichiers	17
cadre et ambiance de la bibliothèque	10
banques de données (futures)	5
accueil	4
réactions au questionnaire	4
spécialisation des fonds	3
gratuité des services	2

⁴¹ Les maîtres du temps, tome 2 : Stratégie. Villeurbanne, ENSSIB, 1992. p. 7.

⁴² Les enquêtes en psycho-sociologie. Paris : PUF, 1985.

nouveautés	2
horaires	2
informatisation (future)	2
réservation des ouvrages	2
TOTAL	94

Le volume le plus important des réponses recueillies, concerne, et c'est normal, le **secteur des documentaires** (47 réponses / 94); On a pris soin de noter en dépouillant ces réponses quelques éléments d'identité du locuteur, à savoir le sexe, la profession, le cursus suivi s'il s'agit d'étudiants, la tranche d'âge. Ces informations éclairent le rapport qu'entretiennent ces usagers avec la bibliothèque.

Dans la plupart des cas rencontrés, il s'agit de remarques sur la qualité ou la complétude des collections de documentaires, par exemple :

"Le secteur de la philosophie pourrait être enrichi" (profession libérale, 45 ans) ou "J'aimerais plus de choses sur les sciences et techniques" (Cadre moyen, 30 ans). Les remarques les plus "ciblées" proviennent d'**étudiants aux recherches spécialisées**, qui fréquentent régulièrement telle sous-classe de la Dewey, et qui sont à la recherche de titres en rapport avec leurs bibliographies de cours ou leurs projets personnels de recherche. Ceux-là sont donc les plus à même de déceler l'absence de certaines références, ou la sous-représentation de certains sujets (le langage, les arts contemporains...). Lecteurs assidus, ils mettent en concurrence les établissements, signalant au passage tel secteur mieux développé ailleurs, puisqu'ils sont des fervents des inscriptions multiples. Cette caractéristique a d'ailleurs été mise en évidence par les enquêteurs de la société MV 2 Conseil, qui a rédigé un rapport commandité par le Bureau des Bibliothèques en juin 90.⁴³

D'autres catégories d'usagers ont des arguments pour juger les collections de documentaires : les actifs, en particulier les **enseignants du supérieur** dont les préoccupations rejoignent, à certains égards, celles des étudiants avancés ("**lectures problématiques**", dirait Véron, autour d'un sujet sans cesse à actualiser). Ils se sentent capables donc de diagnostiquer les forces et les faiblesses d'une collection mais leur jugement ne dépasse souvent pas, comme pour les étudiants, leur secteur de compétence : ainsi, les démographes jugent le rayon démographie et ne s'aventurent pas à évoquer les ouvrages de chimie. On l'a vu dans les tris à plat, les domaines d'intérêt des usagers enquêtés sont rarement plus nombreux que deux ou trois maximum : y-aurait-il un "empan" maximum, comme celui qu'on évoque pour parler du parcours des yeux sur la page ? Sans doute rejoint-on la notion de Eliseo Véron ⁴⁴, l'**habitus-programme**, qui concentre et limite en même temps l'investissement de l'utilisateur sur une portion de la bibliothèque.

Il semblerait, mais cette hypothèse reste à confirmer par des entretiens, que certains retraités gardent des préoccupations documentaires liées à leur ancienne activité

⁴³ Définition d'une stratégie d'amélioration des services et de développement de la clientèle des bibliothèques parisiennes : phase quantitative, rapport final. Paris : MV2 Conseil, 1990. 110 p.

⁴⁴ Espaces du livre, op. cit.

(en particulier les ex-ingénieurs) et suivent d'assez près les nouveautés ou les rééditions dans leur domaine d'intérêt. Les travaux de Michel Péroni ⁴⁵ qui suggère que les pratiques de lecture ne sont pas immuables, mais changent au cours de la vie et des changements personnels et professionnels, pourront sans doute éclairer ce point.

Une catégorie particulière d'usagers juge volontiers (et souvent sans indulgence) les fonds, et ce n'est pas par hasard. Il s'agit des **bibliothécaires ou documentalistes**, dont une partie du travail consiste justement à constituer ou à développer des collections ; ce savoir-faire garderait, en dehors du cadre professionnel, son importance. Point de vue "légitimé" qui autorise l'expertise. Il faut ajouter que ces professionnels du livre sont souvent des usagers très actifs, fréquentant plusieurs centres de ressources et cumulant les moyens d'approvisionnement en livres, ce qui leur permet la comparaison. Dans leur grande majorité, les jugements sur tel ou tel secteur de documentaires émanent d'usagers très actifs, manipulant souvent les collections, et individus à capital culturel et éducatif élevé. L'habitude de lecture, de même que l'habitude d'écrire (l'aisance en quelque sorte) autorisent donc le plus naturellement possible critiques et suggestions. Comme nous l'avons montré plus haut, les propositions concrètes d'achats restent cependant peu nombreuses, sauf pour les étudiants qui citent leur bibliographie de cours. Certains usagers s'en expliquent : "Je n'ai pas de références en tête" ou "Je ne me souviens plus exactement du titre", etc...

Les commentaires faits par les usagers sur les collections rejoignent, on s'en doute, les conclusions des responsables de collections à la bibliothèque ; en raison des contraintes de temps et de personnel, des limites budgétaires, mises à jour et réassorts se font progressivement ; certains secteurs accusent une baisse d'intérêt et font l'objet de moins de publications ou de commentaires dans les mass-media ; de nouveaux centres de préoccupations naissent (la bioéthique, l'Europe...), qu'il faut justement représenter dans les collections.

Néanmoins, le public ne semble pas toujours connaître le contexte, à savoir la "politique documentaire" de l'établissement. Les efforts particuliers menés par les bibliothécaires sur telle classe (900, 700, et plus récemment 300) afin de permettre une meilleure adéquation aux besoins du public pourraient faire l'objet d'une information par voie d'affichage, de publication sur feuillet ou dans un bulletin afin de mieux faire comprendre les actions de fond et leur logique.

Il ressort de ces discours d'usagers l'extrême hétérogénéité des demandes et des besoins ; certains lecteurs (et c'est leur droit !) ne se consacrent qu'à l'étude de "micro-domaines" si atomisés qu'ils ne peuvent susciter l'intérêt de tous. Développer des secteurs si particuliers irait donc, dans un contexte de rigueur, d'impossible extension linéaire, à l'encontre de la vocation encyclopédique des bibliothèques du réseau parisien. Patrick Parmentier ⁴⁶ l'exprime ainsi : "Une bibliothèque, qui s'adresse à l'ensemble de ces groupes (d'usagers) et dont l'action s'inscrit dans une durée, ne peut prendre en compte les différentes modes et vagues d'intérêt, évolutives et transitoires".

⁴⁵ Histoire de lire : lecture et parcours biographique. Paris : BPI, 1988.

⁴⁶ Les rayons de la bibliothèque ou comment faire son miel. Bulletin des bibliothèques de France, 1985, t. 30, n° 1, p. 46-51.

Les remarques concernant les fichiers de la bibliothèque sont nombreuses :
"De nombreux ouvrages indiqués au fichier ne sont jamais en rayon. Le fichier est-il à jour ?" (Comédien, 30 ans) "inadéquation entre les fichiers qui théoriquement affichent des ouvrages, dont on ne sait pas s'ils ont disparu du circuit. des mises au point seraient nécessaires" (Enseignant du supérieur, 45 ans).

Ces problèmes ont été très directement évoqués par le conservateur dans le "Rapport d'activité pour l'année 1991", destiné aux autorités de tutelle :

"Nous nous contentons d'intercaler dans les catalogues auteurs et sujets les fiches des nouvelles acquisitions. Voilà plusieurs années que nous n'avons plus le temps de retirer des catalogues publics les fiches des ouvrages pilonnés ou remis à l'ADEL. Sont donc présentes dans nos fichiers près de 25 000 fiches "mensongères", les livres correspondants ayant depuis longtemps quitté nos rayons. Le détail de ces 25 000 fiches est le suivant :

- les fiches des ouvrages pilonnés n'ont pas été retirés des catalogues depuis 1988
- les fiches des livres non-rendus et disparus depuis 1986
- les fiches des éliminations destinés à l'ADEL depuis 1988.

Le mécontentement des lecteurs qui cherchent en vain des ouvrages que nous prétendons avoir est facile à imaginer. Le seul travail que nous pouvons assurer - parce que nous le devons absolument - est le retrait des fiches topo, qui nous permet un suivi à peu près correct des collections".

Il est clair que pour une majorité de lecteurs, les fichiers ont les outils privilégiés de l'accès au document. On comprend que la recherche en rayon, dans ce contexte difficile, soit d'un grand secours. Seule une minorité d'usagers (majoritairement des étudiants) s'adresse aux bibliothécaires, en particulier à la personne d'accueil. On signalera aussi que le fichier-matières, peu utilisé, a été construit à partir de la liste de mots-matières de la BPI et est dépourvu de renvois, ce qui nuit considérablement à son efficacité. L'exemple suivant est éclairant : pour CHAOS (Théorie du), il faut se reporter, en fait, à COMPORTEMENT CHAOTIQUE DES SYSTEMES, sans que le renvoi soit mentionné. On comprend donc dans quel chaos se trouve l'humble lecteur... qui l'exprime spontanément "Il existe certains problèmes de classement et de regroupement. Les fiches théoriques sont assez inutilisables" (Cadre supérieur, 27 ans).

Le système de Dewey est largement utilisé dans le réseau parisien (seule, la médiathèque Edmond Rostand, très récente, a développé un autre cadre de classification). Eliséo Véron ⁴⁷ rappelait que ce mode d'organisation des connaissances porte les marques du XIXe et que si certains lecteurs en percevaient facilement les codes, d'autres n'y voyaient qu'opacité et labyrinthe. A Mouffetard, de grands panneaux de couleur indiquent le contenu des grandes classes, et des "niches" reprennent chaque sous-division; Un étiquetage des rayons facilite la consultation. Il

⁴⁷ Espaces du livre : perception et usages du classement en bibliothèque, op. cit.

n'empêche que certains usagers ne perçoivent pas le système, ou ne s'en accommodent pas : "Classement saugrenu de certains livres : pour un auteur, certains ouvrages sont disponibles dans les romans, d'autres dans le rayon "littérature française"" (Cadre supérieur, 30 ans); Une enseignante note : "pour l'ethnologie, la classification est ancienne "Coutumes et folklore", "religion".

Nous ne reviendrons pas ici sur ce débat ancien de mise en ordre des connaissances, et de mise en espace des documents. Véron conclut en disant : "Toute classification véhicule une conception du monde et des savoirs que l'on pourra toujours, à partir d'un point de vue déterminé, critiquer : la bonne classification n'existe donc pas" (p. 86)

Le rangement laisse parfois à désirer, et certains lecteurs le déplorent : "Très souvent un ouvrage n'est pas rangé à sa place, mais un peu plus loin" (Etudiante en histoire de l'art, 20 ans) "Ouvrages classés en vrac dans certains rayons" (Chercheur, 50 ans)

Bien entendu, le volume des collections en libre-accès et l'activité des usagers entraînent des déclassements. L'ordre des cotes Dewey n'est pas non plus si évident. Même si le personnel s'astreint à vérifier l'ordre linéaire des collections, des désordres subsistent, et un ouvrage déclassé est (presque) perdu...

Les emprunts, pour une durée de 3 semaines (6 pendant l'été) font bien évidemment que les ouvrages ne sont plus en rayon : certains lecteurs regrettent de ne pas savoir si l'ouvrage va réintégrer prochainement les rayons et aimeraient pouvoir le réserver dès son retour. Dans un système de prêt manuel comme celui de Mouffetard, très lourd, ce service est impossible à gérer à grande échelle. Il existait dans le passé, mais faute de temps et de personnel disponible, il a été suspendu, et la majorité des lecteurs le regrette :

"L'impossibilité de prendre rang lorsqu'un ouvrage n'est pas sur les rayonnages m'a souvent décontenancée, voire lassée" (Retraitée, 65 ans)

D'autres options appréciées du public ont été pour les mêmes raisons, supprimées : prêt inter-bibliothèque, liste des nouvelles acquisitions, etc... Les lecteurs de la bibliothèque Buffon, fermée pour cause de travaux et d'informatisation, et qui se sont inscrits à Mouffetard, disposaient de ces services et ont exprimé leur déception de ne plus en profiter ici.

Dans le dépouillement de cette question 24, nous relevons également des doléances sur les nouveautés et leur délai de mise à disposition :

"J'aimerais que les documentaires soient mis en circulation plus rapidement après leur parution, sur le présentoir des nouveautés, avec prêt d'une semaine" (Institutrice, 60 ans)

Nos conclusions sur le contexte évoqué ici est que les contraintes actuelles, aussi bien temporelles qu'humaines, obligent l'équipe à se centrer sur les tâches indispensables au circuit du livre, au détriment de services plus personnalisés au public. Cependant, le fait de ne pouvoir assurer une bonne adéquation des fichiers et des collections nous semble plus grave, car il engage la "crédibilité" du service tout entier.

Comment trouver un ouvrage si sa référence n'est pas mentionnée sur une fiche ? Il n'est alors accessible que par le hasard du "butinage" en rayon (certes, il est de délicieuses rencontres, dues à l'imprévu)... Le personnel risque d'être alors surchargé de demandes (et de plaintes) et surtout dans l'incapacité de répondre, sauf en se reportant au fichier topographique à jour. C'est pourquoi un **travail de réajustement des outils documentaires** semble, dans le planning des projets, tout à fait prioritaire. **L'informatisation**, demandée par certains lecteurs, pourrait plus tard faciliter la tâche du public, comme celle du personnel, qui doit assurer des tâches lourdes et répétitives (le "refichage", la recherche des "accrochés" (ouvrages dont on ne retrouve pas la fiche) en même temps que les validations d'inscription et les renseignements aux usagers.

La question 23 faisait référence à la possibilité d'intégrer à la bibliothèque de **nouveaux outils d'accès à l'information**. Certains lecteurs y reviennent dans la question ouverte finale, soit pour réaffirmer leur souhait de voir maintenue partout la **gratuité des services** : "J'espère que les bibliothèques municipales, dernier refuge pour les gens qui veulent se cultiver, alors que les musées, conférences, livres, etc... sont maintenant réservés aux riches, resteront gratuites" (Etudiante, 30 ans). Quelques lecteurs soutiennent l'idée d'une participation : "Pourquoi ne pas faire payer une somme, même modique ?" (Retraitée, 65 ans)

Le **cadre de la bibliothèque, l'ambiance** qui y règne font l'objet d'une dizaine de mentions. Certains jugements sont tout à fait positifs : "La bibliothèque est superbe" (Lycéenne, 18 ans) "Merci pour tout. C'est propre, c'est clair, c'est sympa. Tous mes encouragements pour que ça continue" (Employée, 40 ans).

Par curiosité, nous avons également consulté le **cahier des suggestions**, laissé à la disposition du public. Parmi les propositions de titres, on trouve des remarques sur la climatisation, la chaleur des salles, la décoration. Ce cahier, détourné souvent de sa fonction première, sert aussi de moyen d'expression, voire de critique, et il est régulièrement lu et complété par les responsables. Comme le questionnaire, qui lui est ponctuel, il est ressenti comme un "trait d'union" entre le public et les décideurs.

Le **bruit** est souvent déploré par les lecteurs (mais une bibliothèque municipale peut difficilement baigner dans l'atmosphère feutrée des grands sanctuaires de livres) : "J'aimerais que les bibliothécaires et les lecteurs se souviennent que la bibliothèque doit être un lieu silencieux. Il n'est pas difficile de parler à voix basse (Etudiante, 25 ans).

Tous les comportements "déviants" sont épinglés, des plus anodins aux plus marqués : "On devrait, par affichage, menacer d'exclusion les lecteurs qui soulignent ou annotent les textes" (Chercheur, 50 ans) ; "Inciter les utilisateurs de la presse quotidienne à replacer les journaux où ils les ont pris. On ne s'y retrouve plus" (Retraitée, 60 ans).

Anne Zwick, déjà citée dans son étude sur le comportement des usagers en lecture publique⁴⁸ avait remarqué que les "personnes à problèmes" sont attirées par les bibliothèques et y commettent parfois des dégradations. A Mouffetard (comme ailleurs), viennent souvent quelques sans-abri du quartier qui s'installent pour lire la presse.

⁴⁸ Villeurbanne : ENSSIB, 1992.

Certains lecteurs ne supportent pas la cohabitation (oubliant sans doute que les bibliothèques sont ouvertes à tous, sans discrimination) :

"Est-il normal que certains marginaux avinés et malodorants viennent s'installer aux lieux et places réservés en principe aux lecteurs... qui devraient rester la clientèle exclusive d'une bibliothèque !" (Architecte, 40 ans).

L'organisation architecturale du bâtiment (salles autour d'un patio) suscite des commentaires : "un étage et deux portes entre le fichier et les ouvrages de cote 800, c'est beaucoup "(Etudiante, 22 ans), de même que le (relatif) manque d'espace : "Il manque hélas des tables de travail, un lieu de convivialité qui apporterait beaucoup à la bibliothèque en lui conférant un caractère plus vivant, ouvert au dialogue, instantané, aux rencontres, à la recherche immédiate. Très important" (Etudiant , 24 ans).

Nous terminerons par les remarques concernant **l'accueil et les horaires d'ouverture** de la bibliothèque. L'accueil fait seulement l'objet de quatre remarques, dont deux négatives : "A quand une enquête sur la qualité (!) de l'accueil ?" (Magistrat, 40 ans) ; "L'accueil est nettement à améliorer. Le sourire est difficile à soutirer aux bibliothécaires, alors qu'on ne les agresse pas " (Chargée de communication, 30 ans). Nous avons remarqué, pour y avoir participé pendant le stage, combien sont exigeants ces passages en service public. Le poste de **retour des ouvrages** est le plus lourd, puisqu'il faut, à cause du système manuel, tamponner les ouvrages, retrouver leur fiche en vérifiant le numéro d'exemplaire, remagnétiser les documents, et les pré-classer en piles qui partent sur des chariots. Les jours d'affluence, deux personnes à ce poste ne sont pas de trop . Néanmoins, des erreurs subsistent (notamment exemplaires d'un même titre confondus). On conçoit que la tension soit grande, et rende, en fin de journée, le sourire moins facile... Le poste de **prêt** (sortie des ouvrages) est plus répétitif encore, mais les tâches plus simples ; enfin, la personne qui est préposée à **l'accueil des usagers** s'occupe essentiellement de restituer les cartes déposées avec les ouvrages dans la "boîte aux lettres" de la bibliothèque, d'inscrire de nouveaux lecteurs, de valider les anciennes cartes, mais a plus de contacts avec les personnes, puisqu'on lui demande des renseignements, et que, dans certains cas, la discussion s'engage. C'est aussi un poste d'observation privilégié, puisque l'on est situé entre les fichiers, le coin de la presse quotidienne, la table des "nouveauautés" et la banque de prêt...

Les bibliothèques du réseau de la Ville de Paris sont ouvertes au public 40 heures par semaines, le soir jusqu'à 19 heures (samedi 18 h). Certains lecteurs souhaiteraient une **extension des horaires**, avec une nocturne jusqu'à 21 heures une fois par semaine ; elles sont bien sûr ouvertes à l'heure du déjeuner. Les résultats, quand ils seront connus, de l'enquête menée récemment par la Direction du Livre et de la Lecture sur les horaires d'ouvertures des bibliothèques municipales seront intéressants pour établir des comparaisons. Il semble difficile ici, compte-tenu de l'emploi du temps très chargé du personnel, d'augmenter encore les journées ...

Des remarques (marginales par leur nombre) font référence à **la spécialisation des fonds** : on a précisé que le réseau de la Ville ne dispose pas de la structure classique centrale / annexes, mais d'établissements bénéficiant d'un **service technique**

au niveau central, "qui rationalise et centralise les différentes opérations bibliothéconomiques par l'informatisation des acquisitions et du traitement de la quasi-totalité des livres, phonogrammes, vidéocassettes acquis par les bibliothèques discothèques municipales de Paris". Les projets d'informatisation détaillés dans l'Annuaire des bibliothèques ⁴⁹ visent à améliorer les services et à permettre aux usagers de profiter de services télématiques nouveaux et de consulter un catalogue collectif relié aux 59 établissements. Certains enquêtés y voient un moyen d'améliorer les acquisitions globales : "Il serait intéressant que les bibliothèques municipales qui se situent très proches les unes des autres puissent varier leurs choix dans l'acquisition des titres. On trouve presque partout les mêmes livres, les mêmes auteurs, les mêmes cassettes." (Cadre supérieur, 45 ans). D'autres soulignent au contraire la vocation encyclopédique des établissements municipaux, parallèlement à l'existence de fonds particuliers, qui semblent fort appréciés.

Après ce dépouillement détaillé du questionnaire, nous allons reprendre, de façon synthétique, une partie des **tris croisés**, pour voir si les hypothèses que nous avons posées dans la partie méthodologique (au paragraphe 3.1.2.1) se vérifient. De manière classique, nous faisons jouer les variables socio-démographiques habituelles (âge, sexe, niveau d'études, CSP). Nous y ajoutons, pour notre problématique, la qualité d'étudiant ou de non-étudiant). Nous rappelons brièvement notre corpus d'hypothèses et de sous-hypothèses :

Les hypothèses générales sur le public de Mouffetard :

- pour des raisons liées à la composition socio-démographique du 5e arrondissement de Paris, à l'environnement universitaire, sur-représentation des cadres, professions libérales parmi le lectorat et bien entendu, des étudiants et élèves ;
- public jeune, dans les tranches d'âge 25-34 et 35-44 ;
- public (comme dans toutes les bibliothèques) d'abord féminin ;
- public de proximité essentiellement ;
- maniement des catalogues corrélé au statut social et au niveau d'études ;
- recours aux bibliothécaires plus fréquent à mesure où l'on s'élève dans l'échelle sociale ;
- souhait d'autres outils d'accès à l'information corrélé au statut social et/ou au statut d'étudiant ;

Quelques hypothèses plus spécifiques sur la sous-population étudiante :

- nombreuse car concentrée dans le Quartier latin ;
- cursus en rapport avec les emprunts de documentaires ;
- fréquentation plus soutenue de la bibliothèque ;
- utilisation plus fréquente des catalogues ;

⁴⁹Direction des Affaires culturelles : 1991.

- population la plus favorable à l'informatisation, à l'introduction du Minitel, et la plus disposée à payer ces services ;
- caractéristiques plus marquées encore au fur et à mesure que les étudiants avancent dans leur cycle d'études ;

Si nous croisons le fait d'être inscrit à Mouffetard (Q 8-1) et la catégorie socio-professionnelle, nous obtenons les résultats suivants :

N = 377

CSP	FREQUENCE	POURCENTAGE
Patrons ind. et commerce	2	0,5
Prof. lib. et cadres sup.	103	27,3
Cadres moyens	42	11,1
Employés	46	12,2
Ouvriers	2	0,5
Retraités	45	11,9
Autres inactifs dont étud. el.	118	31,3

L'hypothèse se vérifie ; simplement, nous notons que **cadres moyens et employés** se placent quasiment à égalité dans cet échantillon (19 non-réponses). Nous l'avons dit par ailleurs, les **retraités** tiennent une bonne place également dans le public de la bibliothèque. Les **ouvriers** sont en infime minorité dans la population parente (0,6 % en 1992), comme dans l'échantillon (0,5 %). On sait par les grandes enquêtes nationales que c'est parmi cette sous-population que l'on rencontre le plus de non-lecteurs de livres, alors que les cadres supérieurs et moyens ainsi que les étudiants sont de **gros lecteurs** (plus du tiers lisent deux livres par mois, au moins). La définition "officielle" du fort lecteur est, rappelons-le, liée au fait de lire plus de 25 livres par an. Une catégorisation plus fine (plus de 50 livres par an, par exemple) rendrait mieux compte de certaines pratiques assidues ! On sait par ailleurs que la lecture est socialement différenciée, comme l'inscription dans les bibliothèques ou l'usage des autres institutions culturelles. Pierre Bourdieu ⁵⁰ précise :

" La lecture obéit aux mêmes lois que les autres pratiques culturelles, à la différence qu'elle est plus directement enseignée par le système scolaire, c'est-à-dire que le niveau d'instruction va être plus puissant dans le système de facteurs explicatifs,

⁵⁰ La lecture : une pratique culturelle in Pratiques de la lecture. Marseille : Rivages, 1985.

le deuxième facteur étant l'origine sociale. Dans le cas de la lecture aujourd'hui, le poids du niveau d'instruction est plus fort". Il évoque plus loin "l'idée d'un **besoin de lecture** qui est très profondément inscrite dans l'inconscient des intellectuels, sous le forme d'un droit de lecture."

Quant aux **étudiants**, ils sont numériquement majoritaires, pour des raisons expliquées dans la partie consacrée au commentaire des tris à plat. De nombreuses enquêtes ont montré leur arrivée massive dans les bibliothèques : A Beaubourg, où ils sont massivement (et quotidiennement) présents : 57,5 % du public en 1988 ; Martine Poulain parle de "vampirisation" de la BPI par cette population aux besoins particuliers, dans un contexte où les bibliothèques universitaires ont du mal à suivre la demande ⁵¹.

Les bibliothèques de la Ville de Paris comptent déjà, si l'on en croit les données de l'Annuaire 1991, 30,8 % d'inscrits en section Adultes, qui sont étudiants ou élèves, Mouffetard **48,2 %** pour la période du 1/09/91 au 31/08/92. Le processus de "phagocitation" est en route...

Parmentier précise par ailleurs que ⁵²: "les étudiants sont pratiquement les seuls à avoir une lecture documentaire déterminée et à venir à la bibliothèque avec des références bibliographiques précises".

Les **inscrits** de l'échantillon sont jeunes : 26,3 % de 20-24 ans, 21,8 % de 25-34 ans. Les 15-19 ans sont 11, 1 %, soit pour ces 3 catégories, un total de 59,2 % de ce lectorat enquêté.

Le public qui a répondu à nos questions est largement **féminin** : 65 % contre (seulement) 34,5 % d'hommes . Résultat supérieur à la moyenne nationale. Nous savions par les statistiques générales de la bibliothèque Mouffetard que les femmes représentaient 64,04 % des lecteurs en 1988, puis, avec une légère baisse, 61,8 % en 1992 (données relatives aux nouveaux inscrits, 1er septembre 1991/31 août 1992). Elles sont sans doute plus disposées à répondre aux enquêtes aussi.

Examinons maintenant les caractéristiques de ceux qui recourent le plus massivement **aux fichiers manuels de la bibliothèque** :

En premier lieu, **le fichier-auteurs** :

76,6 % des étudiants l'utilisent, contre 22,7 % qui disent ne pas s'en servir ; Nous notons cependant que de nombreux lecteurs non-étudiants y ont recours : il est donc bien un outil connu et employé.

Parmi ses utilisateurs, surtout des femmes, à 68,4 %. Ceci tend à prouver que même si elles sont plus nombreuses, elles sont proportionnellement plus enclines que les hommes à utiliser ce mode d'accès.

La **population jeune** (jusqu'à 34 ans) fait le plus grand usage de ce fichier (59,52 % des utilisateurs) ainsi que les lecteurs de CSP élevée : professions libérales et cadres supérieurs et cadres moyens. Ceci rejoint la conclusion de Parmentier, déjà cité : "l'on

⁵¹ Miquel, André. Les bibliothèques universitaires : rapport au ministre d'Etat, ministre de l'Education nationale, de la Jeunesse et des sports. Paris : la Documentation française, 1989.

⁵² Bulletin des bibliothèques de France, 1985, t. 30, n°1, p. 50.

va d'autant plus chercher directement en rayon, sans recourir aux bibliothécaires et aux fichiers, que l'on est mal classé socialement et scolairement. Une politique du rayon est nécessaire si l'on veut élargir la base sociale des utilisateurs de la bibliothèque".

Le **fichier-matières** est l'objet de beaucoup moins de sollicitations (56,7 % des lecteurs, contre 75,8 % pour le fichier-auteurs), sans doute à cause de son incomplétude et de sa logique particulière due à l'absence de système de renvois. Ceux qui s'y risquent sont d'abord les étudiants (33,2%), puis en second lieu les cadres supérieurs (29,1 %) . L'examen des niveaux d'études indique que ce sont les personnes détentrices d'une licence (32,3 %) ou d'un 3e cycle (28,2 %) qui y ont le plus recours. On peut ainsi penser que la **recherche thématique** est plus l'apanage des individus familiers de ce type de démarche dans leurs études ou travaux professionnels.

Qui se repère avec **les titres**, en déambulant dans les rayons ? pas forcément les étudiants, puisqu'ils sont aussi nombreux à ne pas procéder ainsi. Les professions libérales et cadres supérieurs (26,8 %) et, dans une moindre mesure, les retraités(14,4 %). Cadres moyens et employés, et c'est une constante au cours de l'examen des tris croisés, se comportent de la même manière (environ 11,5 %). Il semblerait que ces deux dernières CSP soient très proches, par leur composition (nous pensons aux employés de la fonction publique, comme à ceux des banques ou du tertiaire, et aux enquêtés qui se rangent plutôt dans les cadres moyens, parce qu'ils en ont les diplômes à défaut du statut ⁵³). Les plus diplômés de l'échantillon (niveau d'études égal ou supérieur à un second cycle universitaire) sont les plus nombreux à "butiner" en rayon (47,8 %) : mode d'appropriation plus facile quand on connaît déjà des titres et que l'on a la sensation de dominer le "stock", impressionnant par son volume (nous rappelons qu'il y a plus de 58 000 volumes en section Adultes, et plus de 3 000 pour les seuls documentaires de sciences sociales). On peut donc penser que l'axiome de Parmentier, précédemment énoncé, est susceptible d'être contredit : le "butinage" peut servir efficacement quand les fichiers sont incomplets ou caducs, il peut également, dans un contexte "d'hyperchoix", pour reprendre l'expression de Toffler, être une stratégie distinctive de ceux qui maîtrisent le mieux les collections, et les codes légitimes.

Les **panneaux de la classification Dewey**, qui sont explicités, n'aident au repérage que 41,9 % des répondants. Ils sont "parlants" surtout pour les étudiants (33,12 %) puis pour les cadres supérieurs et professions libérales, et, dans une moindre mesure, pour cadres moyens et employés (11,6 %) . Les retraités se situent en dernier dans ce mode d'approche. Faut-il en conclure que le mode de classification, même s'il est "décodé" (traduction en clair du contenu des grandes classes) n'est transparent que pour ceux qui ont longuement fréquenté les "modes de découpage" intellectuels, et les obscurs objets du savoir ?

Le **recours aux bibliothécaires** est faible, nous l'avons dit (10 %) ; il est majoritairement le fait des femmes, à 78 % . : étudiants, puis retraités, et enfin, dans des proportions comparables, autres CSP. Pourquoi ? parce que le personnel est trop

⁵³ Desrosières, Alain , Thévenot, Laurent. Les catégories socio-professionnelles. Paris : la Découverte, 1988.

occupé aux tâches de retour ou d'inscription ? ou parce que, d'une manière générale, le public préfère chercher par lui-même d'abord ?

Patrick Parmentier conclut après enquête que "43 % des usagers en bibliothèque municipale cherchent exclusivement dans les rayons, 23 % demandent aux bibliothécaires, et 34 % consultent les fichiers" ⁵⁴ Nous avons vu que nos résultats sur l'échantillon observé à Mouffetard (388 répondants) sont sensiblement différents : le recours aux fichiers est bien supérieur à la moyenne nationale, plus du double pour le fichier-auteurs, alors que l'aide demandée au personnel ici est deux fois moindre. Martine Poulain rappelle justement ⁵⁵ que "le recours aux bibliothécaires, comme l'usage des fichiers et des catalogues, croît avec le niveau des diplômés et avec le niveau social : les étudiants et les couches supérieures sont les plus forts utilisateurs du fichier et les plus à l'aise pour "avouer" aux bibliothécaires qu'ils ont besoin d'aide". Or, nous savons que la composition socio-professionnelle du public à Mouffetard est particulière, puisque les CSP élevées y sont, plus qu'ailleurs, représentées et que les étudiants, en particulier avancés, très nombreux. Lors des entretiens avec une fraction des usagers, nous avons entendu aussi que le personnel n'était "jamais en rayon" et que les gens qui nettoient les ouvrages "sont les femmes de ménage" : il faudrait donc conseiller aux bibliothécaires le port de la blouse (grise, de préférence) ou d'un badge pour que l'utilisateur moyen les différencie ! Ces facteurs expliqueraient donc quelque peu les attitudes face aux employés de la bibliothèque et aux catalogues, médiateurs de l'information.

Passons aux tris de la question sur les sciences sociales, à savoir **l'intérêt déclaré** pour ce type de discipline (nous devrions dire, pour être exacte, ces disciplines) :

Le fait d'être étudiant ne joue pas beaucoup: 38 % des intéressés ont cette qualité, contre 61,5 %. Les non-intéressés par les sciences sociales sont composés de 55,4 % de non étudiants ; nous l'avons dit, ces domaines de savoir ne concernent, sur notre échantillon, que 57,1 % du public.

Parmi ceux qui déclarent y prendre intérêt, on compte surtout **des femmes** (67,9 %), des individus jeunes (20-24 et 25-34 ans) à 47,9 % de l'échantillon. Dans la composition socio-professionnelle, une écrasante majorité de **cadres supérieurs et professions libérales** (32,12 %), des **étudiants** toujours (29,9 %), loin derrière des employés (13,1 %) et les cadres moyens à égalité. Les retraités n'y portent que peu d'attention (7,7 %).

Si l'on raisonne en terme de niveau d'études, ce sont majoritairement les détenteurs d'un diplôme de second cycle (33,9 %) ou de troisième cycle (31,6) qui marquent leur intérêt pour ces sciences sociales.

Qui sont ceux qui jugent que les ouvrages récents de ces disciplines sont insuffisamment représentés dans le fonds ?

⁵⁴ Les rayons de la bibliothèque ou comment faire son miel. Bulletin des bibliothèques de France, 1985, t. 30, n°1, p. 49.

⁵⁵ Pour une sociologie de la lecture, op. cit. p. 204

D'abord les **étudiants** (31,09 %), puis les professions libérales et cadres supérieurs avec le même pourcentage, puis cadres moyens et employés (environ 11, 76 %)

Nous étions précédemment arrivée à la conclusion que les **revues de sciences sociales** n'étaient pas assez connues et utilisées par les lecteurs : cette caractéristique s'affirme : étudiants ou non se partagent à égalité sur cette question de leur utilisation . Ceux qui les consultent ou les empruntent (pas plus de 34 % des usagers intéressés) sont majoritairement jeunes (20-34 ans), de sexe féminin, étudiants (29 %), ou de CSP favorisée : 32,8 % sont des cadres supérieurs contre 11,2 % d'employés.

Brièvement, nous allons cerner les titres de revues les plus connus mis en relation avec leurs lecteurs.

Les **Actes de recherche en sciences sociales** sont d'abord lus par les 45-54 ans, très majoritairement par les cadres supérieurs et professions libérales, et de manière générale, les diplômés de 3e cycle, un peu plus par les femmes (diplômées). Mais il est clair que cette revue, de bon niveau, n'est pas très connue : elle n'intéresse que 9 % des répondants.

Par contre, le **Monde de l'Education** jouit d'une faveur plus grande : 24,5 % des usagers la connaissent ou l'utilisent : les étudiants très majoritairement (42,1 %), les 20-24 ans en premier, puis les professions libérales et cadres supérieurs (26,3 %). Cadres moyens et employés fréquentent aussi cette revue (1,68 %), mieux en tout cas que ARSS... Les femmes (on suppose les mères et les éducatrices" la fréquentent largement : 70 % de femmes parmi ses lecteurs.

Il n'est pas difficile de conclure à une utilisation socialement différenciée des supports de l'information : avoir choisi des revues très "typées" par leur niveau et leur contenu, fait que la conclusion est encore plus frappante, mais en aucun cas... surprenante. Les pragmatiques nous objecteront qu'il n'est pas nécessaire d'enquêter et de croiser des variables pour arriver à la conclusion que les lectures des uns ne sont pas celles des autres... Bachelard rappelle cependant : "Pour un esprit scientifique, toute connaissance est une réponse à une question. S'il n'y a pas eu question, il ne peut y avoir de connaissance scientifique. **Rien ne va de soi. Rien n'est donné. Tout est construit.**" ⁵⁶

Nous n'irons pas plus loin dans l'analyse de ces tris croisés, qui ont fourni une masse impressionnante de données, qui ne sont utiles que quand elles éclairent des hypothèses précises. Nous abordons maintenant, après ces nombreux repères quantitatifs, **une phase qualitative.**

⁵⁶ La formation de l'esprit scientifique. Paris : Vrin, 7e éd, 1970, p. 14.

4.3 LES USAGERS (2) / ANALYSE DE CONTENU DES ENTRETIENS . ESQUISSE D'UNE TYPOLOGIE DES USAGES

Paul Ricoeur ⁵⁷ évoque "le monde du texte" et "le monde du lecteur" : nous allons, au cours de ces entretiens, essayer de mieux comprendre comment les lecteurs construisent leur rapport aux livres, que ce soient des documentaires (sujet de notre étude) ou les ouvrages de fiction, diversement fréquentés. Nous renvoyons à la partie 3.2.1 de la méthodologie, où nous expliquons comment nous avons bâti et testé le guide d'entretien, et à quelle sous-population il a été proposé. Ce guide lui-même est consultable en **annexe 2**. Il faut rappeler que ce type d'étude a été mené, avec d'autres moyens, notamment par Jean-François Barbier-Bouvet et Martine Poulain à Beaubourg ⁵⁸ ou par Patrick Parmentier ⁵⁹ ⁶⁰. Dans le cadre de notre travail à la bibliothèque Mouffetard, il ne s'agit, après une étude quantitative importante, que de donner des éclairages sur les pratiques et les modes d'appropriation des connaissances qui se font jour chez les usagers. Point de prétention donc à la représentativité ou à l'exhaustivité. Pour ne pas alourdir un texte déjà long, nous ne donnons ici que les extraits les plus significatifs des propos tenus.

Les stratégies exposées sont différentes selon les usagers, car "il s'agit pour eux, d'une manière ou d'une autre, de maîtriser l'accumulation, ou si l'on préfère, de réduire la complexité de manière opérationnelle", écrit Barbier-Bouvet ⁶¹.

Notre échantillon était composé de **10 utilisateurs de documentaires**, et de **10 non-utilisateurs**, avec autant d'hommes que de femmes, d'âge et de conditions divers. Nous en rappelons brièvement, à titre indicatif, la composition ; les individus seront désignés par les "codes" indiqués.

LECTEURS DE DOCUMENTAIRES

Sexe	Code	Age	Profession	Habitat
F	A	46 ans	Institutrice	14e
M	B	36	Attaché INSEE	5e
M	C	52	Agrégé d'histoire	13e
M	D	58	Attaché d'adm.	5e
F	E	20	Etudiante	5e

⁵⁷ Temps et récit. t. III. Paris : Seuil, 1985.

⁵⁸ Publics à l'oeuvre : pratiques culturelles à la Bibliothèque publique d'information du Centre Pompidou. Paris : BPI/La Documentation française, 1986.

⁵⁹ Les genres et leurs lecteurs. Revue française de sociologie, 1986, juil.sept., vol. XXVII, n°3, p. 397-430.

⁶⁰ Bon ou mauvais genre : la classification des lectures et le classement des lecteurs. Bulletin des bibliothèques de France, 1986, t. 31, n° 3.

⁶¹ L'embaras du choix : sociologie du libre-accès en bibliothèque. Bulletin des bibliothèques de France, 1986, t. 31, n°4, p. 294-335.

F	F	30	Etudiante 3e cy.	5e
F	G	47	Chargée d'étud.	14e
F	H	60	Retraitée	5e
M	I	25	Employ. banque	13e
M	J	43	Relieur	5e

NON-LECTEURS DE DOCUMENTAIRES

Sexe	Code	Age	Profession	Habitat
M	K	34 ans	Ingénieur EDF	5e
F	L	25	Standardiste	13e
M	M	27	Coursier	13e
F	N	35	Etudiante	5e
F	O	64	Retraitée	5e
M	P	26	Etud. 2e cy.	5e
M	Q	34	Chômeur	5e
F	R	43	Décoratrice	13e
M	S	56	Carreleur	13e
F	T	33	Employ. PTT	15e

Nous rappelons que le guide d'entretien avait été élaboré au premier chef pour les utilisateurs de documentaires : c'est pour cette raison qu'il comporte des questions précises sur les usages des documentaires, le travail sur place, le recours aux fichiers, etc... Pour nous entretenir avec des lecteurs que ce type d'ouvrages n'intéresse pas forcément, et qui ont recours à d'autres éléments de la bibliothèque, nous n'avions pas le souhait de construire un autre guide, avec des "cheminements" prévus et balisés. En effet, les parcours de ces usagers-là pouvaient être difficilement prévisibles. Les enfermer a priori dans un "cadre" pré-déterminé aurait brisé sans doute la spontanéité des propos tenus. Nous avons donc préféré nous **adapter à chaque cas** (ce qui n'est pas difficile pour dix personnes), ce qui a permis de recueillir un matériel diversifié.

A cette phase de l'enquête, nous avons essuyé quelques **refus** (polis pour la plupart) de lecteurs qui n'avaient pas l'envie de livrer leur parcours à la bibliothèque ou qui n'avaient pas le temps de converser, même au téléphone (la peur des sondages, des "étiquetages" marketing ?). Ceux qui ont accepté de répondre l'ont fait avec plaisir, à la bibliothèque ou ailleurs :

Madame O, retraitée (ex-employée au ministère de l'Education nationale) se dit passionnée de romans historiques : Zoé Oldenbourg, Yourcenar, et vient s'approvisionner toutes les semaines, "parce qu'à Mouffetard, il y a beaucoup de choses, et que c'est facile de chercher le long des rayons" (les romans sont classés au

sous-sol par ordre alphabétique d'auteur). Elle "guette les nouveautés, qui sont prises d'assaut". Je lui fais remarquer que les biographies (romancées ou non) sont classées en documentaires, précision qu'elle ignore mais qui ne l'empêche pas de trouver ce qu'elle cherche : les vies d'Alfred de Vigny, de Gutenberg, etc... "Ce sont des livres chers, que l'on ne peut pas s'offrir systématiquement". Il arrive à Mme O de jeter un coup d'oeil aux magazines du rez-de-chaussée, avant de passer au prêt, mais elle préfère lire chez elle : "Je suis plus tranquille, et mieux installée..."

Madame T est plus jeune (la trentaine) et travaille tous près, venant à la bibliothèque à l'heure du déjeuner "Heureusement que c'est ouvert, le soir je n'ai pas le temps de passer, je rentre chez moi. Ici je prends des romans pour le métro, je regarde les revues. Quelquefois je vais à la section des livres pour enfants (Jeunesse, 2e étage) : c'est magnifique, il y a de tout, des albums, des livres plus sérieux, et des coussins pour les enfants !". Non, je ne prends pas de livres "sérieux", ça ne m'intéresse pas, je veux des livres pour me détendre !".

Les romans, s'ils sont pour beaucoup source de loisir, servent aussi aux lectures studieuses. M. P. est étudiant en lettres (maîtrise) et vient "dévorer des romans". "Je suis obligé de beaucoup lire pour la fac, enfin c'est aussi un plaisir, et je n'achète pas tout, sinon je serais ruiné ! ici je peux relire des classiques, les écrivains du XIXe, regarder aussi les bouquins de critique littéraire... mais vous n'avez pas grand-chose par rapport à la bibliothèque de l'université...cela dit, on peut emprunter pour trois semaines, donc ça laisse du temps. En littérature étrangère, Mouffetard, c'est pas mal, surtout la collection "Stock cosmopolite", les bouquins à couverture rose, vous connaissez ?"

Monsieur K (au nom prédestiné ?) est ingénieur EDF et lit beaucoup : "Je fais souvent des déplacements, en province ou à l'étranger, et j'adore être accompagné d'un bon livre, en ce moment je lis Pirandello "Nouvelles pour une année", en bilingue, ça me permet de "rafraîchir" mon italien... Les nouveautés, je m'en fous, je lis de "vieux romanciers", on aura toujours le temps de lire les nouveaux ! je ne cherche pas dans les fichiers, je me promène dans les rayons, je lis tout ce qu'a fait un auteur s'il m'intéresse : Buzzati, Landolfi pour les italiens par exemple. Il m'arrive de regarder des documentaires, les livres d'informatique au rez-de-chaussée, mais c'est rare, car vous n'avez rien de récent, alors je préfère aller en librairie..."

Certains usagers fréquentent d'autres supports que le livre : pour Monsieur Q, 34 ans et sans emploi (il fait partie des professions intermittentes du spectacle, cadreur au cinéma), une visite à Mouffetard est l'occasion de choisir et d'expérimenter des disques : "J'ai du temps, j'écoute beaucoup de musique, du jazz et du classique. Le rayon des lasers est assez petit, mais on trouve des choses, des vieilles versions de standards, des arrangements que je n'ai pas chez moi. Et on peut essayer sans acheter des tas de trucs fous..."

Monsieur M est coursier et, de par sa profession, vient souvent dans le 5e. "Quelquefois j'ai un moment, je vais au sous-sol, je prends des BD, vous savez, dans le

bac, je passe un moment. Seul regret, on ne peut pas fumer ni prendre un café, et on est mal assis ! mais c'est sympa, j'aime bien ce lieu, et pas besoin d'être inscrit avec des tas de paperasses pour lire ! Enfin, en BD, vous n'êtes pas à la pointe : le dernier Bilal est sorti, il n'y est pas..."

Certains usagers, et nous l'avions déjà constaté dans d'autres phases de l'enquête, ont du mal à saisir la définition du "documentaire", telle qu'elle prévaut chez les bibliothécaires : pour beaucoup, ce sont des livres, qu'ils soient de fiction ou non. Madame R, 43 ans, est décoratrice d'intérieur : "Il faut que je sois à l'affût des formes, des couleurs, des lignes. Je regarde les journaux de mode, les magazines professionnels, les bouquins de déco, d'artisanat, les livres sur d'autres pays (le Yémen, l'Algérie...), les manuels d'architecture, les livres illustrés...je lis des romans aussi quand j'ai le temps, les nouveautés, Bruckner, Echenoz, j'en achète aussi. J'adore venir à Mouffetard à cause du quartier. J'habite le 13e moche, je prends le 27, je remonte à pied toute la rue Mouffetard, je prends un café au "Tournebride" avant de venir, c'est un rituel. En sortant, si je ne suis pas trop chargée, je fais mon marché...C'est formidable. J'aime bien la bibliothèque, le patio, les bouquets de fleurs. C'est clair, soigné..."

"Ecoutez, moi, je ne suis pas inscrit... J'aime bien les policiers, les romans noirs, alors quand j'ai un moment et que je suis dans le coin, je viens me servir ici. C'est bête de les acheter, quand on a fini, on ne les relit pas. Ici, vous avez pas mal de choses, mais c'est tranquille seulement l'été... à la rentrée, avec tous les élèves, les jeunes ici, ça fait du bruit et des allées et venues. Enfin, on les comprend, c'est gratuit, on vous fiche la paix. Les autres bouquins, les journaux ? Non, ça ne m'intéresse pas, j'ai ce qu'il faut à la maison. C'est tout ce que vous voulez savoir ? D'abord, c'est vous, la nouvelle patronne ici ?" (sic) (Carreleur, 56 ans)

Brefs éclairages, qui souvent ne manquent pas de sel, sur d'autres usagers de la bibliothèque. Nous allons maintenant parcourir les discours de ceux qui pratiquent, pour différentes raisons, les documentaires.

Madame H a soixante ans et est retraitée. Elle explique "Moi, j'aime lire des livres sur un pays ou une région avant d'y aller en visite. Je viens de passer quinze jours en Bretagne, et je cherche maintenant un livre sur les toitures bretonnes, en ardoise, vous voyez, avec deux cheminées sur les pignons. Vous verriez où trouver quelque chose là-dessus ? J'aime bien me documenter sur les choses qui m'intéressent, je demande aux bibliothécaires, et si le livre est sorti, ce n'est pas grave, je reviens le lendemain...Non, je ne me sers pas des catalogues, je vais dans les rayons, je musarde, j'ai tout le temps et je connais bien la bibliothèque, ça fait six ans que je viens, depuis que le nouveau local est ouvert. Les "sciences sociales", non, ça ne me concerne pas. Une fois, j'ai pris un livre sur la copropriété, là-haut, c'est utile et bien fait. Je ne prends pas de romans, des amies m'en prêtent, on fait des échanges, c'est pratique et je suis sûre que ces livres-là vont me plaire".

"Je suis relieur d'art, un métier qui ne se fait plus guère, je cherche des livres là-dessus, sur les cuirs et les papiers, mais il n'y a pas grand chose ici. Quelquefois on tombe par hasard sur des choses intéressantes. Mais ici il n'y a pas de beaux livres, j'entends des livres reliés, précieux, bien imprimés. Ceux qui sont là, c'est de la reliure industrielle, qui tombe en morceaux..." (43 ans)

"Je travaille dans une banque, tout près, dans la rue, je viens à la pause de midi...Ce qui m'intéresse, c'est les ouvrages de droit, droit commercial, droit des sociétés, au rez-de-chaussée, en entrant. On peut emprunter ce qu'on veut, je photocopie ce qui m'intéresse. Mais je suis souvent en retard pour rendre les bouquins, et il y a un système d'amendes !" (Employé de banque, 25 ans).

"Un documentaire, qu'est ce que c'est ? (définition suit) Je vois...oui, j'emprunte plus souvent des ouvrages de sciences sociales, la classe 500 et 600 de temps en temps...L'éducation et la sociologie assez souvent, l'ethnologie un peu, tout cela pour mon travail, je fais un DEA sur la lecture chez les petits, de 5 à 8 ans, dans une perspective psycho-cognitive plus précisément, mais avec des aspects sociologiques et pédagogiques...je me sers de bibliographies de cours ou d'ouvrages, de choses qui viennent d'autres articles ou bouquins. Je ne me sers des fichiers que pour repérer les rubriques, après je vais en rayon. Comme à Beaubourg, je me repère aussi avec les panneaux de signalisation. Non, je ne vais pas travailler sur place aujourd'hui, je préfère emporter les bouquins chez moi, voir un peu le contenu ; bien sûr je fais des photocopies de ce qui m'intéresse, c'est moins pénible que de prendre des notes précises, je consulte la ou les bibliographies, les notes de bas de page, même rapidement, c'est une bonne indication du niveau du livre...Je pense au "Manuel de psycholinguistique" de Caron...Enfin ici, il n'y a pas beaucoup de choix dans les matières "pointues", je trouve mieux à la fac, mais ici c'est un endroit que j'aime bien, c'est sympa, mais il n'y a pas assez de place pour travailler... Je lis plus de documentaires que de romans, parce que je n'ai pas le temps. L'été, des livres d'histoire, par goût, "Louis XI" par exemple. Les BD, je les lis sur place... j'emprunte quelques disques aussi. (Institutrice, 46 ans)

"Aujourd'hui, j'ai emprunté deux guides de voyage, sur les Etats-Unis et la Bretagne... Sinon, je vais assez souvent dans le rayon des sciences sociales, je suis intéressé par l'économie, le droit social et l'entreprise. J'ai pris des ouvrages sur l'inflation, dans la collection "Repères", à la Découverte. Ces ouvrages me servent pour mon travail, mais aussi pour approfondir mes connaissances personnelles. D'une manière générale, je ne regarde pas les ouvrages de sciences exactes, qui ne me concernent pas...mais je lis quelquefois des ouvrages en anglais, ou en espagnol. Enfin ici il y a des choses que je ne trouve pas, dont j'ai eu connaissance dans "Le Monde", souvent... Non, je ne regarde pas les fichiers (je les utiliserai quand ils seront informatisés, comme dans d'autres bibliothèques), je vais directement en rayon...quelquefois je passe sans idée précise...alors je repars avec des livres non prévus au départ. Comment je travaille ? Eh bien je prends des notes et fais aussi des photocopies, pour les intégrer dans mon cours par exemple. Je me sers aussi, bien

entendu, de la bibliographie et des notes de bas de page...De toute manière, je ne m'attends pas à trouver ici des documentaires très spécifiques, je les trouve en BU où je suis inscrit...(Attaché à l'INSEE, 36 ans)

"Je cherche des documentaires en économie, droit et politique, l'économie étant plus en rapport avec mon travail, droit et politique sont d'un intérêt plus personnel...J'emprunte aujourd'hui un ouvrage de macro-économie, je ne pourrais pas acheter tout ce qu'il me faut, je n'achète que les ouvrages de base...je vais aussi en BU. Je ne travaille pas sur place, ni en bas ni au premier étage, je préfère travailler seule... J'ai eu connaissance des titres par des bibliographies, dans d'autres livres, par les professeurs, par d'autres étudiants, et par la "notoriété" des auteurs...Pour les fichiers, c'est plutôt celui des matières, pour connaître le fonds de la bibliothèque. Je ne me sers du fichier-auteurs que pour la littérature, et quelquefois quand je suis pressée...bien sûr je prends des notes, je photocopie, je regarde les titres cités, et j'achète assez souvent des livres que j'ai utilisés ici, surtout pour mon travail, pour le droit par exemple, pour les avoir sous la main... En fait, j'emprunte plus de documentaires que de romans...ma mère, qui est une grande lectrice, emprunte des romans pour moi, me les prête ou me les conseille. (Etudiante en fin de 2e cycle, maîtrise d'économie et magistère d'économie, 20 ans).

"Moi, je viens toutes les semaines, je fais un doctorat en philosophie, aujourd'hui j'ai emprunté deux livres (Todorov et Descartes). Je ne lis pas grand chose d'autre que la philo, j'ai trop de travail avec ma thèse...non, je ne travaille pas au premier étage, mais s'il n'y a pas trop de monde, je m'installe sur une tablette au rez-de-chaussée. C'est bien pour choisir les ouvrages. Souvent j'ai eu les informations par une bibliographie, je vais en rayon, mais j'utilise aussi le fichier-matières... Dans les rayons, je peux être attirée par un titre simplement...Je prends beaucoup de notes quand je travaille, mais pas de photocopies...et je n'achète pas les ouvrages, je préfère les emprunter plusieurs fois. Certains sont chers ou difficiles à avoir...Je pense qu'il y a beaucoup de choix dans cette bibliothèque. Je suis aussi inscrite à Port-Royal, Sainte-Geneviève, à la Sorbonne, et à la B.N. (Etudiante américaine, 30 ans, Doctorat).

"Je prends ici des ouvrages d'histoire, géographie, sciences sociales, et éventuellement histoire des religions et philosophie... de toutes façons j'ai plusieurs bibliothèques, donc je ne peux pas distinguer très clairement ce que je prends ici ou ailleurs...Je prends aussi des romans et des biographies...En fait je lis énormément, je lis sauf si je suis débordé, dans ce cas je ne prends que deux livres à la fois. Je suis un gros utilisateur de la bibliothèque, vous avez dû vous en apercevoir ici ! Quelquefois je prends des revues en langues étrangères, mais vous n'en avez pas de bonnes, pour m'entretenir un peu en italien, allemand, anglais et espagnol... Enfin..."Der Spiegel" est une revue détestable, je la lis plus pour la langue que pour les informations... pour les sciences sociales, il y a des ouvrages étrangers particulièrement intéressants, mais ils ne sont pas traduits... Je lis un peu pour mon travail (j'enseigne l'histoire), toutes les nouvelles parutions, mais à 90 %, c'est de l'information, de la curiosité personnelle. Mais ce n'est pas "utilitaire", je lis aussi en biologie, etc...La lecture relativement érudite, ça me fatigue moins et me satisfait bien plus que les séries télévisées. Cela dit,

je lis aussi des romans, par exception, en histoire j'emprunte et si je trouve le livre bon, je l'achète...

Les acquisitions ici, ce n'est pas parfait...mais la perfection n'est pas de ce monde ! En 300, il manque des choses intéressantes. (...) Il faudrait que je fasse des suggestions...

La table des nouveautés, je trouve ça intéressant. J'ai pris des bouquins sur la peinture... (...) Les disques, j'ai souvent la flemme de descendre ! Je vais aussi à Jean-Pierre Melville, c'est dans ma rue, et ils ont beaucoup de compacts. En réalité, j'emprunte plus de documentaires que de fiction, mais vous voulez peut-être que je précise : je ne prends jamais de science-fiction, et pas de nouvelles. Des policiers, oui. (Professeur agrégé d'histoire, 53 ans).

"Je dois vous dire que je suis un très mauvais client de Mouffetard ; c'est ma femme qui est inscrite et qui prend de temps en temps un livre pour moi, qu'elle suppose m'intéresser et qui m'intéresse le plus souvent d'ailleurs... D'autre part je suis un très mauvais client de bibliothèque puisque j'achète les livres qui m'intéressent, je ne les emprunte pas...Ce que je prends en bibliothèque, ce sont les livres épuisés ou que je n'arrive pas à trouver...Ce que je lis habituellement ce sont les livres de philosophie, psychologie, religion, sciences sociales, histoire, biographies historiques...Je suis allergique aux romans sauf à ceux de Le Clézio, qui a un style remarquable. Quand je lis les deux premières phrases d'un roman de lui, je tombe éperdu d'admiration, mais je ne peux pas continuer parce que c'est un roman. (sic)..(...) En fait, je pense qu'on lit pour deux raisons, soit on lit par utilité, soit par plaisir, mais enfin tout dépend de ce qu'on met sous cette notion..." (Attaché d'administration, 58 ans).

" Je travaille sur ma thèse et je viens à Mouffetard parce que je travaille dans le quartier... je vais en rayon pour chercher ce qui m'intéresse dans les sciences sociales, je sais où cela se trouve...Je viens de finir le dernier Bourdieu, mais je l'ai acheté... Les romans ? Bien sûr, il m'arrive de passer des week-ends entiers sans sortir de chez moi, avec des romans : lire de la fiction pour "décompresser" après la recherche... mais enfin, tous les ans , ma consommation de romans baisse pendant l'année universitaire pour remonter à nouveau pendant les vacances...J'emprunte aussi des guides de voyages (les Guides bleus), avant de partir, plutôt que de les acheter... pour travailler, les fonds sont assez pauvres ici en ouvrages spécialisés, mais je me sers aussi ailleurs. Quand je travaille, je prends des notes, je fais des fiches mais aussi des photocopies, je parcours la bibliographie et les notes, bien sûr...mais pas sur place (je ne connaissais pas la salle de référence ici), chez moi... J'achète assez peu de documentaires, je les emprunte et les réemprunte au besoin... chez moi je n'ai que les livres que j'aime vraiment..." (Chargée d'études, 47 ans).

On distingue sans peine ce qui relève de la lecture "sérieuse", studieuse, en rapport direct avec un travail de recherche ou des études, de ce qui est plus lié au loisir et à la détente. Il n'empêche de les étudiants ou chercheurs s'accordent des incursions vers le roman, souvent ponctuelles, mais qui "contrebalancent" les lectures didactiques. On remarque aussi des pratiques de lecture hors inscription, des moments où l'on vient

lire sur place, entre deux moments de travail, sans emprunter. Pour ceux qui ont des préoccupations documentaires, Mouffetard vient en complément d'autres sources préférentielles et sert aussi à visiter d'autres supports (les disques, les bandes dessinées, la presse...). Certains usagers indiquent aussi être inscrits dans d'autres établissements plus proches de leur domicile (Bibliothèques Glacière, Italie, J-P. Melville, Port-Royal), réservant leurs passages à Mouffetard aux moments où ils quittent leur travail.

Roger Chartier, dans l'ouvrage collectif sur les pratiques de la lecture déjà cité, pose la question suivante : y-aurait-il "chez le lecteur, quel qu'il soit, une distinction entre ses pratiques à l'égard d'un livre de fiction et d'un autre type de livre ?" Bourdieu précise "qu'un livre n'arrive jamais au lecteur sans marques. Il est marqué par rapport à des systèmes de classement implicites, et un des rôles de la sociologie de la lecture est d'essayer de découvrir le système de classement implicite que les lecteurs mettent en oeuvre pour dire : ce livre est "pour moi" ou "pas pour moi", "trop difficile", ou "facile", etc. Quand le livre arrive à un lecteur, il est prédisposé à recevoir des marques qui sont historiques; L'opposition entre fiction et non-fiction est une de ces oppositions historiques".

Nous avons bien senti, au cours de ces entretiens, où les lecteurs livrent un peu d'eux-mêmes, combien était complexe ce rapport aux ouvrages choisis/éliminés de facto, et aussi combien certains avaient, plus que d'autres, "les mots pour le dire" : on reste un peu songeur devant l'enquête précédemment citée qui indique qu'il "a" plusieurs bibliothèques, que les collections sont de tel niveau, que telle revue est "détestable" : attitude de domination culturelle, clairement revendiquée...

5. LIMITES ET PERSPECTIVES

5.1 BILAN DES APPROCHES QUANTITATIVE ET QUALITATIVE

Un chercheur écrivait, non sans humour : "Il y a le mensonge, il y a la vérité, et il y a les statistiques." Aphorisme à méditer.

Ce que nous retenons de cette étude sur l'établissement, en fonction de la problématique de départ, peut se résumer ainsi :

- Si l'on analyse les **statistiques d'activité** 1989/90/91, on observe bien une baisse numérique du volume des prêts, en section Adultes, mais il faut tempérer cette affirmation en disant que les classes de documentaires gardent, au fil des ans, une activité assez constante ; la politique d'acquisition est en baisse (de 26 %), les éliminations stables car portées à environ 6,5 % du fonds.
- Pour les **collections** (58 000 volumes dans la section Adultes, 3 300 pour la classe 300), une véritable réflexion reste à mener sur un possible "**Plan de développement des collections**" fondé sur des paramètres rigoureux. Les projets naissants de "conservation partagée" mis en place à partir d'une réserve centrale à l'ADEL, au Service technique du Bureau des bibliothèques, permettront le prêt inter, dans des délais rapides, d'ouvrages retirés du fonds dans les établissements du réseau : solution à la

fois des problèmes de surcharge des collections locales, et des demandes "marginales" de lecteurs, qui peuvent avoir à consulter des ouvrages anciens ou rares. Ceci pourrait être l'occasion d'un bilan des **politiques de désherbage** menées, où jusque-là le seul paramètre (empirique) énoncé semble être le taux de rotation des ouvrages : or, on a montré qu'un taux de rotation global peut recouvrir des écarts importants, et que des sous-classes Dewey peuvent avoir des "comportements différenciés".

- **L'informatisation** est souhaitée par les lecteurs qui connaissent d'autres établissements déjà équipés dans le réseau. Sans être une panacée, elle peut permettre une remise à jour des fichiers, qui ne sont plus à Mouffetard des instruments fiables d'accès à l'information ; d'autre part, il existe actuellement à la Ville de Paris un projet de structuration du réseau des bibliothèques en "**circonscriptions**" : cet objectif servirait donc à des fins de concertation dans les acquisitions, voire de travail sur la complémentarité des collections. Le recours au prêt inter "favoriserait l'utilisation de cet ensemble de collections, en sauvegardant pour l'usager les avantages d'un équipement de proximité" ⁶².

Le public est à large **majorité étudiante**, tant dans l'échantillon observé que dans la population parente : littéraires en premier lieu, principalement inscrits en second cycle, et venant d'établissements proches. Ce public à fréquentation assidue, manie le plus les fichiers, et se sert des collections d'une manière "utilitariste", en rapports avec les cursus suivis.

Les **catégories socio-professionnelles** du public adulte inscrit à Mouffetard sont proches, par leur représentation numérique, de celles relevées dans l'ensemble des 59 bibliothèques du réseau, mais avec une proportion d'étudiants et de cadres supérieurs (et professions libérales) encore plus grande. L'échantillon de lecteurs (effectif = 388) qui a répondu à l'enquête concentre ces traits marquants.

Les **niveaux d'études** examinés sont en conséquence très élevés : seulement 9 % des lecteurs de niveau inférieur au baccalauréat, presque 30 % d'individus disant être du niveau d'un 2e cycle universitaire, 26,5 % du niveau 3e cycle : bagage scolaire très supérieur à la moyenne.

Comme dans tout le réseau parisien, et dans les bibliothèques publiques en général (sauf la BPI), les **femmes** sont en majorité : 64,4 % de l'échantillon. on peut ajouter qu'elles répondent plus largement que leurs homologues masculins aux enquêtes proposées, et souvent plus longuement, dans les questions ouvertes.

Le lectorat est **jeune** : les tranches d'âge les plus représentées sont les 15-19 et 20-24 ans, comme dans le réseau parisien.

L'intérêt pour les sciences sociales est corrélé au niveau d'études, à la CSP, et à la condition d'étudiant, de préférence avancé, de même que l'usage des revues spécialisées.

Enfin, le diagnostic des forces et faiblesses de la bibliothèque varie selon les usagers : les étudiants arrivent avec des **demandes documentaires** plus précises et souhaitent, en conséquence, une politique d'acquisition mieux adaptée à leurs besoins, une multiplication des manuels, par exemple ; ils sont généralement les plus favorables

⁶² Pierret, Gilles, Danis, Sophie. La politique d'acquisition des livres in Préparation au concours de bibliothécaire-adjoint 1991. 6 p. dactylographiées.

à une informatisation des catalogues, et à l'introduction des nouvelles technologies, même s'il faut payer une participation. Le maniement des outils documentaires actuels, le repérage par rapport aux grandes classes du système Dewey, l'usage intensif du "butinage" en rayon est corrélé au niveau d'études et à l'appartenance aux CSP favorisées. Cependant, et c'est là une remarque importante, seule une infime partie du public interrogé a été capable de fournir un jugement fondé des collections fréquentées : les répondants les plus actifs ont été, encore une fois, étudiants, chercheurs, et enseignants du supérieur, habitués aux recherches bibliographiques. Il est tout à fait possible que le type d'instrument utilisé pour recueillir ces jugements (questions ouvertes) ait posé problème aux lecteurs, ne pouvant fournir des données précises sur le moment. Nous avons conscience de la difficulté de l'exercice et en concluons que si l'évaluation de la demande, à base de diagnostic posé par les usagers, telle que la présente Abid (cf. partie 2.2) peut donner de bons résultats avec un public plus spécialisé ou dans un contexte universitaire, elle ne peut être transposée dans le contexte de la lecture publique qu'au prix d'aménagements conséquents.

Les entretiens, en nombre limité (20) et recueillis sur le terrain, nous donnent à voir des pratiques de lecture différenciées, selon les intérêts et les projets individuels ; les segments de la bibliothèque (Documentaires, fiction, jeunesse), les différents supports présentés (ouvrages, revues, presse générale, BD, documents sonores) font l'objet d'usages multiformes. Cependant, les stratégies d'appropriation des savoirs restent marqués par la catégorisation socio-culturelle, le bagage éducatif, la plus grande proximité de l'écrit.

Cette bibliothèque n'est donc pas "ni tout à fait la même, ni tout à fait une autre", selon que l'on soit lecteur actif ou de passage, habitué des lieux ou nouvel inscrit, bachelier ou retraité. Mieux connaître les publics, reconnaître au sein des grandes catégories (dites homogènes) du public des comportements hétérogènes, peut donc aider à saisir la diversité des demandes, pour tenter, dans la mesure des moyens disponibles, d'y mieux répondre.

5.2 PROLONGATIONS DE RECHERCHE POSSIBLES

Certains établissements-phares en France ont fait l'objet d'études nombreuses : la Bibliothèque publique d'information, conçue en 1968 et ouverte en 1977, pour ne citer qu'elle. Martine Poulain rappelle que ⁶³ : "Si sa mission est d'accueillir ces publics, déjà importants, son statut de bibliothèque à vocation nationale lui impose aussi d'être une forme de "laboratoire" de la lecture publique : à ce titre, elle doit proposer et expérimenter de nouveaux services, **en faire des bilans qui puissent être utiles aux autres bibliothèques**". L'examen des publications du Service des études et de la recherche de la BPI montre en effet tout l'intérêt de telles études. Cependant, on peut regretter que ne soient pas plus nombreuses les monographies sur tel ou tel établissement, qui pourraient permettre des comparaisons fructueuses. La consultation

⁶³ Les bibliothèques publiques en Europe. Paris : le Cercle de la Libraire, 1992.

de résultats de recherche, publiés dans les revues professionnelles françaises, a été, pour ce type de sujet, des plus utiles car elle permettait une mise en perspective. La littérature grise (et elle est nombreuse en bibliothéconomie) ne sert guère quand elle ne circule que dans des milieux étroits : d'où, sans prôner l'axiome extrême "Publish or perish", la nécessité de **communiquer les résultats de recherches**, même modestes, menés en bibliothèque, ou de rendre communicables (donc utilisables) des travaux plus ponctuels.

D'autre part, la consultation des banques de données anglo-saxonnes spécialisées et de la presse professionnelle étrangère permet de prendre la mesure des avancées, et de ce qu'elles peuvent apporter, adaptées bien entendu, au contexte national. Les données sur l'évaluation, la satisfaction de l'usager, la gestion des collections nous viennent peu à peu des exemples étrangers et gagneraient sans doute à être mieux connues et vulgarisées.

Les **limites** du travail mené à la bibliothèque Mouffetard ont été nombreuses : temporelles d'abord, parce que douze semaines de stage passent vite, et matérielles, puisque les moyens dont nous disposions étaient modestes, et notre champ d'action forcément étroit. Le point de vue est toujours partiel : nous n'avions jusque là des bibliothèques publiques qu'une vision théorique, ou une expérience d'usager. Le travail sur le terrain a donc été, à certains égards, riche de surprises et d'enseignements. La sociologie de la lecture échappe aussi, il faut le rappeler pour éviter les méprises, au fatalisme souvent évoqué ("déterminisme sociologique"), comme on peut dire qu'il n'existe pas qu'une seule lecture, **fataliste**, de Bourdieu. Ce n'est pas parce que l'on est cadre supérieur, que l'on habite le 5^e arrondissement, que l'on est fatalement un fort lecteur, rompu aux recherches en tout genre : on a simplement, et cette enquête (après d'autres) le montre, statistiquement, plus de chances de l'être que si l'on est ouvrier. On rencontre, cependant, des trajectoires atypiques. Ce que Carl Rogers appelle "la marge de manoeuvre de l'individu" existe, et ce sont les "braconnages", les "ruses", comme dit Michel de Certeau, qui font la variété des publics et des usages, et l'intérêt des observations pointues.

Approfondir certains aspects à peine effleurés ici offrirait des perspectives intéressantes. Certains auteurs ont cherché à mieux connaître les "faibles lecteurs" (Robine ⁶⁴, Balhoul ⁶⁵), l'itinéraire de lecture lié à l'histoire de vie (Péroni ⁶⁶, Provansal et Willemin ⁶⁷). Notre projet se centrerait sur ceux dont on ne parle plus, car ils ont intériorisé les modes d'appropriation des livres, le fonctionnement des bibliothèques et services de ressources, "le gai savoir". Cependant, les **forts lecteurs** (puisqu'il faut bien les appeler ainsi) sont-ils une population homogène ? Capitalisent-ils les acquis culturels, sociaux et éducatifs ? Dans leurs modes d'agir et de lire, existe-t-il des constantes et/ou des variantes ? La lecture suivie, assidue, servant à l'alchimie

⁶⁴ Robine, Nicole. *Les jeunes travailleurs et la lecture*. Paris : la Documentation française, 1984.

⁶⁵ Balhoul, Joëlle. *lectures précaires : étude sociologique des faibles lecteurs*. Paris : BPI, 1987.

⁶⁶ Péroni, Michel. *Histoires de lire : lecture et parcours autobiographique*. Paris : BPI, 1988.

⁶⁷ Pour une sociologie de la lecture : lectures et lecteurs dans la France contemporaine. Paris : le Cercle de la librairie, 1988.

personnelle, est-elle toujours reliée à un projet éducatif, professionnel ou personnel fort ?

Enfin, la sociologie de l'éducation a montré (Marie Duru ⁶⁸, Baudelot et Establet, Lelièvre...) que les filles réussissent proportionnellement mieux que les garçons à l'école, mais qu'elles ne s'engagent pas pour autant dans des carrières sociales en rapport avec leur "carrière scolaire". Il serait sans doute éclairant d'analyser, au-delà de la structuration socio-culturelle, si la différenciation sexuelle joue dans le rapport aux bibliothèques, qui sont, à leur manière, des "réserves de savoir" : si les femmes, plus studieuses dans les cursus, de manière générale, ont ou non, une utilisation plus "appliquée" (scolaire ?) des réservoirs d'information (qu'elles fréquentent davantage), et selon quelles modalités, sinon avec quels résultats.

⁶⁸ Duru, Marie. *L'Ecole des filles : quelle formation pour quels rôles sociaux ?* Paris : l'Harmattan, 1990.

BIBLIOGRAPHIE THEMATIQUE

BIBLIOGRAPHIE THEMATIQUE

A/ EVALUATION DES BIBLIOTHEQUES

- ABID, Abdelaziz. Techniques d'évaluation des ressources documentaires des bibliothèques universitaires. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1983, t. 28, n°1, p. 5-25.
- COMTE, Henri. Cours de gestion. Villeurbanne : ENSSIB, 1991/92.
- CORVELLEC, Hervé. Evaluation des performances des bibliothèques : tendances, faiblesses et perspectives. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1990, t. 35, n°6, p. 356-364.
- D'ELIA, George, WALSH, Sandra. Content, pas content ? La satisfaction de l'utilisateur soulèvera-t-elle les bibliothèques publiques ? *Bulletin des bibliothèques de France*, 1984, t. 29, n° 1, p. 16-25.
- DELON, Jacques. Les frustrés : le test de Saracevic à la bibliothèque Emile-Bertaux, Lyon II. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1987, t. 32, n°1, p. 42-48.
- Dossier "Evaluation". *Interlignes*, 1990, n°19.
- DUCASSE, Roland. Evaluer pour évoluer. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1985, t. 30, n°2, p. 134-137.
- DUCASSE, Roland. L'évaluation de la demande. *Bulletin d'information de l'ABF*, 3e trim. 1987, n°136, p. 14-16.
- FRONDIN, Hubert. Les logiciels de gestion de bases de données comme outils d'évaluation d'un système d'information. *Documentaliste*, 1986, vol. 23, n°2.
- HAMBURG, M. et al. Library planning and decision-making systems. Cambridge, Ma : MIT press, 1974.
- HASSENFORDER, Jean. Comment évaluer l'efficacité d'une bibliothèque publique : bilan d'une recherche anglaise. *Médiathèques publiques*, 1977, n°41, p. 7-10.
- HOGLUND, Anna-Lena. Measure the performance of public libraries and your planning will be easier, more rewarding and more successful. *International library review*, 1991, vol. 23, p. 31-47.
- MARTIN, Philippe. L'audit des bibliothèques. *Bulletin d'information de l'ABF*, 1987, n°136, p. 25-26.
- MOORE, Nick. Measuring the performance of public libraries : a draft manual. UNESCO, 1989. 94 p.
- MORSE, Philip. Measures of public effectiveness. *Library quarterly*, 1972, vol. 42, n°1, p. 15-30.
- POUYET, Catherine. EAO : Evaluation assistée par ordinateur. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1987, t. 32, n°1, p.50-60.
- RENOULT, Daniel. Du bon usage des tableaux de bord. *Bulletin d'information de l'ABF*, 1987, n°136, p. 27-37.
- SAIDE, Jean. Les indicateurs de gestion. *Bulletin d'information de l'ABF*, 1987, n°134, p.5-8.

- SALAUN, Jean-Michel. Marketing des bibliothèques et des centres de documentation : analyse. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1990, t. 35, n°6, p. 346-355.
- SALAUN, Jean-Michel. Marketing des bibliothèques et des centres de documentation : stratégies. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1991, t. 36, n°1, p. 50-57.
- SARACEVIC, T. Causes and dynamics of user frustration in an academic library. *College and Research libraries*, 1977, vol. 38, n°1, p. 7-18.

B/ SOCIOLOGIE DE LA LECTURE ET PRATIQUES DES USAGERS

- BARBIER-BOUVET, Jean-François, POULAIN, Martine. Publics à l'oeuvre : pratiques culturelles à la Bibliothèque publique d'information du Centre Pompidou. Paris : BPI/la Documentation française, 1986. 296 p. ISBN 2-11-00-1622-1.
- BARBIER-BOUVET, Jean-François. L'embaras du choix : sociologie du libre-accès en bibliothèque. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1986, t. 31, n°4, p. 294-299.
- BOURDIEU, Pierre. La distinction : critique sociale du jugement; Paris : Ed. de Minuit, 1979.
- BOURDIEU, Pierre. Les trois états du capital culturel. *Actes de la recherche en sciences sociales*, 1979, n°30.
- BOURDIEU, Pierre, CHARTIER, Roger. La lecture : une pratique culturelle in *Pratiques de la lecture*. Marseille : Rivages, 1985.
- BOURDIEU, Pierre. "Tout est social !" : propos recueillis par Pierre-Marc de Biasi. *Magazine littéraire*, 1992, oct., n° 303, p. 104-111.
- CHARTIER, Roger. Du lire au livre in *Pratiques de la lecture*. Marseille : Rivages, 1985.
- CHARTIER, Roger. Discours de la méthode. *Le Monde*, 18 sept. 1992, p. 37.
- CHARTIER, Anne-Marie, HEBRARD, Jean. Discours sur la lecture 1880-1980. Paris : Bibliothèque publique d'information, 1989. (Etudes et recherches).
- CERTEAU, Michel de. Lire, un braconnage in *L'invention du quotidien*, t. 1 Arts de faire. Paris : Gallimard, 1990. (Folio/Essais ; 146).
- COMTE, Henri. Les bibliothèques publiques en France. Lyon : ENSB, 1977.
- DARTOIS, Claire. Approche de la "relation d'information" dans un centre de documentation. *Documentaliste*, mars-avril 1991, vol. 28, n°2, p. 63-66.
- DONNAT, Olivier, COGNEAU, Denis. Pratiques culturelles des Français 1973-1979. Paris : la Découverte/la Documentation française, 1990.
- DUJOL, Anne. Le clair et l'obscur : usage de la classification à la Bibliothèque publique d'information. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1986, t. 31, n° 3, p. 222-237.
- ECO, Umberto. De bibliotheca. Caen : l'Echoppe, 1990. 31 p. ISBN 2-905657-09 X.
- FILIOLE, Anne-Marie. Les mots pour le dire. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1986, t. 31, n°4, p. 320-327.
- GOULEMOT, Jean-Marie. De la lecture comme production de sens in *Pratiques de la lecture*. Marseille : Rivages, 1985.
- Lecteurs en boîte : portraits dressés par des bibliothécaires. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1986, t. 31, n°4, p. 329-335.

- MAIRIE DE PARIS. Direction des Affaires culturelles. Annuaire des bibliothèques : 59 établissements au service des Parisiens. 2e éd. Paris : Mairie de Paris, 1991. 127 p.
- NETZER, Michel. Les bibliothèques de la Ville de Paris. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1992, t. 37, n°4, p. 18-19.
- PARMENTIER, Patrick. Les genres et leurs lecteurs . *Revue française de sociologie*, 1986, juil.sept., vol. XXVII, n°3, p. 397-430.
- PARMENTIER, Patrick. Bon ou mauvais genre : la classification des lectures et le classement des lecteurs. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1986, t. 31, n°3.
- PARMENTIER, Patrick. Les rayons de la bibliothèque ou comment faire son miel. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1985, t; 30, n°1, p. 46-51.
- PEREC, Georges. Penser/classer. Paris : Hachette, 1985. 184 p. (Textes du XXe siècle).
- PERONI, Michel. Histoires de lire. Paris : BPI, 1988. 120 p. (Etudes et recherches).
- POULAIN, Martine. Douceurs et métamorphoses des rencontres : la salle d'actualité de la BPI et ses usagers. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1986, t. 31, n°4, p. 300-304.
- POULAIN, Martine. Le mille-feuilles : petite anthologie littéraire et subjective sur les bibliothèques et leurs lecteurs. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1986, t. 31, n° 4, p. 306-315.
- POULAIN, Martine, dir. Pour une sociologie de la lecture : lectures et lecteurs dans la France contemporaine. Paris : le Cercle de la librairie, 1988. 241 p. ISBN 2-7654-0403-8.
- POULAIN, Martine, dir. Les bibliothèques publiques en Europe. Paris : le Cercle de la librairie, 1992. 368 p. (Collection Bibliothèques). ISBN 2-7654-0494-1.
- RICOEUR, Paul. Temps et récit, t. III. Paris : Seuil, 1985.
- VERON, Eliséo. Espaces du livre : perception et usages du classement et de la classification en bibliothèque. Paris : BPI, 1989. 96 p. (Etudes et recherches).
- ZIPF, George K. Human behavior and the principle of last effort. Cambridge, Ma : Addison-Wesley press, 1949.
- ZWICK, Anne. Le comportement des usagers en bibliothèque publique : synthèse bibliographique. Villeurbanne : ENSSIB, 1992. 35 p. dactylographiées.

C/ GESTION ET DEVELOPPEMENT DES COLLECTIONS EN BIBLIOTHEQUE

- BETTS, Douglas. La gestion des fonds : le fond du problème. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1987, t. 32, n°1, p. 10-17.
- CANE, Simon. Trafic : le modèle de Morse à la bibliothèque municipale d'Autun. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1987, t. 32, n°1, p. 26-27.
- CURT, Anne. A propos de PDC. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1986, t. 32, n°1, p.26-27.
- DARTOIS, Claire, NORMAND, Béatrice, RENOU, Agnès. Acquisition, gestion et développement des collections en bibliothèque : bibliographie. Villeurbanne, ENSSIB, 1992 (102 réf.).

- DUVERNOIS, Pierre, JOSEPH, Bernadette, MOTAI DE NARBONNE, Anne-Marie. Plans d'acquisition : le Conspectus à l'épreuve dans les bibliothèques universitaires. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1988, t. 32, n°5, p. 372-379.
- GORMAN, Gary Eugen, HOWES, B.R. Collection development for libraries. New-york : Bowker-Saur, 1989, 448 p. ISBN 0-40830-100-7.
- LARBRE, François, DOUCET, Emmanuel. La gestion des fonds est-elle une science exacte ? *Bulletin des bibliothèques de France*, 1988, t. 33, n°4, p. 266-273.
- MOORE, Nick. Le stock est de taille : la gestion systématique des stocks dans les bibliothèques publiques. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1984, t. 29, n°2, p. 130-136.
- PALLIER, Denis. Conservation, communication, élimination : le problème bibliométrique des silos. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1990, t. 35, n°5, p. 282-289.
- SIMONOT, Geneviève. Paris-Texas : analyse de la politique de développement de collection aux Etats-unis et en France. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1986, t. 31, n°2, p. 142-145.
- STAM, David H. Collection = Collaboration. *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 31, n° 2, p. 146-153.

D/ METHODOLOGIE DES ENQUETES

ENQUETES EN SCIENCES SOCIALES

- BLANCHET, A., GHIGLIONE, R. MASSONAT, S. et al. Les techniques d'enquête en sciences sociales. Paris : Dunod, 1987. 197 p. ISBN 2-04-0106901-6.
- BRIAND, Jean-Pierre, CHAPOULIE, Jean-Marie. les classes sociales : principes d'analyse et données empiriques. Paris : Hatier, 1980. (Profil société ; 1001). ISBN 2-218-05386-1.
- BOURDIEU, Pierre, CHAMBOREDON, Jean-Claude. Le métier de sociologue. Paris : Mouton, 1973. 360 p. (Textes de sciences sociales).
- BOURDIEU, Pierre. Questions de sociologie. Paris : Minuit, 1980. 268 p.
- CHAUCHAT, Hélène. L'enquête en psycho-sociologie. Paris : Presses universitaires de France, 1985. 255 p. (Le psychologue). ISBN 2-13-038824-8.
- DESROSIERES, Alain, THEVENOT, Laurent. Les catégories socio-professionnelles. Paris : la Découverte, 1988. 124 p. ISBN 2-7071-1758-7.
- DUKHEIM, Emile. Les règles de la méthode sociologique. Paris : Presses universitaires de France, 5e éd. 1990. 149 p. (Quadrige). ISBN 2-13-043147-X.
- GHIGLIONE, Rodolphe, MATALON, Benjamin. Les enquêtes sociologiques : théories et pratique. Paris : A. Colin, 1991. 301 p. ISBN 2-200-31046-3.

- LOUBET DEL BAYE, Jean-Louis. Introduction aux méthodes des sciences sociales. Toulouse, Privat, 1989. 240 p. ISBN 2-7089-7601-X.
- MOUCHOT, Claude. Introduction aux sciences sociales et à leurs méthodes. Lyon : Presses universitaires de Lyon, 1986.

QUESTIONNAIRES

- JAVEAU, Claude. L'enquête par questionnaire : manuel à l'usage du praticien. Paris : Editions d'organisation, 1985.

ENTRETIENS

- BLANCHET, A. L'entretien dans les sciences sociales : l'écoute, la parole et le sens. Paris : Dunod, 1985. 289 p.
- LAYOLE, G. La conduite d'entretien. Paris : Editions d'organisation, 1982. 154 p.

ANALYSE DE CONTENU

- BARDIN, Laurence. L'analyse de contenu. Paris : Presses universitaires de France, 1983, 3e éd. 233 p. (Le psychologue ; 69).
- GHIGLIONE, Rodolphe, BEAUVOIS, J.L, CHABROL, I. et al. Manuel d'analyse de contenu. Paris : A. Colin, 1980. 159 p.
- MUCCHIELLI, R., dir. L'analyse de contenu des documents et communications. Paris : ESF, 1974. 176 p.

ENQUETES SUR LA LECTURE

- ASSOCIATION DES BIBLIOTHECAIRES FRANCAIS. La sociologie de la lecture in *Le métier de bibliothécaire*. Paris : le Cercle de la librairie, 1988.
- BARBIER-BOUVET, Jean-François. La fin et les moyens : méthodologie des enquêtes sur la lecture in POULAIN, Martine, dir. *Pour une sociologie de la lecture : lectures et lecteurs dans la France contemporaine*. Paris : le Cercle de la librairie, 1988.

- HUSSON, Claude. Statistiques statiques ou évaluation dynamique ? *Bulletin des bibliothèques de France*, 1992, t. 37, n° 5, p. 32-33.

STATISTIQUES

- KLATZMANN, Joseph. Attention statistiques : comment en déjouer les pièges. Paris : la Découverte, 1985.
- LANGOUET, Gabriel. Mesure et statistique en milieu éducatif. Paris : ESF, 1981. 205 p.
- REUCHLIN, Maurice. Précis de statistique. Paris : Presses universitaires de France, 1976. 256 p. (Le psychologue ; 65).
- ROUANET, Henry, BERNARD, Jean-Marc, LE ROUX, Brigitte. Statistiques en sciences humaines : analyse inductive des données. Paris : Dunod, 1990. 242 p. ISBN 2-04-018876-2.

ANNEXE 1 / QUESTIONNAIRE

BIBLIOTHEQUE MOUFFETARD-CONTRESCARPE
74-76 rue Mouffetard
75005 PARIS

enquête
auprès du public
de la bibliothèque

MAIRIE DE PARIS
DIRECTION DES AFFAIRES CULTURELLES

MARS 1992

Ne pas
utiliser
ces
cases.

ENQUETE USAGERS/COLLECTIONS

(MARS 1992)

*****Prière de cocher la case concernée *****

(1) Etes-vous étudiant ?

oui () non

Si oui, précisez votre spécialité.....

votre niveau d'études : 1er cycle ()

: 2e cycle ()

: 3e cycle ()

votre université.....

son arrondissement.....

(2) Exercez-vous une profession ?

oui non ()

si oui, dans quel secteur ?

privé

2. Patrons de l'industrie et du commerce ()

3. Professions libérales et cadres supérieurs (dont professeurs) ()

4. Cadres moyens (dont instituteurs)

5. Employés ()

6. Ouvriers ()

7. Retraités ()

8. Autres inactifs (dont étudiants et élèves) ()

Si vous êtes d'accord, indiquez ensuite avec précision votre profession (ou ex-profession si retraité(e)).....

(3) Quel est votre niveau d'études ?

- CAP ou BEP ()

- BEPC ()

- BACCALAUREAT ()

- DEUG ou DUT ou BTS ()

- 2E CYCLE UNIVERSITAIRE

- 3e CYCLE ()

- Autre ()

(4) Sexe : masculin () féminin

(5) Age : 15-19 () 20-24 () 25-34 35-44 () 45-54 ()

55-64 () 65 et plus ()

(6) Habitez-vous le 5e arrondissement ?

oui non ()

Si non, précisez l'arrondissement : 6e () 13e () autre.....

Si vous n'habitez pas Paris, précisez la ville

et le département.....

(7) Travaillez-vous dans le 5e ?

oui () non ()

(8) Etes-vous inscrit à la bibliothèque Mouffetard ?

oui () non ()

si oui, depuis quand ?.....

(9) Etes-vous inscrit dans d'autres bibliothèques ?

oui () non ()

- Bibliothèque d'UFR oui () non ()
- Bibliothèque universitaire oui () non ()
- Bibliothèques municipales oui () non ()
- Autres

(10) Venez-vous à la bibliothèque Mouffetard :

- de temps en temps ()
- au moins une fois par mois ()
- au moins une fois par semaine ()

(11) Pour quelles raisons vous êtes-vous inscrit à la bibliothèque Mouffetard :

- Proximité ()
- Disponibilité des ouvrages ()
- Qualité des collections ()
- Accueil ()
- Autres raisons ()

(12) Utilisez-vous les collections de documentaires :

- dans le cadre de vos études ()
- pour vos loisirs ()
- pour des recherches ponctuelles ()
- autres raisons.....

(13) Pouvez-vous préciser le type d'ouvrages que vous utilisez ou empruntez le plus souvent parmi les documentaires :

- 100 (Philosophie, psychologie) ()
- 200 (Religions) ()
- 400-800 (Langues et littérature) ()
- 500-600 (Sciences et techniques) ()
- 700 (Arts) ()
- 910 (Géographie, voyages) ()
- 920 (Biographies) ()
- 930 (Histoire) ()

(14) Quand vous cherchez des ouvrages ici, utilisez-vous :

- Le fichier-auteurs oui () non ()
- Le fichier-matières oui () non ()

Si vous n'en utilisez aucun :

- Cherchez-vous directement en rayon :

- au hasard des titres (X)
- en vous aidant des panneaux de signalisation (300 : Sciences sociales, 930 Histoire...) ()
- en demandant aux bibliothécaires ()

(15) Ces ouvrages sont-ils surtout pour vous :

- des ouvrages de base ()
- des ouvrages d'approfondissement (X)
- des compléments d'information ()

(16) Vous intéressez-vous aux sciences sociales (Classe 300) ?
 oui (X) non ()

Si oui, plutôt aux domaines suivants :

- Politique ()
- Economie ()
- Droit ()
- Education ()
- Sociologie (X)
- Ethnologie ()

(17) Dans les domaines que vous avez sélectionnés, quels ouvrages de la bibliothèque vous semblent vieillissés ?

Auteurs	Titres
.....
.....
.....
.....

(18) Quels autres ouvrages aimeriez-vous voir figurer dans la collection de sciences sociales ?

Auteurs	Titres
.....
.....
.....
.....

(19) De façon générale, pensez-vous que les ouvrages récents de sciences sociales :

- sont suffisamment représentés dans les collections ()
- sont insuffisamment représentés dans les collections ()
- ne sont pas du tout représentés dans les collections (X)

(20) Dans quels domaines particulièrement ?

- Politique ()
- Economie ()

- Droit ()
- Education ()
- Sociologie
- Ethnologie ()
- Autres.....

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>

(21) En plus des ouvrages, utilisez-vous les revues en sciences sociales qui sont dans les mêmes rayons : oui () non

<input type="checkbox"/>

(22) Vous arrive-t-il de consulter les titres suivants :

- Temps modernes ()
- Alternatives économiques ()
- Le Particulier ()
- Le Monde de l'Education ()
- Actes de la recherche en sciences sociales ()
- Ethnologie française ()

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

(23) Pour vos recherches en sciences sociales, souhaiteriez-vous disposer d'autres moyens d'accès à l'information :

- Minitel (accès aux catalogues d'autres bibliothèques, connexion aux banques de données spécialisées..) oui non ()
- CD-ROM oui () non ()
- Autres.....

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>

Seriez-vous prêt à payer pour ces services : oui () non

<input type="checkbox"/>

(24) Pour terminer, avez-vous d'autres remarques à formuler sur le secteur des documentaires ?

- Pour le choix des livres, il serait intéressant de laisser à la disposition du public un recueil pour pouvoir laisser le nom d'ouvrages souhaités.

<input checked="" type="checkbox"/>

D'une manière générale, pas assez moderne dans l'approche public et livres

Merci d'avoir répondu à ce questionnaire. Prière de le déposer dans l'urne prévue à cet effet.

ANNEXE 2 / GUIDE D'ENTRETIEN

GUIDE D'ENTRETIEN

Pourrais-je vous poser quelques questions, dans le cadre d'une enquête sur le public de la bibliothèque, qui a débuté en mars avec des questionnaires écrits ? Nous avons besoin aujourd'hui d'en savoir plus long sur les lecteurs... Cet entretien sera enregistré, si vous êtes d'accord. Les questions sont bien sûr anonymes, mais nous vous demanderons en fin d'entrevue quelques éléments d'identification pour pouvoir utiliser vos réponses. Merci de votre participation.

1. Avez-vous consulté ou emprunté un (ou des) documentaires aujourd'hui ? (Un documentaire est tout ce qui n'est pas un roman : une biographie, un ouvrage sur un sujet, un guide de voyages, etc...)

2. Dans quel(s) domaine(s) ?

100. Philosophie, psychologie.
200. Religions
300. Sciences sociales
400.800. Langues et littérature
500.600 Sciences et techniques
700. Arts
900.930 Histoire
910 Géographie, voyages
920 Biographies

3. Si vous avez l'habitude de venir au rayon des sciences sociales (300), quel(s) domaine(s) vous intéressent particulièrement dans ces disciplines ?

Politique
Economie
Droit
Education
Sociologie
Ethnologie

4. Quel est, à titre d'exemple, le dernier titre de documentaire que vous avez emprunté en sciences sociales ?

5. Venez-vous régulièrement emprunter ou consulter cette collection ? Combien de fois par mois, par exemple ?

6. A quoi vous servent le plus souvent ces ouvrages de sciences sociales ?

Ont-ils un rapport avec vos études ?

Votre travail ?

Si vous êtes retraité, avec votre ancienne activité ?

Dans une perspective d'autoformation ?

Pour un projet précis (dossier, concours, etc...)?

Pour vos loisirs ?

Pour d'autres raisons ?

7. Y-a-il des types de livres (ou des disciplines) qui ne vous intéressent pas du tout ?
Pouvez-vous me dire pourquoi ?
8. Avez-vous l'intention de travailler sur place aujourd'hui ?
Si oui, au premier étage de la bibliothèque (salle de référence) ?
Sur une tablette, au rez-de-chaussée ?
Venez-vous quelquefois consulter les encyclopédies, dictionnaires, codes de la salle du premier étage ?
9. Avez-vous le projet d'emprunter un(des) documentaires de sciences sociales aujourd'hui ?
Est-ce pour votre usage personnel ?
Pour vos enfants ?
Pour votre conjoint(e) ?
10. Si vous cherchiez aujourd'hui un titre précis, comment en avez-vous eu connaissance ?
Par la presse générale ou spécialisée ? (demander le titre précis de la revue ou du document-source)
Par vos amis ou collègues ?
Si étudiant ou chercheur, par une bibliographie ?
11. Il peut vous arriver de ne pas avoir en tête, en venant à la bibliothèque, un titre particulier. Dans ce cas, comment faites-vous ?
Vous allez voir dans le(s) rayon(s) qui vous intéressent (Education, sociologie, etc...)?
Au hasard, parce que le titre ou le sujet du livre vous plaisent ?
Autrement...
12. Vous arrive-t-il d'utiliser les fichiers (catalogues) qui sont au rez-de chaussée pour chercher un document ?
Lesquels ? (Auteurs, Matières)
Pourquoi ?
13. Vous arrive-t-il de quitter la bibliothèque sans avoir rien emprunté ? Pourquoi ?
14. Vous arrive-t-il au contraire de repartir avec des livres "non prévus" au départ ?
Pour quelles raisons ?
15. Quand vous avez trouvé un documentaire qui vous intéresse, vous arrive-t-il de prendre des notes en le lisant ?
Faites vous des photocopies de certains passages ? Pourquoi ?
Consultez-vous la bibliographie en fin de volume ?
Lisez-vous les notes de bas de page ou les annexes ?
16. Achetez-vous quelquefois des ouvrages que vous avez utilisés ici ? Pouvez-vous indiquer lesquels et pourquoi ?
17. Nous avons parlé des documentaires. Maintenant, passons à la fiction si vous voulez bien. De façon générale, empruntez-vous :

- plus de documentaires que de romans
- autant des deux catégories
- plus de romans que de documentaires
- jamais ou rarement de romans
- d'autres documents (BD, cassettes, disques...)

Pour quelles raisons principalement ?

18. D'une manière générale, êtes-vous satisfait(e) de ce que vous trouvez en rayon, en documentaires et ailleurs ?

Pouvez-vous indiquer pourquoi ?

19. Avez-vous d'autres remarques à formuler ?

20. Pour terminer, je me permets de vous demander (mais les réponses restent anonymes):

vosre profession ou ex-profession

vosre âge

vosre niveau d'études

vosre sexe

vosre lieu d'habitation (5e, arrondissements voisins, éloignés, banlieue...)

si vous êtes inscrit(e) dans d'autres bibliothèques (municipales, BU, Bib d'UFR, etc...)

Merci encore de vosre collaboration.





9592508