

002 Les cahiers
de l'enssib

Usages des bibliothèques

Approche sociologique et méthodologie d'enquête

Claude Poissenot, Sophie Ranjard
Préface de Martine Poulain



consulter le catalogue des presses de l'enssib : < <http://www.enssib.fr/presses/> >

acheter les titres disponibles en ligne : < <http://www.lcdpu.fr/editeurs/enssib/> >



Presses de l'enssib

école nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques

Usages des bibliothèques :
approche sociologique
et méthodologie d'enquête

Presses de l'enssib

La collection *Les Cahiers de l'enssib* vise à offrir les connaissances essentielles des disciplines constituant les sciences de l'information et les domaines voisins comme la documentation et la communication. C'est à cette fin que les apports théoriques sont complétés d'exercices ou d'applications corrigés. Les publics des *Cahiers de l'enssib* sont bien sûr les étudiants, à la recherche de fondamentaux dans les disciplines auxquelles ils s'initient, mais également les professionnels dont les besoins en outils d'observation et d'analyse vont croissant.

La collection *Les Cahiers de l'enssib* est dirigée par Thierry Lafouge, professeur à l'université Claude Bernard-Lyon 1.

Titre paru

Éléments de statistique et de mathématique de l'information : infométrie, bibliométrie, médiométrie, scientométrie, muséométrie, webométrie
Thierry Lafouge, Yves-François Le Coadic, Christine Michel

Titres en préparation

Utilisation de la linguistique en recherche d'information

Apport de la psychologie aux sciences de l'information et de la communication

Usages des bibliothèques

Approche sociologique et méthodologie d'enquête

Claude Poissenot
Sophie Ranjard

Préface de Martine Poulain

Collection *Les Cahiers de l'enssib*

Presses de l'enssib

école nationale supérieure
des sciences de l'information
et des bibliothèques

Les auteurs

Claude Poissenot est maître de conférences en sociologie
à l'IUT Information-Communication de l'université de Nancy 2.
Claude.Poissenot@univ-nancy2.fr

Sophie Ranjard est directrice associée du cabinet KYNOS (Paris),
spécialisé dans les études auprès des publics de bibliothèques,
services documentaires, archives et musées.
sr@modalisa.com

Martine Poulain est directrice de la bibliothèque de l'INHA.

ISBN 2-910227-56-1

Presses de l'enssib
école nationale supérieure des sciences de l'information
et des bibliothèques
17-21, boulevard du 11 novembre 1918
69623 Villeurbanne Cedex
Tél. 04 72 44 43 43 – Fax 04 72 44 43 44
<http://www.enssib.fr>

Sommaire

Préface	11
Introduction	15
Méthodologie générale : construire son objet d'étude et choisir les méthodes appropriées	21
Les démarches qualitative et quantitative	25
Quelle méthode choisir en fonction de sa problématique d'étude ?	26
L'analyse croisée ou combinaison des méthodes : quali-quantitatif ou quanti-qualitatif ?	27
Les étapes d'une étude complète	31
Applications	36
Corrigés	37

Partie 1	
Fréquentation	41
Fréquentation : enjeux et définition	44
Analyse de la fréquentation : le volume de fréquentants	54
Analyse de la fréquentation : la structure des fréquentants	62
Conclusion - Les trois étapes de l'analyse de la fréquentation	86
Méthodologie 1 - Mesurer et analyser la fréquentation	89
Introduction	91
Mesurer et analyser les données existantes	92
Analyser les données d'inscription ou du prêt	92
Réaliser des mesures simples d'activité lors de périodes tests	94
Échantillonner une population et choisir ses caractéristiques socio-démographiques	97
Les caractéristiques socio-démographiques des individus à interroger	105
Mesurer la fréquentation et l'audience d'une bibliothèque, d'un service d'information, d'un site Web	110
Applications	127
Corrigés	128
Partie 2	
Usages	133
Une approche compréhensive	136
L'espace	142
Le fonds	149
Le classement	162
La sociabilité	169

Les ordinateurs	176
Conclusion - Analyser les usages	179
Méthodologie 2 - Comprendre et mesurer les usages	181
Introduction	183
Repérer et comprendre les usages des services d'information, mener une étude qualitative	183
L'observation, la notation au quotidien	184
L'enquête par entretiens	190
Les combinaisons de méthodes, ou comment dépasser le simple déclaratif	199
Mesurer des usages, mener une enquête quantitative	200
L'élaboration du questionnaire	201
La passation du questionnaire	207
La saisie des questionnaires papier	213
Les traitements, les éditions et l'analyse	215
Les bons choix d'éditions	220
Applications	234
Corrigés	235
Partie 3	
Des besoins aux logiques d'usage	239
Les limites de la notion de « besoin »	241
Les logiques d'usage	246
Quelques logiques d'usage	252
Des logiques d'usage aux usagers réels	268
Conclusion - La satisfaction à la lumière des logiques d'usage	274

Méthodologie 3 - Mesurer la satisfaction, connaître les attentes et rénover une offre de services	277
Introduction	279
Élaborer un questionnaire de satisfaction et analyser des niveaux de satisfaction	282
Recueillir et traiter les attentes	289
Du baromètre de satisfaction à l'observatoire des publics	293
Communiquer les résultats d'une étude et planifier le changement	299
Rénover son offre de services	304
Applications	313
Corrigés	314
Conclusion	319
Bibliographie sélective	323
Glossaire	329
Liste d'outils statistiques	335
Liste des tableaux, graphiques et schémas	337
Notes	339

Remerciements

Produit d'une réflexion qui chemine depuis plusieurs années, ce livre est aussi le résultat des multiples rencontres qui ont ponctué cette période. Nous souhaitons remercier tous ceux (et toutes celles) qui ont alimenté notre recherche par leurs témoignages, leurs questions, leurs références : bibliothécaires, documentalistes, étudiants, collègues, partenaires, etc. La liste qui suit est donc loin d'être exhaustive :

André Ansroul, ancien directeur de la médiathèque départementale de Meurthe-et-Moselle ; Armand Borlant, ingénieur-informaticien ; Philippe Chappot, auteur de Modalisa ; Maurice Didelot, directeur de Medial (CRFCB de Nancy 2) ; Véronique Eberhardt-Verger, documentaliste au collège Montbarrot de Rennes ; Françoise Gaudet, chef du service Études et recherche de la BPI – Centre Pompidou ; Martine Ebel, responsable du service « hors les murs » de la médiathèque de Troyes ; Aline Girard-Billon, Bureau des bibliothèques et du livre de la Ville de Paris ; Saadi Lahlou, chef du groupe Prospective sociale interne, EDF, Direction des Études et Recherches ; Thierry Lafouge, professeur à l'Université Claude Bernard Lyon 1 ; Kisty Lepage, responsable du redéploiement des ressources en information, Cap Gemini Ernst & Young ; Jacques Poissenot, ancien documentaliste et relecteur attentif ; Romuald Ripon, chargé de mission à la Direction de la stratégie de la BNF ; François de Singly, professeur à l'Université René Descartes Paris 5, directeur du CERLIS ;

Patrick Van Bloeme, directeur de Novatris ; Jean-Luc Van Impe, directeur de Kynos ; Corinne Verry-Jolivet, directrice de la médiathèque de Suresnes.

Préface

Se risquer à l'observation des publics

C'est bien plus qu'un ouvrage sur la méthodologie des enquêtes auprès des publics des bibliothèques qu'ont écrit Claude Poissonot et Sophie Ranjard. Ce qu'ils nous donnent à lire, c'est une somme complète sur la question des usages en bibliothèques.

Rappelant au départ ce que sont les différents types d'enquêtes, les étapes de leur réalisation, l'analyse de données, ils déterminent un cadre permettant à des professionnels qui ne sont pas sociologues de comprendre les principaux aspects d'une telle démarche et son utilité.

Le corps de l'ouvrage est constitué de deux grands ensembles : l'un s'intéresse à la question de la fréquentation, l'autre à celle des usages effectifs des bibliothèques. Dans ces deux ensembles, apports théoriques et propositions méthodologiques se succèdent. Les auteurs témoignent d'une grande connaissance des acquis des études menées depuis vingt ans sur les publics des bibliothèques, et ils exposent ce que les études sociologiques sur les publics des bibliothèques nous ont déjà appris. Ce faisant, ils montrent à quel point toute compréhension nouvelle ouvre à d'autres questions, ou remet en cause les acquis précédents. Pour plusieurs raisons : les publics évoluent parce qu'ils vivent dans une société elle-même en mutation culturelle rapide et permanente, notamment en ce qui concerne son rapport aux savoirs, à l'imaginaire, à l'éducation, aux loisirs ; les études elles-mêmes s'accumulant, l'objet étudié gagne paradoxalement en mystère. Il est loin le temps où l'on croyait avoir tout dit d'un public en faisant la liste

de ses caractéristiques socio-démographiques. Il est loin le temps où l'on pensait que le seul accroissement de l'offre de bibliothèques rendrait tout le pays lecteur... Les auteurs présentent sur ces ensembles de questions leurs propres hypothèses de chercheurs et les acquis de leurs propres recherches.

Si les enquêtes sont nécessaires, elles ne sauraient pour autant servir à tout. Ce ne sont pas les études sociologiques qui indiqueront aux responsables de bibliothèques ce qu'ils ont à faire. Il faut se méfier d'un usage de l'enquête qui consisterait à se masquer la réalité : l'enquête de publics donne un éclairage sur l'usage d'une institution ; elle ne donne pas de recettes pour mener une politique. À partir d'une photographie de son public et de ses comportements, à partir de l'analyse tentée, un responsable de bibliothèque peut prendre au moins quatre ou cinq décisions différentes : il peut aller totalement dans le sens de la demande majoritaire, il peut la contredire tout aussi totalement, il peut encourager telle ou telle démarche ou attente marginale et – mais la France a bien du mal avec une telle fantaisie – il peut faire tel choix à tel endroit et dans tel contexte, et tel autre choix ailleurs et dans une autre perspective. L'exercice du choix politique sur l'orientation à donner à la bibliothèque est préparé par l'analyse de la confrontation entre les missions que se propose la bibliothèque, les moyens qu'on lui donne et les réponses de ses usagers. Mais les publics ne sont pas responsables des orientations mises en œuvre, qui sont toujours des choix des agents qui les exercent. Essayer de faire accroire le contraire est pure faiblesse, ou pure démagogie.

En ce sens, les auteurs de cet ouvrage n'ont pas voulu faire œuvre de savants distants ou de conseillers extérieurs, seuls dépositaires d'un savoir-faire. Ils veulent partager ; ils veulent aider les professionnels des bibliothèques ou les étudiants à se lancer, à se poser les bonnes questions, à employer les bonnes méthodes, à analyser les résultats avec justesse, les enjoignant à se détacher de leurs *a priori* professionnels, à suspendre toute vision normative, pour se mettre en situation d'écoute, d'apparente innocence. Essayez, chers collègues, il n'est pas de plus grand plaisir, il n'est pas de plus douce médecine que de pratiquer régulièrement l'exercice si salubre d'une légère schizophrénie. Ne soyez plus vous, suivez

vos publics, regardez ce qu'ils font, oubliez-vous pour les observer ou les écouter...

Les enquêtes auprès des publics ne sont pas faites pour rassurer ; elles ne sont pas faites pour inquiéter non plus. Elles sont faites pour essayer de cerner les contours d'un dialogue, qui est aussi un rapport de forces, muet le plus souvent, entre une offre et ceux qui s'en emparent. La bibliothèque est en effet une scène de théâtre qui comprend, comme il se doit, un auteur (les textes, les sons, les images des collections proposés), un metteur en scène (l'équipe qui a préparé l'offre, sa direction), un décor (la bibliothèque, ses espaces), des acteurs (le public, les bibliothécaires). Tous sont en interaction, tous attendent quelque chose de l'autre, du lieu ; la bibliothèque est un lieu aux multiples histoires ; elle est profondément polysémique et c'est d'ailleurs en cela qu'elle séduit les lecteurs. C'est pour essayer de comprendre quelles sont les principales logiques de ces histoires, pourquoi elles peuvent parfois finir bien (le succès de la bibliothèque, la satisfaction des lecteurs, leur enrichissement intellectuel et symbolique), parfois finir mal (la baisse de la fréquentation, la déception des publics), que ce livre a été écrit. Et c'est pour aider les professionnels à évaluer leurs services, à les faire évoluer, à prendre des risques, qu'il sera, espérons-le, très largement utilisé.

Martine Poulain

Introduction

(Les notes sont renvoyées en fin de volume)

Qu'est-ce qu'une bibliothèque ou un service d'information¹ ? Une façon de répondre à cette question consiste à mettre l'accent sur la collection : son étendue, sa qualité ou sa présentation. Cette définition découle d'une histoire des bibliothèques qui a souvent fait prévaloir les documents par rapport aux usagers auxquels elles s'adressent. La question des publics peine à frayer son chemin aussi bien dans la profession que parmi les tutelles des bibliothèques. Dans l'exercice de leur métier, les bibliothécaires justifient et valorisent leur activité en insistant sur son projet généreux ou sur la technicité des outils mis en œuvre.

Le projet de ce livre repose sur une définition mettant en avant l'idée que ces services d'information s'adressent à des publics. Il veut contribuer à faire connaître et comprendre les usagers dans leur variété et dans la diversité de ce qui les fait agir. Cet objectif nous paraît d'autant plus légitime que la formation des professionnels de l'information privilégie les documents (contenu, traitement, acquisition, etc.) plutôt que la connaissance des publics desservis.

Notre démarche prend place dans un mouvement plus vaste de prise en compte des usagers², depuis une vingtaine d'années, notamment dans les services publics. Ce mouvement touche tous les services, qu'il s'agisse de services sociaux, d'enseignement ou de l'aménagement des canaux de navigation et de leurs abords. Dans le domaine des services d'information, il rassemble des univers théoriques différents qui ont néanmoins en commun ce

souci du public : évaluation des politiques publiques, marketing des services documentaires, bibliothéconomie, etc. Tout en nous situant dans cette mouvance, nous voulons montrer la spécificité et les apports d'une approche sociologique.

Nous ne partons pas de rien. Au contraire, nous prenons place dans une filiation de travaux sociologiques sur les bibliothèques françaises initiés ou réalisés par des personnalités appartenant au monde des bibliothèques (M. Poulain, A.-M. Bertrand...) ou non (J.-C. Passeron, J.-F. Barbier-Bouvet...) et au centre duquel se trouve le service des études et de la recherche de la BPI. Nous bénéficions également de la multitude de recherches anglo-saxonnes sur les bibliothèques, qu'elles soient publiques, universitaires ou spécialisées. Cette tradition nous enrichit car elle manifeste une attention soutenue à la question des publics, même si elle la traduit dans des recherches davantage orientées vers le marketing que vers la sociologie. Comme l'écrivent S. Edwards et A. Hall : « Un des thèmes majeurs qui émerge des travaux de marketing ou de science de l'information est le besoin pour les fournisseurs de services publics d'être conscients de la diversité des usagers et usagers potentiels pour lesquels ils fournissent des produits et services³. »

Il n'en demeure pas moins que ce corpus de références étrangères, que nous jugeons insuffisamment utilisé en France, donne à voir des bibliothèques au visage différent de celui observable dans notre pays. Se pose alors la question de la possibilité de transposer des connaissances acquises dans des études concernant d'autres pays. Sous réserve d'aménagements, il nous semble que le commun l'emporte sur le particulier. Si les populations ne sont pas les mêmes, elles ne diffèrent pas non plus totalement : les usagers français prennent place dans un environnement matériel et de valeurs qui possède des points communs avec celui des Anglais, des Américains, des Australiens, des Scandinaves ou d'autres. Il est impossible, en tout cas, de soutenir la thèse d'une incomparabilité totale entre ces univers car les produits culturels anglo-saxons reçoivent une audience en France que la seule publicité ne saurait expliquer. Dans les bibliothèques mêmes, les auteurs anglo-saxons sont surreprésentés parmi les romans les plus empruntés⁴.

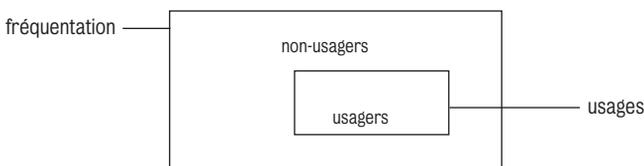
Notre travail prend place dans un ensemble d'ouvrages récents de synthèse⁵ autour de questions proches de la nôtre. Il entend franchir les derniers pas qui conduisent à l'étude des usagers (réels et potentiels) des bibliothèques et sur laquelle il n'existe pas de livres de synthèse.

Si les bibliothèques et centres de documentation proposent un ensemble de services dont bénéficie un public plus ou moins large, on s'interroge alors sur la manière de rendre compte de cette dimension. De quoi parle-t-on quand on évoque le(s) public(s)⁶ ? L'étude des publics peut se décomposer en deux grandes séries de questions :

- Combien dénombre-t-on d'usagers et de non-usagers ? Qu'est-ce qui différencie les uns des autres ?
- Quels sont les usages faits des services ? Par qui ? Selon quelle rationalité ?

La première série de questions renvoie à la notion de « fréquentation » alors que la seconde renvoie à celle d'« usages ». Cette manière d'aborder l'étude des publics repose sur une analyse de la réalité selon laquelle les usages impliquent la fréquentation. Utiliser un service d'information présuppose (presque toujours) de connaître l'institution et de se rendre sur place. Dans un centre de documentation spécialisé, les usagers sont ceux qui en connaissent l'existence et savent ou présument qu'ils pourront obtenir sur place (ou à distance) ce qu'ils souhaitent. De même, dans une bibliothèque publique, les usagers sont ceux qui ont localisé ce lieu et acceptent de s'y rendre étant donné ce qu'ils en savent. Les notions d'usage et de fréquentation ne se recouvrent donc pas totalement. Ce sont deux notions complémentaires, deux manières de traiter la question des publics. L'étude des usages apparaît comme un sous-ensemble de celle de la fréquentation.

Schéma d'analyse des publics :



L'étude de la fréquentation et des usages trouve dans la sociologie une approche éclairante. Au fondement même de la sociologie se trouve l'idée que les phénomènes sociaux doivent être étudiés de l'extérieur. « Compter constitue la première opération de connaissance des publics des bibliothèques⁷. » L'analyse de la fréquentation suppose un effort d'objectivation⁸ pour préciser les modalités par lesquelles on la mesure. Dans la filiation des travaux fondateurs de Durkheim, connaître la fréquentation, c'est aussi savoir quelles sont les caractéristiques respectives des usagers et des non-usagers. La sociologie parvient alors à montrer comment ce que les acteurs considèrent comme un choix (par exemple : venir à la bibliothèque) prend sa source dans un jeu subtil de déterminants sociaux.

L'analyse des usages reçoit le soutien d'autres courants sociologiques. L'attention aux interactions permet de rendre compte d'une partie des comportements que les usagers adoptent les uns par rapport aux autres ainsi que vis-à-vis du personnel. L'approche compréhensive offre la possibilité de saisir les modalités de construction du sens des comportements des usagers. Chaque type d'approche sociologique offre son propre éclairage permettant de rendre compte de la réalité des publics dans la diversité des dimensions qui la composent. Nous donnerons ici la priorité à la réalité étudiée sur le point de vue avec lequel on l'étudie. Ce choix résulte du projet de ce livre qui se veut une synthèse. Le point de vue sociologique est donc moins utilisé pour lui-même que pour sa capacité à rendre intelligibles les usages des bibliothèques. Il s'agit de mieux connaître et comprendre ce qui conduit (ou non) les usagers dans les services d'information et comment ils utilisent et s'approprient ce qui leur est proposé.

Mais notre projet ne se limite pas à une tentative de synthèse des travaux existants sur les publics des bibliothèques. S'il existe des constantes dans la fréquentation, chaque bibliothèque ne reste pas seulement spectatrice de la sélection entre publics et non-publics. Elle intervient de façon singulière dans la production des visiteurs et des usages. Cette thèse entend rompre avec ce sentiment vague qu'il existe des mécanismes obscurs dans la production des déterminants sociaux de la fréquentation. Nous voulons montrer que les usages et les visites résultent également

de la forme et de la nature des multiples services réellement offerts par chaque équipement. Ce point de vue que nous avons déjà développé et dont nous avons démontré le bien-fondé⁹ crée les conditions de l'autonomisation de ce que nous appelons la sociologie des bibliothèques par rapport à la sociologie de la lecture. Elle en était jusqu'alors une branche au nom des relations existantes entre le rapport à la lecture et la fréquentation de ce type d'équipement. Nous souhaitons partiellement détacher les deux en considérant que la fréquentation et les usages des bibliothèques puissent leur sens dans une multitude d'autres sources que le seul rapport à la lecture.

Une telle approche a des implications épistémologiques sur le rapport entre points de vue disciplinaires et objet d'étude¹⁰. Elle implique aussi une attention à l'étude des publics d'équipements spécifiques. Pour mettre en évidence des spécificités dans la fréquentation et les usages d'un lieu, il faut les mesurer précisément de façon à pouvoir les comparer entre eux. Ce livre espère fournir également des outils à ceux qui souhaitent entreprendre une démarche visant à mieux connaître les publics et les non-publics. Il s'adresse aux responsables de services, mais aussi aux élèves et aux étudiants ayant reçu comme mission d'étudier une question se rattachant à cette thématique.

Nous avons fait le choix d'alterner les chapitres thématiques et les parties méthodologiques plutôt que de consacrer deux sections séparées à ces deux dimensions. Ce choix manifeste une conviction profonde, selon laquelle l'accroissement des connaissances sociologiques suppose le recours à des études de publics réels mais selon laquelle aussi une grille de lecture (on pourrait dire aussi un cadre théorique) est nécessaire pour donner du sens et valoriser les informations produites par les enquêtes.

L'étude de la fréquentation fera l'objet de la première partie alors que les deux suivantes seront consacrées à l'étude des usages : il s'agira d'abord de saisir les relations des usagers avec les services (partie 2) avant de chercher à comprendre les logiques qui président aux usages observables dans les services d'information (partie 3).

Méthodologie générale

Construire
son objet d'étude
et choisir les méthodes
appropriées

Presses de l'enssib

Méthodologie générale : **construire son objet d'étude et choisir les méthodes appropriées**

L'utilité des études de publics

Le besoin d'enquête répond à plusieurs critères, à court ou moyen terme. À court terme, on cherche une aide à la décision en termes d'aménagement de l'accueil, d'équipement d'une salle, de gestion de moyens... À moyen terme, une volonté de mieux connaître ses publics, de comprendre les usages d'un fonds documentaire, d'anticiper la politique d'offre et de services. Plus généralement, les décideurs ont des choix à opérer, un budget à voter et les résultats d'une enquête peuvent confirmer ou infirmer des options préalables. L'enquête peut être également un atout complémentaire à l'égard de bailleurs, voire un argument pour débloquer de nouveaux budgets. À l'usage, on s'aperçoit que les enquêtes sont aussi l'occasion de faire émerger des conflits internes et d'accélérer les processus de changement.

Contre quelques idées reçues

Fait-on des enquêtes pour faciliter la prise de décision ou pour légitimer des décisions déjà prises ? La question mérite d'être posée car des critiques apparaissent régulièrement à l'encontre des enquêtes. On entend régulièrement des affirmations telles que :

« *Une enquête, ça ne sert à rien* »

Une enquête est un dispositif de recherche qui fait travailler ensemble des individus sur la connaissance d'un objet donné – par exemple, que pensent les usagers d'un service d'information de la qualité du service rendu ? – et, comme tout objet de connaissance relatif à l'humain, elle suscite des opinions diverses et souvent contradictoires. À partir du moment où les personnels savent qu'une enquête est en cours, leur rapport à l'environnement évolue, les individus échangent, font remonter des informations aux personnes concernées (dans les couloirs, par mail...), élaborent des réponses collectives¹¹.

« *La réalité c'est pas ça* »

Une enquête n'a pas pour ambition de faire émerger une réalité objective ; il existe plusieurs façons d'interpréter le réel, et l'enquête en légitime certaines, dégage des tendances, des lignes de force plus établies que d'autres. Une enquête cherche à construire des données permettant de créer ou de mettre à jour des résultats fiables et c'est à travers la qualité du protocole, de la grille d'analyse et des choix de mesure qu'on peut juger de la qualité d'une enquête. Comme l'écrit François de Singly¹² : « Le sociologue [...] doit expliciter le plus possible la manière dont il construit ses données sans avoir la prétention d'être "objectif". Ce qui rend un matériau "objectif" (au sens sociologique), c'est le degré élevé d'explicitation des critères par lesquels le réel est saisi. »

« *Vous nous dites des choses qu'on savait déjà* »

À l'issue de travaux d'étude, l'étendue des découvertes dépendra de divers facteurs : compréhension du domaine, méthodes d'enquête utilisées, taille des échantillons... Une enquête qualitative recueille et interprète du discours d'usager ou de non-usager, ce discours révélant les représentations des individus par rapport à un lieu, une ambiance, une institution. En revanche, une enquête quantitative est un système de mesure qui permet de confirmer – ou d'infirmer – des hypothèses préalablement élaborées. La recherche de dépendances entre des variables et la construction de typologies d'individus entraînera des découvertes en phase d'analyse.

« On a déjà fait des enquêtes qui ne débouchent sur rien, à quoi ça sert de recommencer »

L'image de l'étude qui termine « au fond d'un tiroir » est en partie caricaturale car le processus d'enquête entraîne à lui seul des changements de comportements dans la relation des personnels avec les publics et dans les relations de personnels entre eux. Cependant les préconisations peuvent rester lettre morte si la volonté politique n'est pas au rendez-vous. Dans le même ordre d'idées, la diffusion des résultats aux publics et l'annonce de changements, même minimes, à court ou moyen terme valident et légitiment les études stratégiques ou opérationnelles.

Les démarches qualitative et quantitative

On assimile trop rapidement « étude qualitative » à « enquête par entretiens » et « étude quantitative » à « enquête par questionnaire ». Au-delà de la simplification du propos, il est plus juste de partir de la démarche pour aborder ensuite les techniques les plus appropriées à l'objet de l'étude.

- Une démarche qualitative est une démarche exploratoire portant sur des usages ou non-usages de documents ou d'équipements, des comportements, des systèmes de représentation des individus par rapport à un lieu, une institution, une profession... Les données qualitatives sont des données textuelles (données d'observation, entretiens, questions ouvertes longues des questionnaires) pour lesquelles l'analyse de contenu fait appel à la compréhension intime des opinions, des valeurs. Le chargé d'études cherche à comprendre pourquoi telle ou telle catégorie d'individus a adopté un comportement donné, et ce que cela révèle en terme de représentations qu'il s'agisse des relations sociales, des pratiques culturelles ou encore des espaces, d'un site Web, d'une institution.

- Une démarche quantitative cherche à mesurer des différences entre des catégories d'individus à travers des statistiques de fréquentation (nombre de visites), de consultation de ressources (types de documents recherchés, thématiques prioritaires, titres lus...) ou de satisfaction (échelles...). Les études quantitatives s'appuient généralement sur des questionnaires passés auprès d'échantillons de populations significatifs. Mais l'analyse des fichiers d'emprunteurs relève également de la même démarche : on cherche quelle catégorie de lecteur emprunte quelle catégorie de document. Les données quantitatives sont des données chiffrées qui permettent de mesurer, d'interpréter des écarts dans une distribution, de rechercher des attractions et des répulsions entre des catégories d'individus ayant répondu différemment à des questions.

Des nuances, voire des passages, existent entre le qualitatif et le quantitatif. Leur articulation a été montrée dans différents travaux du Département des études et de la prospective du ministère de la Culture¹³.

Quelle méthode choisir en fonction de sa problématique d'étude ?

Partons de la problématique d'une étude des publics. Quelles sont les hypothèses de départ ? Quels sont les objectifs, les enjeux ? Qu'attend-on en termes de résultats ? Est-on prêt à regarder les publics avec un regard différent de celui du quotidien ? Autrement dit, veut-on comprendre¹⁴ une population, au sens étymologique du terme, ou bien, à l'opposé, tester l'impact d'un service d'information auprès de ses publics, ou encore valoriser une gamme de produits et services. Si l'on souhaite connaître les caractéristiques socio-démographiques des publics existants, il faudra interroger les publics à la sortie d'une médiathèque. Si on souhaite découvrir les attentes d'un public de quartier avant l'ouverture d'une médiathèque, on aura tout intérêt à sélectionner un certain nombre d'acteurs relais et de publics potentiels et à les rencontrer en direct pour des entretiens approfondis.

Le tableau ci-dessous récapitule les différents types d'études :

Tableau 1. Types d'études et méthodes calées sur des objectifs

Objectif	Type d'étude	Démarche	Méthode	Résultats
Comprendre des utilisateurs actuels et potentiels	Étude des usages, des comportements, des attentes	Qualitative Exploratoire	Observation Enquête par entretiens	Des logiques d'usages, des comportements, des représentations
Connaître les caractéristiques des publics, mesurer une audience, évaluer les choix du plus grand nombre	Étude de notoriété Étude d'impact	Quantitative Confirme ou infirme des hypothèses sur une population importante	Enquête par questionnaires	Des indicateurs statistiques Des typologies d'individus
Suivre une clientèle, des publics existants	Baromètre de satisfaction	Quantitative Comparative	Enquête par questionnaires	Des indicateurs statistiques Des typologies d'individus
Anticiper l'évolution des espaces, des collections, créer une médiathèque	Étude prospective, Observatoire	Mixte Quali-quant	Synthèse d'études Entretiens et questionnaires	

L'analyse croisée ou combinaison des méthodes :
quali-quant ou quanti-quali ?

Certaines problématiques comme la compréhension fine des parcours et des usages déterminent sans ambiguïté le choix d'une méthode qualitative, d'autres admettent une pluralité, voire une combinaison de méthodes. Dans les faits, même si certains choix méthodologiques semblent plus appropriés, on trouve des choix fondés sur la mobilisation possible ou non de compétences, d'outils et de budgets appropriés. Le bricolage, la bonne volonté et l'emploi de stagiaires font le reste.

Quali-quant : avantages et inconvénients

Les avantages du démarrage par le qualitatif sont évidents dans toute démarche d'étude exploratoire et même, si l'on y réfléchit bien, dans toute démarche visant à découvrir ou repérer un certain nombre de phénomènes non réductibles à des comptages immédiats : usages, comportements, représentations... Ces phénomènes relèvent de l'observation et de la compréhension des mécanismes de pensée et d'action du sujet observé, par exemple en situation de recherche et d'appropriation d'informations. Or, l'observation n'est pas suffisamment valorisée dans notre système de valeurs qui tend à privilégier le discours sur l'action à la perception et l'action. Dans le même ordre d'idées, la lecture d'un questionnaire est révélatrice de la présence – ou de l'absence – d'un travail préalable : comment formuler de façon appropriée les questions et les modalités de réponses aux questions si l'on n'a pas formulé au préalable un travail d'hypothèses ? : il ne suffit pas de tester un questionnaire pour le valider, mais bien plutôt d'expérimenter auprès des publics tests la perception de la logique globale sous-tendant l'étude.

L'ordre quali-quantitatif a un autre avantage : il permet de reprendre dans un questionnaire un certain nombre d'assertions du type « Des usagers nous ont dit que... Qu'en pensez-vous ? » et de tester ainsi l'opinion des lecteurs sur des items énoncés par d'autres usagers, collègues, voisins... Ce positionnement par rapport à des citations ajoute un côté « terrain » à un questionnaire et facilite le positionnement des uns par rapport aux autres.

Pour toutes ces raisons, on peut dire que le qualitatif fonde le quantitatif.

Quantitatif-quali : avantages et inconvénients

Démarrer une étude par du quantitatif permet de connaître les caractéristiques socio-démographiques de populations numériquement importantes pour lesquelles on ne dispose pas de fichier de référence. Si l'on veut suivre l'évolution des publics sur du moyen ou long terme, ou encore le positionnement de telle médiathèque ou site Web, on constitue ainsi un réservoir d'études significati-

vement représentatives dans le cadre d'observatoires des publics (*voir aussi Méthodologie 3*).

Par ailleurs, l'enquête quantitative propose des résultats quantifiables – de la mesure, des chiffres – qui servent de repère à un panorama des usages, des types d'informations et de documents recherchés, trouvés ou non, ou trouvés sans recherche préalable. Sans croire aveuglément à la scientificité des chiffres, qui n'est pas donnée « en soi » car elle dépend de la méthodologie d'étude et du type de questions posées, l'utilité des chiffres est néanmoins indispensable pour dresser les lignes du paysage étudié.

Dans le même ordre d'idées, l'interprétation de résultats quantitatifs amène à se poser de nouvelles questions : la question du « prix acceptable » pour un service est intéressante car peu de personnes répondent spontanément qu'un service est « bon marché » dans un questionnaire auto-administré ; en revanche, ces mêmes personnes interrogées oralement peuvent avoir des réponses plus nuancées en raison de la qualité de l'offre et du service : à la BNF, pour les publics interrogés dans le cadre de week-ends gratuits lors de l'été 2003¹⁵, la gratuité n'est pas considérée comme un critère déterminant dans l'intention de revenir (45 % des répondants se disent même prêts à acheter une carte annuelle). Le débat sur la gratuité des services n'est pas aussi simple qu'on pourrait le croire au premier abord et les réponses sont souvent nuancées en fonction du contexte de recherche d'informations.

Évolution des démarches qualitatives et quantitatives

La quantification des pratiques culturelles a suivi la planification publique dans les années 60-70, ainsi que le soulignait Olivier Donnat, responsable de l'axe « Pratiques et publics culturels » au Département des études et de la prospective du ministère de la Culture, lors du colloque organisé sur les publics à l'Auditorium du Louvre à Paris, les 28, 29 et 30 novembre 2002 :

« Il fut un temps où les chiffres étaient rares et où la quantification apparaissait comme un outil puissant au service de la planification culturelle, pour mettre fin à l'ère des goûts et des couleurs, comme le disait Augustin Girard en 1964 au colloque de Bourges.

Depuis, notamment au cours des vingt dernières années, la culture du chiffre a gagné un terrain considérable : produire des chiffres sur la vie culturelle constitue bien entendu toujours un facteur de progrès, à condition toutefois de ne pas ignorer les conditions de leur production. À les regarder comme un simple reflet de la réalité, on risque fort de céder à la tentation de la fétichisation ou à la logique de l'audimat qui conduit à lire les résultats d'une enquête à l'aune d'une seule et même question : " Qu'est-ce qui descend et qu'est-ce qui monte ?" »

Les années 2000 prolongent l'industrialisation du chiffre avec le développement d'observatoires, de méthodes et d'outils intégrant des techniques plus pointues, ouvrant la voie à de nouveaux métiers comme celui de chargé d'études. En parallèle avec cette montée du chiffre, des sociologues comme Renaud Sainsaulieu, Bernard Lahire ou Jean-Claude Kaufmann ont choisi une approche théorique féconde plus centrée sur l'identité du sujet dans les organisations¹⁶, la construction de l'individu¹⁷ et celle du sujet¹⁸.

Aujourd'hui, la plupart des acteurs s'accordent à reconnaître la complémentarité des méthodes, comme en témoignent les titres de diverses parutions¹⁹, les regards croisés apparaissant comme un signe de fertilité intellectuelle. Le terme de « fertilisation croisée » ou *cross-fertilizing* symbolise la rencontre de personnes de disciplines ou d'origines différentes autour d'une même thématique ou d'un même objet de travail.

Au terme de ce bref exposé des démarches d'enquête, nous présentons de manière succincte les étapes d'une étude complète, en quelque sorte « idéale », étapes qui seront reprises et développées dans les chapitres méthodologiques suivants.

Les étapes d'une étude complète

Nous proposons les sept étapes d'une étude « idéale » qui combinerait les avantages du qualitatif et du quantitatif. Si, dans la pratique, les enquêtes comportent seulement quelques-unes de ces étapes, en revanche il faut toujours au moins trois pôles : le pôle Hypothèses, le pôle Terrain-Empirie et le pôle Analyse. On formule des hypothèses, on vérifie sur le terrain que le réel est organisé ou non selon les hypothèses préalables (Empirie), on trouve de nouvelles hypothèses et on analyse les données recueillies, toujours avec cette double démarche : confirmation ou infirmation d'hypothèses, recherche et validation de nouvelles hypothèses.

Schéma 1. Pôles avec interactions et boucles de rétroaction

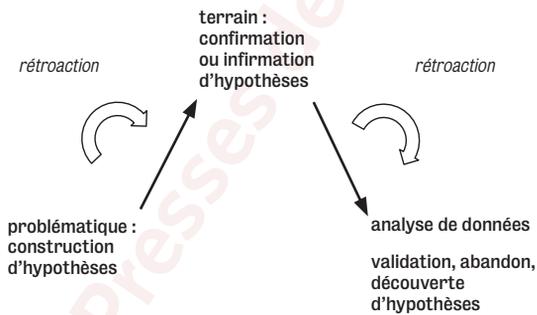


Tableau 2. Les 7 étapes d'une étude

n°	intitulé
Étape 1	Les enjeux, la problématique explicite et implicite, la construction d'hypothèses
Étape 2	État des lieux des connaissances sur le sujet : recherche documentaire et analyse de données existantes
Étape 3	Passation d'entretiens avec quelques experts et acteurs de terrain, saisie et traitements
Étape 4	Passation d'entretiens auprès d'un échantillon diversifié de publics ou non-publics d'un Service d'information, saisie et traitements
Étape 5	Passation de questionnaires fermés auprès d'une population la plus large possible, saisie, traitements et analyse
Étape 6	Analyse et présentation de l'ensemble des résultats
Étape 7	Concrétisation des résultats et élaboration d'un plan d'action

Étape 1 - Les enjeux, la problématique explicite et implicite, la construction d'hypothèses

La problématique explicite est posée par le commanditaire de l'étude, tandis que la problématique implicite se découvre plus progressivement, en fonction des échanges au cours des premières réunions de travail, surtout si le groupe de pilotage de l'étude est composé de personnes aux intérêts divergents²⁰. Par exemple, si le titre d'une commande se résume en une expression « Mieux connaître les attentes des publics », on peut, dans les faits, l'interpréter diversement : veut-on connaître les attentes des publics actuels ou bien des publics actuels et potentiels, attend-on une enquête de satisfaction centrée sur les services, ou bien un avis plus global sur les collections... Les besoins des directions stratégie, collections, communication... seront différents, sans être nécessairement antagonistes.

Au final, c'est la prise en compte du contexte, de l'ensemble des points de vue, qui révèle la vraie nature des enjeux et détermine le périmètre de l'étude et la méthodologie.

Étape 2 - État des lieux des connaissances sur le sujet :
recherche documentaire et analyse de données existantes

À l'expérience, on s'aperçoit qu'on n'est jamais « au début d'une histoire » mais qu'il y a toujours des données, des chiffres disponibles, par exemple sur les inscrits, parfois même des témoignages oraux, du recueil de discours. La recherche documentaire et l'analyse des données existantes permettent d'affiner et de valider des choix méthodologiques en fonction des travaux déjà réalisés.

Étape 3 - Passation d'entretiens
avec quelques experts et acteurs de terrain

La méthode consiste à rencontrer, en plus du commanditaire et de l'équipe concernée, quelques experts sur le sujet, de préférence externes à l'entreprise considérée. Ces experts sont choisis pour leur compétence reconnue sur le sujet, leur capacité à livrer un point de vue global et critique sur l'étude en cours. De leur côté, les acteurs de terrain sont les professionnels des bibliothèques et de l'info-documentation qui apporteront leurs observations, leur connaissance des usagers... Les acteurs sont parfois des acteurs relais auprès des publics finaux, par exemple des professionnels ou des bénévoles dans le cas des bibliothèques départementales de prêt, des stagiaires dans le cas des entreprises. On lira avec intérêt le point de vue des bibliothécaires sur les non-inscrits des bibliothèques municipales²¹ présenté par Martine Burgos.

Étape 4 - Passation d'entretiens auprès d'un échantillon diversifié
de publics ou non-publics d'un service d'information, saisie
et traitements

La passation d'entretiens approfondis auprès de publics finaux permet de comprendre la démarche réelle de recherche et d'appropriation des informations. L'entretien semi-directif est un échange entre deux personnes qui permet à l'enquêteur d'étudier le comportement d'un usager, mais aussi à l'usager d'apprendre

des choses sur lui-même, ses propres pratiques, sa façon de travailler et d'être par rapport à l'institution, à l'espace, aux technologies...

Cette partie sera développée dans le chapitre Méthodologie 2 : compréhension des usages.

Étape 5 - Passation de questionnaires fermés
auprès d'une population la plus large possible, saisie et traitements

L'analyse des résultats de la phase qualitative donne des résultats que l'on souhaite parfois valider auprès d'une population plus large. Le questionnaire est l'outil privilégié de recueil d'informations auprès d'une population numériquement importante : il vise le comptage, la segmentation et la comparaison de catégories de populations, la recherche de nouvelles typologies d'individus²². Le questionnaire peut être édité au format papier ou électronique, les questionnaires électroniques étant souvent privilégiés pour leur diffusion rapide et l'économie de saisie.

Cette partie sera développée dans les chapitres Méthodologie 2 : compréhension des usages et Méthodologie 3 : mesure de satisfaction

Étape 6 - Analyse et présentation de l'ensemble des résultats

La présentation des résultats s'opère souvent en deux temps :

- présentation à un groupe de travail restreint et approfondissement de certains résultats,
- présentation à un grand groupe des principaux résultats avec les conclusions opérationnelles.

Les résultats d'une enquête par questionnaires (tris à plat, tris croisés) sont également publiables sur un site Web, aux formats html ou pdf.

Étape 7 - Concrétisation des résultats et élaboration d'un plan d'action avec le commanditaire (et/ou le bailleur), l'équipe concernée et les experts de la première étape

Ce qu'on attend d'une étude en milieu institutionnel, ce ne sont pas des résultats éclairant tel ou tel point de la théorie sociologique mais, plus prosaïquement, des axes de changement. En général, ces axes se déclinent dans le temps :

- des changements à court terme, impliquant la politique d'accueil, les horaires, le fonctionnement ;
- des changements à moyen terme, impliquant une politique documentaire globale, des équipements plus onéreux, et donc un budget spécifique.

Applications

1. Comprendre la demande

Le responsable d'une bibliothèque municipale d'une petite commune charge le nouveau stagiaire de lui présenter un projet d'étude des besoins des publics. Par quoi commencer ? Lister les questions à poser à soi-même et à reformuler au responsable de la bibliothèque.

2. Trouver une méthode adaptée à une problématique claire

Un responsable de service d'information vous charge de comprendre les blocages de certains usagers devant l'interrogation d'une banque de données ? Quelle(s) méthode(s) lui proposez-vous ?

3. Choisir entre le quali et le quanti face à une problématique large

Dans le cadre d'une étude de non-usagers ou publics potentiels, on vous demande de présenter plusieurs démarches : quali/quant, quanti/quali... Présentez une argumentation.

4. Choisir une période propice

On vous demande d'établir un planning d'enquête auprès d'usagers d'un service d'information d'une collectivité : quelles sont les précautions à prendre ?

5. Parer au plus pressé !

Votre plan de travail d'étude des publics d'un service d'information prévoyait de faire passer des entretiens à des usagers sur une période d'un mois avant de déployer un questionnaire auprès d'une population numériquement plus importante. On vous demande de préparer le questionnaire au plus vite et de démarrer sa diffusion. Comment réagissez-vous ?

Corrigés

1. Comprendre la demande

Lister les questions à se poser à soi-même et à reformuler au responsable de la bibliothèque.

Tableau 3. Types de questions à poser

Les concepts	Quels publics veut-on étudier ? Les publics inscrits, les publics non-inscrits, les publics usagers, non-usagers, les UNIB : usagers non-inscrits en bibliothèque ? Que recouvre le concept de « besoin » ?
Les enjeux	Quels sont les résultats attendus de l'étude ? Y a-t-il une demande implicite derrière la demande officielle ? Pourquoi cette demande arrive-t-elle maintenant ?
Les acteurs	Qui sont les acteurs concernés ? Quelles sont leurs relations ? En quoi sont-ils intéressés ou menacés par les résultats de l'étude ?
La situation	Y a-t-il des études déjà réalisées sur cette thématique ou sur des thématiques proches ? Y a-t-il des contraintes préalables ? Un projet de budget a-t-il été prévu ?

2. Trouver une méthode adaptée à une problématique clairement posée

La compréhension de points de blocage ne peut se faire qu'avec une observation des sujets : on choisira un certain nombre de personnes d'origine, d'ancienneté et de niveaux différents avec qui on pratiquera une observation directe, éventuellement assistée d'une grille d'analyse : la grille d'analyse donne des points d'entrée à étudier, des catégories des situations relatives à des hypothèses que l'on veut tester. Ces catégories d'analyse sont établies *a priori* et conservées sur l'ensemble de l'observation. Si l'on ajoute une catégorie en cours de route, il faut la noter et l'interpréter à part pour que le protocole de départ conserve sa fiabilité.

Tableau 4. Exemple de grille d'observation simplifiée

Types d'observation	Exemple de savoir ou de savoir-faire à tester
La sélection d'une banque de données	La connaissance des sources
L'entrée dans le système, les modes d'interrogation	L'utilisation des menus ou de la recherche directe La lecture des consignes
La formulation de la question	La compréhension du vocabulaire et des consignes, l'utilisation des opérateurs booléens implicites ou non, des listes contrôlées, du langage naturel...
L'obtention de réponses	La rapidité de l'affichage, la cohérence, la pertinence des réponses La cohérence des résultats obtenus par rapport à la question que se pose l'utilisateur et sa formulation dans le système

3. Choisir entre le quali et le quanti face à une problématique large

On peut commencer par quelques entretiens avec les acteurs relais : relais associatifs, personnes impliquées dans une démarche de logique d'information..., puis continuer avec des entretiens

auprès d'usagers potentiels et finaliser avec un questionnaire quantitatif auprès d'un échantillon plus important (quali/ quanti). Cette démarche progressive est la plus souple et la plus adaptée. On peut aussi passer dès la deuxième étape au questionnaire quantitatif avec un risque à courir sur l'acceptation du questionnaire par les populations ciblées.

Tableau 5. Types d'acteurs, méthodes et démarches

Étape	Types d'acteurs	Méthodes	Démarche
1	Acteurs relais	Entretiens	Qualitative
2	Non-usagers ou usagers potentiels : 1 ^{er} choix	Entretiens puis questionnaires	Quali/Quanti
2bis	Non-usagers ou usagers potentiels : 2 ^e choix	Questionnaire direct	Quantitative

4. Choisir une période propice

Avant de lancer une enquête auprès d'usagers ou de non-usagers, un bref rappel du contexte de la collectivité, de l'entreprise, permettra de choisir la période la plus propice : en fonction des congés scolaires et universitaires, des élections, de temps forts d'une entreprise... En dehors des enquêtes spécifiques sur les publics estivaux de grands établissements culturels (bibliothèques, musées...), les périodes les plus appropriées sont octobre-novembre et février-mars-avril.

5. Parer au plus pressé !

Plusieurs solutions s'offrent à vous (*cf. ci-dessous*) mais, d'une façon générale, conserver quelques entretiens préalables constitue une garantie minimale pour que votre questionnaire soit « nourri » et tienne la route.

Tableau 6. Exemples de solution

n°	type de solution	commentaires
1	Rencontrer seulement quelques experts	Approfondissement du contenu
2	Limiter le nombre d'entretiens prévus avec les usagers	Échantillonnage limité, style « patchwork »
3	Tester un questionnaire auprès d'une dizaine de personnes	Le test ne remplace pas des entretiens
4	Passer des questionnaires par téléphone	Bonne solution pour un questionnaire court
5	Passer des questionnaires par mail	Idem, pour des personnes difficiles à joindre

Partie 1

Fréquentation

Presses de l'enssib

Partie 1

Fréquentation

Étudier la fréquentation consiste d'abord à suspendre provisoirement la question des usages et de leurs significations. On s'intéresse au fait d'utiliser au moins un service de la bibliothèque plutôt que de n'en utiliser aucun. C'est dans la partie sur les usages que nous analyserons les modalités et les significations de l'utilisation des services d'information. Une fois cadrée de cette façon, la réflexion s'engage alors dans plusieurs directions :

- Comment définir la fréquentation et quels sont les enjeux qui l'entourent ?
- Quelle est l'intensité de la fréquentation des services d'information ?
- Qui sont les fréquentants et en quoi se distinguent-ils de ceux qui ne le sont pas ? Précisons que nous parlons parfois de « fréquentants » plutôt que d'« usagers ». Il s'agit bien des mêmes personnes, mais cette différence de dénomination veut signifier qu'on se concentre moins sur ce qu'ils font que sur le fait qu'ils fréquentent ce lieu – quelle qu'en soit la manière.

Plus spécifiquement, notre analyse de la fréquentation repose sur une hypothèse. La fréquentation est un résultat, mais aussi un processus qui rassemble tous les éléments conduisant à ce résultat : histoire du service d'information (évolution des services, de son image, etc.), trajectoire sociale et personnelle des

usagers réels et potentiels, appartenance à des groupes sociaux, etc. Cette manière d'envisager la fréquentation se tient à l'écart d'une conception figée du public. Les mêmes individus peuvent passer de non-fréquentants à fréquentants au fil de l'évolution de la bibliothèque ou de leur propre trajectoire. Il s'agit de penser la fréquentation comme en mouvement.

Fréquentation : enjeux et définition

Comme nombre de notions, celle de fréquentation est indissociable des enjeux sociaux qui l'entourent. C'est à la fois un concept (un outil pour penser la réalité) et un argument pour défendre ou contester des positions et des intérêts. La construction du concept suppose la déconstruction des enjeux. D'un point de vue sociologique, il s'agit d'éviter d'importer dans l'outil des éléments relevant d'un autre registre.

Une notion sous influences

La question des usages prête moins à discussion que celle de la fréquentation. Les enjeux associés sont moins importants. Ce constat s'explique par la différence entre ces deux notions.

L'étude des usages met l'accent sur l'usager dans sa relation à l'institution. À l'inverse, la notion de fréquentation insiste sur le point de vue de l'institution : ce n'est pas « quel sens prend la pratique de l'usager ? » mais « combien sont les visiteurs d'un service d'information particulier ? » La notion de fréquentation apparaît donc plus institutionnelle, c'est-à-dire en relation avec la place que cette institution occupe par rapport à d'autres et dans le jugement de ceux dont elle dépend. Un continuum existe entre l'analyse des services, celle de la fréquentation et celle des usages. On quitte progressivement le point de vue de l'institution pour rejoindre celui des usagers. La réflexion institutionnelle se confronte peu à peu aux logiques et déterminants à l'œuvre chez ceux

qui y ont recours (ou non). Inversement, l'attention aux usagers et à leurs manières de faire et de penser croît quand on passe de l'analyse des services à la fréquentation et aux usages.

Plus proche de la bibliothèque comme institution, la notion de fréquentation se charge d'enjeux qui découlent de la dimension institutionnelle de ce lieu. La bibliothèque est une institution qui doit son existence au sentiment (inégalement partagé) du bien-fondé des services qu'elle peut rendre. En tant qu'institution, elle fournit à ceux qui y travaillent des éléments d'une identité professionnelle. La fréquentation, son ampleur et sa nature, intervient dans la perception de l'institution par la tutelle et par les bibliothécaires.

Fréquentation et tutelle

La fréquentation d'un service d'information conditionne partiellement les ressources qu'il peut recevoir des tutelles qui le financent. Les situations sont variables selon la place accordée à la fréquentation dans la mission même du service. Les centres de documentation spécialisés, les bibliothèques universitaires ou celles tournées vers la conservation remplissent une mission (scientifique et patrimoniale) qui fait de leur fréquentation un enjeu potentiellement secondaire plutôt que central. En revanche, les bibliothèques publiques, en tant que service à destination de l'ensemble de la population, sont plus directement concernées par le niveau de leur fréquentation.

Certains peuvent regretter la « dérive libérale », la domination de la « loi de l'audimat » au nom d'une conception de la vie sociale qu'ils voudraient moins soumise à l'économie. Reste que, depuis une vingtaine d'années, la pensée libérale domine non seulement l'esprit de ceux qui nous gouvernent mais aussi celui de la plupart de nos concitoyens. Ceux-ci (et leurs représentants) sont également soucieux de la « bonne administration » de la dépense publique et cherchent la meilleure efficacité aux services publics. Dans ces conditions, il paraît difficile de faire comme si n'existait aucune attente sur l'ampleur de la fréquentation des bibliothèques publiques. À l'heure où certains chiffres baissent, la place accordée à la question de la fréquentation des bibliothèques

municipales dans la littérature professionnelle et dans les débats entre bibliothécaires témoigne d'une préoccupation qui traduit la prise de conscience des enjeux. Comment obtenir des élus locaux un soutien pour les bibliothèques si elles attirent une population moins nombreuse ?

Fréquentation et enjeu :
l'exemple de la fréquentation des BM

Le poids de ces enjeux alimente les réflexions sur la définition de la fréquentation. Par exemple, le taux d'inscrits en bibliothèque municipale par rapport à la population desservie fait l'objet de discussions critiques. Toute une partie des débats actuels sur la fréquentation des bibliothèques municipales porte sur la validité ou la fiabilité de ce mode de calcul. On repère trois séries d'arguments.

- Certaines critiques concernent le découpage spatial du calcul. Ainsi, il ne revient pas au même de rapporter le nombre d'inscrits sur la population de la commune ou sur la population de l'agglomération²³.
- Une critique porte sur le cadre temporel du calcul. On mesure le taux d'inscrits en comptant les inscrits actifs, c'est-à-dire détenteurs d'une carte en cours de validité. Partant du cas de Bayonne, C. Husson²⁴ entreprend de dénombrer tous les usagers ayant fréquenté la bibliothèque au cours de la période 1990-1999 : au nombre d'inscrits de 1990, il ajoute le pourcentage de nouveaux inscrits observé d'une année sur l'autre (lequel varie entre 26 % et 31 %). Ce calcul lui permet de conclure que « c'est donc bien, non pas 13 à 14 %, mais 33 % de la population de la commune qui ont plus ou moins épisodiquement emprunté des documents à sa bibliothèque sur une période de dix ans ». Il étend le cadre temporel, ce qui provoque ce résultat. Cette tentative voit sa légitimité contestée par le calcul qui repose sur une fiction selon laquelle les nouveaux inscrits sont quasi tous des néo-inscrits, c'est-à-dire des inscrits faisant leur première inscription à Bayonne. Sur une cohorte de jeunes (715 personnes âgées de 11-12 ans suivies sur cinq ans), nous avons montré²⁵ que 45 % des ins-

crits au départ oscillaient entre inscription et non-réinscription. Cela signifie qu'une part importante des « nouveaux » inscrits sont en fait des « anciens » inscrits qui reviennent. Nous avons calculé que la probabilité de reprendre une carte d'inscription après un départ s'établit à 31 % après un an hors de la bibliothèque, 24 % après 2 ans et 15 % après 3 ans. Ces résultats montrent que les flux de retour vers la bibliothèque ne sont pas minimes.

– D'autres enfin contestent le caractère uniquement quantitatif du mode de calcul au risque de « casser le thermomètre » afin de faire disparaître la baisse. L'ancien directeur du Livre et de la lecture au ministère de la Culture en offre une illustration dans son avant-propos à la publication des données sur les bibliothèques municipales pour 2000 qui montraient une baisse du taux d'inscrits : « On mesure là les limites de l'outil statistique actuel qui ne suffit plus à rendre compte de l'impact et de l'activité de la bibliothèque, centre de ressources multiples au cœur de la cité, dont le rôle social et culturel ne peut se réduire aux données quantitatives recueillies²⁶. » Il confère à la notion de fréquentation un sens élargi qui vise à invalider le mode de dénombrement des usagers. J.-L. Gautier-Gentès rappelle à juste titre que « l'on voit mal pour quelles raisons les chiffres seraient plus véridiques hier et moins véridiques aujourd'hui²⁷ ».

Fréquentation et identité professionnelle

Si la bibliothèque est définie par un ensemble de textes précisant ses missions, elle l'est en partie aussi par sa fréquentation. Qui sont les fréquentants ? Sont-ils nombreux ? Adoptent-ils un comportement jugé satisfaisant par les professionnels ? Les réponses à ces questions contribuent à donner à cet équipement son image. C'est ainsi que l'identité professionnelle du personnel des services d'information repose en partie sur la fréquentation dont ils font l'objet.

Mais les bibliothécaires construisent aussi leur identité professionnelle sur un imaginaire professionnel qui se compose de l'histoire de l'institution, des lieux de formation, des représen-

tations des missions du « métier »²⁸, etc. Cette définition passe donc par des éléments indépendants de la fréquentation du lieu. Et l'espoir d'une loi sur les bibliothèques correspond à cette tentative de certains professionnels de pouvoir disposer d'un cadre légal affirmant et défendant leur identité en imposant à la fois des ratios de surface et des qualifications professionnelles. De même, certains bibliothécaires se définissent davantage par leur fonction et leur place dans la chaîne du livre que par leur personnalité²⁹.

Si l'identité professionnelle se construit en amont de la fréquentation des bibliothèques, les usagers d'une bibliothèque contribuent, par leurs visites, à l'identité professionnelle de ses bibliothécaires. Certains bibliothécaires éprouvent un réel malaise quand leur bibliothèque est désertée. Ils sont placés dans les conditions d'une interrogation sur le bien-fondé et l'intérêt de leur service et, par extension, sur le sens de leur métier. Inversement, devoir affronter une fréquentation massive questionne également certains professionnels (d'autres, voire les mêmes) : que reste-t-il de l'idéal de la médiation ? Qu'est-ce qui nous distingue des caissières de supermarché³⁰ ?

La nature de la fréquentation des bibliothèques intervient aussi dans la manière dont les professionnels se définissent. Comme d'autres professions dans lesquelles la relation à un public (ou une clientèle) occupe une place importante, les bibliothécaires ne sont pas exactement les mêmes selon le type de public qu'ils desservent. Leur identité professionnelle varie selon la valeur sociale reconnue aux fréquentants avec lesquels ils sont en relation. Ils peuvent ainsi faire l'expérience d'une valorisation ou d'une dévalorisation. Les bibliothécaires dans les bibliothèques de périphérie doivent être d'autant plus « militants » qu'ils doivent se confronter à un public qui contribue plus faiblement à leur valorisation que s'ils étaient dans un équipement implanté ailleurs.

Dès lors, on comprend comment la fréquentation dont font l'objet les bibliothèques se charge d'enjeux pour les professionnels. Cela ne contribue pas toujours à la sérénité de l'analyse.

Clarifier la notion de fréquentation

Que ce soit pour justifier de dépenses publiques ou pour analyser le rapport d'une population à un service qui lui est proposé, la notion de fréquentation est nécessaire. Comment la définir ? Comment surmonter les enjeux qui entourent la question de la fréquentation ?

Nous allons proposer des outils pour l'analyse de la fréquentation, mais commençons par préciser cette notion. La fréquentation désigne l'ampleur de l'utilisation d'un service d'information par la population à laquelle il est destiné. C'est une notion qui n'est pas immédiatement mesurable et qui regroupe plusieurs dimensions. Elle apparaît comme un objectif que l'on cherche à atteindre à travers une multiplicité d'indicateurs. Un seul indicateur ne suffit pas à cerner la totalité des éléments qui composent le concept de fréquentation. Chaque indicateur éclaire un aspect de sa réalité. Nous présentons les principales dimensions de la fréquentation avec les indicateurs qui leur correspondent.

La notoriété

La première utilisation d'un service d'information, la moins impliquante et la moins visible, concerne sa connaissance même : il s'agit de savoir si la bibliothèque fait partie de l'univers des éléments connus par les personnes susceptibles de la fréquenter. Cette forme de fréquentation concerne l'utilisation, non du service lui-même, mais de l'affichage de son existence (enseigne, plaquette d'information, presse, etc.). La bibliothèque émerge-t-elle de l'environnement dans l'esprit des publics qu'elle vise ou ceux-ci ignorent-ils jusqu'à son existence ?

Pour mesurer cet aspect de la fréquentation, on peut demander aux usagers potentiels de localiser le service, s'ils connaissent quelqu'un qui le fréquente ou s'ils en ont déjà entendu parler. Par exemple, une enquête sur les non-usagers³¹ des bibliothèques municipales de Saint-Étienne montre que 68,5 % en connaissent au moins une (c'est-à-dire en citent spontanément une).

La visite

Contrairement à la connaissance, la visite du service se situe au cœur de la notion de fréquentation. On définit la visite comme le fait d'entrer dans l'espace de la bibliothèque en ayant conscience de le faire. Cela signifie que nous ne considérerons pas comme une visite le fait de venir dans un service d'information alors que la personne pensait entrer dans un autre lieu. Il s'agit de savoir combien et qui sont les visiteurs du service d'information. La fréquentation est alors attestée par le déplacement et le passage physique des usagers dans la bibliothèque. Par les efforts qu'elle implique, la visite prend en partie le sens d'une validation des services. En cela, la fréquentation ne désigne pas seulement l'utilisation d'un service mais aussi sa reconnaissance par les usagers. La non-visite correspond à l'absence d'utilisation de la bibliothèque pour une variété de raisons qui n'exclut pas un jugement négatif sur les services offerts. Ne pas visiter le service peut signifier qu'« il ne vaut pas le déplacement » ; la fréquentation est ainsi une manière d'évaluer la satisfaction de la population pour le service qu'on lui propose.

Le nombre total de visites par jour ou par an permet de mesurer cette forme de fréquentation. Toutefois, ce décompte ne prend pas en considération les visites qui correspondent uniquement à l'accompagnement d'un enfant³² ou d'un ami³³. Les fréquences de ces situations suggèrent que cette « fréquentation indirecte » n'est pas marginale. Par ailleurs, il reste que cet indicateur comporte une ambiguïté dans la mesure où le nombre de visites ne correspond pas au nombre de visiteurs. Certains visiteurs comptent plus que d'autres car ils viennent plus régulièrement³⁴ ou sortent de la bibliothèque le temps d'une pause, pour aller aux toilettes ou pour se restaurer³⁵. Il est donc difficile de déduire le nombre de visiteurs du nombre de visites³⁶. C'est pourquoi la fréquentation est approchée par un autre angle, celui de l'inscription.

L'inscription

Généralement, les services d'information connaissent leurs usagers parce qu'ils sont en relation administrative avec eux. Pour

accéder à certains services (notamment l'emprunt), les usagers doivent déclarer leur identité et devenir ainsi nominativement connus de l'institution. La fréquentation peut être alors définie comme la détention d'une inscription à un service d'information. L'inscription témoigne (le plus souvent) d'un usage régulier. Elle comporte également une portée symbolique. Être inscrit, c'est être membre d'une institution, adhérer à certaines de ses valeurs. En cela, l'inscription se distingue de la visite moins impliquante et qui révèle une plus grande indépendance vis-à-vis de l'institution. Les usages que les non-inscrits font des bibliothèques³⁷ prennent souvent place dans cette recherche d'une certaine liberté.

L'inscription paraît à première vue relativement facile à mesurer puisqu'il suffit de dénombrer les abonnements délivrés par le service d'information. En réalité, plusieurs difficultés surgissent :

- Les abonnements ayant une validité limitée dans le temps (le plus souvent un an), il faut donc ne compter que ceux en cours de validité, afin de distinguer les inscrits actifs des anciens inscrits. De même, l'inscription n'indique pour autant pas un usage régulier : une étude à la médiathèque de Laxou³⁸ montre que deux tiers des inscrits en cours de validité n'ont pas emprunté durant une période d'un mois (mi-avril, mi-mai).
- Dans certaines bibliothèques, les inscriptions sont familiales et il est difficile de savoir précisément combien d'usagers y ont recours.
- De façon plus marginale, le nombre d'abonnements indique de façon incertaine le nombre de fréquentants, car certains détenteurs de carte peuvent prêter la leur à un ou plusieurs autres usagers. D'autres peuvent avoir plusieurs cartes dans une même bibliothèque ou dans plusieurs, proches les unes des autres³⁹.
- Le nombre d'inscrits donne une indication du volume des usagers ayant recours au service d'information. Ce volume dépend non seulement du service, mais aussi de la population qui l'entoure. Aussi mesure-t-on autant la taille de la population à desservir que l'attrait que la bibliothèque suscite chez elle. Dans ces conditions, il est judicieux de rapporter

le nombre d'inscrits à la population desservie, même si cela pose de nouvelles difficultés (*voir infra*).

La visite à distance

Parce que la fréquentation n'est jamais autant visible que lorsqu'elle se traduit par la présence physique des usagers, les services à distance proposés par les bibliothèques n'apparaissent pas spontanément comme générateurs de fréquentation. Une part importante des services d'information (notamment les bibliothèques universitaires, les centres de documentation spécialisés) propose de plus en plus de services ne nécessitant pas le déplacement physique des usagers. Il s'agit du renseignement par téléphone et, bien sûr, des sites Web donnant accès à des catalogues, bases de données, bibliographies, etc. Nombre de bibliothèques voient leur fréquentation physique baisser et leur fréquentation à distance augmenter. S'il prend des formes moins familières, l'usage à distance entre pleinement dans la définition que nous nous sommes donnée de la fréquentation.

Le caractère récent de cette forme d'utilisation se traduit par une mise en place progressive de nouveaux indicateurs⁴⁰ :

- Quel est le nombre de pages visitées ?
- Combien d'articles ont été téléchargés ?
- Combien de requêtes au catalogue sont enregistrées ?

Ces questions nécessitent des réponses permettant aux responsables des services d'information d'intégrer ces données dans leur bilan d'activité, d'améliorer leur service et de négocier sur des bases fiables avec les éditeurs.

À l'instar des visites sur place qui ne donnent pas précisément le nombre de visiteurs physiques, le nombre des visites virtuelles ne permet pas de savoir précisément combien sont les visiteurs par Internet. Il faudrait pouvoir pondérer le nombre de visites par la répartition de la fréquence des visites dans la population de ceux qui utilisent les services à distance.

L'emprunt

La plupart des services d'information offrent à leurs usagers la possibilité d'emprunter des documents. Cette activité occupe une place variable suivant les contextes. Elle est plutôt faible dans les CDI et centres de documentation spécialisés. En revanche elle constitue un usage important des bibliothèques universitaires⁴¹, et le premier usage des bibliothèques municipales puisque 97 % des inscrits y ont recours⁴². Le niveau des emprunts apparaît donc comme un indice intéressant de la fréquentation d'une bibliothèque.

Les emprunts peuvent être comptés dans leur ensemble ou en distinguant les types de documents (imprimés, phonogrammes, vidéogrammes, etc.). Ce total donne une indication de l'activité du service d'information mais mesure moins bien la fréquentation. En effet, il intègre aussi les prêts aux collectivités (écoles, crèches, etc.), les emprunts pour les autres et parfois les renouvellements de prêts. Par ailleurs, ce total dépend du volume et de la nature des collections. Pour surmonter ce dernier écueil, on rapporte le nombre de prêts au nombre d'inscrits ou d'habitants, ce qui permet de comparer les fréquentations de plusieurs bibliothèques.

La fréquentation = l'activité + l'audience

L'examen des éléments qui composent et permettent de cerner la fréquentation des services d'information nous conduit à identifier deux dimensions principales. D'une part la fréquentation est synonyme d'activité du service. Les visites sur place ou virtuelles, les emprunts ont en commun de montrer le niveau d'utilisation du service par les usagers. D'autre part, la fréquentation renvoie à ce qu'on pourrait appeler « l'audience de la bibliothèque », c'est-à-dire la place qu'elle occupe dans la population à laquelle elle s'adresse. La connaissance (ou non) du lieu et du service, l'inscription (ou non) à la bibliothèque témoignent de l'ampleur de cette audience.

La première dimension de la fréquentation (activité) est centrée sur l'institution qui justifie son existence par les services qu'elle rend. La seconde (audience) part davantage du point de vue de

la population desservie et de sa propension (*voir définition dans le glossaire*) à utiliser ce service. Ces deux dimensions se complètent pour fournir une vision intégrale de la fréquentation. L'activité des services d'information est générée par un volume d'utilisateurs que l'on cherche à cerner. L'audience possède un attrait particulier en ce qu'elle donne à voir directement la somme des individus qui utilisent un service donné. Dans notre société démocratique familière des sondages d'opinion, la mise à jour de la proportion d'utilisateurs dans la population fournit une indication qui fait sens sur le succès d'un service. C'est particulièrement vrai quand il s'agit d'un service public financé par la collectivité, comme c'est le cas des bibliothèques municipales et départementales.

Les deux dimensions de la fréquentation (activité et audience) se distinguent aussi par leur nature. Si la première s'assimile à une variable continue (la fréquentation est plus ou moins importante), la seconde est réductible à une variable dichotomique (fréquentation ou non-fréquentation). C'est ainsi que la réflexion sur la fréquentation conduit à celle sur la non-fréquentation. Les non-utilisateurs sont les compléments logiques des utilisateurs que l'on a dénombrés. Qu'est-ce qui conduit certains membres d'une population à utiliser un service d'information et pas les autres ? Quels sont les obstacles à la fréquentation ? Sont-ils les mêmes pour toutes les catégories de population⁴³ ?

Analyse de la fréquentation : le volume de fréquentants

La déconstruction de la notion de fréquentation, c'est-à-dire l'examen de ce qui compose cette notion, est un préalable nécessaire à l'analyse de la fréquentation. Nous disposons d'une représentation plus claire de ce que nous cherchons à savoir. Dans un premier temps, il s'agira de mettre à jour les grandes tendances de la fréquentation des services d'information. Cela permettra de montrer les résultats que l'on obtient avec cette notion et de fournir des éléments de connaissance sur ces types de bibliothèque. Nous insisterons alors sur l'étude des volumes de

fréquentation. Dans un second temps, il s'agira d'étudier les incidences des structures sociales sur la fréquentation : qui sont les fréquentants ? Se distinguent-ils des non-fréquentants par leurs caractéristiques sociales ?

L'ampleur de la fréquentation des services d'information

Les services d'information prennent des formes très différentes dans leurs tailles, dans leurs missions, dans leurs attaches institutionnelles, etc., si bien que leurs fréquentations ne sont pas aisément comparables. De ce fait, nous classons cette diversité dans des catégories rassemblant des réalités voisines : les bibliothèques municipales, les grandes bibliothèques (BNF, BPI), les bibliothèques universitaires, les bibliothèques scolaires (BCD, CDI), les centres de documentation spécialisés. Ces différents services d'information se distinguent également par les écarts importants dans la connaissance de leur fréquentation et la diffusion de celle-ci. Plus on a affaire à des équipements de lecture publique, plus la fréquentation est connue et donne lieu à débats et écrits sur le sujet. Inversement, quand les services sont spécialisés et/ou intégrés dans des institutions plus vastes dont ils ne forment qu'une étroite branche, les données sont plus rares et moins diffusées. La connaissance de la fréquentation n'échappe pas aux conditions qui favorisent ou non le recueil et l'exploitation de ces données.

Les bibliothèques municipales

Tenant une part importante de leur légitimité de la fréquentation dont elles font l'objet, les bibliothèques municipales rassemblent des informations sur leurs publics. La Direction du livre et de la lecture leur demande de lui fournir des statistiques sur les collections, les personnels, mais aussi la fréquentation. La synthèse⁴⁴ de ces données standardisées offre une vision assez précise de la fréquentation des bibliothèques municipales au niveau national. On dispose également d'enquêtes sur des échantillons nationaux (« Expérience et image des bibliothèques municipales », « Prati-

ques culturelles des Français ») qui fournissent des informations complémentaires.

Les bibliothèques municipales sont repérées par la population qu'elles desservent : 85 % de la population qui ne vient pas à la bibliothèque sait où elle se trouve. Certaines conditions de la fréquentation semblent donc réunies, même si 27 % avouent ne pas savoir quels services la bibliothèque propose.

L'important mouvement de création de bibliothèques au cours des années 80 et 90 s'est accompagné d'une augmentation en volume du nombre total d'utilisateurs en France. Cette croissance ne parvient pas à combler l'écart qui sépare la fréquentation des bibliothèques publiques en France par rapport à celle observée dans les pays anglo-saxons.

Tableau 7. Évolution de la fréquentation des bibliothèques municipales depuis 1980

Source : Direction du livre et de la lecture

	usagers inscrits (en million)	proportion d'inscrits sur la population desservie (en %)	nombre de bibliothèques
1980	2,6	10	930
1990	4,6	16	1 614
1995	6,2	17,9	2 315
2000	6,6	17,6	2 886

Note de lecture : en 1980, on dénombrait 930 bibliothèques municipales accueillant 2,6 millions d'inscrits, soit 10 % de la population des communes dotées d'une bibliothèque.

La croissance du maillage du territoire en bibliothèques se traduit par une fréquentation accrue. Néanmoins, depuis quelques années, la capacité des bibliothèques à attirer la population qui les entoure semble fléchir. Le taux d'inscrits par rapport à la population desservie s'établit à 17,48 % en 2001, soit autant qu'au début des années 90 et alors qu'il était de 18,4 % en 1998. Cette évolution, qui préoccupe une partie de la profession, s'explique partiellement par la croissance de la fréquentation non inscrite. L'enquête sur les « Pratiques culturelles des Français » montre que le taux de non-inscrits parmi les usagers (inscrits ou non) est

passé de 26 % à 32 % entre 1989 et 1997. Une partie de la baisse de la fréquentation inscrite s'expliquerait par le passage de l'usage inscrit à l'usage non-inscrit de cet équipement par une partie de la population. Il reste que le poids de cette population ne doit pas être surévalué, puisqu'on a vu la moindre fréquence des visites des non-inscrits. D'après nos estimations tenant compte de la fréquence des visites chez les inscrits et les non-inscrits, ces derniers représentent 15 % des visites⁴⁵. C'est la raison pour laquelle les enquêtes qui interrogent les usagers à l'entrée ou à la sortie en dénombrement une moindre proportion (entre 11 %⁴⁶ et 16 %⁴⁷). Des statistiques nationales sur le nombre de visites offrirait la possibilité de savoir si on observe une baisse de leur nombre, auquel cas la fréquentation non inscrite ne compenserait pas l'érosion de la fréquentation inscrite.

La situation de stagnation de la fréquentation des bibliothèques municipales se retrouve quand on observe les emprunts. Le nombre de prêts est quasi stable alors que le nombre de bibliothèques augmente. En revanche, les prêts de phonogrammes et de vidéogrammes connaissent une hausse qui suggère que cette offre « tire » vers le haut la fréquentation des bibliothèques⁴⁸, même si on semble déceler les premiers signes d'une inversion de tendance liée à la place grandissante qu'occupe la diffusion de la musique par Internet.

BPI et BNF

Ces deux institutions occupent une place particulière dans le panorama des bibliothèques françaises.

La BPI a joué un rôle important dans la diffusion du modèle de la lecture publique. Créée en 1977, elle a notamment contribué à la promotion du libre accès et du souci de l'accueil du public. Le souci et l'étude de la fréquentation se manifestent dans la mise en place d'un service spécifique (Études et recherche) chargé de l'étude des publics.

La fréquentation de la BPI se caractérise par des visites nombreuses (6 800 par jour en moyenne). Elles sont le fait d'une population de fréquentants très réguliers : deux tiers des visiteurs viennent au moins une fois par semaine. Cette population

d'habitues représente une part importante du total des visites dénombrées : 12 % des visiteurs⁴⁹ représentent 47 % des visites. La BPI ne prêtant pas de documents, elle ne distribue pas de carte d'inscription permettant de compter le nombre d'usagers. Pour le connaître, il faut procéder par déduction en partant des enquêtes sur les visiteurs et en prenant pour base la déclaration de fréquence des visites. Une telle estimation a été faite par C. Évans⁵⁰ sur l'enquête de 1995, c'est-à-dire avant la refonte du bâtiment et sa réouverture. Il estime ainsi à environ 100 000 le nombre d'usagers différents⁵¹.

La BPI fait également l'objet d'une fréquentation à distance⁵². Le site Web, qui propose des informations sur les activités de la BPI, le catalogue de la bibliothèque et un annuaire de sites, reçoit 45 000 visites par mois. De même, le service de réponse à distance recueille une centaine de questions par mois. Ce recours aux services de la BPI sans déplacement physique entre dans le prolongement de la visite sur place. Les demandes d'informations (via le site ou le service de réponse à distance) portent ainsi largement sur les horaires, l'accès, etc. De même, il faudrait déterminer quelle est la part des utilisateurs des services à distance qui ne viennent pas sur place. Il faudrait savoir si les visiteurs du site et les usagers des questions à distance sont aussi usagers du lieu physique, pour connaître le surcroît de fréquentation qu'apportent les services à distance.

La BNF possède des points communs avec la BPI : l'implantation à Paris, c'est-à-dire dans un environnement caractérisé par la densité de population étudiante et diplômée, l'absence de prêts, la renommée nationale de l'établissement, etc. Ces ressemblances n'excluent pas des spécificités tant dans le lieu d'implantation que dans les débats suscités autour de leur création, ainsi que dans leurs usages.

La BNF regroupe plusieurs sites ouverts au public. Nous nous limiterons au site François-Mitterrand, car c'est lui qui rassemble le plus de visites et qui a suscité le plus de polémiques. Le Rez-de-jardin, réservé aux chercheurs, accueille environ 1 000 lecteurs par jour en moyenne. Le Haut-de-jardin est ouvert à tous à partir de 16 ans, mais l'accès y est payant (contrairement à la

BPI). Il accueille en moyenne 2 300 visites quotidiennes. À l'instar du public de la BPI⁵³, le public de ce lieu vient très régulièrement (62 % viennent au moins une fois par semaine, pour 65 % à la BPI). En faisant l'hypothèse d'une distribution des fréquences des visites comparable à celle observée à la BPI – ce qui peut être fait car la population étudiante domine tant à la BPI qu'à la BNF (61 % et 81 %) –, le total des visites annuelles serait le fait de 13 730 usagers. Quel que soit le chiffre effectif, la fréquentation physique du Haut-de-jardin est importante (l'affluence est grande), mais elle est le fait d'une population relativement réduite et très assidue. Tout comme la BPI, la BNF montre ainsi qu'un service peut allier une fréquentation importante et une audience modeste.

La fréquentation de la BNF passe fortement par les services à distance⁵⁴. Les visites du site Web concernent tant les informations pratiques, les catalogues, les signets que la bibliothèque numérique Gallica. Cette dernière connaît un succès croissant et a reçu environ 18 000 visiteurs quotidiens en 2003. Le nombre de 500 000 à 600 000 documents consultés par mois confirme l'ampleur du service rendu au public distant. La fréquentation à distance concerne une population un peu plus âgée que celle des visiteurs. Ce sont surtout des actifs cadres et des diplômés de l'enseignement supérieur. Malgré ces caractéristiques, ils sont moins de la moitié à envisager une visite à la bibliothèque dans les mois qui suivent. Fréquentations physique et à distance ne se recouvrent donc pas⁵⁵, même si les profils sociologiques possèdent des traits de ressemblance. La visite à la bibliothèque s'observe notamment quand elle est nécessaire pour accéder à des documents. Les usagers font bien la différence entre recherche d'information et recherche de document (identifié ou non), ce qui a des incidences sur la nature et l'ampleur de la fréquentation.

Les CDI

La fréquentation des CDI est mal connue. On ne dispose pas à leur sujet de données standardisées comme pour les BM, ni de cellules spécialisées sur les publics comme à la BPI et à la BNF. Chaque CDI est intégré dans un établissement scolaire et rend des comptes à l'administration locale (quand celle-ci en demande)

sans qu'une tutelle nationale impose et évalue globalement une politique. C'est au sein de chaque collège ou lycée que le CDI administre la preuve de son intérêt, de sa nécessité et du succès qu'il reçoit auprès des élèves et des professeurs.

La professionnalisation relativement récente du personnel des CDI (par le Capes de documentation) et sa formation expliquent l'absence du réflexe de produire des données sur la fréquentation. Pour ces raisons, les données dont on dispose résultent de tentatives isolées. Souvent, les enquêtes sont réalisées sur le public du CDI, ce qui interdit de mesurer le poids de ce public parmi l'ensemble de la population des élèves de l'établissement. Le nombre de prêts ou d'emprunteurs permet mal d'approcher la fréquentation car nombre d'élèves n'empruntent pas de documents (une partie importante de ces derniers est d'ailleurs exclue du prêt : usuels, documentaires, manuels). Deux enquêtes sur des lycées professionnels évaluent à un quart ou un cinquième la proportion d'élèves emprunteurs. Dans l'un des deux⁵⁶, le pourcentage d'élèves déclarant venir au CDI (emprunter ou non) s'élève à 88 %, ce qui donne un ordre de grandeur de la sous-estimation de la fréquentation quand on la mesure par l'emprunt. La situation des CDI serait ainsi paradoxale : s'ils rendent un large service à la communauté scolaire, faute de le mesurer, ils ne le savent pas ni ne le font savoir. Un vaste chantier s'ouvre pour mettre au point une politique de mesure de la fréquentation des CDI. Cela suppose la formation des personnels, la mise au point d'un outil simple et standardisé de recueil d'informations et une synthèse nationale (ou régionale) de ces données⁵⁷.

Les bibliothèques universitaires

La situation des bibliothèques universitaires possède des points de ressemblance avec celle des CDI. Leur fréquentation fait peu l'objet de travaux en France⁵⁸. Les SCD (services communs de documentation) font partie des éléments qui composent les campus universitaires. Leur existence et leurs moyens ne dépendent pas étroitement du niveau de leur fréquentation. Ayant au cœur de leur mission l'enseignement et la recherche, ils ont à construire un outil destiné à satisfaire des demandes plus ou moins pressan-

tes et immédiates. Ils le font sous la tutelle de la Sous-direction des bibliothèques et de la documentation du ministère de l'Éducation nationale et de la Recherche. Celle-ci produit des statistiques⁵⁹ qui donnent des indications sur l'ampleur de leur activité et oriente la politique des SCD, même si la décentralisation des universités peut conduire à une tutelle plus grande des collectivités territoriales et notamment régionales. L'ADBU (Association des directeurs de bibliothèques universitaires) contribue à rassembler les professionnels autour des questions qu'ils se posent.

L'analyse de la fréquentation des bibliothèques universitaires fait face à une difficulté particulière en ce que la population étudiante a connu une augmentation massive depuis une vingtaine d'années. Dès lors, il n'est pas surprenant que les nombres de visites, de prêts ou d'inscrits connaissent une hausse importante. L'accroissement de l'offre de services documentaires aux étudiants a suivi celui du nombre de la population à desservir. Les instruments de mesure de l'activité des bibliothèques permettent de saisir ces évolutions. Mais qu'en est-il de l'audience des bibliothèques universitaires auprès de leurs publics et de son évolution ?

Les statistiques fournies par le ministère montrent que les SCD ont connu une augmentation de leur audience au cours de la période 1990-2000 (même si les données 2001 accusent un fléchissement par rapport à 2000). Le taux d'inscrits parmi les étudiants est passé de 55 % à 64 % et le nombre moyen de visites par étudiants de 34 à 46. L'accroissement quantitatif de l'offre s'accompagne d'un accroissement qualitatif. Les bibliothèques universitaires ont su améliorer leur attractivité auprès des étudiants. La diffusion d'Internet ne semble pas se traduire réellement dans la fréquentation des bibliothèques universitaires, alors qu'un phénomène semblable a été (au moins provisoirement⁶⁰) observé aux États-Unis⁶¹.

**Analyse de la fréquentation :
la structure des fréquentants**

L'approche sociologique des publics réside d'abord dans l'effort de mesure objective de la fréquentation. Il s'agit de remplacer une représentation non maîtrisée du public par une représentation issue d'une démarche où se conjuguent explicitation des outils de mesure et quantification. L'approche sociologique consiste également à analyser la fréquentation en cherchant à connaître les fréquentants. Qui sont-ils ? Quelles sont les appartenances déterminantes dans la fréquentation d'un service d'information ? En quoi conduisent-elles particulièrement à fréquenter ce type de lieu ?

En cela, le sociologue ne fait qu'appliquer à un domaine particulier une démarche mise en œuvre sur d'autres domaines tels que le rapport à la religion, l'alimentation ou le choix du conjoint. Il s'inscrit dans la longue tradition de la sociologie telle que Durkheim (1858-1917) l'a instituée. La société se compose de catégories sociales qui se distinguent les unes des autres par des modes de vie, des ressources, des valeurs, des conditions de vie différentes. Ici, il s'agit de savoir si la fréquentation des services d'information est déterminée par l'appartenance à certaines catégories sociales. Par exemple, nous constaterons que l'appartenance à la catégorie des personnes les plus diplômées pousse à la fréquentation des bibliothèques municipales. La mise en évidence de l'existence de ces déterminants suppose ensuite leur interprétation. À quoi attribuer une fréquentation plus – ou moins – forte dans telle catégorie sociale que dans telle autre ?

Cette approche s'oppose à une conception « romantique » du public qui viendrait selon sa seule liberté. De même, elle heurte ceux pour lesquels la connaissance des publics relève du marketing ou de la domination de la loi du marché dans notre société contemporaine. Mais il ne s'agit pas de réduire les individus à des sujets déterminés ni à des consommateurs. Si nous portons sur eux un regard qui réduit en partie leur complexité, c'est afin de mieux les éclairer. En aucun cas ce point de vue (épistémologique) n'est assimilable à un discours sur la réalité dans toute son

extension : affirmer qu'il existe un déterminant social ne signifie pas qu'il agit de la même façon et sur tous les individus. La réalité est infiniment plus complexe que l'analyse que l'on peut en faire, mais cela ne doit pas nous interdire de chercher à la comprendre. Dans le domaine des pratiques culturelles, B. Lahire⁶² a récemment montré que si les variations inter-individuelles étaient fortes, cela n'empêchait pas des variations sociales d'exister.

Les caractéristiques sociales des fréquentants apparaissent d'autant plus clairement qu'on les compare à celles des non-fréquentants. Plus précisément, on cherche à comparer les propensions des différents groupes sociaux à fréquenter ou non un service d'information. L'étude de la fréquentation consiste à penser l'ensemble des éléments du processus qui conduit les usagers potentiels à devenir usagers réels ou non-usagers. On fait l'hypothèse de mécanismes multiples, entrecroisés et parfois contradictoires, à l'œuvre dans le cheminement des usagers potentiels. Analyser la structure des fréquentants consiste à remonter aux conditions de production de ce résultat.

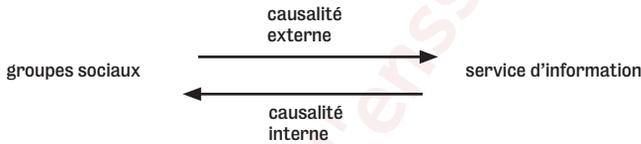
La dichotomie entre fréquentants et non-fréquentants peut se traduire par l'inscription (ou non) ou la visite (ou non) d'une bibliothèque. Ces clivages gommant la fluidité des modes de fréquentation (visite sans inscription, fréquentation à distance, usage indirect, etc.), mais ils sont la condition d'une connaissance plus fine et plus fiable des caractéristiques sociales des fréquentants. Dans les pages qui suivent, nous prendrons l'exemple de la fréquentation des bibliothèques municipales à travers différents indicateurs de fréquentation. Ce choix résulte de l'existence de données sur le sujet. Il s'agit, à travers le cas de ce type de bibliothèque, de montrer ce qu'apporte l'analyse de la structure des fréquentants à la connaissance des publics et, au-delà, à celle des services d'information. Cette analyse a été conduite sur la BPI, la BNF et, pour une moindre part, sur les CDI et les centres de documentation spécialisés.

Les deux causalités : interne et externe

Étudier la structure des fréquentants revient à identifier la tendance plus forte de certaines catégories de population à utiliser

un service d'information par rapport à d'autres. Dès lors se pose la question de l'interprétation de ces variations sociales. À quoi attribuer une fréquentation plus forte d'un groupe social plutôt que d'un autre ?

La première manière d'interpréter une variation sociale consiste à chercher, dans ce qui caractérise ce groupe, des éléments susceptibles d'expliquer la fréquentation ou non d'une bibliothèque. Chaque groupe social se définit par des habitudes, des manières de vivre et de penser qui l'amènent inégalement vers ce lieu. Nous désignons cette causalité comme « externe » car elle part des groupes sociaux vers le service d'information.



Expliquer la fréquentation uniquement par les caractéristiques des groupes sociaux n'est pourtant pas suffisant. Il est en effet difficile de croire que la fréquentation d'un lieu ne dépende pas du lieu lui-même. On se demande ce qui, dans le dispositif même du service d'information, est susceptible de favoriser la captation d'un public plutôt que d'un autre. Qu'est-ce qui, dans l'offre de la bibliothèque, encourage la venue des membres d'un groupe social et décourage la venue de ceux d'un autre groupe ? On fait alors l'hypothèse que le dispositif offert est perçu par les usagers réels ou potentiels et qu'ils y puisent (ou non) des motifs d'encouragement à venir dans ce lieu. Cette hypothèse repose sur l'idée que la bibliothèque est indissociablement une offre et une manière d'offrir. Les choix faits dans l'offre et sa mise en forme entrent inégalement en adéquation avec les attentes, les habitudes, les valeurs ou les goûts de tous les groupes sociaux.

Nous distinguons ces deux causalités (ou plutôt modes d'interprétation⁶³) de façon à ordonner la réflexion. En réalité, ces deux facteurs explicatifs sont entremêlés : la fréquentation d'un service d'information dépend simultanément de ce qui pousse les

usagers potentiels vers lui et de l'attrait qu'il exerce lui-même à travers ce qu'il propose et la manière dont il le propose. Dans la causalité externe, nous nous obligerons à partir de l'environnement externe lié à l'appartenance à un groupe social, en se rapprochant de la manière dont cela entre dans le rapport à ce qui est proposé. De façon complémentaire, dans la causalité interne, nous partirons du dispositif offert par la bibliothèque pour remonter vers les conséquences que cela peut avoir sur les différents groupes sociaux.

L'âge

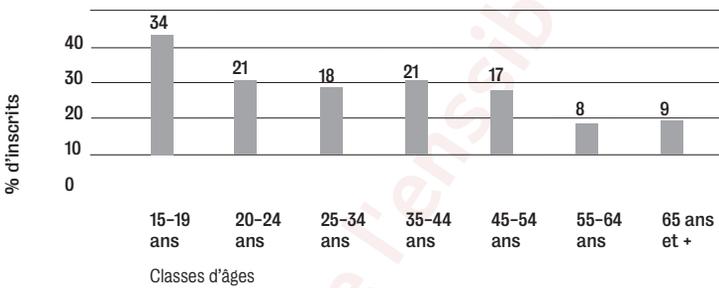
L'appartenance à un groupe d'âge façonne assez largement le rapport au monde. Elle intervient de deux manières clairement identifiées par les sociologues : l'âge et la génération.

– L'effet d'âge désigne l'incidence de la position relative dans le processus de vieillissement sur le rapport au monde. Les classes d'âge sont définies par des événements et des relations entre elles qui les singularisent les unes des autres. Être engagé dans la situation du départ en retraite engage un rapport au monde différent de celui sous-tendu par la situation d'être sur le point d'entrer sur le marché du travail. Les préoccupations mais aussi les situations objectives (revenus, charges familiales, santé, etc.) diffèrent largement. En cela, il existe bien un effet d'âge susceptible d'expliquer des choix de consommation ou de fréquentation.

– L'effet de génération doit être distingué de l'effet d'âge. Alors que les générations qui se succèdent passent toutes par des âges semblables (c'est-à-dire des situations objectives et subjectives similaires), chaque génération se distingue de toutes les autres par un certain nombre de références qui lui sont propres. L'effet de génération désigne la trace que laisse pour le reste de ses jours la participation directe à des configurations historiques ou à des productions culturelles, notamment au cours de la jeunesse⁶⁴.

S'agissant des bibliothèques, toutes les classes d'âge ne prédisposent pas également leurs membres à les fréquenter. L'enquête de 1997 sur les « Pratiques culturelles des Français » le montre clairement, comme dans le graphique suivant :

Graphique 1. Pourcentage d'inscrits en bibliothèque municipale dans chaque classe d'âge



La propension à l'inscription diminue avec l'âge. La probabilité de détenir une carte est trois fois moindre à partir de 55 ans qu'entre 15 et 19 ans. L'analyse de la visite en bibliothèque décrit la même tendance : si 85 % des 65 ans et plus avouent ne jamais venir, c'est le cas de seulement 37 % des 15-19 ans. La fréquentation, qu'elle soit mesurée par l'inscription ou la visite, connaît une forte érosion avec l'âge. Cette tendance générale s'observe dans la plupart des bibliothèques.

Cette tendance peut d'abord s'interpréter comme le résultat de causalités externes : il s'agit d'un effet de génération, car les classes d'âge les plus anciennes sont aussi celles qui sont restées le moins longtemps à l'école (en 1997, 3 % des 65 ans et plus ont un diplôme supérieur au bac contre 23 % des 20-24 ans). Les membres des générations les plus âgées ont une familiarité moindre avec les institutions spécialisées dans la diffusion et la promotion de la lecture⁶⁵. Ils ont grandi dans une époque caractérisée par un nombre très limité de bibliothèques publiques. La croissance réellement massive du nombre de bibliothèques en France datant

des années 70, les personnes âgées de 45 ans et plus en 1997 n'ont presque jamais vu de bibliothèque dans leurs premières années.

La fréquentation juvénile des bibliothèques s'explique aussi par un effet d'âge. Les premières années de l'existence sont celles de la formation des élèves et des personnalités. Une partie importante de la fréquentation juvénile s'explique par la nécessité pour les élèves de satisfaire aux demandes de leurs professeurs. La contrainte scolaire les pousse vers les bibliothèques y compris sans enthousiasme. Mais une forte proportion de fréquentants est très précoce : en 2000, à la médiathèque de Nancy, la part des inscrits de 0-5 ans était légèrement plus grande que celle des 55 ans et plus (6 % contre 5 %). Cette précocité découle de l'importance que les parents accordent à la bibliothèque dans le cadre de l'éducation de leurs enfants (encore trop jeunes pour venir seuls !). La place grandissante occupée par l'école dans la distribution des situations sociales engendre une préoccupation très répandue des parents à l'égard de la trajectoire scolaire de leurs enfants. Nous avons montré⁶⁶ que les parents inscrivant leurs enfants le plus précocement (moins de 5 ans) sont aussi ceux qui les accompagnent le plus quand ceux-ci ont 10-11 ans : comme si, par une telle attitude, ils comptaient les aider dans les études. L'intensité de la fréquentation juvénile repose ainsi sur ces enjeux scolaires qui génèrent une familiarité avec cet équipement ayant pour effet de favoriser la fréquentation au cours des années qui suivent.

Mais si le poids de l'enjeu scolaire explique une partie de l'investissement des parents dans les visites de leurs enfants à la bibliothèque, il n'est pas le seul. F. de Singly a montré⁶⁷ que la famille contemporaine devait concilier la défense des intérêts scolaires avec la nécessité de contribuer à la construction (la révélation) de l'identité de l'enfant. Dans cette relativement récente norme d'éducation, les parents doivent exposer leurs enfants à des formes multiples d'épanouissement. La bibliothèque offre une source de documents variés susceptibles de révéler des facettes différentes des enfants. Son succès auprès des jeunes et de leurs parents reposerait sur son offre en harmonie avec la manière dont est conçue l'éducation des enfants aujourd'hui (notamment dans les classes moyennes et supérieures).

Que ce soit dans le cadre d'enjeux scolaires ou du travail éducatif de révélation de l'identité de l'enfant, l'implication des parents dans la fréquentation juvénile de la bibliothèque n'est pas sans conséquence. Elle favorise un apprentissage progressif de tout ce qui compose l'offre de ce lieu : règles, fonds, classement, etc. Les jeunes accumulent ainsi un « capital de familiarité indigène⁶⁸ » qu'ils pourront mobiliser dans leurs usages ultérieurs du lieu. L'acquisition de ce capital passe par les pratiques d'accompagnement des parents mais aussi, plus largement, par l'exemple que ceux-ci peuvent leur fournir à travers leur propre usage de la bibliothèque. Plusieurs enquêtes françaises et étrangères montrent que les probabilités d'être non-usagers des bibliothèques s'élèvent chez les personnes vivant dans un ménage dans lequel aucun des membres n'est usager d'une bibliothèque.

L'analyse de la tendance à la baisse de la fréquentation des bibliothèques avec l'âge peut être conduite avec la grille de causalité interne. Une enquête⁶⁹ sur la fréquentation des bibliothèques publiques en Nouvelle-Zélande montre que la propension à fréquenter cet équipement est maximal chez les 65 ans et plus. C'est donc le résultat strictement inverse de celui constaté dans l'enquête sur les « Pratiques culturelles des Français ». Sauf à considérer que les rapports de génération et l'effet d'âge sont inversés en France et en Nouvelle-Zélande, nous sommes fortement incités à attribuer aux bibliothèques elles-mêmes cette différence dans la structure de la fréquentation dont elles font l'objet. Il convient alors de poser une première question : qu'est-ce qui, dans l'offre et l'aménagement des bibliothèques, prédispose à la fréquentation les plus jeunes ?

Les bibliothèques sont construites en intégrant l'accueil du jeune public (qu'il s'agisse des « bébés lecteurs » ou enfants d'âge primaire) comme un service allant de soi. De ce fait, elles comportent une offre spécifique tant dans son choix de documents que dans le mobilier, la décoration, la séparation du reste de la bibliothèque, la prise en compte des « bébés lecteurs », etc. Le public jeune bénéficie d'un traitement spécifique qui s'exprime par la tarification (la gratuité des services est presque toujours observée) ou les normes de comportement (le bruit et l'agitation

physique sont davantage tolérés dans les sections jeunesse). On peut suggérer que le « décrochage » observé chez les adolescents dans la fréquentation de la bibliothèque s'explique par le changement de règles entre les sections jeunesse et adulte. Plus d'un adolescent doit faire l'expérience de ce dont témoigne ce jeune Anglais : « C'est réellement un peu effrayant... ça paraît toujours trop calme et tu te sens mal si tu fais un bruit⁷⁰. » La prise en compte du public le plus jeune, la reconnaissance de celui-ci par l'institution, vaut à cette dernière une fréquentation plus élevée en retour. De même, la prise en compte des difficultés liées à l'âge, notamment par la mise à disposition de livres en gros caractères, peut faciliter la fréquentation des personnes âgées.

Mais pour interpréter la baisse de la fréquentation avec l'âge d'un point de vue de causalité interne, il faut poser une seconde question : en quoi la bibliothèque dissuade-t-elle (au moins relativement) les fractions les plus âgées de la population à venir ? Si le passage de la bibliothèque à la médiathèque ne se traduit pas par une baisse notable de la proportion des fractions les plus âgées de la population, celles-ci demeurent sous-représentées. L'offre de services de prêts de disques ou d'ordinateurs ne capte pas prioritairement les tranches d'âge les plus élevées. On observe souvent un décrochage des abonnements tous supports chez les publics les plus âgés.

De même, l'accueil proposé dans les grands établissements risque de détourner les personnes âgées en quête de relations sociales. Cette hypothèse semble rencontrer une certaine validation dans le fait que les petits établissements (y compris les bibliothèques pour tous et les bibliobus) accueillent une proportion plus grande de retraités que les grands établissements. Elle mériterait une étude complète sur les conditions et modalités de la fréquentation des bibliothèques par les classes d'âges les plus âgées.

Le public qui fréquente un lieu fait partie de son image. La place importante occupée par les moins de 14 ans dans les bibliothèques contribue à faire de cet équipement un espace particulièrement adapté à cette classe d'âge. Dès lors, la bibliothèque capte plus difficilement les personnes âgées à la fois par la connotation que la fréquentation juvénile confère au lieu et par la présence effective parfois bruyante et agitée de cette classe d'âge.

La cohabitation des publics ne relève pas de l'évidence. Il existe des phénomènes d'exclusion mutuelle de populations différentes. La bibliothèque apparaît comme un espace public qui n'est pas à l'abri d'un mouvement d'appropriation ségrégative par une population particulière qui impose sa marque et sa présence.

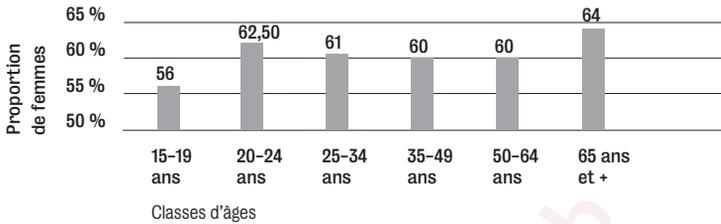
L'identité sexuelle

La fréquentation des bibliothèques municipales se caractérise par une présence légèrement supérieure des femmes par rapport à celle des hommes. Bien qu'elle soit relativement récente, cette tendance s'observe de façon généralisée, tant au niveau national que dans chaque bibliothèque. D'après l'enquête des « Pratiques culturelles des Français » de 1997, si 21 % des femmes (15 ans et plus) ont un abonnement à une bibliothèque, c'est le cas de seulement 14 % des hommes. Pour prendre un exemple local, nous avons mesuré en 2001 sur la commune de Toul, en Meurthe-et-Moselle (16 000 habitants), que 19,5 % des femmes étaient inscrites à la bibliothèque contre 13,2 % des hommes.

La féminisation de la bibliothèque se met en place progressivement de l'enfance à l'âge adulte. L'enquête à Toul montrait que chez les moins de 14 ans, la proportion de garçons et de filles était la même. Le graphique suivant prolonge, par des données nationales, la tendance observée localement. La proportion de femmes parmi les fréquentants d'une classe d'âge s'élève à partir de 15-19 ans et atteint son niveau le plus élevé dès 20-24 ans, puis elle reste à peu près stable. Ce constat conjugué à celui de la baisse de la fréquentation avec l'âge signifie que les hommes qui désertent la bibliothèque dès leur jeune âge tendent à ne pas y revenir ensuite. La bibliothèque acquiert une connotation féminine croissant avec l'âge de son public.

Graphique 2. **Évolution de la proportion de femmes chez les inscrits en bibliothèque dans chaque classe d'âge**

Source : Pratiques culturelles des Français, 1997



La proportion plus forte de femmes chez les usagers (notamment adultes) puise son explication dans plusieurs facteurs de causalité externe.

– Dans la *division sexuelle des pratiques culturelles*, la lecture entre dans les pratiques auxquelles se livrent davantage les femmes que les hommes. C'est notamment le cas de la lecture romanesque qui occupe une part importante dans l'attrait et l'activité des bibliothèques. Davantage engagées dans la lecture, les femmes ont plus besoin de livres et donc des bibliothèques. Il reste que cette explication ne doit pas être exclusive de toute autre. En effet, une étude fine de l'enquête sur les « Pratiques culturelles des Français » montre que les femmes qui disent lire « beaucoup » ont plus souvent leur carte d'inscription en bibliothèque que les hommes dans la même situation du point de vue de leur rapport à la lecture. Il existe bien d'autres raisons à la sur-représentation des femmes (notamment les plus lectrices) en bibliothèque.

– La *division sexuelle du travail domestique* attribue toujours de façon majoritaire la prise en charge des enfants aux femmes. Celles-ci seraient davantage dans les bibliothèques car elles sont occupées à accompagner leurs enfants qui y viennent (nous l'avons vu) de façon plus massive que les adultes.

– *La division sexuelle de l'espace public* : dans certains espaces urbains, l'espace de la rue est occupé par les groupes d'hommes. Ceux-ci constituent cet espace comme leur territoire qu'ils ne souhaitent pas toujours partager parce que domine la règle de la différenciation des sexes. Dès lors, les filles et les femmes trouvent dans la bibliothèque un espace protégé qu'elles peuvent investir et dans lequel elles peuvent se retrouver.

Des travaux plus approfondis permettraient de déterminer les éléments de l'offre des bibliothèques qui attirent particulièrement le public féminin et détournent relativement le public masculin.

– Le format des documents : l'offre exclusive de livres génère une féminisation plus forte du public que l'ouverture d'une section consacrée à la musique ou au multimédia. Plusieurs enquêtes permettent de dresser ce constat⁷¹. Le succès de la bibliothèque virtuelle Gallica auprès du public masculin, composant 70 % des visiteurs du site⁷², montre que la réticence relative des hommes porte moins sur l'idée de bibliothèque ou sur l'offre de documents que sur la manière dont le service est proposé.

– La féminisation du personnel pourrait également intervenir moins directement (il est peu probable que le public masculin ait des réticences à avoir affaire à un personnel féminin⁷³) qu'indirectement : les femmes bibliothécaires feraient des choix dans l'offre (types de supports, de documents) et sa mise en forme (organisation, décoration du lieu, etc.) qui correspondraient davantage aux attentes féminines et détourneraient involontairement une partie du public masculin.

– Quelle place pour les lectures masculines ? On peut chercher à mesurer la présence dans la bibliothèque des types de livres préférés par les hommes, soit, selon l'enquête des « Pratiques culturelles des Français » : les livres d'histoire, les bandes dessinées, les livres scientifiques et techniques, les romans fantastiques ou de science-fiction. Par exemple, existe-t-il une relation entre la sous-représentation mascu-

line et le niveau très élevé du taux de rotation (c'est-à-dire du rapport entre le nombre de prêt d'un type de documents sur le nombre de documents de ce type proposé au prêt) des bandes dessinées dans la plupart des bibliothèques, qui limitent d'autant le choix de ce type de livres ?

Les PCS (professions-catégories socioprofessionnelles)

Il existe une longue tradition sociologique de l'étude des pratiques culturelles selon la position occupée par les individus dans l'espace social⁷⁴. Ces travaux sont tous fondés sur le constat selon lequel la société est composée de groupes sociaux engagés dans des processus de différenciation et de hiérarchisation sociale. Les choix d'équipements et produits culturels sont le lieu de la cristallisation de ces différences. S'agissant de la fréquentation des bibliothèques, on cherche à savoir si tous les groupes sociaux partagent une propension égale à utiliser cet équipement. Ce faisant, on met à l'épreuve l'objectif de faire de cette institution un service destiné à « tout public ». Une propension à la fréquentation notablement plus faible d'une catégorie viendrait fragiliser le discours qui accompagne et soutient l'existence des bibliothèques publiques.

Tableau 8. Fréquence de l'inscription en bibliothèque ou médiathèque municipale selon la profession de la personne interrogée

Source : Pratiques culturelles des Français, 1997

profession catégorie- socioprofessionnelle	oui	non	total
agriculteur	8	92	100
artisan, commerçant, chef d'en.	12	88	100
cadre, prof. intellec. sup.	36	64	100
profession intermédiaire	31	69	100
employé	19	81	100
ouvrier qualifié	10	90	100
ouvrier non qualifié	7	93	100
étudiant, écolier	47	53	100
femme au foyer	15	85	100
retraité	11	89	100
autre inactif	13	87	100
ensemble	20	80	100

Note de lecture : 8 % des agriculteurs détiennent une carte d'inscription en bibliothèque. C'est le cas de 36 % des cadres et professions intellectuelles supérieures.

Ce tableau est construit à partir de l'hypothèse sociologique suivant laquelle l'appartenance à une classe sociale détermine la fréquentation d'un équipement public. Il mesure les propensions à s'inscrire de chaque classe et non le poids de chaque classe dans le public des bibliothèques. Une construction dans l'autre sens⁷⁵ (sur 100 inscrits, 1 est agriculteur, 10 sont cadres et professions intellectuelles supérieures, 15 sont professions intermédiaires, etc.) fournit des résultats sociologiquement inexploitable car il faudrait comparer la répartition des classes sociales parmi les fréquentants avec la répartition dans l'ensemble de la population.

La probabilité de nature statistique de détenir une carte d'inscription en bibliothèque dépend notablement de la profession à laquelle appartiennent les personnes interrogées. Les ouvriers non qualifiés ont ainsi sept fois moins de chances d'être inscrits que les étudiants ou les lycéens. Cet écart résulte en partie du poids plus grand des classes d'âge les plus jeunes parmi les lycéens ou étudiants. L'effet de classe sociale se double d'un effet d'âge.

Néanmoins, parmi les PCS regroupant uniquement les actifs, de fortes variations sont observables. Les cadres, professions intellectuelles supérieures et les professions intermédiaires se distinguent nettement des agriculteurs et ouvriers (qualifiés ou non). Ces écarts ne résultent pas d'un effet de sexe dissimulé par une proportion plus grande d'hommes dans les catégories « ouvriers » ou « agriculteurs ». Que ce soit à l'intérieur de la population des hommes d'une part ou chez les femmes d'autre part, on constate toujours des variations sociales plaçant les mêmes PCS aux extrémités des probabilités d'inscription en bibliothèque.

L'appartenance à une PCS se caractérise par un ensemble de traits communs :

- *des origines sociales* : malgré la mobilité sociale, la position dans l'espace social dépend fortement de celle de ses parents⁷⁶ (voire de ses grands-parents) ;
- *la trajectoire scolaire* : l'accès à certaines fonctions dépend directement de la scolarité suivie. L'appartenance à une PCS est donc probablement associée à un niveau d'éducation ;
- *la proximité avec l'univers des services* : la PCS indique un degré d'implication dans le secteur tertiaire dans lequel les pratiques de lecture et d'écriture sont quotidiennes ;
- *la sociabilité* : l'appartenance à une PCS se traduit par une sociabilité largement dominée par des relations à l'intérieur de celle-ci. Les amis « se recrutent » ainsi beaucoup à l'intérieur d'un même environnement social⁷⁷ ;
- *le rapport au temps* : la détention de ressources (économiques, culturelles, sociales) favorise l'expérimentation d'une multitude d'identités possibles à travers les voyages ou les sorties. Seul le temps manque à ceux qui ont les moyens de cette ouverture à une multiplicité de soi possibles. À l'inverse, la faiblesse des ressources disponibles conduit à une clôture identitaire : on est qui on est. Dès lors, le temps n'est plus nécessaire, il tarde à passer. « Imaginer un projet (notamment sous la forme désormais courante de l'inscription à une "activité" reviendrait à rompre avec ce positionnement défensif, cette sagesse discrète des gens de peu faisant avec ce que la vie leur a donné⁷⁸ ». Une partie de la non fréquentation des bibliothèques par les membres des classes populaires puise

sa source dans la spécificité de ce rapport au temps et au processus identitaire.

Plus largement, la catégorie sociale synthétise un ensemble de caractéristiques relevant à la fois de la situation objective et des modalités par lesquelles il se cristallise dans des modes de vie, des goûts et des aversions. Plus particulièrement, les membres des cadres, des professions intellectuelles supérieures et des professions intermédiaires partagent, du fait de leur accès et de leur appartenance à ces catégories, une familiarité avec l'univers de l'écrit mais également avec les institutions chargées de sa promotion. Inversement, l'insertion dans le monde des ouvriers ou des agriculteurs se traduit par une place réduite de la lecture et de l'écriture dans les pratiques quotidiennes, et de ce fait, par une faible familiarité avec les lieux de lecture.

Mais si l'appartenance à une PCS prédispose inégalement à des environnements dans lesquels la fréquentation d'une bibliothèque apparaît comme évidente ou nécessaire, il est possible d'interroger l'offre même de cet équipement. On pose alors la question : qu'est-ce qui, dans ce que propose la bibliothèque, attire les cadres, les professions intellectuelles supérieures et les professions intermédiaires et détourne les ouvriers et les agriculteurs ?

– *L'implantation géographique* des bibliothèques dans les centres-villes, c'est-à-dire dans des zones peuplées par les catégories de population aisées, revient à faciliter leur venue, tandis qu'elle freine la fréquentation des catégories populaires vivant davantage à la périphérie des villes. Mais, si la proximité physique d'une bibliothèque crée les conditions nécessaires à leur fréquentation, elle ne suffit pas à attirer les publics populaires. Il faut également lever les préventions existantes quant aux normes en vigueur dans la bibliothèque : bruit, dégradation des documents, accès au personnel, etc.

– *L'offre de documents* : les membres d'une PCS qui ne retrouveraient pas dans une bibliothèque les références à leur propre culture (les cultures populaires par exemple), que ce soit en musique, livre, revue ou film, risquent fort de ne pas la fréquenter.

– *L'atmosphère* qui se dégage de la bibliothèque à travers sa collection, les livres mis en avant, les animations organisées, son public, etc., favorise sans doute le recrutement plus aisé des membres des classes moyennes et supérieures.

Une continuité se fait jour entre l'univers de sens et de valeurs de la bibliothèque et celui en vigueur dans ces fractions de l'espace social. Des travaux ciblés, mettant en relation la nature de l'offre proposée par différentes bibliothèques avec la part des classes populaires desservies, permettraient de mieux comprendre comment s'articulent ces deux aspects. Ces éléments de connaissance seraient de nature à inspirer une politique de démocratisation culturelle fondée sur les faits.

Proximité avec l'univers scolaire

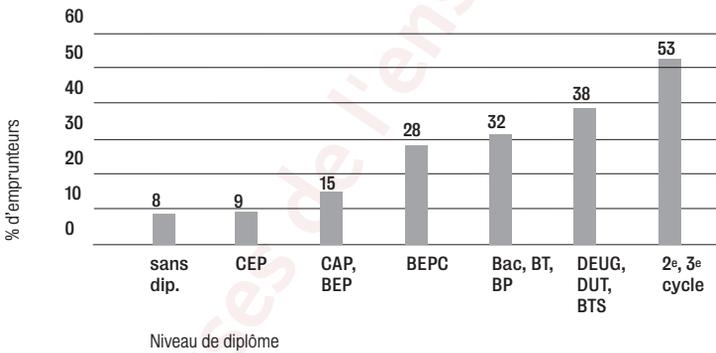
L'accès aux différentes PCS repose très souvent et parfois nécessairement sur la détention de titres scolaires. Une grande partie des emplois de la fonction publique, mais également nombre de professions libérales, exigent de leurs candidats qu'ils soient en possession de certains diplômes.

Il existe ainsi une relation étroite entre niveau de diplôme et PCS. Le premier apparaît comme un des indicateurs du second. Pour autant, les deux ne se superposent pas totalement : l'augmentation du volume des diplômés de l'enseignement supérieur s'est accompagnée d'une élévation du volume des catégories de cadres et professions intellectuelles supérieures et professions intermédiaires, mais sans correspondance stricte. Autrement dit, notamment dans les classes d'âges d'actifs assez jeunes (ayant achevé leurs études depuis une quinzaine d'années), il existe une partie de la population qui ne serait pas parvenue à faire reconnaître sur le marché du travail ses titres scolaires. D'après les données de l'enquête des « Pratiques culturelles des Français », en 1997, 16 % des moins de 35 ans titulaires d'un diplôme supérieur au bac sont ouvriers ou employés. On peut alors se demander si les personnes dans cette situation adoptent les comportements observés dans leur groupe social d'accueil ou ceux liés à leur formation. S'agissant de la fréquentation des bibliothèques municipales

et particulièrement de l'inscription dans cet établissement, les jeunes diplômés ouvriers ou employés sont plus proches de leurs homologues en termes de niveau de diplôme que de ceux de leur groupe social : 36 % ont leur carte d'abonnement, quand c'est le cas de 43 % des jeunes diplômés et de seulement 11 % des jeunes ouvriers ou employés. Ce résultat, s'il porte sur une partie étroite de la population, conforte l'hypothèse d'un effet du diplôme dans la fréquentation des bibliothèques.

Graphique 3. Pourcentage d'emprunteurs de livres en bibliothèque pour chaque niveau des diplômes des personnes interrogées Source : Pratiques culturelles des Français, 1997

Source : Pratiques culturelles des Français, 1997



La probabilité d'emprunter en bibliothèque ne cesse d'augmenter avec le niveau de diplôme. Il existe une relation directe entre la détention d'un titre, sa position dans la hiérarchie scolaire et la fréquentation de la bibliothèque sur le mode de l'emprunt de livres.

Cette tendance doit d'abord être rapportée à la relation forte qui existe entre le niveau de diplôme et l'engagement dans la lecture. Cette pratique a été construite comme évidente tout au long de la scolarité. La probabilité de se trouver en situation de devoir lire ou parler de ses lectures augmente avec le temps passé dans des niveaux de plus en plus élevés de formation scolaire. La bibliothèque bénéficie (ou souffre) des déterminations sociales qui entourent la lecture de livres. On souscrit partiellement aux

analyses qui attribuent au rapport à la lecture la fréquentation des bibliothèques⁷⁹.

Néanmoins, nous avons montré que cette explication pouvait être complétée par une analyse interne⁸⁰. Quels sont les éléments de l'offre qui encouragent les plus diplômés à fréquenter les bibliothèques et qui freinent la venue des moins diplômés ? Le dispositif d'offre ne nous paraît pas pouvoir être conçu comme transparent, c'est-à-dire comme ne s'appuyant pas sur des hiérarchies sociales existantes. Malgré le souhait légitime de faire de la bibliothèque un lieu à l'abri des hiérarchies, elle ne saurait rester à l'extérieur de processus sociaux aussi massifs et puissants. S'il est difficile de faire totalement la part de ce qui relève du rapport à la lecture et de ce qui tient au niveau de diplôme, s'il est vrai que le niveau de diplôme peut découler du rapport à la lecture, il semble également vrai que le rapport à la lecture ne saurait être indépendant du déroulement de la scolarité. Ce serait ne pas voir la place que l'institution scolaire occupe dans la promotion de la culture écrite et, à travers elle, dans la construction d'un rapport particulier au monde. Bernard Lahire a montré comment l'école transmet, reconnaît et valide un « rapport scriptural au langage et au monde » au détriment du « rapport oral-pratique⁸¹ ». Le rapport à la lecture (c'est-à-dire la maîtrise technique de la pratique mais aussi le goût et l'intensité de sa mise en œuvre) apparaît comme une dimension de ce rapport au monde. Il n'est pas la « maladie » ni le niveau de diplôme le « symptôme⁸² ». C'est parce que notre société impose, notamment à travers l'école, un certain rapport au langage et au monde que nous pouvons penser la distance à la lecture comme une « maladie ».

Si l'on décide d'étudier le dispositif d'offre et la manière dont il sélectionne effectivement les fréquentants et les non-fréquentants selon leur niveau de diplôme, on doit être attentif à une multitude d'éléments.

- *Le bâtiment* : la bibliothèque est installée dans un bâtiment et se donne à voir à travers lui. On sait que la fréquentation de monuments historiques est fortement liée au niveau d'étude : 64 % des personnes ayant suivi des études supérieures déclarent en avoir visité dans l'année, contre 28 % des titulaires

d'un CAP ou BEP et 18 % des sans diplôme (« Pratiques culturelles des Français », enquête de 1997). Il faudrait conduire sur plusieurs années des études localisées permettant de la valider ou de la réfuter, mais on peut risquer l'hypothèse selon laquelle la monumentalité vers laquelle tendent de nombreuses bibliothèques nouvelles crée une barrière supplémentaire pour les personnes les moins attirées vers les monuments historiques. On trouve un élément de preuve dans le fait qu'à niveau constant de diplôme, les personnes ayant visité un monument historique au cours de l'année ont un peu plus de chances d'être inscrites en bibliothèque que celles qui n'en n'ont pas visité (cédérom *Pratiques culturelles des Français : enquête 1997*). La familiarité avec un type d'équipement culturel, elle-même dépendante du niveau de certification scolaire, favorise la fréquentation des autres.

Tout ce qui confère à la bibliothèque l'apparence d'un temple du savoir est susceptible de rebuter ceux qui sont définis et finissent par se définir comme manquant de savoir. Ainsi, dans l'ouest de la France, une médiathèque à l'architecture moderne a apposé sur sa façade une eau-forte représentant un bibliothécaire du XIX^e siècle, la main sur son front largement dégarni, en train de lire un livre avec une expression de profonde concentration. La bibliothèque donne ainsi à voir un rapport au langage et au monde qui est très éloigné de celui des fractions les moins diplômées de la population. Une telle décoration extérieure tient lieu de discours sur la bibliothèque et peut dissuader toute une partie de la population de la fréquenter.

- *Le nom de la bibliothèque* : dans un souci, par ailleurs légitime, de célébrer de grandes figures de la littérature, les bibliothèques portent parfois le nom d'un écrivain ou d'une personnalité : Maurice Genevoix, André Malraux, Louis Aragon, etc. Cette intention distingue ce lieu d'autres tels les gares ou les centres commerciaux. La célébration d'auteurs du panthéon littéraire ou intellectuel en vigueur dans l'institution scolaire risque de connoter le lieu. La distance à ces références peut se transformer en distance à la bibliothèque.

L'effet dissuasif serait d'autant plus grand que le personnage célèbre serait moins connu et plus distinctif.

- *L'aménagement intérieur* : si on pénètre à l'intérieur de la bibliothèque, d'autres aspects de l'offre proposée sont de nature à placer les fractions les moins diplômées dans une situation d'inconfort susceptible de les maintenir hors de ses murs. Il y a d'abord l'abondance. La bibliothèque est le lieu de l'accumulation des documents. Elle symbolise et matérialise le capital culturel dans sa forme « objectivée⁸³ ». Les faibles détenteurs de ce type de ressource (également mesurable par le niveau de diplôme) font ainsi directement l'expérience de leur différence socialement hiérarchisée. De ce fait, une collection trop vaste et qui n'intègre pas des modalités de réduction de l'offre (présentoirs, étagères de nouveautés, best-sellers ou autres) tend à se rendre moins accessible pour ceux qui redoutent de devoir affronter le choix parmi un si grand nombre de documents. À l'appui de notre interprétation, nous avons observé, chez une population de visiteurs et non-visiteurs de bibliothèques, comment les seconds se caractérisaient par une faible possession de livres, disques ou cassettes vidéo⁸⁴. Ils redoutent le « choix » quand il est trop étendu.

- *Le classement* : l'abondance de documents dans la bibliothèque nécessite un classement pour s'y repérer. Chaque document doit sa position physique dans la bibliothèque à l'analyse dont il a fait l'objet. Il prend place dans une classification intellectuelle qui est projetée dans l'espace physique du bâtiment. Si « la recherche de l'utilisateur commence par le rayon⁸⁵ », la maîtrise de la recherche et son efficacité dépendent de la faculté à faire le lien entre la position physique des documents et leur place dans la classification. Or l'institution scolaire occupe une place majeure dans « la scripturalisation des savoirs et des pratiques⁸⁶ ». Le succès à l'école dépend de la capacité des élèves à intérioriser un ordre objectivé par écrit (qu'il s'agisse de comportement ou de savoirs) et à s'y soumettre. On apprend à penser à travers des catégories qui s'affinent peu à peu, de même que la classification des bibliothèques se ramifie en branches de plus en plus précises. Dans la chambre

du jeune fils (3 ans) d'une bibliothécaire, nous avons observé que les jouets faisaient l'objet d'un classement assez précis. Dans une commode entièrement consacrée à cet usage, chaque tiroir renvoyait à une catégorie particulière : animaux, voitures, jouets de bricolage, etc. Cet exemple parmi d'autres illustre l'apprentissage précoce de classement et de leur usage chez les enfants de parents familiers de ce rapport au monde. Utiliser une classification permet d'affronter l'abondance à travers un nombre restreint de catégories (Dewey et CDU rassemblent la totalité du savoir en 10 classes) : la masse des documents n'apparaît plus en tant que telle. Dès lors, on peut penser que la détention de diplômes élevés facilite la maîtrise de l'ordre intellectuel en vigueur dans la bibliothèque et, par conséquent, la fréquentation de ce lieu.

- *La politique d'acquisition* : la sélection opérée par la bibliothèque selon le niveau de diplôme repose probablement aussi à travers la sélection qu'elle effectue parmi les documents qu'elle propose. Ce que les bibliothécaires appellent le « niveau des collections » intervient dans l'accessibilité du lieu à tous. Cela s'applique également aux expositions ou animations.

- *Le personnel* : la bibliothèque est largement le résultat du personnel qui met en place les services qu'elle propose. Sa conception du métier et de l'institution, sa définition de la « culture », l'attention qu'il accorde à la population desservie, la manière dont il construit son identité professionnelle sont autant d'éléments qui agissent sur la fréquentation de la bibliothèque. Par son mode de recrutement, sa formation et sa trajectoire scolaire, le personnel est porteur de catégories mentales et d'un univers de valeurs qui seront davantage familiers aux publics proches de l'institution scolaire. La prise en compte des publics les plus éloignés de l'école suppose une capacité à suspendre (ou relativiser) des évidences propres à leurs univers d'origine. Certains bibliothécaires y parviennent mais ce n'est pas le cas général.

- *Le public sélectionné* : la sélection du public des bibliothèques selon le diplôme, qu'elle prenne sa source à l'extérieur ou à l'intérieur de ce qui est offert, produit peut-être un effet sup-

plémentaire. Un lieu public se charge des caractéristiques de ceux qui le fréquentent. C'est vrai des équipements commerciaux et nous le présumons pour les bibliothèques : l'attrait de cet équipement sur les fractions de populations les plus diplômées n'induit-il pas par une difficulté supplémentaire pour les autres d'y venir ? Qui sont les visiteurs que découvrent les nouveaux arrivants ? Pour le déterminer, nous avons étudié la fréquence de visites en bibliothèque ou médiathèque en nous intéressant à ceux qui viennent au moins une fois par mois pour chaque niveau de diplôme. Nous avons pris pour données de départ l'enquête des « Pratiques culturelles des Français » de 1997. Nous avons attribué un coefficient à chaque catégorie de visiteurs de la manière suivante :

- . plusieurs fois par semaine = 2,5 visites par semaine
- . une fois par semaine = une fois par semaine
- . une à deux fois par mois = 1,5 fois par mois = 0,35 fois par semaine
- . plus rarement = entre 11 et 1 fois par an = 6 fois par an = 0,11 par semaine

Partant du nombre de visiteurs, nous l'avons transformé en nombre de visites par semaine. Cette estimation, si elle doit être prise avec précaution, notamment pour la réponse « plus rarement », offre la possibilité de cerner les contours réels de la population à partir des visites faites et non des visiteurs. Nous avons obtenu un total de visites faites par chaque niveau de diplôme et nous pouvons le rapporter au total global afin de construire un pourcentage.

Tableau 9. Proportion de visiteurs très réguliers (plusieurs fois par semaine) de chaque niveau de diplôme (a) et proportion des visites selon le niveau de diplôme des visiteurs (b)

Source : Pratiques culturelles des Français, 1997

	a	b
Aucun diplôme	7	4
Certificat d'études primaires	5	5
CAP, BEP	12	17
BEPC	13	8
Bac ou équivalent	23	17
Deug ou équivalent	14	19
2 ^e ou 3 ^e cycle	27	31
	100	100

Note de lecture : 27 % des visiteurs réguliers sont titulaires d'un diplôme de deuxième ou troisième cycle. 31 % des visites résultent de la fréquentation des titulaires d'un diplôme de deuxième ou troisième cycle.

Cette tentative de mesure débouche sur un résultat qui donne à penser que les fractions de population les moins diplômées occupent une place faible parmi les visiteurs⁸⁷. Les deux tiers des visites sont le fait de visiteurs titulaires d'un diplôme supérieur ou égal au bac. Un quart le sont par des visiteurs au mieux diplômés d'un BEP. Le même calcul, non plus sur la population dans son ensemble mais sur le public d'une médiathèque particulière (Vandœuvre-lès-Nancy), fournit un résultat comparable. Cette structure de la fréquentation façonne ce que les nouveaux visiteurs peuvent observer du public. De façon dominante, les usagers présents, du fait de leur formation scolaire, font preuve d'une certaine familiarité, d'une aisance avec le lieu et ce qu'il offre. Cela est perceptible dans la manière dont ils se comportent par rapport aux documents, au personnel, aux autres usagers. Les usagers qui n'ont pas réuni les conditions de cette familiarité risquent, dans ce contexte, de percevoir une certaine étrangeté. Ils peuvent bien sûr s'en accommoder, mais cela suppose de leur part une assurance qui leur permet de surmonter ce sentiment initial. Dès lors, on comprend mieux pourquoi J.-C. Passeron insiste sur le fait que les membres des classes populaires qui fréquentent une

bibliothèque se distinguent de leurs homologues de classes car ils forment « une fraction dotée de traits très particuliers⁸⁸ ».

La bibliothèque actrice et spectatrice de la sélection

Les services d'information s'adressent à des publics qui partagent des traits communs (valeurs, catégories de pensée, langages, habitudes, etc.), mais aussi des singularités selon les catégories de population d'appartenance. Les groupes sociaux modèlent largement les individus qui les composent en leur fournissant des manières, des références spécifiques. La fréquentation des bibliothèques dépend des éléments qui caractérisent la population dans son ensemble. Par exemple, l'évolution des pratiques culturelles vers l'audiovisuel correspond à une tendance lourde touchant toutes les catégories de population et expliquant partiellement la place moins dominante de la lecture dans la vie intellectuelle et dans les divertissements des citoyens. Elle concerne directement les bibliothèques et leur attrait sur la population. La fréquentation dépend également des caractéristiques des groupes sociaux particuliers qui poussent ses membres à venir ou non dans ce type de lieu. Nous avons montré ce qui contribuait à faire venir davantage les jeunes, les femmes, les diplômés, les classes moyennes et supérieures. Nous aurions pu compléter cette analyse en montrant comment l'appartenance aux catégories de population les plus riches ou à celles de la fonction publique⁸⁹ produit le même résultat.

Si la bibliothèque dépend de déterminants sociaux qui l'environnent, elle prend aussi part au processus de sélection sociale de ses publics⁹⁰. Elle entre dans les processus de différenciation et de hiérarchisation sociale avec plus ou moins de conscience. Elle est parfois instrumentalisée, quand certains groupes se l'approprient dans une proportion telle qu'ils en tiennent d'autres à l'écart. Elle en est également « victime » quand le personnel qu'elle recrute importe dans ses murs des valeurs et des goûts qui, faute d'être universellement partagés, marginalisent certains groupes sociaux

et leurs membres. Elle « succombe à la tentation » lorsqu'elle met en place des services qui satisferont le public déjà dominant (par exemple une exposition d'art contemporain). Elle milite lorsqu'elle cherche à attirer de nouveaux publics par des services susceptibles de les intéresser. La bibliothèque forme ainsi le lieu (parmi de nombreux autres) d'actualisation de certains processus sociaux plus larges et fréquemment contradictoires.

Il est vain de penser la bibliothèque et sa fréquentation comme restant en dehors de ce vaste mouvement. Pour autant, elle peut, par la conscience (ou non d'ailleurs) de leur existence, maîtriser certains phénomènes et contrarier certains jeux de différenciation sociale. Dans ce cadre, il est capital de mieux connaître les représentations sociales de la bibliothèque dans la population. La fréquentation de cet équipement dépend en effet des services qu'il rend et de leur adéquation avec les attentes des publics, mais aussi de la manière dont ceux-ci le pensent. Pour venir à la bibliothèque, il faut se représenter le lieu comme étant en adéquation avec l'idée que l'on se fait de lui et de soi-même. Se penser comme une « anomalie » par rapport à l'idée que l'on a de la bibliothèque est une source majeure de non-fréquentation. Un vaste domaine de recherche est à combler ici dans l'étude des représentations que les publics réels et surtout potentiels se font de la bibliothèque.

Conclusion - Les trois étapes de l'analyse de la fréquentation

L'analyse sociologique des publics des bibliothèques porte d'abord sur la fréquentation. On décompose alors l'analyse de la fréquentation en trois étapes que nous avons développées dans cette partie.

- 1) *L'analyse des enjeux* : l'étude de la notion de fréquentation exige une analyse préalable des enjeux qui lui sont attachés. Il s'agit en effet de construire un instrument d'observation de façon rationnelle, c'est-à-dire en précisant les objectifs et

les modalités de la mesure de l'utilisation de la bibliothèque par les usagers.

2) *La mesure de la fréquentation* : une fois conscient des enjeux, l'objectif consiste alors à substituer une impression de fréquentation par le résultat d'une mesure. Celle-ci offre non seulement une représentation plus précise du flux de public observé dans la bibliothèque, elle rend également possibles des comparaisons dans le temps ou entre établissements.

3) *L'analyse de la fréquentation* : elle s'appuie sur des indicateurs préalablement construits. Elle vise à identifier les déterminants sociaux à l'œuvre dans la fréquentation et la non-fréquentation de la bibliothèque. On s'interroge alors sur les modalités d'explication de la venue plus fréquente de certains groupes sociaux par rapport à d'autres.

Cette analyse de la fréquentation en trois étapes est valable pour tous les types de services d'information. Quel que soit le service, la trame reste commune, même s'il faut l'adapter en fonction de spécificités (par exemple : quelle est la population visée par une bibliothèque de recherche ?).

Méthodologie 1

Mesurer et analyser la fréquentation

Presses de l'enssib

Méthodologie 1

Mesurer et analyser la fréquentation

Introduction

L'étude de la fréquentation vise à mieux connaître les publics d'une ou plusieurs bibliothèques. Il s'agit à la fois de mesurer le volume de la fréquentation et les caractéristiques des fréquentants. Pour atteindre cet objectif, on peut d'abord utiliser les données disponibles recueillies par les bibliothèques sur leur activité et leurs publics. Nous commencerons par explorer cette démarche économique et efficace.

Reste que cette source d'informations ne suffit pas toujours à obtenir une connaissance élargie de la fréquentation. Dans ce cas, le recours à une enquête particulière devient nécessaire. Il convient alors de définir la population qui sera interrogée effectivement. La notion d'échantillon s'avère indispensable pour s'assurer de la ressemblance entre la population interrogée et la population de référence. C'est ce point important que nous étudierons ensuite avant de terminer par l'examen d'exemples concrets d'études de fréquentation.

Mesurer l'audience, la fréquentation d'une bibliothèque, d'un site Web intranet ou Internet, c'est d'abord se poser la question de la population à étudier : comment la connaît-on ? Quelles sont ses caractéristiques ? Ses limites ? Comment échantillonner ? Nous débiterons par les méthodes d'échantillonnage pour continuer avec les méthodes de mesure et quelques exemples de mesure de fréquentation.

Mesurer et analyser les données existantes

Au démarrage d'une étude, on dispose généralement de données en relation de proximité avec le sujet traité : des statistiques de fréquentation d'usagers anciens, de lieux culturels proches, de sites Web... Ces données ne sont pas toujours publiées, elles sont même parfois « oubliées » ou non exploitées ; la recherche de données environnementales nécessite donc de la patience et de la ténacité pour trouver les bons contacts ayant une expérience professionnelle dans le milieu considéré.

Pour situer les données du terrain d'enquête dans un contexte global on a besoin d'analyser les données de cadrage des bibliothèques :

- l'enquête statistique annuelle de la Direction du livre et de la lecture⁹¹ auprès des bibliothèques municipales et départementales ou spécialisées,
- l'enquête statistique annuelle auprès des établissements d'enseignement supérieur présentée dans le dispositif ESGBU (Établissement de statistiques de gestion des bibliothèques universitaires⁹²).

Les services d'information-documentation d'organismes publics ou privés pourront trouver des éléments de références dans les enquêtes réalisées par l'ADBS⁹³ (Association des professionnels de l'information et de la documentation).

Analyser les données d'inscription ou du prêt

Partir des données des logiciels et les exporter si nécessaire

L'analyse des inscriptions et des prêts se fait à partir d'un logiciel de gestion de bibliothèque, dans le module des éditions statistiques propre à chaque logiciel. La plupart des logiciels récents offrent des fonctions simples d'éditions croisées (par exemple telle catégorie de lecteur a emprunté telle catégorie de documents). Si l'on veut procéder à des analyses plus fines et disposer de statisti-

ques à la demande, il est nécessaire d'exporter les données ou de récupérer des extraits de tables « lecteurs » et « documents » dans un logiciel d'analyse de données via une passerelle ODBC⁹⁴.

Les bibliothèques municipales ayant parfois des *versions anciennes de logiciels* qui ne permettent pas l'export d'extraits de tables « *lecteurs inscrits* »/« *emprunts de documents* », il est nécessaire dans ce cas de ressaisir des données pour les analyser, ce qui n'incite pas vraiment les professionnels à faire des traitements.

Comparer les données d'inscription à une population de base

Les données des inscrits n'ont de sens que rapportées à des populations à desservir : populations communales, d'agglomérations, salariés d'entreprises, réseaux d'adhérents et de partenaires. En effet, les chiffres n'ont pas de signification intrinsèque mais prennent sens dans la comparaison et la durée. Nous montrons ci-dessous un exemple de répartition par tranche d'âge d'une population communale et d'une population d'inscrits à une médiathèque :

Tableau 10. Répartition par tranche d'âge d'une population communale (d'après les données du recensement de 1999) et d'une population d'inscrits à une médiathèque en 2000 ⁹⁵

Tranche d'âge	Effectifs Population par tranche d'âge	% Population par tranche d'âge	Effectifs Inscrits Médiathèque par tranche d'âge	% Inscrits Médiathèque par tranche d'âge	Écart (b) - (d)
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)
0-13 ans	3 207	19,0 %	984	36,1 %	17,1 %
14-19 ans	1 579	9,4 %	522	19,1 %	9,8 %
20-54 (59)* ans	9 345	55,5 %	992	36,4 %	-19,1 %
55 (60) ans et plus	2 720	16,1 %	230	8,4 %	-7,7 %
Total	16 851	100 %	2 728	100 %	

* Les tranches d'âge correspondent à des découpages différents : la médiathèque d'une part (20-54 ans et 55 ans et plus) et l'INSEE d'autre part (20-59 ans et 60 ans et plus).

Note de lecture :

les moins de 14 ans représentent 19 % de la population mais 36,1 % de la population inscrite.

Commentaire : les moins de 20 ans et, parmi eux, les moins de 14 ans surtout, sont davantage représentés à la médiathèque que dans la population. Ils sont presque deux fois plus nombreux dans la première que dans la seconde. Leur poids relatif est renforcé par la présence rare des 20-54 ans et encore plus par les 55 ans et plus. Ces derniers sont deux fois moins nombreux à la médiathèque que dans la population globale.

Une autre donnée intéressante est la part de chaque tranche d'âge de population inscrite à la médiathèque (colonne (c) du tableau ci-dessous) : c'est un bon indicateur de suivi des tranches d'âge dans le temps.

Tableau 11. Répartition des inscrits à la médiathèque selon leur âge en pourcentage et proportion d'inscrits pour chaque classe d'âge

Tranche d'âge	Population par tranche d'âge	Inscrits à la médiathèque par tranche d'âge	Part de chaque tranche d'âge de population inscrite à la médiathèque (b)/(a)
	(a)	(b)	(c)
0-13 ans	3 207	984	30,7 %
14-19 ans	1 579	522	33,1 %
20-54 ans	9 345	992	10,6 %
55 ans et plus	2 720	230	8,5 %
Total	16 851	2 728	16,2 %

Note de lecture :

Parmi les jeunes de moins de 14 ans résidant dans la commune, 30,7 % sont inscrits à la médiathèque.

Ligne Total : 16,2 % des HABITANTS sont inscrits à la médiathèque.

Les mêmes types de calculs que sur les tranches d'âge peuvent s'appliquer au sexe, aux catégories socioprofessionnelles, au code postal ou, dans les entreprises, aux caractéristiques des salariés : appartenance à une direction, fonction, ancienneté...

Réaliser des mesures simples d'activité lors de périodes tests

Ce type de relevé s'opère toute l'année pour nombre de services d'information d'entreprises amenés à produire des tableaux de

bord mensuels d'activité, et plus ponctuellement lors de périodes-test dans les bibliothèques et médiathèques. Une période-test est un temps de mesure d'indicateurs spécifiques que l'on relève au cours d'une ou plusieurs semaines de l'année : nombre de visiteurs, nombre de renseignements fournis, nombre de recherches documentaires effectués, nombre de documents consultés... Pour les bibliothèques universitaires, les semaines de forte activité sont plutôt situées en novembre et en mars. Cependant, il faut considérer les chiffres obtenus comme représentatifs d'une période d'activité donnée mais ne pas chercher à les multiplier par le nombre de périodes d'ouverture dans l'année, l'activité d'un service pouvant varier fortement d'une semaine à une autre ou d'un mois à un autre.

Le relevé des questions posées, des caractéristiques des demandeurs et des types de réponses

Le relevé des questions posées à une banque d'accueil comprendra quatre rubriques : les types de questions, les caractéristiques du demandeur, les caractéristiques du répondant et les types de réponses apportées.

Tableau 12. Structure d'une fiche ou du masque de saisie de relevé des demandes

Libellé	Exemples
1. Question	
Vecteur de la question	Face-à-face ; téléphone ; mail ; fax ; courrier postal
Nature de la question	Factuelle ; bibliographique ; veille...
Thématique de la question	Thème ; sujet ; personnes ; événements...
Niveau de complexité	Simple ; moyenne ; complexe
2. Demandeur	
Situation	Lycéen ; étudiant et discipline... Fonction dans une entreprise
Établissement	Interne ; externe, appartenance à un service
3. Bibliothécaire-documentaliste	
4. Réponse	
Fourniture de la réponse	Immédiate ; différée
Temps de traitement de la question	En tranches de minutes
Réponse ou réorientation	Réponse ; réorientation
Sources utilisées	Internes/externes, type de documents, noms des sources les plus pertinentes
Support de la réponse	Photocopies ; fichiers électroniques avec indication de format
Vecteur de la réponse	Face-à-face ; mail ; téléphone ; fax ; courrier postal
Coût	Gratuit ; payant
...	

On pourra ensuite croiser ces informations avec les caractéristiques des demandeurs (situation, fonction, service...) pour savoir quelles catégories des demandeurs posent telles ou telles catégories de questions. Et qui traite telle ou telle question en combien de temps, avec quelles sources... Ce recueil d'informations fait partie du tableau de bord des activités d'un Service d'information-documentation, la fonction tableau de bord étant souvent distincte des enquêtes proprement dites et plutôt présentée dans des publications relatives à la qualité⁹⁶ et l'évaluation des services⁹⁷.

La mesure des documents consultés sur place

Les mesures de documents conservés en magasin, dans les archives, ou hors libre accès (vidéos, cédéroms) sont faciles à réaliser car les comptages se font au moment de la fourniture du document. Pour les documents en libre accès, on peut comptabiliser les documents consultés de plusieurs façons : compter manuellement les volumes déposés sur les chariots de rangement, relever les cotes ou les code-barres des documents consultés avec une douchette et en faire une exploitation bibliographique à partir des données du catalogue. À défaut de code-barres, on peut équiper les pages de couvertures de revues avec des papillons demandant au lecteur de cocher un formulaire après consultation.

Chaque relevé de document déplacé correspondant à une consultation, on peut ainsi noter au cours d'une période-test la multiconsultation des documents.

L'apport de technologies avancées modifiera le paysage des relevés futurs, des puces électroniques⁹⁸ permettant de suivre un document dans ses déplacements. Les puces RFID (Radio Frequency Identification) sont équipées d'antennes radio qui équipent déjà les cartes permettant de passer les portiques, comme les cartes « Navigo » de la RATP. Ces technologies sont en plein développement, tout comme les bornes Wi-Fi qui facilitent les connexions Internet dans les lieux publics.

La mesure des sites Web consultés dans une bibliothèque ou un service d'information utilise des techniques de comptage qui seront présentées plus loin avec la fréquentation de sites Web. Cela permettra de mieux connaître une population globale en interrogeant seulement une partie de cette dernière.

Échantillonner une population et choisir ses caractéristiques socio-démographiques

Nous aborderons successivement l'intérêt de l'échantillonnage puis les différentes méthodes existantes, la taille optimale d'un

échantillon, ainsi que quelques règles de précautions d'usage. Nous rappellerons ensuite les caractéristiques socio-démographiques à utiliser en milieu culturel et en entreprise.

L'échantillonnage

Pourquoi échantillonner ?

La population à étudier, ou population de référence d'une commune, d'une région, d'un pays, d'une grande entreprise ou d'une bibliothèque, est numériquement trop importante pour être étudiée dans son ensemble. L'échantillonnage correspond à la nécessité de sélectionner une part de population, aussi représentative que possible de la population globale, que l'on va interroger. Cela permet de connaître une population globale en interrogeant seulement une partie donnée.

C'est pourquoi nous allons préciser l'évolution du recensement en France pour montrer que, même à l'échelle d'un pays, la notion de recensement d'une population a évolué du comptage exhaustif à l'échantillonnage.

Évolution du recensement en France

Les critères socio-démographiques de la population d'un territoire sont connus par le recensement, vaste opération d'investigation de la population. Le principe du recensement exhaustif a été lancé en France par Lucien Bonaparte en 1802 et permit de comptabiliser 33 millions d'habitants. Il fut organisé depuis selon des périodicités variables, de 7 à 9 ans, les trois derniers recensements s'étant déroulés en 1982, 1990 et 1999. La photographie de la population légale était plutôt bonne, avec un taux de non-réponse estimé à 3 % – les populations « marginales » étant difficiles à compter –, mais la difficulté de l'exercice et le coût croissant ont amené le Conseil national de l'information statistique (CNIS) à revoir sa position : en effet, le recensement de 1999 a coûté 1,4 milliard de francs à l'État. D'où l'idée des enquêtes tournantes, déjà prati-

quées aux États-Unis et adoptée en France le 27 février 2002 avec la loi sur la démocratie de proximité.

Le document de référence du recensement devient le Répertoire d'immeubles localisés (RIL), mis à jour par les communes et différentes administrations – il s'agit en fait d'un répertoire d'adresses de logements. Les nouvelles modalités du recensement diffèrent selon la taille de la commune : moins ou plus de 10 000 habitants. Les communes de moins de 10 000 habitants, réparties dans des groupes représentatifs de la population française, seront enquêtées tous les 5 ans, à raison d'un groupe par an, donc plus souvent que dans les recensements précédents. En revanche, les communes de plus de 10 000 habitants seront réparties en groupes homogènes, représentatifs de la population de la commune, et seul un échantillon de 8 % des logements de chaque groupe sera interrogé tous les ans, soit 40 % de la population sur 5 ans. Les grosses communes seront donc enquêtées moins souvent mais sur des échantillons précis et plus fiables. La sixième année, on créera un nouvel échantillon à partir des 5 groupes initiaux pour les 5 années suivantes, et ainsi de suite.

Les premiers tests donnent des taux de non-réponse autour de 10 %, mais cela ne semble pas altérer la confiance de l'INSEE dans la qualité des futurs recensements. Les communes pourront travailler sur des données plus fiables, et celles dont la population subit des variations sur une période de 5 ans pourront voir réajustée à la hausse ou à la baisse la dotation globale de fonctionnement (DGF) attribuée par l'État. Inversement, les chercheurs travaillant sur des données nationales comme les géographes ou les démographes n'auront plus à leur disposition la photographie à l'instant T mais une juxtaposition de vues nécessitant la reconstitution d'un paysage socio-démographique donné.

Les méthodes d'échantillonnage

On distingue deux grandes méthodes de sondage : le sondage aléatoire, à partir d'une population déterminée dont on possède le fichier des individus, et le sondage par quotas, à partir d'une population déterminée dont on connaît les caractéristiques sans posséder le fichier de base.

L'échantillonnage aléatoire

C'est un échantillonnage sur fichier, basé sur la théorie des probabilités : chaque individu a autant de chances d'être sélectionné qu'un autre – ou plus précisément une chance connue, égale et non nulle d'être choisi. On tire au sort un nombre d'individus déterminé (1 000, 2 000...) à partir de la population de référence : le fichier des abonnés au téléphone d'une commune (hors liste rouge), le fichier des étudiants d'une université, des salariés d'une entreprise, des abonnés à une revue, des inscrits à une médiathèque... Le tirage au sort étant basé sur le calcul des probabilités, on utilisait autrefois une « table des nombres au hasard », soit une suite de nombres assurant un tirage au sort équitable.

Aujourd'hui, la plupart des logiciels de traitement d'enquêtes permettent d'importer le fichier d'une population de référence et de réaliser automatiquement soit un échantillonnage purement aléatoire, soit un échantillonnage précisant une ou plusieurs variables de contrôles (âge, sexe, situation...) à reproduire dans l'échantillon avec la même proportion d'individus que dans celle d'origine : autant d'hommes que de femmes, de personnes de tel âge, d'élèves, étudiants...

Le tableau ci-dessous est un contrôle de ressemblance entre la population de l'échantillon et la population échantillonnée. Ce contrôle doit être fait quel que soit le type d'échantillon.

Tableau 13. Échantillonnage avec contrôle sur la variable tranche d'âge

ancienneté	population d'origine	%	échantillon	%	variation
non réponse	672	0,8 %	4	0,5 %	-0,3 %
moins de 10 ans	12 672	15,4 %	123	15 %	-0,4 %
de 10 à 19 ans	41 248	50,2 %	408	49,7 %	-0,5 %
de 20 à 29 ans	22 368	27,2 %	230	28 %	0,8 %
30 ans et plus	5 184	6,3 %	56	6,8 %	0,5 %
total	82 144	100 %	821	100 %	

Commentaire : on voit que la variation entre le pourcentage de la population d'origine et le pourcentage de la population de l'échantillon est inférieure à 1. On en déduit que l'échantillon est de très bonne qualité.

Quand on ne dispose pas du fichier de la population de référence (dénommée encore population parentale), on pratique une variante systématique ou faux aléatoire : on interroge une personne sur 5, sur 10... à la sortie d'un lieu public pour donner à chacun autant de probabilités d'être interrogé. On appelle cela un « pas » de 5, de 10⁹⁹... Le choix du pas dépend du volume de questionnaires à recueillir sur une tranche horaire donnée et du flux horaire de sortants (*voir infra*).

L'échantillonnage aléatoire a longtemps été considéré en France comme la seule méthode scientifique valable, notamment dans les milieux institutionnels de la statistique. Dans la pratique, il cède progressivement le pas à l'échantillonnage par quotas qui est le mode de travail classique des instituts de sondage.

L'échantillonnage par quotas

C'est l'échantillonnage des instituts de sondage, inventé par George Horace Gallup qui, en 1936, réussit à prévoir la victoire de Franklin D. Roosevelt sur Alfred M. Landon aux élections présidentielles. Ce type de sondage est pratiqué quand on ne dispose pas du fichier de la population parentale mais qu'on connaît seulement ses caractéristiques : le sexe, l'âge, le quartier et la commune, l'appartenance à un établissement, la situation socioprofessionnelle, la fréquentation des individus (habituels, occasionnels), la proportion d'inscrits et de non-inscrits... On cherche alors à reproduire les caractéristiques de la population parentale (ou de référence) pour obtenir un échantillon représentatif, en miniature, de la population. Le sondage par quotas est peu utilisé en bibliothèque, sauf pour les grandes enquêtes nationales.

Les méthodes mixtes sont fréquentes. Citons l'échantillonnage aléatoire par grappes : on tire au sort des groupes d'individus et non plus des individus (des districts, des secteurs urbains, semi-urbains, ruraux, des catégories de bibliothèques ou d'entreprises...). À l'intérieur des grappes, soit on interroge l'ensemble

des individus de la grappe, soit on échantillonne à nouveau. Ce procédé permet de sonder sans connaître *a priori* la population des individus composant chaque grappe, c'est également une solution intéressante pour son côté économique.

On peut souhaiter également interroger des populations particulières : les usagers réguliers d'une bibliothèque, « habitués » ou « séjournants », auquel cas, en plus de l'observation directe, on fait appel à des habitués déjà repérés ou au personnel de la bibliothèque qui signale des individus, un individu en signale un autre... : c'est l'effet « boule de neige ». Bien entendu cette méthode n'est pas très fiable, mais elle peut être d'une grande utilité en phase de recherche exploratoire.

La taille de l'échantillon

La taille de l'échantillon peut varier dans des proportions importantes : de quelques dizaines de personnes pour une enquête qualitative à plusieurs milliers d'individus pour une enquête quantitative. À titre d'exemple, le tableau ci-dessous donne le calcul de marges d'erreur pour différentes tailles d'échantillon et de proportion. Ce volume dépend de plusieurs facteurs : la marge d'erreur acceptable, l'hétérogénéité de la population et le budget alloué à l'enquête.

La marge d'erreur se calcule en fonction de deux critères : la taille de l'échantillon et la proportion de personnes ayant répondu à telle ou telle question.

Tableau 14. Exemple de marge d'erreur¹⁰⁰

Nombre de personnes interrogées	Marge d'erreur pour 10 % de « oui »	Marge d'erreur pour 25 % de « oui »	Marge d'erreur pour 50 % de « oui »
100	6 %	8,7 %	10 %
200	4,2 %	6,1 %	7,1 %
300	3,5 %	5 %	5,8 %
500	2,7 %	3,9 %	4,5 %
1 000	1,9 %	2,7 %	3,2 %
3 000	1,1 %	1,6 %	1,8 %

Commentaire : si 25 % de 300 personnes ont répondu « oui » à une question, la marge d'erreur sera de + ou - 5 %. Si 25 % de 1 000 personnes ont répondu « oui » à une question, la marge d'erreur tombe à + ou - 2,7 %, et pour 3 000 personnes la marge d'erreur tombe à + ou - 1,6 %.

Plus la population est hétérogène et plus il faudra un échantillon important pour que toutes les catégories de population soient représentées, y compris les plus petites. Prenons l'exemple d'une population caractéristique d'un siège social. Les cadres y sont plus nombreux que dans des établissements régionaux, jusqu'à y former 70 % du personnel. On y trouve aussi des techniciens, des employés... mais rarement un nombre de catégories socioprofessionnelles important. Une exploitation de 500 questionnaires peut suffire, ce qui suppose un échantillon de 1 000 personnes environ, du fait des non-répondants. Inversement, si on a une population plus variée en termes fonctionnels, avec des catégories peu volumineuses, on aura intérêt à relancer les répondants jusqu'à obtention de plusieurs dizaines de réponses dans ces petites catégories.

En résumé, plus on veut réduire la marge d'erreur acceptable et plus la population est hétérogène, plus il faudra interroger un volume important d'individus, ce qui suppose un budget conséquent.

Pour finaliser le choix d'un volume d'un échantillon, rappelons que l'objectif d'une enquête quantitative est de croiser des données. Si, dans un tri à plat, une des modalités d'une variable signalétique, par exemple la modalité « plus de 60 ans » de la variable « tranche d'âge », a un nombre d'individus inférieur à 30, le tri croisé de cette modalité avec la modalité « fréquentation hebdomadaire » de la variable « niveau de fréquentation » donnera des résultats peu fiables, faute d'individus en nombre suffisant.

Enquête ou sondage, taux de retour
et précautions dans l'analyse

La différence entre enquête et sondage peut se résumer ainsi : l'enquête mesure les réponses des populations qui ont bien voulu répondre au questionnaire, avec l'appui éventuel de relances pour

obtenir un volume global de réponses significatif. Le sondage cherche les réponses de personnes représentatives d'une population globale connue et réitère les appels téléphoniques ou les envois mail de tranches de population *jusqu'à obtention exacte du nombre de personnes désirées dans une catégorie donnée*. En principe un sondage est donc plus fiable qu'une enquête ; toutefois, une enquête bien menée avec relances sur les catégories de personnes ayant le moins répondu peut se rapprocher d'un sondage et gagner ainsi en qualité.

Un dernier recours est possible au niveau des traitements : si une catégorie de personnes a moins répondu que sa proportion dans la population de référence, on peut, dans certaines limites, redresser c'est-à-dire modifier la proportion de répondants de chacune des modalités d'une question signalétique pour se rapprocher de l'échantillon théorique.

Dans les enquêtes, le taux de retour est crucial mais on n'atteint jamais les 100 % du sondage. Dans les enquêtes de grande consommation, on estime qu'un taux de retour de 22-25 % est déjà correct. Dans les enquêtes auprès de salariés d'entreprises, on cherchera à obtenir un taux de retour de l'ordre de 40 à 50 %, voire plus. Pour des enquêtes de type inventaire, on peut obtenir jusqu'à 80 % de taux de retour : la Direction du livre et de la lecture donnait le chiffre de 87,2 % pour les données 2 000 sur les bibliothèques recensées par le Ministère de la Culture. On peut augmenter le taux de retour à une enquête par voie postale en organisant un tirage au sort. Les répondants peuvent être incités à remplir et renvoyer le questionnaire si on leur propose des lots attractifs (ordinateur portable, pochettes de la Française des jeux, etc.).

En cas d'échec des relances, on peut être amené à tirer un deuxième échantillon de population à interroger, dit échantillon « de secours », et à renouveler les opérations mais quelles que soient les méthodes utilisées le taux de retour d'un questionnaire n'atteindra jamais 100 %.

Si la population de référence n'est pas connue, par exemple la population qui se connecte sur un site Web, et que l'on dépose un questionnaire sur la page d'accueil du site, les réponses ne seront représentatives que des internautes qui se sont connectés sur le

site et qui auront bien voulu répondre à l'enquête. On ne peut dans ce cas parler de taux de retour, mais seulement d'effectifs ayant répondu.

Les caractéristiques socio-démographiques des individus à interroger

Enquête ou sondage, étudier les publics d'une bibliothèque ou d'un centre de documentation consiste non seulement à mesurer la fréquentation et les usages, mais aussi à les analyser. Il faut alors mettre en relation les comportements et représentations des usagers avec leurs caractéristiques socio-démographiques et relever ces dernières avec précision.

Les caractéristiques socio-démographiques des usagers des établissements culturels

Les questions signalétiques représentent les caractéristiques des individus étudiés. Leur choix est essentiel, car c'est d'elles que dépendront les croisements de l'analyse. On les appelle également variables indépendantes ou variables explicatives car ce sont elles qui vont permettre d'introduire des relations d'explication : par exemple, si on note une attraction entre une tranche d'âge – les moins de 25 ans – et un usage accentué des ressources électroniques, on pourra envisager une relation d'explication entre l'âge et les ressources électroniques.

L'INSEE utilise une nomenclature en PCS ou catégories socioprofessionnelles pour le recensement, ainsi que diverses enquêtes socio-économiques ; nous reproduisons ici les deux premiers niveaux :

Tableau 15. Rappel des PCS ou catégories socioprofessionnelles

Niveau 1		Niveau 2	
code	Libellé	code	Libellé
1	Agriculteurs exploitants	10	Agriculteurs exploitants
2	Artisans, commerçants et chefs d'entreprise	21	Artisans
		22	Commerçants et assimilés
		23	Chefs d'entreprise de 10 salariés ou plus
3	Cadres et professions intellectuelles supérieures	31	Professions libérales et assimilés
		32	Cadres de la fonction publique, professions intellectuelles et artistiques
		36	Cadres d'entreprise
4	Professions Intermédiaires	41	Professions intermédiaires de l'enseignement, de la santé, de la fonction publique et assimilés
		46	Professions intermédiaires administratives et commerciales des entreprises
		47	Techniciens
		48	Contremaîtres, agents de maîtrise
		51	Employés de la fonction publique
5	Employés	54	Employés administratifs d'entreprise
		55	Employés de commerce
		56	Personnels des services directs aux particuliers
		61	Ouvriers qualifiés
6	Ouvriers	66	Ouvriers non qualifiés
		69	Ouvriers agricoles
		71	Anciens agriculteurs exploitants
7	Retraités	72	Anciens artisans, commerçants, chefs d'entreprise
		73	Anciens cadres et professions intermédiaires
		76	Anciens employés et ouvriers
		81	Chômeurs n'ayant jamais travaillé
8	Autres personnes sans activité professionnelle	82	Inactifs divers (autres que retraités)

Le niveau 1 des PCS est un peu global pour une enquête détaillée, le niveau 2 déjà fin, voire trop fin pour les études de publics. Pour une enquête en bibliothèque on pourra s'inspirer du questionnaire signalétique proposé par le Département des études et de la prospective du ministère de la Culture pour les enquêtes en milieu culturel¹⁰² : on y trouve le sexe, la tranche d'âge, le lieu de rési-

dence, la distance en kilomètres au domicile, le mode d'habitat (seul, en couple...), le nombre d'enfants de moins de 15 ans vivant au domicile, l'activité principale (ou situation), la profession, celle des parents et du conjoint, le diplôme le plus élevé, le domaine de formation et, dans le cas d'une formation artistique et culturelle, la spécialité. Les PCS ont été revues et adaptées comme suit :

Tableau 16. **Les caractéristiques socioprofessionnelles conseillées par le DEP**

Propositions DEP

1. Agriculteur
2. Artisan, commerçant
3. Chef d'entreprise de 10 salariés ou plus
4. Profession libérale
5. Profession des arts, du spectacle, de l'information
6. Professeur du secondaire et du supérieur
7. Cadre de la fonction publique autre que professeur
8. Cadre d'entreprise
9. Professeur des écoles, instituteur ou assimilé
10. Autre profession intermédiaire de la fonction publique
11. Technicien, contremaître
12. Employé
13. Ouvrier
14. Autre

On notera que le groupe de travail du DEP a pris le parti de distinguer d'une part les PCS traditionnellement plus consommatrices de produits culturels comme les cadres et les professions intellectuelles supérieures, et d'autre part les professions intermédiaires des PCS traditionnellement moins consommatrices de produits culturels comme les artisans, les professions intermédiaires, les employés et les ouvriers.

À noter que : À la catégorie classique de sexe (homme, femme) se substitue parfois celle de genre (*gender*) des pays anglo-saxons, dont on pourrait dire qu'il est le sexe social¹⁰³. Cette nouvelle variable en sciences sociales a germé à la suite des travaux an-

thropologiques séparant le fait biologique désigné par le sexe et le fait social ou symbolique désigné par le genre, la différence des sexes étant progressivement apparue comme un principe universel d'organisation sociale.

Les critères socio-démographiques des usagers d'une bibliothèque d'établissement ou d'un service d'information en entreprise

Dans une université qui possède le fichier des enseignants et des étudiants, dans une entreprise qui possède le fichier des salariés, les caractéristiques de la population sont disponibles *a priori*. Les services communs de documentation (SCD) reversent une partie du fichier administratif des nouveaux étudiants dans le module d'inscription du logiciel de gestion de bibliothèque¹⁰⁴, ce qui accélère les procédures de premier emprunt des nouveaux lecteurs et évite une double saisie des étudiants à inscrire. La présence d'un fichier nominatif permet d'extraire un échantillon représentatif de 1 000 étudiants que l'on souhaite interroger par exemple sur sa fréquentation ou non-fréquentation du SCD.

Tableau 17. **Caractéristiques d'un fichier d'usagers d'un SCD**

Libellé	Contenu
NOM Prénom	
Situation	Enseignant, étudiant, administratif, personnel de service...
UFR	
Discipline	
Cycle	
Année	
Date de naissance	
Adresse	
Situation antérieure	

Dans une entreprise, quelle est la population visée par une enquête sur les usagers et non-usagers ? Même si l'audience d'un service documentaire peut dépasser les portes de l'entreprise, nous tiendrons pour principe que sa vocation est d'abord de servir un

public interne, et que sa population de référence est la population des salariés de l'entreprise, dans sa totalité ou partiellement, selon le contexte du service. En effet, un service d'information économique ou de veille dans un siège bancaire s'adressera plutôt à une population de cadres administratifs, techniques et financiers. Inversement, un service d'information technique ou de documentation orienté métiers ou formation, par exemple le service documentaire d'un conseil général, s'adressera plutôt à l'ensemble de la population salariée. La population de référence d'un service d'information est donc partiellement définie par la mission qui lui est attribuée en propre.

Tableau 18. Caractéristiques d'un fichier de salariés usagers ou non d'un service d'information

Libellé	Contenu
NOM Prénom	
Direction	Finances, gestion, RH...
Service	
Fonction	
Situation ou statut ¹⁰⁵	
Cadre/non cadre ou Grade	
Ancienneté dans l'entreprise/dans le groupe	
Date de naissance	

Parmi les critères socio-démographiques d'une étude d'usagers d'un service d'entreprise, on retiendra également le nombre d'années d'ancienneté qui permettra d'étudier les comportements des embauchés récents par rapport à ceux des salariés plus anciens. Puis on reprendra les fonctions et métiers de l'entreprise à partir des référentiels existants, quitte à les enrichir en cours de route au fur et à mesure du déroulement de l'enquête.

À travers ces deux exemples, on comprend qu'il peut être judicieux de prendre en compte d'autres informations que les variables socio-démographiques. Le type d'études suivies, le service de rattachement dans l'entreprise ou l'ancienneté dans l'institution

peuvent permettre d'identifier des usages contrastés d'un service d'information.

Mesurer la fréquentation et l'audience d'une bibliothèque, d'un service d'information, d'un site Web

Mesurer la fréquentation d'une bibliothèque ou d'un service d'information est la question qui se pose dès l'ouverture d'un espace culturel ou documentaire. En effet, la réussite d'un projet tient à sa capacité à remplir ses espaces, à attirer un public d'une aire territoriale donnée, à justifier les fonds publics ou privés qui ont été investis dans le projet. Nous présenterons donc dans un premier temps les méthodes de mesure de fréquentation des bibliothèques, de quelques-uns de leurs services puis, dans un second temps, les mesures de fréquentation de sites Internet avec quelques exemples de bibliothèques nord-américaines.

La mesure de la fréquentation sur place d'une bibliothèque

Avant l'ouverture on prévoit un volume d'usagers potentiel par an en fonction de différents critères : surface des salles de lecture, nombre de places assises, nombre de cabines individuelles, mais aussi audience de la bibliothèque. Par exemple, la bibliothèque d'Alexandrie, qui a ouvert en octobre 2002, comprend 20 000 m² de salles de lecture, 2 000 places assises, 200 cabines individuelles¹⁰⁶, mais combien reçoit-elle de publics ? Elle a reçu 200 000 visiteurs de novembre 2002 à août 2003¹⁰⁷ et on peut estimer le nombre quotidien de lecteurs entre 1 000 et 1 500. Par comparaison, la Bibliothèque nationale de France (BNF) reçoit, en son Haut-de-jardin, 2 300 lecteurs par jour et la BPI du centre Georges-Pompidou 6 800 (chiffres 2002). Au-delà des chiffres bruts il est hasardeux de comparer des volumes de publics pour des bibliothèques de types et d'anciennetés différentes : en effet, la spécialisation des fonds, les contraintes de locaux, l'offre de res-

sources électroniques, les heures d'ouverture peuvent faire varier la fréquentation sur place dans des conditions importantes.

Pour mesurer la fréquentation d'une bibliothèque et connaître les caractéristiques socio-démographiques de ses lecteurs, nous présenterons les différents modes d'interrogation d'une population :

- la reproduction aléatoire d'une population d'utilisateurs à l'entrée ou la sortie d'une bibliothèque,
- le sondage d'une population d'utilisateurs et/ou de non-utilisateurs au niveau d'un territoire selon la méthode des quotas.

Rappelons auparavant quelques éléments d'information sur les comptages de flux de visiteurs. La plupart des établissements récents ont des modes de comptage des entrées/sorties. Généralement ces compteurs ont été établis pour des raisons de sécurité des bâtiments, afin de limiter la charge totale de personnes sur un bâtiment. La BPI supporte par exemple 2 000 personnes en même temps sur 3 niveaux. Les compteurs sont généralement installés par les mêmes prestataires que les portiques anti-vol des documents.

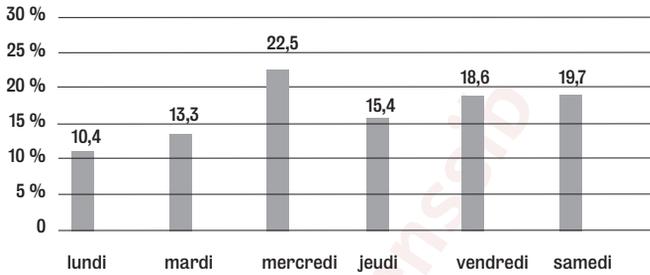
Un point de détail : les compteurs notent les entrées et non les entrants, si bien qu'une personne entrant et sortant plusieurs fois sera comptabilisée à chaque entrée, quelles que soient ses caractéristiques : public ou personnel de la bibliothèque. Un calcul avait été établi par J.-F. Barbier-Bouvet¹⁰⁸ en fonction du nombre de visites annuelles pour distinguer les entrées des entrants et connaître le nombre d'individus fréquentant globalement une bibliothèque, et pas seulement à un instant T.

Toutefois cette distinction est moins utile aujourd'hui car les bibliothèques récentes offrent davantage de services sur place : espace de restauration légère, toilettes, déambulateur sont compris dans les espaces de la bibliothèque.

L'emploi des compteurs peut s'avérer délicat si la bibliothèque est un espace parmi d'autres au sein d'un bâtiment ou d'un ensemble de bâtiments muséographiques comportant un seul compteur. Dans ce cas il faut procéder à des comptages lors de périodes-tests déterminées à l'avance : tous les jours d'une semaine sur une ou deux périodes différentes de l'année¹⁰⁹. Ces comptages

vont permettre de dessiner la fréquentation de la bibliothèque par jour et éventuellement par heure.

Graphique 4. Exemple de répartition des entrées quotidiennes d'une bibliothèque municipale



	Nb entrées	%
Lundi	322	10,4%
Mardi	413	13,3%
Mercredi	699	22,5%
Jeudi	478	15,4%
Vendredi	577	18,6%
Samedi	612	19,7%
	3101	100,0%

Echelle : pourcentage des entrées, une semaine = 100 %

Avec ou sans compteur, l'intérêt de ce type de comptage est double : mesure des entrées, possibilité d'interroger des usagers sur une semaine en répartissant le nombre de questionnaires attendus selon la fréquentation quotidienne des semaines équivalentes de l'année précédente.

Tableau 19. Répartition des questionnaires calée sur les volumes d'entrées

	lundi	mardi	mercredi	jeudi	vendredi	samedi	total
% moyen d'entrées	10,4 %	13,5 %	22,2 %	15,5 %	18,6 %	19,9 %	100 %
nb questionnaires	104	135	222	155	186	199	1 000

Cette méthode, utilisée dans les grandes bibliothèques et les musées, permet de prévoir un nombre de questionnaires quotidien¹¹⁰ proportionnel au nombre d'entrées quotidiennes. Précisons aussi qu'un usager venant plusieurs fois dans la même semaine remplira un seul questionnaire mais qu'à travers une question de fréquentation, on saura s'il vient une à plusieurs fois par semaine.

Interroger une population représentative

La reproduction aléatoire d'une population d'utilisateurs à l'entrée ou la sortie d'une bibliothèque

La méthode des « pas » permet de reproduire un système d'échantillonnage aléatoire sur une population entrante ou sortante d'une bibliothèque : on interroge une personne sur 10 sortants pour donner à chacun autant de chances d'être interrogé. Si une personne refuse de répondre, on prend la personne qui suit. La valeur du pas : 3, 5, 10... varie d'une part suivant les flux d'entrée et de sortie des visiteurs, et d'autre part suivant le nombre de questionnaires attendu dans la journée.

La méthode des pas peut être pratiquée sans comptage préalable des utilisateurs puisqu'elle donne à chaque individu autant de chances d'être interrogé. Elle peut être appliquée auprès d'une population entrant dans une bibliothèque si l'on veut seulement connaître ses caractéristiques socio-démographiques et son niveau de fréquentation. La même méthode des pas sera appliquée auprès d'une population sortante si l'on réalise une enquête sur les usages de la bibliothèque, en particulier avec une équipe

d'enquêteurs réalisant en direct la passation de questionnaires administrés.

L'interrogation aléatoire d'une population d'utilisateurs
d'un réseau de bibliothèques

Si l'on veut interroger la population – non connue – d'utilisateurs d'un réseau de bibliothèques, on peut interroger de façon aléatoire la population sortante selon les mêmes pas d'une bibliothèque à l'autre et avec différentes variantes :

- interroger de façon aléatoire la population sortante de toutes les bibliothèques, tous les jours d'une semaine déterminée, sur l'ensemble des heures d'ouverture : cette solution, trop coûteuse en mobilisation d'équipe, est écartée dans les faits ;
- interroger de façon aléatoire en face à face la population sortante d'un échantillon représentatif de bibliothèques (sondage en grappes) : on choisit une série de bibliothèques représentatives de centres villes, quartiers périphériques, etc., puis on interroge la population sortante des dites bibliothèques ;
- interroger de façon aléatoire la population sortante de toutes les bibliothèques de façon tournante selon les jours de la semaine : on interroge toutes les bibliothèques certains jours stratégiques (mercredi, samedi) et on tourne pour les autres jours – telle bibliothèque lundi et jeudi, telle autre mardi et vendredi...

Toutes ces opérations visent un même objectif : interroger un échantillon représentatif d'une population de l'ensemble des utilisateurs, non connue au départ ou ayant évolué depuis une vague d'enquête précédente.

Le sondage d'une population d'usagers ou de non-usagers au niveau d'un territoire selon la méthode des quotas

Pour connaître la fréquentation d'une ou plusieurs bibliothèques, on peut également interroger par voie de sondage un échantillon représentatif de population correspondant à l'aire territoriale des bibliothèques.

Nous reprenons ici les principes du panel Sofres interrogé par voie postale pour l'enquête nationale sur les bibliothèques municipales¹¹¹ :

- on interroge un premier panel de 10 000 personnes âgées de 15 ans ou plus pour repérer les usagers et les non-usagers des bibliothèques ;
- on interroge un deuxième échantillon « utile », en l'occurrence 1 086 usagers, inscrits ou non, et 818 non-usagers des bibliothèques municipales, calé sur les critères socio-démographiques connus de la population française (sexe, tranche d'âge, CSP, niveau de diplôme, taille d'agglomération).

On peut appliquer le même raisonnement à une échelle régionale ou locale à partir de données du recensement de 1999¹¹² en lançant une opération d'interrogation par téléphone d'un échantillon représentatif de la population d'une agglomération, d'un département. Par exemple, dans l'étude sur la lecture publique dans La Meuse¹¹³ menée par Claude Poissenot, un échantillon de la population départementale a été interrogé en tenant compte du poids de chaque arrondissement et de chaque canton dans le recensement, avec tirage aléatoire de la population dans l'annuaire des pages blanches. Dans un second temps, on vérifie que la population des répondants a des caractéristiques proches de celle de la population de référence ; dans le cas contraire, on réalise des relances, notamment auprès des catégories faiblement représentées.

Ce type d'opération prend tout son sens si la population visée est différente de la population française dans son ensemble, ce qui est le cas du département de la Meuse avec 23,3 % de la population de plus de 60 ans et 10 à 11 % d'inscrits en bibliothèque. Sinon,

on peut se « contenter » des résultats de l'enquête nationale sur les publics des bibliothèques municipales ou des enquêtes menées par l'Observatoire permanent de la lecture publique à Paris, (OPLPP¹¹⁴) et chercher plutôt à approfondir la connaissance des non-usages de bibliothèques auprès de catégories spécifiques de populations : professions intermédiaires, retraités...

Bertrand Calenge suggérerait à juste titre, dans un article du *Bulletin des Bibliothèques de France*¹¹⁵, de mesurer l'impact des bibliothèques en demandant aux instituts de sondage d'ajouter deux questions : êtes-vous allé dans une ou des bibliothèques (si oui, laquelle ou lesquelles) ? Et êtes-vous inscrit dans une ou des bibliothèques (si oui, laquelle ou lesquelles) ? Les réponses, combinées aux caractéristiques de l'enquêté (sexe, âge, résidence, CSP), donneraient des indications plus précises et plus fréquentes. Le même type de questions pourrait s'appliquer à différents lieux culturels : musées, espaces d'expositions, cinémas...

Mesurer la multifréquentation des usagers des bibliothèques ou des services d'information

La mesure de la multifréquentation suppose d'interroger une population donnée sur ses pratiques de fréquentation de lieux multiples. L'inscription unique à un réseau de bibliothèques donne des éléments sur la multifréquentation des inscrits qui peuvent emprunter des documents dans une bibliothèque et rendre ces documents dans une autre du même réseau. Mais l'inscription à une bibliothèque ne reflète qu'une partie de la fréquentation réelle des publics.

Par ailleurs, en dehors des bibliothèques en réseau, il est utile de préciser que les taux de fréquentation et d'inscription des lecteurs sur un territoire donné sont nécessairement inférieurs aux taux affichés officiellement par telle ou telle bibliothèque couvrant ce territoire, puisque certains lecteurs fréquentent plusieurs bibliothèques.

Mesurer la multifréquentation, c'est donc poser la question suivante à une population donnée :

Fréquentez-vous plusieurs bibliothèques ou services de documentation ?

oui non

Si oui lesquels ?

Tableau 20. Population de mono et multifréquentants

Fréquentants d'une ou de plusieurs bibliothèques			
1 bibliothèque		641	66,3 %
2 bibliothèques		208	21,5 %
3 bibliothèques		76	7,9 %
4 bibliothèques		29	3 %
5 bibliothèques		13	1,3 %
total		967	100 %

Dans cet exemple, on a 66,3 % des personnes interrogées qui fréquentent une seule bibliothèque et 21,5 % qui fréquentent 2 bibliothèques ou plus. Parmi ces 21,5 %, 12,2 % de personnes fréquentent 3 bibliothèques ou plus : lesquelles et pourquoi ? La réponse à ces questions permet de dresser un classement des cooccurrences de bibliothèques fréquentées et de mieux comprendre le positionnement des bibliothèques les unes par rapport aux autres. On peut trouver ainsi des « couples de bibliothèques » fréquentées par les mêmes individus, par exemple BM/CDI, BU/grands établissements ou encore BM/grands établissements.

La mesure de fréquentation des sites Internet

La baisse de la fréquentation physique des espaces documentaires, constatée dans nombre de bibliothèques et services d'information, va généralement de pair avec une hausse de la fréquentation des sites Web des bibliothèques. Ceux-ci sont des vecteurs croissants d'informations pour les usagers à distance qui interrogent les catalogues et cherchent des ressources en ligne. Les mesures de fréquentation des sites Web, données par les fournisseurs d'accès

de ces sites, peuvent être utilement complétées par des enquêtes en ligne.

Analyser les statistiques de fréquentation d'un site Web

Les statistiques de consultation des sites Internet sont gérées par des logiciels dits analyseurs de « logs » ou « loggings¹¹⁶ », qui journalisent les connexions (logs) en provenance de divers ordinateurs clients : les « loggings » fournissent les adresses des serveurs hôtes des « internautes », par exemple l'adresse d'un serveur d'une université, d'un fournisseur d'accès ou « proxy » mais ils ne donnent pas le nombre de personnes exact que recouvre cette adresse ; une même adresse de proxy peut être utilisée par plusieurs centaines de visiteurs sans que l'on connaisse leur nombre exact, encore moins leurs caractéristiques ou leur identité. Ce qui explique pourquoi les statistiques de sites Web doivent être examinées avec précaution.

Sur un intranet, les connexions repérées sont en fait les adresses IP¹¹⁷ des machines, avec des adresses « fixes » ou « flottantes ». Les adresses flottantes changent à chaque requête de l'internaute, le développement de ces adresses étant lié à la facilité de leur installation, réduite à un branchement au réseau. Les statistiques globales donnent donc des comptages de machines qui ne permettent pas de savoir quelle personne a interrogé telle ou telle page du site.

Le tableau des statistiques mensuelles permet de connaître, entre autres, le total du nombre de visites, du nombre de pages consultées, du nombre de « hits » et de fichiers téléchargés (*voir tableau ci-dessous*).

Tableau 21. Exemple de données avec des ratios

Libellé 1		Libellé 2		Ratio	
Nb total de visites	949	Nb de machines différentes	645	Nb visites/machine	1,47
Nb total de pages consultées	1975	Nb de visites	949	Nb pages/visite	2,08
Nb total de hits	30398	Nb de visites	949	Nb hits/visite	32,03
Nb total de mégabits téléchargés	561,78	Nb de visites	949	Nb Mb/visite	0,59

Commentaire des ratios : le nombre de visites par machine témoigne du retour des utilisateurs (en fait des machines) au cours d'une même période – ce qui serait un bon indicateur si toutes les machines avaient des adresses IP fixes.

Le nombre de pages consultées par visite et de « hits » par visite est intéressant – une précision : si une page contient un texte et une image, elle renvoie 3 « hits », un pour la page et un pour chaque objet ou fichier (texte et image) contenu dans la page.

Le nombre de mégabits téléchargés par visite signale l'intérêt des documents mis en ligne – c'est un bon indicateur de pertinence des documents disponibles.

Les statistiques de visites par heure, par jour, et par mois témoignent souvent d'une forte activité le matin (avec décalage en fonction des fuseaux horaires) avec des pics d'interrogation entre 10 et 12 heures et 14 et 16 heures.

Exemple de données avec « logs »

Source : enssib, 2004.

Enssib - statistiques quotidiennes		
Les Chiffres du Jour		
Nombre de Visiteurs		1 161
En Accès Direct	68,4 %	794
Par Référénts	31,6 %	367

Les visiteurs viennent sur un site soit en tapant directement l'adresse du site dans le navigateur, soit en passant par un référent, c'est-à-dire un moteur de recherche ou un site qui a signalé l'adresse URL de l'Enssib. Google est en tête des référents.

Le Top 30 des référents

Source : enssib, 2004.

Aujourd'hui	
Référent	Nb
http://www.google.fr/	139
http://fr.search.yahoo.com/	30
http://concours.fonction-publique.gouv.fr/	27
http://search.ke.voila.fr/	17
http://search.msn.fr/	14
http://urfist.univ-lyon1.fr/	8
http://www.google.com/	8
http://biblionauts/	5
http://www.abf.asso.fr/	4
http://www.education.gouv.fr/	4

En conclusion, on retiendra qu'on en apprend plus sur le site lui-même avec les Top 20 et Top 30 des pages les plus visités, les documents les plus téléchargés, que sur les « internautes » ayant consulté le site. Il faudra utiliser d'autres méthodes pour connaître leurs caractéristiques et leurs usages.

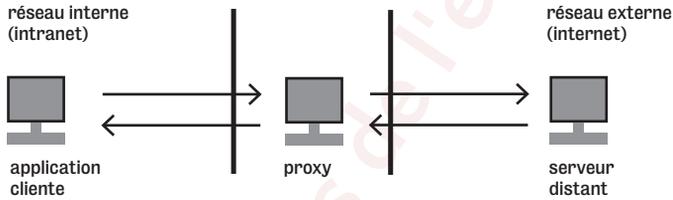
Connaître ses usagers internautes

Les cookies

Les cookies sont des enregistrements d'informations déposés par le serveur Web chez l'ordinateur client qui interroge un site Web : on y trouve la date et l'heure d'interrogation, l'adresse IP de la machine cliente et le nom de domaine DNS¹¹⁹, les adresses des pages Web consultées...

Schéma 2. Le principe de fonctionnement d'un proxy

Source : Schéma extrait du site Web : <http://www.commentcamarche.net>



On peut trouver aussi dans les cookies des éléments plus personnalisés : les préférences du client, comme les mots clés qui permettront de lui envoyer des alertes sur les nouvelles parutions des catalogues ou bien les produits sélectionnés et envoyés automatiquement dans un caddie, ou encore les graphismes utiles à la personnalisation d'une page d'accueil et tout ce que le fournisseur du site Web veut y placer.

On peut visualiser les cookies déposés dans son micro-ordinateur à partir de son navigateur (pour Internet Explorer : Options Internet, Fichiers Internet temporaires, Paramètres, Afficher les fichiers), ou encore les supprimer avec la fonction Supprimer les cookies.

Les mini-enquêtes signalétiques

Pour connaître les caractéristiques socio-démographiques des internautes, les gestionnaires de sites Web multiplient sur leur page d'accueil des « pop up¹²¹ » intitulés « Qui êtes-vous ? » Ce recueil d'informations courtes comporte souvent 2 ou 3 questions signalétiques et quelques questions sur les rubriques préférées, la satisfaction et les attentes. Ces mini-enquêtes sont généralement bien remplies et apportent une aide précieuse en matière de connaissance d'une clientèle d'internautes et des services que l'on peut leur proposer.

 La fréquentation à distance des ressources électroniques

La bibliothèque numérique Gallica

La fréquentation de la bibliothèque numérique Gallica a été suivie dès son ouverture sur le serveur d'informations de la BNF : nombre de requêtes, documents consultés, nombre de documents téléchargés. Pour connaître les publics de Gallica, ses centres d'intérêt et ses modalités de recherche et de satisfaction au-delà des seuls chiffres de consultation, un questionnaire a été mis en ligne.

Notre objectif est de retenir quelques points de méthode à partir des résultats publiés¹²².

- Plus de 85 % des consultations sont effectuées à partir de postes situés en dehors de la bibliothèque, 75 % des usagers entrent dans Gallica à partir d'un site non BNF (annuaire ou moteur de recherche, site pointant sur la BNF), 40 % sont localisés hors de France : c'est dire la popularité de la BNF sur Internet et l'intérêt des enquêtes en ligne pour toucher de nouveaux publics.
- L'utilisation de Gallica (160 000 consultations en 2002) augmente avec le nombre de documents mis en ligne (71 500 volumes d'imprimés, 80 000 images et 500 documents so-

nores) : un graphe de corrélations pourrait le *montrer* (voir *Méthodologie 2*).

- Pour mieux connaître les préférences des catégories d'utilisateurs de Gallica, seules des questions sur leurs pratiques et leurs attentes permettent d'en savoir plus. Le projet Bibusages mené en 2002 a permis de mieux connaître la fréquentation et les usages de la bibliothèque en ligne. Rappelons les trois phases de l'étude :

Première phase - Mise en en ligne d'un questionnaire pour connaître le profil socio-démographique des internautes (2 340 réponses).

Deuxième phase - Pose de sondes (sondes Audinet, France Telecom R & D) pendant 6 mois sur les ordinateurs de 72 volontaires, représentatifs des utilisateurs de Gallica (plutôt cadres, d'une moyenne d'âge de 48 ans et citadins).

Troisième phase - Passation d'entretiens téléphoniques approfondis avec 16 d'entre eux pour valider les constats de la phase précédente sur les pratiques informationnelles des sondés : balayage de Gallica et d'autres sites personnels sur des sujets assez pointus, puis forte tendance à archiver les données trouvées sur les différents sites.

Remarque : si le nombre d'entretiens semble un peu limité, on peut noter que la pose de sondes ne concernait que 72 personnes dont $16/72 = 22\%$ de l'échantillon, ce qui apparaît suffisant.

In fine, trois profils-types d'usagers de Gallica ont été repérés à travers cette étude¹²³ : le chercheur d'informations, le bibliophile et le lecteur à l'écran.

La mesure de la fréquentation à distance et des ressources électroniques dans les bibliothèques nord-américaines

La baisse de la fréquentation physique, constatée dans de nombreuses bibliothèques et services de documentation depuis 4-5 ans, va généralement de pair avec une hausse de la fréquentation d'Internet dans les mêmes services. Les bibliothèques réagissent en offrant des ressources électroniques et des services à distance, le site Web de la bibliothèque devenant non plus seulement la vi-

trine de la bibliothèque mais la bibliothèque elle-même : « @your library », affirme la campagne de marketing orchestrée par l'ALA (American Librarians Association¹²⁴) pour promouvoir les services Web des bibliothèques nord-américaines.

Cette évolution des usages dans les bibliothèques des États-Unis¹²⁵ a été étudiée par Françoise Gaudet et Claudine Lieber lors d'un voyage d'études en 2002. Nous reprenons ici (avec leur accord) certaines de leurs conclusions sur les services électroniques.

Les bibliothèques américaines souffrent diversement d'une baisse de fréquentation : dans les bibliothèques municipales, les statistiques de fréquentation sont plutôt stables de 2001 à 2002 ; dans les bibliothèques universitaires, en revanche, le nombre de visiteurs et de prêts est à la baisse et, dans les deux types de bibliothèques, les renseignements téléphoniques, service populaire aux États-Unis, ont également tendance à baisser en volume tout en se concentrant sur des questions complexes. C'est pourquoi les bibliothécaires cherchent à mesurer plus précisément les usages de leurs ressources et services en ligne et, contrairement à ce qu'on pourrait croire, les bibliothèques n'ont pas de connaissance précise des usages des abonnements en ligne. Les statistiques des fournisseurs sont sujettes à caution et l'ARL (Association of Research Libraries), qui rassemble 124 grands établissements de recherche, a proposé une plate-forme commune de mesure des usages en ligne baptisée E-metrics¹²⁶, le 8 septembre 2003 à New York, lors du congrès de la Société américaine de chimie.

Tableau 22. Préconisations en matière de statistiques et de mesures des ressources électroniques

Code	Famille de statistiques	Code	Statistiques
R	Ressources électroniques accessibles aux clients	R1	Nombre de journaux électroniques en texte intégral
		R2	Nombre de sources électroniques de référence
		R3	Nombre de livres électroniques
U	Usages des ressources gérées en réseau et des équipements associés	U1	Nombre de transactions de références (notices) de sources électroniques
		U2	Nombre de connexions (sessions) à des bases de données
		U3	Nombre de questions (recherches) dans des bases de données
		U4	Items recherchés dans les bases de données
		U5	Visites virtuelles dans les sites Web et catalogues de la bibliothèque
C	Dépenses en ressources gérées en réseau et équipements associés	C1	Coût des journaux électroniques en texte intégral
		C2	Coût des sources électroniques de référence
		C3	Coûts des livres électroniques
		C4	Dépenses de la bibliothèque pour des services, des réseaux et des consortiums bibliographiques
		C5	Dépenses externes pour des utilités, des réseaux et des consortiums bibliographiques
D	Activité de numérisation de la bibliothèque	D1	Volume des collections de la bibliothèque numérique
		D2	Usages des collections de la bibliothèque numérique
		D3	Coût de l'élaboration et de la gestion des collections de la bibliothèque numérique

Conclusion de Méthodologie 1

Dans ce chapitre, nous avons rassemblé des éléments sur la mesure de la fréquentation des services d'information. Celle-ci passe par l'exploitation des données existantes ou par l'interrogation des usagers ou des non-usagers. Plutôt que de les interroger tous, on recourt à un échantillon que l'on construit en respectant certaines règles et en tenant compte des variables socio-démographiques. Ces variables socio-démographiques, dites aussi signalétiques, sont de futurs critères de croisement pour l'analyse. Il importe donc de les choisir avec discernement en observant les variables d'études dans des domaines similaires et en reprenant les mêmes variables lors de différentes enquêtes pour rendre comparables dans le temps les différents résultats.

Après les études de fréquentation, nous allons présenter les méthodes de compréhension et de mesure des usages.

Applications

1. Mesurer la fréquentation d'une bibliothèque ou d'un service sans compteur

Vous n'avez pas de compteur dans votre bibliothèque ou service d'information. Choisissez 2 ou 3 périodes-tests dans l'année et réalisez un modèle de comptage de vos lecteurs.

2. Utiliser ou non la méthode des quotas dans une enquête qualitative

Vous souhaitez réaliser une enquête qualitative sur les pratiques de gestion de l'information des salariés de votre entreprise et échantillonner une quarantaine de salariés utilisateurs ou non de votre service d'information. Vous pouvez disposer de données du fichier des salariés. Est-ce utile ?

3. Utiliser les résultats du recensement de 1999

Vous travaillez dans une bibliothèque municipale et cherchez à utiliser les résultats du recensement pour connaître les critères socio-démographiques de la population de votre commune et de votre agglomération. Par où commencer ?

4. Que gagne-t-on à accroître la taille de l'échantillon ?

Sachant que la marge d'erreur baisse de 3,9 % à 2,7 % pour une question comportant 25 % de « oui », allez-vous interroger 1 000 personnes au lieu de 500 dans le cadre d'une enquête quantitative ?

5. Respecter la déontologie

Trouvez les textes de référence sur la déontologie des enquêtes, notamment en ce qui concerne le droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données individuelles.

Corrigés

1. Mesurer la fréquentation d'une bibliothèque ou d'un service sans compteur

Les périodes-tests seront choisies de préférence dans des périodes de grosse ou moyenne fréquentation : pour un SCD, après la rentrée universitaire et avant les examens ; pour une entreprise, en fonction des temps forts de l'année (ventes, salons...) ; pour tous les services, en dehors des semaines comportant des jours fériés.

Chaque période pourra comporter une à deux semaines d'observation et de relevés.

Pour éviter de faire des bâtons, on peut utiliser de petits compteurs manuels qui passent au chiffre supérieur à l'aide d'un simple bouton poussoir. Sinon, on notera les passages en dessinant un carré et une diagonale comme indiqué dans le tableau : ensuite on additionne des multiples de 5.

Tableau 23. Exemple de modèle de comptage hebdomadaire

	lundi	mardi	mercredi	jeudi	vendredi	samedi	total
9 heures	<input checked="" type="checkbox"/>						
10 heures	<input type="checkbox"/>						
11 heures							
12 heures							
....							

Le même type de modèle peut servir à comptabiliser à un bureau d'accueil les demandes d'information, couplées par exemple avec les types de demandes.

Si l'on a à mesurer une file d'attente, on peut utiliser un marquage au sol, ou encore le positionnement de barrières, le comptage manuel...

2. Utiliser ou non la méthode des quotas

Si l'on reprend la problématique d'une enquête sur les usagers et les non-usagers, cette donnée de fréquentation ne fait pas partie du fichier des salariés. C'est à vous de l'estimer à partir de la fréquentation du service sur place et éventuellement à distance. Une fois ce pourcentage estimé, vous pourrez utiliser les autres variables signalétiques dans le fichier des ressources humaines comme la direction ou le service, la fonction, l'âge, et consulter également le bilan social pour les entreprises d'au moins 300 salariés.

Tableau 24. Reconstitution d'un groupe d'individus à partir de 2 critères connus (quotas) pour 40 entretiens

direction ou métier	fréquentation : estimation des effectifs			total
	non-usagers	usagers occasionnels	usagers fréquents	
direction 1 (ou métier 1)	10 %	20 %	2 %	32 %
direction 2 (ou métier 2)	5 %	10 %	5 %	20 %
direction 3 (ou métier 3)	8 %	16 %	8 %	32 %
direction 4 (ou métier 4)	2 %	4 %	10 %	16 %
total	25 %	50 %	25 %	100 %

Tableau 25. Répartition des individus à interviewer

direction ou métier	fréquentation : estimation des effectifs			total
	non-usagers	usagers occasionnels	usagers fréquents	
direction 1 (ou métier 1)	4	8	1	13
direction 2 (ou métier 2)	2	4	2	8
direction 3 (ou métier 3)	3	6	3	13
direction 4 (ou métier 4)	1	2	4	6
total	10	20	10	40

Un plan de passation de sondage reprendrait chaque critère de façon strictement proportionnelle. Il ne s'agit pas, dans une enquête qualitative, de réaliser un échantillon strictement représentatif, mais plutôt diversifié en fonction des critères qui vous semblent justifiés. Il peut être aussi intéressant de sélectionner dans un premier temps moins d'individus que prévu et d'ajouter quelques individus avec la méthode « boule de neige » : on demande aux premiers interviewés de signaler des collègues pour qui le sujet de l'étude – ici les pratiques de gestion de l'information – représentent une part importante de leur activité professionnelle.

3. Utiliser les résultats du recensement de 1999

Le recensement de 1999 donne les résultats par commune, canton et arrondissement, département et région. On trouve également des aires urbaines et des pôles urbains. À vous de chercher en fonction de vos propres indicateurs d'activité quel est le périmètre de population desservi le plus utile : le quartier, la commune, un ensemble de communes dans le cadre de l'intercommunalité... Puis les caractéristiques de la population de référence : tranche d'âge, sexe, taux d'activité, PCS...

Vous trouverez les données agrégées du recensement sur le site de l'INSEE [<http://www.insee.fr>] ; les données par quartier

sont disponibles sur demande (services personnalisés de l'INSEE) et pour un coût modeste.

4. Savoir utiliser à bon escient la notion de marge d'erreur

La marge d'erreur est un des éléments de calcul approché d'un échantillonnage, mais ce n'est pas le seul. En effet, il faut un volume minimum de 300 à 500 questionnaires pour obtenir des modalités de réponses égales ou supérieures à 30 dans un tri à plat sur des variables signalétiques et pouvoir réaliser des tris croisés pertinents. La taille de l'échantillon de départ est certes importante, mais le respect des catégories de population au départ (dans l'échantillon) et à l'arrivée (dans les réponses à l'enquête) l'est tout autant pour valider la méthodologie.

On peut aussi utiliser le tableau des marges d'erreur *a posteriori* pour interpréter les résultats avec les précautions nécessaires.

5. Respecter la déontologie

Quelques textes de références :

Extrait du site [cnil.fr](http://www.cnil.fr) [<http://www.cnil.fr>]

La loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés donne obligation aux structures saisissant des données nominatives de les déclarer à la CNIL. Des modèles de formulaire simplifiés permettent déjà de signaler les fichiers d'emprunteurs de bibliothèques. Pour les nombreux questionnaires en ligne demandant l'identité des internautes, un droit d'accès aux données et de rectification doit être proposé à l'utilisateur d'un service.

Exemple de texte sur le site [<http://www.genreenaction.com>], inspiré de la CNIL

Information préalable des personnes concernées par un projet de diffusion d'informations personnelles sur Internet.

Mme, Mr

Nous envisageons de diffuser prochainement sur notre site Internet (citer le site) des informations vous concernant dans le cadre de...

Ces informations sont les suivantes :

- le nom de votre organisation et/ou votre propre nom domicile (selon les informations que vous nous aurez soumises),
- les coordonnées de votre organisation/domicile (selon les informations que vous nous aurez soumises),
- les activités de votre organisation, ou les vôtres (selon les informations que vous nous aurez soumises).

Compte tenu des caractéristiques du réseau Internet que sont la libre captation des informations diffusées et la difficulté, voire l'impossibilité de contrôler l'utilisation qui pourrait en être faite par des tiers, nous vous informons que vous pouvez vous opposer à une telle diffusion. Pour que nous puissions prendre en compte votre refus, contactez-nous.

Attention ! En l'absence de réponse de votre part dans un délai d'une semaine à compter de la réception de cette lettre d'information préalable, votre accord sera réputé acquis. Vous pourrez toutefois nous faire part ultérieurement, à tout moment, de votre souhait que la diffusion de vos données sur Internet cesse.

Nous vous rappelons que vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui vous concernent (art. 34 de la loi Informatique et libertés du 6 janvier 1978).

Pour exercer ce droit, adressez-vous à...

Autres textes de référence :

- Convention 108 pour la protection des personnes à l'égard du traitement automatisé des données à caractère personnel. Traité ouvert à la signature des États membres et à l'adhésion des États non membres du 28 janvier 1981.
- Directive 95/46/CE du Parlement européen et du Conseil, du 24 octobre 1995, relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

Dans la pratique, il convient d'assurer les personnes que l'on interroge du respect de leur anonymat. C'est particulièrement le cas quand il s'agit d'entretiens que l'on souhaite enregistrer à des fins d'analyse.

Partie 2

Usages

Presses de l'enssib

Partie 2

Usages

À travers la grille de lecture des usages, l'analyse sociologique des publics change de point de vue. Il ne s'agit plus de cerner l'ampleur et la nature de la fréquentation dont les bibliothèques font l'objet mais d'entrer dans l'analyse des comportements des visiteurs. Parler des usagers consiste donc à laisser de côté l'importante question des non-usagers. On ne compare plus les fréquentants aux non-fréquentants. On s'intéresse aux visiteurs en tant que tels, c'est-à-dire à leur manière d'agir dans un cadre institutionnel unique. Il s'agit de saisir les manières de faire des usagers et de chercher à en cerner le sens.

Cette piste d'interprétation se justifie par le constat fait par les bibliothécaires¹²⁷ – ou par n'importe quel observateur – de ce qui se passe dans une bibliothèque. Les visiteurs adoptent des comportements qui frappent à la fois par leur ressemblance et leur variété. Cette observation donne envie de chercher à comprendre ce qui façonne les usages. Une tradition de recherche qui regroupe des travaux anthropologiques et sociologiques offre des outils pour mener à bien cette analyse des manières de faire.

Ces outils sont nécessaires car l'étude des usages en bibliothèque se heurte à des obstacles. Le comportement des visiteurs prend place dans un terrain qui n'est pas vierge. Les bibliothécaires ont construit cet espace en fonction de contraintes propres à la gestion des documents et en fonction d'une représentation particulière des futurs usagers. La manière dont les visiteurs s'approprient ce lieu ne correspond pas nécessairement à la manière dont

les professionnels aimeraient qu'ils le fassent. La question des usages implique celle de la négociation du sens des usages entre les visiteurs et ceux qui ont la responsabilité du lieu. La question des usages n'est donc possible qu'à la condition de reconnaître aux visiteurs la capacité d'utiliser la bibliothèque de façon différente de ce qui est prévu. La reconnaissance de cette autonomie relative des visiteurs dans le contenu de leur visite résulte pour partie de la place inégale (parfois encore faible) confiée au point de vue des usagers dans l'évaluation des services publics. On s'intéresse aux usagers plus facilement quand ils jouent un rôle important dans le service¹²⁸.

L'analyse sociologique des usages se construit partiellement en opposition au point de vue de certains professionnels. Elle s'intéresse à l'usager et à sa manière de percevoir et d'utiliser un espace bâti par d'autres en fonction de logiques potentiellement (mais pas toujours) divergentes ou concurrentes. L'approche sociologique des usages se révèle fructueuse par sa capacité à mettre à jour les raisons du décalage et des tensions possibles entre bibliothécaires et usagers. Par la comparaison des deux points de vue, elle offre également la possibilité de mieux cerner les présupposés de l'approche bibliothéconomique (au sens étroit du terme). En cela elle fraie la voie d'une refondation de la bibliothéconomie, intégrant davantage la question des usagers. Par la complémentarité de l'étude des usagers avec la prise en compte du point de vue des bibliothécaires, une passerelle s'ouvre vers une sociologie des bibliothécaires. Connaître et comprendre les usages offre l'occasion de s'interroger sur la manière dont les professionnels les perçoivent.

Une approche compréhensive

Comment caractériser l'analyse sociologique des usages ? On puise dans la tradition sociologique un ensemble de repères et d'habitudes qui forment ce que l'on appelle une approche compréhensive. Celle-ci s'organise autour de quelques consignes opé-

ratoires : suspendre son jugement, reconstituer le sens des usages et déconstruire la bibliothèque.

Suspendre son jugement

Comprendre les manières de faire des usagers exige de l'observateur une disponibilité d'écoute. Celle-ci est incompatible avec une analyse des usages à travers une grille normative. Juger le comportement des usagers revient à s'interdire de le comprendre. C'est ce qu'exprimait l'anthropologue E. Evans-Pritchard quand il affirmait : « l'indigène a toujours raison ». Cette formule nous semble transposable pour les usagers. Il ne s'agit pas d'être moralement d'accord avec eux. Suspendre son jugement ne signifie pas y renoncer en tant que citoyen, mais signifie ne pas lui donner la priorité dans la perception du réel.

Ainsi, avant de se demander s'il est bon que les usagers se comportent de la sorte, il s'agit de chercher à comprendre ce qui les conduit à se comporter de cette façon. Cette exigence de « neutralité axiologique » (dans les termes de M. Weber (1864-1920)) apparaît comme une difficulté pour la compréhension des usages par les bibliothécaires. Ces derniers occupent une fonction qui les implique dans ce que W. Thomas a appelé la « définition de la situation¹²⁹ », c'est-à-dire dans la manière dont les participants d'une situation la perçoivent. S'ils observent ce qui se passe, ils n'ont pas le statut d'observateur mais plutôt de garants d'un ordre social, d'un cadre qui s'impose à tous. Celui-ci se compose d'un ensemble de normes (souvent implicites) de comportements et de valeurs. S'ils peuvent eux-mêmes suspendre partiellement et provisoirement leur jugement, les bibliothécaires demeurent perçus par les usagers comme détenteurs d'un ordre qu'ils doivent respecter, ce qui les incite à se comporter de façon conforme.

Cet effet de situation limite la connaissance que les professionnels peuvent rassembler sur les usages dans leur bibliothèque. Cela pose la question de l'observation et de ses conditions de possibilité.

Reconstituer le sens des usages

Si la suspension de tout jugement est une condition de la compréhension des comportements des usagers, elle doit être complétée par une analyse visant à reconstituer leur signification. Pour y parvenir, il s'agit de les replacer dans l'univers de sens des fréquentants. Celui-ci peut être reconstruit à travers l'étude des trajectoires sociales, catégories de pensée, habitudes, valeurs, intérêts des usagers mais également du jeu d'interaction dans lequel ils se trouvent. Détaillons brièvement en quoi chacun de ces éléments est susceptible de rendre compte du comportement des usagers.

- *Trajectoires* : les acteurs sociaux sont largement définis par la succession des événements auxquels ils sont confrontés et par les choix qu'ils ont été conduits à faire. À travers des entretiens approfondis, B. Lahire met à jour la place structurante des trajectoires (scolaires, professionnelles, conjugales, etc.) des individus dans leurs pratiques culturelles¹³⁰. Cette histoire personnelle oriente et façonne la demande d'informations ainsi que l'évidence de la fréquentation des bibliothèques. Nous avons montré par exemple comment l'utilisation des bibliothèques municipales, en tant que non-inscrit, prenait place dans des trajectoires sociales qui lui donnent sens¹³¹. Comprendre les usagers consiste alors à retrouver dans leur histoire des éléments qui éclairent la manière dont ils investissent la bibliothèque (histoire de la fréquentation de bibliothèques, trajectoire professionnelle, mobilité géographique, etc.)
- *Catégories de pensée* : la manière dont nous appréhendons le monde dépend de la manière dont nous le catégorisons. Ces catégories sont socialement construites par l'ensemble des relations dans lesquelles nous sommes impliqués dès notre plus jeune âge. La fréquentation de l'institution scolaire contribue également à l'acquisition de certaines catégories. Plus les usagers sont éloignés de l'univers scolaire et moins les catégories avec lesquelles ils pensent correspondent à celles en vigueur dans la bibliothèque. Par exemple, la notion de « livre » recouvre parfois celle de « revue ». On peut dès

lors comprendre la difficulté de ces usagers à se repérer dans une bibliothèque construite sur une séparation précise entre ces deux notions. Reconstituer le sens du comportement des usagers suppose, dans certains cas, de comprendre avec quelles catégories intellectuelles ils pensent le monde et spécifiquement l'offre des bibliothèques qui se caractérisent par un ordre intellectuel potentiellement différent.

- *Les habitudes et savoir-faire* : au cours de leur existence, les usagers ont acquis des habitudes et des savoir-faire avec lesquels ils appréhendent le monde. Qu'il s'agisse du rythme de vie, des pratiques de lecture ou de sociabilité, de la connaissance de l'offre éditoriale ou des modalités de rangement des livres dans les bibliothèques, les usagers entrent dans la bibliothèque avec ces éléments. Ils l'utilisent en puisant dans leur « capital de manières¹³² » et dans leurs connaissances accumulées. Les usages ne peuvent être compris si on ne voit pas qu'ils prennent place dans des routines¹³³ ou au contraire qu'ils relèvent de l'invention ou de la réactivité. Comprendre les usagers consiste alors à identifier leurs habitudes, leur savoir-faire, et à rechercher comment ceux-ci façonnent la manière dont ils utilisent la bibliothèque.

- *Valeurs* : le rapport au monde est en partie gouverné par le rapport aux valeurs. Nous élaborons nos comportements à partir de ce que nous jugeons juste, estimable, beau ou vrai. Un comportement peut sembler irrationnel quand on l'observe de l'extérieur et devenir totalement intelligible quand il est rapporté à l'univers de valeurs de l'individu considéré¹³⁴. Ces valeurs orientent les choix de documents mais elles interviennent également dans la manière dont les usagers analysent leurs pratiques et celles des autres usagers. De même, les valeurs des usagers décident du rapport qu'ils vont entretenir avec la bibliothèque : s'accordent-ils avec les valeurs qui y sont défendues ? Quelles sont les valeurs sujettes à divergence ?

- *Intérêts* : M. Weber analyse les sociétés occidentales comme étant marquées par la progression de la rationalité instrumentale. Ce puissant et ancien processus affecte tous les secteurs de l'existence (de la musique à l'économie et autres), ainsi que

la manière dont les acteurs sociaux agissent. Le raisonnement sur les coûts et les avantages comparés préside de plus en plus aux choix auxquels les individus sont confrontés. S'il n'est pas dans notre intention de réduire le sens des comportements des acteurs à cette seule notion d'intérêt, il serait absurde d'exclure de l'analyse la capacité de « calcul » des usagers dans la manière dont ils se servent de la bibliothèque. C'est bien sûr le cas pour tout ce qui concerne la tarification des services proposés.

- *Interactions* : les comportements des usagers dans la bibliothèque prennent place dans une situation en public. La perspective dramaturgique développée par E. Goffman¹³⁵ (1922-1982) offre une utile clé de compréhension. Il s'agit d'être sensible aux situations d'interaction entre individus et entre groupes. Les manières de faire des usagers sont intelligibles quand on les rapporte aux conditions dans lesquelles on les observe : qui sont les acteurs ? Quelles sont les règles de comportement en vigueur dans ce lieu ? Comment sont-elles appliquées, contournées, transgressées ?

Le sens des usages observables en bibliothèque puise sa source dans une multiplicité de registres qui cohabitent, se superposent, se contrarient. Les usagers entrent dans la bibliothèque avec tout ce qui les constitue. Ils s'en emparent ou montrent des réserves en fonction de leur histoire, de leurs projets, de leur analyse de leur situation et de la place que la bibliothèque peut y jouer. Cela signifie que les bibliothécaires sont face à des usagers composites qui importent dans le lieu une grande partie d'eux-mêmes. Dès lors, la figure de l'utilisateur idéal ne résiste pas longtemps à la diversité des usagers réels et de ce qui les fait agir. S'il existe sans doute des types récurrents d'usagers, chaque visiteur est porteur d'une manière singulière d'arrangement des différents éléments qui le constituent. La compréhension des usagers passe par un jeu d'allers-retours entre des types d'usages formant des généralités et des usagers singuliers qui poussent à aménager, compléter, décomposer ces types.

Déconstruire la bibliothèque

Les usagers n'utilisent pas tous les services de la bibliothèque. Ils ne sont pas tous concernés par l'ensemble des modalités de l'offre de cet équipement. Dès lors, penser les usages de la bibliothèque conduit à déconstruire cette réalité. Qu'est-ce qu'une bibliothèque ? Quels sont les éléments qui la composent ?

Une bibliothèque se compose d'abord d'un bâtiment formant un espace accueillant du public d'horizons variables selon le type de bibliothèque. Elle propose au prêt ou à la consultation sur place des documents qui sont rangés selon un ou plusieurs ordres propres au lieu. La bibliothèque offre également de plus en plus des ordinateurs aux usagers. Ce lieu se caractérise aussi par le fait qu'il est côtoyé par d'autres usagers ainsi que par du personnel plus ou moins spécialisé. Il est encadré par un ensemble de règlements et modalités d'usage (inscription, horaires).

Le séjour à la bibliothèque implique la confrontation de l'utilisateur avec tout ou partie de ces modalités de l'offre. Certains usagers utilisent davantage certains services que d'autres, mais on peut chercher à analyser les usages moins à travers les usagers eux-mêmes qu'à travers les aspects de la bibliothèque qu'ils utilisent. Il s'agit de repérer les usages à travers les services utilisés plutôt qu'à travers ceux qui les utilisent. Cette façon de procéder permet de couvrir un éventail plus large des services proposés. L'offre d'une bibliothèque se compose d'une multitude d'aspects qui sont tous perçus ou utilisés par les usagers. Notre analyse vise à le vérifier. Ce faisant, nous confortons notre précédente interprétation de la bibliothèque comme actrice et spectatrice de la fréquentation dont elle fait l'objet. Par l'ensemble des éléments qui la composent, la bibliothèque se donne à voir aux usagers qui se satisfont ou non de ce qui leur est proposé et s'en emparent à leur façon. Il serait erroné de penser la bibliothèque comme un service interchangeable d'un équipement à un autre, même s'il existe des permanences qui conduisent certaines catégories de visiteurs à utiliser de façon semblable des services similaires.

L'espace

Malgré la progression des services accessibles à distance, la bibliothèque reste encore largement associée à un espace rassemblant des documents, des professionnels et des usagers. Comment les usagers utilisent-ils ce lieu ? En fonction de quelles rationalités ?

Afin de préciser le regard, nous décomposons la notion d'espace en plusieurs éléments susceptibles d'une attention particulière : l'architecture, l'abri, le mobilier, l'organisation de l'espace intérieur. Cette liste n'est pas exhaustive et pourrait être complétée en fonction des observations réalisées.

L'architecture

Les bibliothèques se donnent à voir à travers leur architecture. Elles peuvent être admirées de l'extérieur, mais certains poussent la curiosité jusqu'à entrer pour apprécier le bâtiment. Ces usagers surmontent l'obstacle à la fréquentation que représente pour d'autres une architecture moderne ou monumentale. La bibliothèque offre essentiellement son architecture comme service. Les visiteurs négligent alors les documents, leur classement, les conseils des bibliothécaires, etc. Ils sont concentrés sur l'appréciation du lieu en lui-même, dans ses caractéristiques formelles ou esthétiques. Comme le déclare un usager de la médiathèque de Nancy : « On fait des jolis lieux maintenant... où il y a une telle atmosphère qu'on a envie d'y rester. On a envie de goûter ça aussi, en plus du livre ».

Étant donné la nature de cet usage, on l'observe dans certaines bibliothèques plus que dans d'autres. Cela concerne les bibliothèques historiques devenues des lieux de mémoire pour une large partie de la population, comme la Bibliothèque nationale rue de Richelieu à Paris ou la bibliothèque municipale de Nancy. Entrer dans ces lieux revient à pénétrer dans un espace marqué par la succession des générations et sa participation à l'histoire de la vie intellectuelle. La sensibilité de ces visiteurs à l'histoire du

lieu est renforcée par la découverte d'une architecture témoignant de ce passé prestigieux (boiseries, escaliers en pierre¹³⁶, etc.).

Des bibliothèques récentes sont également susceptibles de faire l'objet de visites consacrées à l'usage de l'architecture. C'est particulièrement le cas quand la bibliothèque prend place dans un bâtiment reconnu pour son architecture : la BPI ou la BNF (à Paris) ou le Carré des Arts (à Nîmes) sont sujets de ce type de visites. Du point de vue des usagers, leur visite prend sens dans le souhait de découvrir des lieux frappants par leur architecture. Ils sont poussés à le faire par les discours mettant en avant l'architecture de ces bibliothèques. Par leur visite, ils participent à une célébration collective¹³⁷ offrant des « profits symboliques ». Ces lieux sont présentés comme une source de valorisation pour ceux qui les visitent. Autrement dit, cet usage des bibliothèques résulte d'un processus de construction sociale de reconnaissance à travers l'architecture. Dès lors, ces visiteurs se contentent souvent d'une visite unique, à moins qu'ils conduisent des proches lors d'une visite ultérieure afin de leur faire partager leur découverte¹³⁸.

L'abri

La bibliothèque offre à ses visiteurs un abri des intempéries. Chauffée, elle est accueillante pour qui cherche un toit. Cet usage n'est pas dominant car la bibliothèque reçoit des publics disposant d'autres lieux pour s'abriter et inversement, les populations en quête d'abris ne viennent pas toujours aisément dans cette institution. Pour ces raisons, cette manière d'utiliser le lieu concerne plutôt les bibliothèques publiques, mais certains étudiants utilisent les bibliothèques universitaires dans ce but. Ces usagers apprécient le vaste espace des salles de lecture des bibliothèques de grande taille. R. Hoggart¹³⁹ fournit une description de cet usage à propos de la bibliothèque d'Hunslet (ville du nord de la Grande-Bretagne) dans les années 1930 : « Les vieillards hantaient la salle de lecture, principalement parce qu'il y faisait chaud et qu'on pouvait y passer beaucoup de temps à feuilleter au hasard les journaux quotidiens. »

Mais cet usage n'est pas sans contraintes. R. Hoggart poursuit : « Vous n'aviez pas le droit de vous endormir sur le journal ; si cela vous arrivait, un employé en uniforme venait vous réveiller et vous faisait comprendre, même s'il ne le disait pas vraiment, que vous deviez partir. » L'institution donne le sentiment de tolérer l'usage quasiment non documentaire du lieu, mais dans certaines limites. Le sommeil apparaît comme la fin des apparences. Les usagers qui s'y livrent confèrent à la bibliothèque une nouvelle définition (« dortoir ») incompatible avec la manière dont elle se donne à voir. Ils remettent en cause la définition de la situation. Dès lors, certains usagers vont chercher à se dissimuler de façon à présenter un comportement conforme aux attentes du personnel. Certains livres sont extraits des rayons avec pour objectif principal de faire office d'alibi. Le désir de s'abriter est camouflé dans une apparence de comportement d'usager en quête de documents.

La recherche d'un abri explique partiellement la saisonnalité de la fréquentation des bibliothèques publiques. Le nombre de visites¹⁴⁰, mais aussi d'emprunts, connaît un maximum entre les mois d'octobre à mars. Avec l'arrivée des beaux jours, la fréquentation connaît un ralentissement. La bibliothèque entre en résonance avec les services qu'elle propose et qui sont particulièrement tournés vers l'usage domestique. Elle renvoie à la lecture qui se pratique plus rarement à l'extérieur d'un abri.

L'organisation de l'espace intérieur

Les bibliothèques divisent leur espace intérieur en sous-espaces consacrés à des activités ou à des services particuliers. Les usagers entrent dans un espace structuré selon des catégorisations qu'il leur faut comprendre. Le clivage enfants/adultes contribue à la séparation des espaces, de même que celui entre la fiction, les documentaires et les périodiques. Les usagers doivent déchiffrer cette structure et en tenir compte pour évoluer dans des modalités correspondantes à celles prévues par l'institution. Le respect de cette organisation de l'espace fournit aux usagers un confort d'utilisation. Ils ont ainsi une certaine assurance d'être « à leur place »

et limitent donc le risque d'écarts à la norme, toujours coûteux d'un point de vue psychologique.

Il reste que, parfois, les usagers se trouvent dans des situations ambiguës du fait de normes contradictoires. C'est par exemple le cas des jeunes qui ne peuvent plus venir chez les enfants, car le lieu ne leur correspond plus, et qui ne sont pas encore totalement légitimes dans les sections adultes. Ils risquent de ne se sentir acceptés nulle part et de délaisser la bibliothèque.

La séparation des espaces laisse parfois dans le flou certaines zones frontières : un escalier, un couloir, une zone sans lumière, etc. Certains usagers apprécient cette hésitation dans la définition du lieu. Ils cherchent alors à l'investir pour se construire un espace à eux (les adolescents sont prompts à s'emparer de ce type de flottement) ou pour jouir de l'animation engendrée par cette situation.

Certains usagers utilisent l'organisation de l'espace intérieur de la bibliothèque en la détournant. Ils négligent cet ordre et les raisons qui le motivent pour le soumettre à une autre rationalité d'usage. C'est le cas des lecteurs de périodiques qui vont lire leur journal ou leur magazine à l'écart de cet espace qu'ils jugent surpeuplé. C'est également le cas d'une étudiante qui quitte la section adultes pour aller « bouquiner » en section jeunesse¹⁴¹ : « C'est plus vivant [...]. Là-haut, ils parlent pas, ils bougent pas, ils lisent tous, on travaille tous », alors qu'en bas, « ça grouille partout. C'est pas désagréable. Ça fait plaisir de voir des gamins qui courent partout. C'est un peu plus motivant. Ça vit quoi ! » La séparation des espaces adultes/jeunesse favorise l'émergence d'une atmosphère qui attire certains adultes. Ceux-ci contournent la séparation visant à les préserver pour bénéficier du spectacle du jeune public.

La bibliothèque, en tant qu'institution, structure l'espace en fonction de critères qui lui sont propres. Les usagers pénètrent dans ce lieu construit par d'autres sans que cela leur interdise de s'accommoder, voire de détourner cet ordre en fonction de leurs propres attentes.

La privatisation de l'espace public

La bibliothèque est l'expression concrète du désir qu'a la collectivité de promouvoir la lecture et la documentation. Quand ils entrent dans la bibliothèque, les usagers confortent ce projet collectif. Il reste que le caractère public de ce lieu ne signifie pas que les usagers disparaissent comme personnes singulières quand ils le fréquentent. Cet équipement collectif ne dissout pas les individus qui le fréquentent. Au contraire, de nombreux usagers cherchent, au moins provisoirement et partiellement, à transformer cet espace public en domaine privé. La notion de « privatisation de l'espace » désigne le processus par lequel les usagers font de l'espace public un espace privé.

Il reste à cerner les modalités mises en œuvre par les usagers pour privatiser l'espace des bibliothèques. La transformation d'un espace public en domaine privé passe par le recours aux éléments qui soutiennent l'identité personnelle des personnes privées. C'est au premier chef le cas de l'enveloppe corporelle. Le fait de s'asseoir ou de se tenir debout à un endroit le transforme instantanément. Les autres (usagers et personnels) doivent prendre en compte cette présence en respectant certaines règles : ne pas envahir l'espace, ne pas faire trop de bruit. Mais tous les espaces de la bibliothèque ne se prêtent pas de façon homogène à leur privatisation. Les zones à forte affluence (entrée, couloir, banque de prêt, etc.) connaissent un tel passage de personnes différentes qu'elles ne sauraient être attachées à une personne particulière. En revanche, certains recoins et les places de travail ou de lecture se prêtent bien à ce processus. Ils autorisent un stationnement prolongé et donc un marquage du lieu par la persistance de la présence d'une même personne à un même endroit. De même, du fait de la stabilité de l'organisation de l'espace, les usagers peuvent revenir à la même place exactement d'une visite sur l'autre et ainsi l'attacher à leur personne. À force d'être vus au même endroit, ils signifient aux autres leur souhait de conserver ce qu'ils finissent par considérer comme « leur » place.

Certaines activités favorisent la privatisation de l'espace plus que d'autres. Les pratiques de lecture ou d'écriture apparaissent particulièrement propices à ce processus car elles sollicitent et ex-

priment fortement la présence d'une personne, et plus précisément d'une subjectivité. À l'inverse, la circulation entre les rayons, à la recherche de documents à emprunter, marque faiblement l'espace public de la présence de personnes privées. De ce fait, on trouve une raison de s'accorder avec J.-C. Passeron, M. Grumbach et alii¹⁴² quand ils considèrent que « la variété des formes d'usage de la bibliothèque n'oppose pas l'utilisation du service de prêt de livres à l'utilisation d'autres services, mais l'usage exclusif du prêt à son usage non exclusif ». Les « emprunteurs » se distinguent des « séjourneurs » par un rapport paradoxalement plus anonyme à la bibliothèque (ils ont pourtant une carte à leur nom). Les premiers ne font que passer et ne transforment pas ce lieu public en espace privé, tandis que les seconds marquent le lieu par leur séjour.

Les usagers privatisent l'espace de la bibliothèque à travers les objets qui les accompagnent. Ils utilisent ceux-ci comme des « marqueurs¹⁴³ » d'un lieu qu'ils font leur. Les objets se distinguent les uns des autres par deux dimensions : ils sont inégalement attachés à une personne privée et ils ont des caractéristiques qui les rendent diversement commodes pour privatiser un espace. Plus les objets sont attachés à la personne, plus ils manifestent un désir de privatisation qui doit être respecté par les autres usagers. L'utilisation de clés ou de portefeuille forme un cas extrême : ces objets ont une valeur marchande importante en même temps qu'ils donnent accès à des informations très personnelles. Certains objets ont des formes ou des couleurs propices à la privatisation de l'espace. Par exemple, un parapluie posé sur les accoudoirs d'un fauteuil en signale explicitement l'interdiction d'accès.

Les usagers ont recours à une infinité de pratiques pour privatiser l'espace. Ils composent avec les objets dont ils disposent mais peuvent également utiliser des biens présents dans la bibliothèque. C'est ainsi qu'ils peuvent construire une frontière avec des livres prélevés sur les rayonnages ou déplacer une chaise afin de s'en servir de commode ou de barrière d'accès. Le recours à des objets prélevés dans la bibliothèque minimise le risque de perte personnelle, mais il limite aussi l'efficacité du marquage. Les autres usagers peuvent plus facilement s'emparer de ces biens qui ne sont pas la propriété de ceux qui les utilisent. Par ailleurs, l'institution cherche parfois à empêcher ces pratiques qui nuisent

au service. Par exemple, certaines bibliothèques fixent au sol certaines chaises notamment devant les ordinateurs afin d'éviter qu'elles ne soient déplacées.

Quelles qu'en soient les modalités, les bibliothèques sont confrontées à des pratiques de privatisation de la part des usagers qu'elles reçoivent. On s'interroge alors sur le sens de ces pratiques pour les usagers eux-mêmes. Les « institutions totalitaires¹⁴⁴ » ne font peut-être que pousser jusqu'à son terme une tendance présente dans toutes les institutions recevant du public. E. Goffman a montré comment elles entreprennent un processus de dépersonnalisation à l'encontre des pensionnaires qu'elles accueillent. Elles traitent des individus standards, prenant soin de ne pas reconnaître des personnes en les identifiant par des numéros (plutôt que par leur nom), en leur ôtant leurs vêtements et objets personnels, etc. Les bibliothèques ne sont bien sûr pas des institutions totalitaires mais pour autant, notamment quand ce sont de vastes établissements, les usagers sont confrontés à un lieu anonyme (et donc potentiellement dépersonnalisant) dans lequel des visages inconnus se succèdent en flot. S'ils souhaitent s'installer pour lire ou travailler, ils doivent le faire contre leur *alter ego*. Dès lors, il s'agit de marquer un territoire de façon à signifier aux autres sa propre présence. Mais la privatisation de l'espace de la bibliothèque ne correspond pas seulement à une démarche défensive. Elle découle des activités conduites (lire, écrire, travailler) supposant une posture et un environnement matériel qui marquent l'espace de la présence d'une personne : elle est plongée dans une activité qui la singularise des autres. La bibliothèque, loin de nier la présence des usagers comme sujets, remplit alors une fonction de mise en scène de cette subjectivité. S'installer à une table ou dans un fauteuil pour lire ou travailler donne à voir aux autres (et donc à soi-même) une facette de notre personne investie dans une activité qui nous spécifie.

La privatisation de l'espace résulte de pratiques de certains usagers visant à réduire les incertitudes liées à la fréquentation d'un lieu public mouvant. Par exemple, le fait de s'installer toujours dans la même salle, voire à la même place, permet de bien identifier les lieux, les personnes (autres usagers, personnels) et

les règles en vigueur. Revenir à la même place correspond à l'expression concrète d'une satisfaction de la part de certains usagers qui jugent cette position comme un bon équilibre entre plusieurs attentes : être au calme, avoir une belle vue sur l'extérieur, être à l'écart du regard des bibliothécaires, voir peu ou beaucoup d'autres usagers, etc. La privatisation de l'espace apparaît davantage, dans certains cas, comme une conséquence de choix personnels inconscients que comme le produit d'une stratégie délibérée.

L'importance et la nature des phénomènes de privatisation dont elle fait l'objet confèrent à la bibliothèque une connotation perceptible par les visiteurs. Certains usagers apprécient dans ce lieu un territoire d'expression de personnalités variées. À l'inverse, d'autres ne souhaitent pas entrevoir cette multitude de personnes et privilégient le caractère anonyme de la bibliothèque. En tout état de cause, on voit comment la privatisation de l'espace donne à ce lieu son « ambiance », repérable assez vite par les visiteurs.

Comme institution, la bibliothèque dispose d'une marge de manœuvre étroite, mais cependant réelle, pour favoriser ou entraver les pratiques de privatisation et pour sélectionner les usagers qu'elle accueille de façon privilégiée. La suppression de fauteuils ou de tables de travail rend plus difficile le séjour prolongé de certains usagers et donc la constitution d'une ambiance privatisée. Certaines bibliothèques ont recours à cette solution pour limiter le séjour prolongé de certains usagers et le bruit qu'ils génèrent. On constate ainsi comment le visage des bibliothèques résulte d'une négociation entre les usagers et leurs manières de s'approprier ce lieu, ainsi qu'entre les responsables du service et leur manière de concevoir ce lieu.

Le fonds

Outre son espace, la bibliothèque se définit par la collection de documents qu'elle propose au prêt ou à la consultation. Le fonds apparaît alors comme une dimension majeure de l'offre des bibliothèques ; de ce fait, l'analyse des usages suppose de s'y inté-

resser. Comment les usagers s'emparent-ils de cette collection ? Dans quels buts ?

Pour comprendre les relations entre les usagers et les documents, il convient de déconstruire la notion de document, non pas d'un point de vue général¹⁴⁵ (c'est-à-dire jusque dans les modalités de son écriture et de sa diffusion), mais du point de vue des usages dont il peut être l'objet. Nous procéderons à cette déconstruction en prenant le livre comme exemple, car c'est le type de document à l'origine de toutes les bibliothèques. Mais on pourrait conduire une déconstruction semblable des phonogrammes ou vidéogrammes. En répondant à la question : « qu'est-ce qu'un livre ? », nous identifions quatre dimensions propres aux documents :

- *un objet matériel* : un livre est d'abord perceptible par les usagers par ses caractéristiques matérielles : sa taille, son poids, sa forme, sa couleur, etc. ;
- *un objet symbolique* : indépendamment de son contenu, un livre est aussi un symbole, c'est-à-dire qu'il représente quelque chose de plus que lui-même ;
- *un objet marchand* : quel que soit son contenu, un livre possède une valeur sur un marché. La différence de valeur entre les livres n'affecte pas (ou peu) leur disponibilité mais est susceptible d'être perçue par les usagers qui tiennent compte de cette dimension dans l'usage qu'ils font de la collection ;
- *un objet informatif* : un livre, c'est aussi un contenu informatif. Qu'il s'agisse de fiction ou de documentaire, il comporte des informations susceptibles de satisfaire les attentes des lecteurs.

Forts de cette déconstruction, nous pouvons plus aisément entreprendre l'analyse des usages du fonds des bibliothèques. Nous pourrions nous concentrer successivement sur chacune des dimensions identifiées. Néanmoins, il nous faudra garder à l'esprit que les livres sont, pour les usagers, dans certaines conditions simultanément porteurs de ces quatre dimensions. La perception et le choix des livres sont fortement synthétiques et mélangent ces différents composants. Pour cette raison, nous mettrons l'accent sur la dimension la plus importante dans l'usage constaté du fonds. De même que le bibliographe doit tenir compte du contexte his-

torique dans lesquels se situait le texte qu'il cherche à décrire¹⁴⁶, de même le sociologue doit tenir compte de l'ensemble des caractéristiques des textes pour comprendre ceux qui les utilisent.

Le livre comme objet matériel

La matérialité du livre apparaît comme une dimension négligée de cet objet. Cela provient de l'ancienneté de la construction sociale de la hiérarchisation de la maîtrise et de la production des idées. La matérialité du livre apparaît uniquement comme une contingence avec laquelle il faut composer. La structuration même des professions qui travaillent en bibliothèque s'élabore autour de ce rapport à la matérialité du livre : aux deux bouts de la hiérarchie, les magasiniers sont ceux qui véhiculent les livres comme objets tandis que les conservateurs sont ceux qui les acquièrent, les étudient ou les protègent pour leur valeur historique. Si tous peuvent apprécier les « beaux » livres, la position dans la hiérarchie professionnelle définit si les livres doivent être d'abord perçus dans leur matérialité ou dans les autres dimensions qui les composent.

La dévalorisation sociale de cette dimension du livre (variable selon les bibliothèques) ne la supprime pour autant pas. Les livres sont physiquement présents en grand nombre et peuplent la bibliothèque. Les usagers en sont entourés et composent avec leur présence. Certains les ignorent et n'en touchent aucun au cours de leur visite. Ils utilisent d'autres documents ou viennent sur place avec les leurs.

D'autres au contraire utilisent les livres dans leur matérialité. C'est ainsi que certains prélèvent sur les rayonnages des volumes qui leur serviront à privatiser le lieu en occupant l'espace de leur table. D'autres sélectionneront un ouvrage lourd pour en maintenir un autre. D'autres encore choisiront un livre de large format afin de s'en servir comme support pour prendre des notes. D'autres enfin chercheront à se dissimuler derrière un livre pour échapper au regard jugé envahissant d'un autre usager ou du personnel.

Cette liste de comportements observés (et observables) dans différentes bibliothèques, loin d'être exhaustive, manifeste la créativité des usagers dans leur utilisation des livres qui leur sont proposés comme objets matériels. Ils soumettent cet objet à leurs logiques dans leur diversité. Leur point commun réside dans leur faculté à privilégier dans les livres la dimension matérielle pourtant négligée de façon générale, y compris dans le cadre dans lequel ils se trouvent.

La question de l'usage des livres et, plus généralement, des documents dans leur matérialité se pose dans le contexte actuel. La diffusion des ordinateurs et d'Internet, mais aussi des lecteurs MP3, conduit une proportion croissante de la population à accéder à des informations sans que celles-ci soient attachées à un support matériel. Si certaines formes de lecture (notamment de romans) ne se dématérialisent pas aisément, d'autres au contraire en prennent rapidement le chemin (notamment les lectures techniques ou professionnelles). De même, la musique (comme le cinéma) connaît un basculement comparable puisqu'elle se compacte dans des fichiers transmissibles sur des outils différents (ordinateurs, PDA, chaînes hi-fi, etc.). Le processus de dématérialisation de l'information pose la question de la place occupée par les institutions créées au nom de la diffusion de l'information quand elle était encore indissociablement liée à un support matériel (livres, disques, cassettes vidéo). Les usagers sont désormais en position de s'affranchir des bibliothèques et d'utiliser d'autres canaux d'approvisionnement. Il semblerait ainsi que certaines sections de disques connaissent une baisse de leurs emprunts confirmant probablement ce contournement de l'institution. Cette évolution révèle, en creux, l'importance de la dimension matérielle des documents dans la définition des bibliothèques. Leur capacité à faire face à cette évolution dépendra de leur capacité à se repenser indépendamment de cette dimension.

Le livre comme objet symbolique

La vie sociale donne du sens aux objets comme aux personnes.
Les relations sociales intègrent la production de sens aux choses,

c'est-à-dire qu'elles leur affectent une signification qui dépasse leur seule fonctionnalité. Dans ce contexte, les livres sont eux aussi porteurs de sens. Les usagers s'accommodent et jouent avec cette signification. Afin de repérer cet usage du fonds, on peut distinguer le sens du livre par rapport à d'autres objets d'une part et, d'autre part, en confrontant les types de livres entre eux.

Par rapport à d'autres objets, le livre, encore associé à la notion de savoir en expansion, revêt une connotation particulière. Il est à la fois un indice de la maîtrise de certains savoirs (savoir lire, connaître suffisamment un domaine pour être en mesure d'appréhender des livres spécialisés, savoir se repérer dans l'immensité de la production éditoriale, etc.) et de ce processus d'accumulation en marche. S'entourer de livres, les véhiculer, les regarder, c'est se trouver associé au monde du savoir¹⁴⁷. Par exemple, l'occupation de l'espace par la disposition d'ouvrages autour de soi revient à construire une image de soi incluant cette source de valorisation. Pour reprendre les termes d'E. Goffman, les livres font partie de l'« appareillage expressif » des usagers, c'est-à-dire qu'ils contribuent à produire des impressions sur les autres. Bien sûr, le souci de ne pas s'entourer de livres correspond à la même démarche, mais inversée, de ne pas être associé à l'univers de sens qu'ils représentent. Cette démarche d'évitement concerne au premier chef les usagers pour lesquels la présence de livres risquerait d'entrer en dissonance avec l'image qu'ils se font d'eux-mêmes et qu'ils veulent donner aux autres. Les livres forment un symbole qui entre en contradiction avec d'autres auxquels ils sont attachés. C'est par exemple le cas de jeunes adolescents de milieu populaire en groupe. E. Goffman offre une autre illustration¹⁴⁸ : un « bandit professionnel » entre furtivement dans une bibliothèque, de peur d'être reconnu par des homologues. Cet établissement entre en dissonance avec le rôle de bandit. Celui-ci prend le risque de faire l'objet de moqueries de la part de ses « collègues » s'ils venaient à connaître sa fréquentation de la bibliothèque.

Mais si le livre est porteur de symbole en lui-même, il existe de grandes différences dans la valeur symbolique attribuée aux multiples sortes de livres. En ce sens, on peut s'autoriser à affirmer

qu'il existe des livres moins « livres » que d'autres (par exemple les manuels techniques, la littérature sentimentale, etc.). Si un livre est un ensemble de pages reliées, certains objets correspondant à cette définition minimale ne sont pas, pour autant, collectivement considérés comme des livres. C'est-à-dire qu'on ne les intègre pas dans la totalité regroupée sous la bannière « livre ». Cette différenciation est repérable dans la manière dont la catégorie est mise en scène. Une émission littéraire a fait sa publicité à travers une affiche présentant un nombre important de livres sur des étagères avec le slogan : « L'émission qui fait aimer les livres ». Or les livres pris en photo sur le rayonnage correspondent bien à la définition du livre non comme ensemble de pages reliées, mais comme un sous-ensemble de cette définition réunissant des ouvrages d'éditeurs plus ou moins connus et composé surtout de littérature. Cette affiche produit un raccourci entre livres et littérature et, ce faisant, contribue à la diffusion de cette définition socialement construite de la notion de « livre ». La force de cette dernière s'exprime quand on cherche à mesurer l'intensité de la pratique de lecture de livres. Spontanément, le risque est grand que les personnes interrogées mettent de côté les livres qui ne le sont pas (ou pas vraiment) à leurs yeux : guides pratiques, manuels techniques, littérature populaire, etc. Elles sont victimes de ce que P. Bourdieu a appelé « l'effet de légitimité¹⁴⁹ : dès qu'on demande à quelqu'un ce qu'il lit, il entend : qu'est-ce que je lis qui mérite d'être déclaré ? C'est-à-dire : qu'est-ce que je lis en fait de littérature légitime ? »

Les processus de différenciation et de hiérarchisation des livres interviennent dans la manière dont les usagers utilisent le fonds des bibliothèques. La question devient alors pour les usagers celle de la négociation du sens des livres qu'ils manipulent. De quels livres s'entourent-ils ? Quel sens cela prend-il pour eux ? Comment jouent-ils de ce sens ?

Par exemple, le choix des documents en bibliothèque se caractérise par la visibilité de l'emprunteur au moment de l'enregistrement du prêt. Bien sûr, tous les usagers ne se focalisent pas sur la question de la valeur que les documents qu'ils sélectionnent vont leur conférer. Néanmoins, cette question est parfois

présente. Par contraste, on remarque le succès massif des bornes de location de cassettes vidéo. Elles offrent aux clients une totale discrétion dans leurs choix (et pas seulement pour les films X). L'absence de personnel leur permet de ne pas avoir à intégrer le fait de devoir soumettre leur sélection au regard d'autrui ni au moment de la location, ni à celui du retour. Les bibliothèques n'offrent pas souvent¹⁵⁰ cet anonymat qui fait partie des attentes probables d'une partie de la population desservie. Les outils techniques tels que les automates de prêt¹⁵¹ ou les boîtes à livre (pour le retour) pourraient satisfaire cette demande informelle. Ils semblent le faire car à la BMVR de Reims, les automates de prêt y sont utilisés : 110 000 prêts y ont été enregistrés sur 800 000 en 2003 alors qu'ils ont été mis en service en mai au moment de l'ouverture de la médiathèque.

Mais la question de la valeur symbolique du livre ne concerne pas seulement les relations avec le personnel. Le choix peut être soumis à évaluation par les parents, amis ou autres usagers de la bibliothèque. C'est le cas des enfants avec leurs parents. On se souvient d'un garçon de 12 ans qui venait à la bibliothèque avec sa mère et qui commençait par emprunter un roman pour lui faire plaisir, avant de choisir des bandes dessinées. Son choix illustre l'usage du fonds comme objet symbolique. Prendre un roman, c'est prendre une sorte de livre valorisée par sa mère comme étant de la « vraie lecture ». Il ne le choisit pas pour le lire (il avoue qu'il ne l'ouvrira pas), mais pour ce qu'il peut apporter comme preuve de bonne volonté. Des situations comparables existent entre pairs. Quand les enfants viennent ensemble à la bibliothèque, le choix des documents dépend fortement de ce qu'ils symbolisent et de l'accord entre ce sens et l'image que les ami(e)s veulent donner d'eux-mêmes aux autres. Dans les groupes de jeunes garçons, l'emprunt de romans (surtout classiques) peut ainsi nuire à la construction d'une identité de groupe à distance de l'école et des références qu'elle impose.

Le livre comme objet marchand

La question de la gratuité du prêt (réelle ou idéale) des livres tend à cliver la population selon qu'elle utilise ou non les services des bibliothèques municipales. À partir de l'enquête sur « l'expérience et l'image des BM » de 1979, M. Naffréchoux¹⁵² a mis en évidence un clivage entre deux populations. D'un côté, elle repère les catégories de population familières de ce lieu (lycéens, étudiants, professeurs) qui le conçoivent comme un service public gratuit, créé et financé obligatoirement par l'État. Ces usagers estiment à la moitié la proportion de la population qui le fréquente (ce qui est cinq fois plus que le niveau réel observé à l'époque). De l'autre côté, des populations « réfractaires » (ouvriers retraités, artisans âgés, au faible niveau d'étude) pour lesquelles les bibliothèques fonctionnent au prêt payant et accueillent entre 5 et 15 % d'inscrits dans la population (ce qui correspond au niveau réel du taux d'inscrits de l'époque). On mesure dans ce clivage l'ampleur de la différence de représentations entre usagers et non-usagers à propos de la dimension marchande de l'usage des bibliothèques.

Mais la valeur marchande des livres présents dans les bibliothèques influe-t-elle sur la manière dont les usagers utilisent réellement le fonds ? Le principe de tarification des bibliothèques exclut (sauf pour les Bibliothèques pour tous) la relation entre le nombre de documents empruntés, leur valeur marchande et le prix payé par l'utilisateur. Il existe donc bien une désindexation du prix par rapport à ce qui est emprunté. Cette caractéristique se double d'un tarif relativement bas (particulièrement pour l'emprunt des livres). La conjugaison des deux contribue à faire disparaître la valeur marchande des livres mis à disposition des usagers. Comme institution, la bibliothèque produit cette disparition de la valeur marchande. L'application du droit de prêt non sur les emprunts à l'unité mais forfaitairement sur le nombre d'utilisateurs inscrits apparaît comme un « succès » des bibliothécaires pour préserver cette impression de gratuité dans le rapport au livre. Cette valeur, fondement des associations professionnelles et de l'identité professionnelle des bibliothécaires, fait de la bibliothèque un lieu séparé de l'espace marchand¹⁵³. Pour autant, cette valeur ne disparaît pas totalement, elle est seulement suspendue. De leur côté,

les usagers entrent à la bibliothèque avec la conscience (inégalement précise) des tarifs en vigueur sur le marché éditorial. Dès lors, on s'interroge sur les manières dont la question de la valeur marchande intervient dans les usages observables du fonds.

L'absence de paiement à l'acte a pour première conséquence de favoriser l'emprunt d'un nombre important de documents. Emprunter plusieurs livres ne se traduit par aucun surcoût, si ce n'est en terme de poids à véhiculer (une étude sur des usagers de bibliothèques publiques anglaises¹⁵⁴ révèle que 86 % des livres de fiction et 89 % des livres qui ne sont pas de fiction ont été lus par ceux qui les ont empruntés. L'emprunt sans lecture paraît donc limité – au moins dans les déclarations des emprunteurs... On ne s'étonne pas alors de constater que les emprunteurs empruntent environ cinq fois plus de livres qu'ils n'en achètent¹⁵⁵. De même, le nombre maximum de documents empruntables simultanément définit le niveau global des emprunts. Une augmentation de ce plafond doit se traduire par celle du niveau de la circulation des documents. Cette question du volume des emprunts mériterait une analyse plus fine visant à comprendre quelles sont les conditions de l'emprunt du maximum de documents autorisés (selon les caractéristiques socio-démographiques) et comment les documents empruntés se combinent entre eux (à l'intérieur des livres mais aussi par exemple entre livres et disques¹⁵⁶). Ce type d'investigation serait possible en exploitant les milliers de transactions enregistrées par les bibliothèques¹⁵⁷.

La seconde conséquence de l'absence de paiement à l'acte concerne le type d'ouvrages empruntés ou consultés. Le choix étant libéré de ses implications financières, une place plus grande est accordée à la découverte de productions éditoriales qui resteraient inexplorées dans d'autres conditions.

Cela semble surtout le cas pour les fractions de population qui disposent de l'assurance et des codes culturels pour maîtriser l'abondance de l'offre de documents. P. Parmentier relève ainsi que la bibliothèque prend, pour les classes supérieures, le sens « d'un lieu bien pratique pour éviter de gaspiller en acquérant ce qui ne le mérite pas¹⁵⁸ ». C'est dire que la gratuité (réelle ou idéale) de l'emprunt ne suffit pas à elle seule à produire une abondance

d'emprunts parce qu'elle ne s'accompagne pas toujours d'une lecture intensive ou d'une aspiration à découvrir de nouveaux secteurs de l'édition.

Quels sont les principaux types de livres concernés par des pratiques d'emprunt sans achat ? Une enquête¹⁵⁹ de 1994 montre qu'il s'agit d'abord des beaux livres, de la littérature sentimentale, et secondairement des bandes dessinées et des livres pour les études ou le travail. Ce sont donc des livres assez coûteux ou peu légitimes (c'est-à-dire peu reconnus par les représentants en position de juger de la production éditoriale).

Acte sans conséquence financière, l'emprunt laisse plus de place à un avis personnel construit sur la connaissance de l'auteur et surtout par la circulation dans les rayons. À l'inverse, l'achat repose davantage sur les conseils et les critiques lues dans la presse. Ce dernier « exige plus de démarches tendant à s'assurer de la valeur sociale de l'objet de la transaction¹⁶⁰ ». L'emprunt, par son caractère temporaire, n'est pas chargé des enjeux liés à la possession. L'achat de livres prend place dans le mouvement de constitution d'une collection pérenne, c'est-à-dire que la valeur socialement construite des livres réunis restera longtemps attachée à son possesseur. Il peut aussi se nourrir du souci de montrer sa proximité avec l'actualité littéraire. L'enjeu spécifique de l'achat concerne donc partiellement (il existe d'autres enjeux comme le souci de conserver des traces de lecture, la conservation de livres qui ne seront pas réédités, etc.) la négociation de cette valeur. F. Rouet parvient à cette conclusion quand il écrit¹⁶¹ que « l'achat est plutôt réservé aux "valeurs sûres" que l'on souhaite posséder ou garder ». Cela signifie que les pratiques de lecture, notamment des classes supérieures, sont assez mal saisies par l'étude des seuls emprunts, car il faut également tenir compte des achats pour lesquels une attention particulière est accordée.

L'usage des documents pour leur valeur marchande ne concerne pas seulement les livres. Les lecteurs de périodiques sur place apprécient de pouvoir accéder gratuitement à une variété de titres. Ainsi ce lycéen interrogé dans la salle d'actualité de la BPI : « Je viens souvent, je lis des revues chères que je ne peux pas acheter¹⁶² ». Le succès des sections musique dans les médiathèques puise sa source dans la possibilité, aujourd'hui largement

développée, de graver les disques. Les usagers tirent alors profit de l'emprunt sans en subir les contraintes (disponibilité pendant une courte période).

La conjugaison de la valeur marchande et de la possession temporaire des documents pousse certains usagers à se les approprier. Il s'agit de l'ensemble des techniques visant à conserver, pour soi et de façon définitive, tout ou partie de certains documents de la bibliothèque¹⁶³. Ces pratiques d'appropriation peuvent être distinguées selon leur caractère licite ou non¹⁶⁴. Pour les premières, il peut s'agir de prises de notes (sur papier ou ordinateur), de décalques de dessins, de photocopies, mais aussi de numérisation avec un scanner manuel. Les secondes concernent le découpage de feuilles de livres (souvent d'art) et, bien sûr, le vol. Les bibliothèques luttent contre cette pratique contraire à l'esprit sur lequel elles sont fondées et qui consiste à satisfaire tous les usagers par la construction d'une collection à laquelle chacun ne peut accéder que de façon provisoire. Les usagers voleurs s'approprient un bien collectif à la fois pour sa valeur marchande et parce qu'ils n'acceptent pas le cadre temporel imposé par la bibliothèque. Ils cherchent à posséder les livres. Les dispositifs anti-vol contribuent à la limitation de l'ampleur du phénomène.

Le livre comme objet informatif

Symbole, objet matériel doté d'une valeur marchande, le livre se caractérise enfin par l'information qu'il contient. Dans les bibliothèques, les usagers sélectionnent les livres qu'ils consultent ou empruntent en fonction de cette dimension. Le contenu les intéresse-t-il ? Correspond-il à ce qu'ils cherchent ?

Nous verrons dans le chapitre suivant que la notion de « besoin », si fréquemment utilisée par les professionnels de la documentation, recouvre des réalités très diverses qui gagnent à être distinguées afin de mieux comprendre les usagers des bibliothèques. Nous nous limiterons ici à la présentation de situations illustrant l'idée selon laquelle les usagers appréhendent le fonds en tant que porteur d'informations. Comment les lecteurs procèdent-ils pour identifier le contenu informatif des livres ? Cette

question ne doit pas masquer l'importance des prescripteurs (enseignants, parents, amis) dans la manière dont les usagers procèdent à la sélection du fonds selon son contenu.

La sélection d'informations apparaît comme un processus auquel les usagers se livrent forts de leurs appartenances sociales. Ils prélèvent sur le livre lui-même des indices leur permettant de cerner la nature du contenu du livre en les rapportant à des éléments connus. Ainsi l'auteur peut constituer un indicateur du contenu du livre s'il est connu directement ou par oui-dire. L'auteur apparaît alors comme un support rassemblant des informations d'origines très variées : il s'agit à la fois d'expériences préalables de lecture, de conversations amicales, de critiques lues ou entendues. Munis de ces éléments de connaissance, les usagers évaluent l'adéquation entre leur attente en terme de contenu informatif et le livre qu'ils ont la possibilité d'emprunter ou de consulter.

L'appartenance d'un livre à une collection signale certaines caractéristiques. Les lecteurs ont plus ou moins connaissance de la production éditoriale et des attributs de chaque éditeur ou collection, d'autant que le marché de l'édition offre une production grandissante de titres. Néanmoins, les lecteurs utilisent l'indice de la collection (ou de l'éditeur) en fonction de leur propre niveau de connaissance. Presque tous les enfants (moins aujourd'hui qu'il y a vingt ans) connaissent les « Bibliothèque verte » et « Bibliothèque rose », certains connaissent des collections plus récentes et moins diffusées. Ils choisissent leurs romans en fonction de l'image que la collection leur renvoie (maturité, connotation masculine ou féminine, etc.).

Pour sélectionner leurs livres sur leur contenu, les usagers disposent également de la couverture et du dos. En situation d'achat, on sait que c'est le critère le plus utilisé pour sélectionner un livre¹⁶⁵ : 42 % des 15 ans et plus le citent devant le bouche-à-oreille à 38 %. Les usagers des bibliothèques procèdent également à cet examen du livre dans l'objectif d'en cerner le contenu et l'adéquation avec leurs aspirations. En cas de doutes, les usagers poussent l'investigation jusqu'à l'examen de la table des matières, voire des index ou du corps du texte lui-même.

L'analyse du contenu informatif des livres repose sur l'étude du texte et du paratexte, c'est-à-dire ce qui entoure le texte : éditeur, couverture, dos, mise en page, etc. L'attention prêtée à cet examen dépend à la fois de la nature de l'information recherchée ou du motif de cette recherche, et de la capacité des usagers à identifier et à décrypter les signaux révélateurs du contenu du livre. Cette compétence s'acquiert à force d'expérience, en même temps qu'elle la facilite. Les bibliothécaires ont ainsi l'occasion de repérer les usagers néophytes qui hésitent dans leur sélection de livres. Pour les documents audio ou vidéo, les usagers ne disposent pas de la possibilité d'en prélever un extrait. Il serait intéressant de savoir comment les usagers intéressés par ces documents procèdent pour effectuer leur choix. Une enquête sur 142 emprunteurs de DVD à la médiathèque de Nancy¹⁶⁶ montre que plus des trois quarts viennent sans savoir précisément ce qu'ils cherchent, 20 % savent quel genre de film ils souhaitent alors que c'est le cas d'à peine 1 % pour l'auteur. On voit ainsi que les usagers privilégient la notion de genre à celle d'auteur ce qui inclinerait à penser qu'ils préféreraient un classement par genre que par auteur.

La multiplication de l'offre de documents numériques perturbe les repères construits par les lecteurs pour l'évaluation des sources d'information. Dans l'univers du papier, ces derniers ont acquis une compétence spécifique dans le décryptage des éléments du paratexte. Par ailleurs, les critères d'évaluation du contenu prennent une forme matérielle : format, apparence d'une collection, nombre de pages, couverture, etc. Dans l'univers numérique, il leur faut reconstruire des indices fiables et pertinents dans un environnement technologique qui aplanit les différences. Des sources au degré de fiabilité très inégal sont accessibles sur le même ordinateur. Parallèlement au processus de diffusion de l'information par Internet, se construisent avec difficulté les indicateurs d'évaluation de celle-ci. Le type de site (personnel ou institutionnel), sa présentation, l'attention portée aux éléments de paratexte de l'univers papier, l'accès direct ou via un abonnement, forment quelques-uns des critères en cours de construction pour estimer la valeur des informations disponibles sur Internet. Collectivement s'élaborent des indices qui sont peu à peu assimilés par les individus.

L'étude des usages du livre comme contenu informatif ne se limite pas à la question du choix. Elle intègre aussi toutes les pratiques de lecture fondées sur ce contenu. Le souci du silence chez certains usagers trouve une explication dans leur attention, qu'ils craignent troublée, à leur lecture. Les usagers manifestent leur immersion dans le contenu des documents (romans, documentaires, périodiques) qu'ils lisent à travers leurs postures physiques. Une clôture volontaire de l'espace environnant, un air absorbé, des yeux rivés sur un livre sont autant de signes d'un usage intensif du contenu des documents. Il existe bien sûr des formes moins intensives telles la consultation d'un journal debout, le feuilletage d'un dictionnaire, un regard flottant au-delà du document, etc.

Le classement

Les bibliothèques se caractérisent non seulement par leurs collections, mais également par la manière dont elles les ordonnent. Les documents sont exposés aux usagers dans le classement auquel ils ont été soumis. Les usages du fonds sont donc partiellement conditionnés par le classement.

On s'interroge alors sur le degré de compréhension par le public des formes de classement en vigueur dans les bibliothèques. Au-delà, il est intéressant d'observer les modalités réelles d'utilisation, de contournement et de détournement du classement.

La carte et le territoire

Dans un texte datant de plus de vingt ans, J.-C. Passeron¹⁶⁷ a mis en évidence une difficulté du libre accès qui se généralisait à l'époque. Si son objectif vise l'autonomie des usagers, tous ne disposent pas des outils permettant de l'atteindre. Face à cette situation de devoir se repérer dans une offre abondante de livres, J.-C. Passeron indique que les usagers peuvent avoir recours soit à la « carte », soit au « territoire ». Dans le premier cas, les usagers

ont acquis des connaissances et une aisance avec le maniement des catégories intellectuelles qui leur permettent de se repérer dans les classements en cours dans les bibliothèques, reposant sur une telle catégorisation. Dans le second, les usagers ne cherchent pas à comprendre la logique intellectuelle du classement mais construisent des repères dans la collection en rapportant le contenu non à une analyse abstraite mais à une localisation spatiale.

Chacune de ces deux modalités de repérage dans la collection repose sur des acquis spécifiques. Le repérage par la carte suppose une familiarité avec la production de connaissances qui s'acquiert notamment au fil de la fréquentation de l'institution scolaire. C'est par ce biais que les élèves apprennent à distinguer des secteurs de la connaissance à travers des cours spécifiques par discipline, à repérer la production romanesque par genre et par auteur, à utiliser des ouvrages de référence. Toutes ces catégories de pensée acquises dans le cadre de la socialisation scolaire demeurent après la fin de la scolarité. La connaissance par le territoire suppose une fréquentation régulière d'une même bibliothèque afin de se construire des repères dans cet espace. Les usagers acquièrent alors ce que J.-C. Passeron a appelé un « capital indigène de familiarité » grâce auquel ils vont pouvoir explorer les collections.

Du fait de ce qui précède, la connaissance par la carte concerne davantage les fractions d'usagers les plus diplômés. Ce résultat apparaît peu sujet à évolution historique. Il a été observé il y a plus de vingt ans sur fichier papier¹⁶⁸ et nous l'avons récemment observé sur catalogue informatisé. Cette constante et sa transférabilité d'un support à l'autre attestent de la présence d'une structure profonde en jeu dans le rapport à la multiplicité des documents offerts au public. L'acquisition d'un « capital culturel » se traduit par une manière spécifique de se repérer dans la collection. Là où d'autres cherchent au fil des rayons, eux cherchent à situer les documents dans l'univers des connaissances tel qu'il est construit par le système d'enseignement. Ces deux modes de repérage dans les collections, du fait des connaissances qu'elles supposent, se distinguent l'une de l'autre par leur caractère transposable ou non. La connaissance par la carte offre des éléments autorisant assez facilement le repérage dans d'autres bibliothèques : il suffit d'appliquer la carte sur un nouveau territoire, mais bâti sur un

même principe de classement. À l'inverse, la connaissance par le territoire demande aux usagers d'accumuler des repères dans un espace unique. Changer de bibliothèque revient à devoir repartir de rien dans la connaissance du lieu. Au contraire de la carte, le territoire n'offre aucune possibilité de transposabilité d'une bibliothèque à une autre.

Il convient toutefois de ne pas systématiser la différence entre ces deux modes d'appréhension des collections. Les usagers qui disposent de la connaissance par la carte acquièrent également une familiarité avec le lieu qui les aide à se repérer. Inversement, les usagers qui se repèrent par le territoire peuvent finir (notamment par une signalétique explicite) à comprendre certains éléments du classement et donc à se construire une carte (même grossière). Par exemple, ils sont en mesure d'identifier des modes de présentation souvent utilisés : table de nouveautés, sélection sur un thème, etc.

Le clair et l'obscur¹⁶⁹

La différenciation entre carte et territoire présente l'avantage de rappeler que les usagers sont soumis à un classement avec lequel ils composent en fonction des outils intellectuels dont ils disposent. Cette analyse sensibilise les bibliothécaires à l'idée que leur mode de classement, si évident pour eux, demeure assez obscur pour la plupart des usagers qui fréquentent leur établissement.

Quand ils entrent dans une bibliothèque, les usagers perçoivent bien l'existence d'une classification selon laquelle les livres occupent une place dans les rayons en fonction d'une analyse de leur contenu. S'ils perçoivent cet ordre, très rares sont ceux qui en comprennent la logique intellectuelle précise. Qu'il s'agisse de la CDU ou de la Dewey, la plupart des usagers ne saisissent pas le sens des chiffres, de leur ordonnancement ou des signes qui les séparent.

La méconnaissance de la classification est justifiée par certains par la disproportion entre la difficulté de l'apprentissage et la rareté de son emploi. « Je ne viens pas assez souvent pour apprendre », déclare une institutrice en poursuite d'études à l'université.

D'autres se présentent comme utilisateurs d'un service qu'ils ne souhaitent pas comprendre davantage : « Je ne veux pas être un spécialiste du classement de bibliothécaire, c'est votre métier, pas le mien, le système marche donc je m'en sers ». Plutôt que d'entrer dans la logique de la classification, ils préfèrent soumettre cet ordre à leur logique. La classification se justifie moins par elle-même que par ce qu'elle rend possible. Les usagers les plus conscients des conditions d'organisation de l'offre de la collection éprouvent parfois un sentiment de culpabilité en ne se servant pas de la classification, résultat du travail des bibliothécaires : une visiteuse¹⁷⁰ de la BPI – qui aurait les compétences pour se repérer dans le système de classification mais ne les utilise pas au profit d'une recherche flottante dans les rayons – déclare : « Je suis désolée, tant de travail [de votre travail] pour rien ».

Plusieurs usagers de la BPI renoncent à retrouver une référence précise parmi la vaste collection en libre accès. Plutôt que de devoir comprendre le système de classification dans toute sa subtilité et s'y repérer dans sa projection sur l'espace de la bibliothèque, ils préfèrent renoncer, voire se rendre dans un autre établissement offrant l'accès indirect. Certains peuvent toutefois bénéficier du secours de professionnels ou de collègues.

Usages indigènes du classement

Il semble acquis que rares sont les usagers maîtrisant les subtilités de la classification en vigueur dans les bibliothèques. Pour autant, ils évoluent dans ce cadre spatial sur lequel est appliqué un ordre intellectuel. Comment s'y repèrent-ils ? Comment l'utilisent-ils ?

Face à la difficulté de repérage dans la classification, certains usagers inversent la logique qui a présidé à sa mise en place, « le rayon n'étant plus le point terminal de la recherche mais son point de départ, son point d'organisation¹⁷¹ ». Les usagers, plutôt que d'arriver jusqu'au bon rayon (et au bon livre) en suivant les indications de la classification, cherchent à cerner l'adéquation du rayon avec ce qu'ils recherchent en utilisant le titre des livres « comme indicateur du contenu du rayon ». On retrouve la force

de la connaissance par le territoire : c'est la position du livre dans l'espace qui est surtout utilisée et peu la position d'une référence dans le système de classification. De ce point de vue, la recherche de livres en bibliothèque ou en librairie ne se différencie pas véritablement. Les usagers adoptent, comme l'écrit A. Dujol, une « démarche à tâtons » dans laquelle ils cherchent à s'assurer, au fil de leur parcours dans les rayons, qu'ils ont affaire à des documents qui correspondent à ce qu'ils cherchent. C'est au gré de ce parcours qu'ils peuvent affirmer, comme cet usager : « Je cherche ce que je trouve ». On assiste à une évolution de la requête au fur et à mesure de la visite des rayons, jusqu'au moment où un équilibre émerge entre l'idée que l'usager se fait de ce qu'il cherche et ce qu'il trouve effectivement sous ses yeux. C'est donc une autre manière de rechercher qui laisse de la place à des allers-retours entre la collection et l'usager. C'est une recherche documentaire dynamique.

Mais ce mode de recherche laisse aussi de la place à la découverte, à la surprise. Il convient donc particulièrement aux usagers disponibles pour se laisser distraire de leur recherche et dénicher des documents inattendus. L'abandon du projet initial cède la place à des projets sous-jacents, latents, non formulés mais néanmoins en mesure d'arrêter l'attention. M. Naffréchoux¹⁷² offre un exemple (parmi d'autres) d'usager se laissant surprendre : « Primitivement je voulais donc prendre un livre de Giono (lettre G) était un peu handicapé [...] et faisant le tour, j'ai dû passer devant la lettre V où y avait notamment Boris Vian que j'n'apprécie pas, Roger Vitrac dont j'me promets toujours de lire le livre de pièces de théâtre que j'ai jamais lu non plus et puis mon Dieu, pourquoi pas Vrigny ? Pourquoi pas Vrigny. C'est le côté flâneur solitaire et disponible. »

La démarche à tâtons, observable dans le cadre des parcours des usagers dans l'espace de la bibliothèque, révèle un rapport plus large à la recherche d'informations. Les travaux sur la navigation sur Internet montre des parcours au gré des découvertes¹⁷³. La faible utilisation des signets et la demande d'une consultation libre d'Internet puisent leur source dans la demande de libre accès. Habités à ce mode de mise à disposition d'informations devenu quasi exclusif, certains usagers perçoivent la tentative de restreindre

dre l'accès à Internet comme un retour en arrière, une restriction de liberté.

L'usage du classement peut aussi consister en son détournement. L'ordre des documents est utilisé en fonction d'un objectif personnel. Il s'agit surtout pour les usagers de déclasser les documents de façon à ce que les autres ne les trouvent pas à l'endroit où ils devraient être, étant donné l'ordre imposé par la bibliothèque. J.-F. Barbier-Bouvet¹⁷⁴ donne l'exemple à la BPI de livres sur le langage informatique PASCAL qu'on a retrouvés à côté des œuvres du philosophe du même nom. On peut citer aussi, dans une médiathèque de taille moyenne, le déclassement du magazine Julie (destinée aux pré-adolescentes) dans les rayons destinés à accueillir les revues du fonds local. Ces exemples révèlent des tentatives et une volonté de privatiser le classement en vue de monopoliser l'usage de certains documents. Ils apportent la confirmation que les usagers ne sont pas totalement soumis à l'ordre de la bibliothèque et qu'ils savent lui résister et composer avec.

La prise en compte des usagers dans le classement

Si les usagers éprouvent un sentiment d'étrangeté face à la manière dont les documents sont classés, les bibliothèques le savent et tentent de le prendre en considération. Les tentatives sont plus ou moins radicales et répandues mais partent toutes d'une analyse du rapport des usagers au classement.

Partant du constat que les usagers cherchent moins à partir du catalogue et des cotes, les bibliothèques (notamment publiques mais aussi universitaires) développent la signalétique des rayons. Cet effort va jusqu'à des niveaux assez détaillés (étagère), fournissant ainsi aux usagers une traduction pour des cotes qui sont difficiles à déchiffrer.

À propos de la fiction, mais le raisonnement pourrait être le même pour les documentaires, certaines bibliothèques reconsidèrent le classement alphabétique notamment en secteur jeunesse. En effet, la notion servant au classement (l'auteur) n'est pas fortement présente chez ce public¹⁷⁵. Les jeunes utilisent davantage la

collection ou l'éditeur comme mode de repérage. Au terme d'une étude sur ce thème, I. Sever affirme : « En conclusion, le rangement traditionnel par auteurs paraît occasionner des difficultés au lecteur débutant à un moment crucial de son développement vers le statut de lecteur actif et d'usager de bibliothèque¹⁷⁶ ». De façon à éviter la situation que nous avons observée d'une jeune lectrice qui ne trouvait pas *Oui-Oui* parmi tous les romans parce qu'elle n'en connaissait pas l'auteur, certaines bibliothèques et certains CDI classent les romans selon leur collection, même si cela peut entraver la lecture par auteur quand ceux-ci ont changé de maison d'édition.

De même, le classement multi-supports repose sur l'idée que les usagers, quand ils cherchent une information, peuvent être intéressés par tous les documents, quel que soit leur support. Dès lors, dans les rayons, il peut être judicieux de faire apparaître les livres avec les cassettes vidéo, les disques ou les cédéroms. Cette analyse doit sans doute être nuancée s'agissant de la fiction, car les usagers privilégient plutôt le support au récit : ils préfèrent ou lire un roman, ou voir un film.

Face au désarroi des usagers par rapport au classement, certaines bibliothèques ont entrepris, à partir des années 1980, plutôt que d'aménager la classification habituelle (Dewey, CDU), de produire un nouveau classement. Il repose sur l'idée de « centres d'intérêt » qui sont repérables par des pictogrammes que les concepteurs tentent de rendre explicites. Plus largement, c'est la question de la mise en espace des collections qui a été posée¹⁷⁷. Si ce classement pose quelques difficultés parmi le personnel qui doit apprendre à maîtriser un nouvel ordre intellectuel, il reste difficile d'établir si les usagers s'y repèrent mieux et pourquoi.

La question des changements apportés dans le classement se heurte à la réalité du capital de familiarité que les usagers accumulent au fil de leur fréquentation d'une bibliothèque. Remettre en cause profondément l'ordre de la bibliothèque revient à les déposer de cette ressource dans leur appréhension de la collection. On retrouve la conclusion à laquelle E. Véron¹⁷⁸ parvenait selon laquelle les usagers s'accommodent d'une classification, même si c'est pour s'y opposer. Ils ont surtout besoin d'une stabilité dans l'ordre auquel ils sont confrontés, de façon à pouvoir être sûrs que

la manière dont ils comprennent le classement demeurera fixe. Les bibliothèques modifient peu leur classement car cela engendre des difficultés, mais aussi parce que leurs usagers seraient mis en difficulté.

La sociabilité

La bibliothèque forme un espace dans lequel se retrouvent personnel et usagers. Chaque type de services d'information se caractérise par une sociabilité particulière. Les centres de documentation spécialisés accueillent un public plus restreint et moins hétérogène que les bibliothèques universitaires qui se distinguent par des périodes d'intense fréquentation mais d'un public presque exclusivement étudiant. Les bibliothèques municipales ou la BPI, quant à elles, reçoivent un public nombreux et varié dans un cadre moins explicitement défini par le travail ou l'étude.

Par-delà cette diversité, les usagers ont l'occasion de rencontrer d'autres personnes à l'occasion de leur passage sur place. La bibliothèque n'est pas réductible à sa seule collection, les usagers ne peuvent totalement ignorer la présence d'homologues ou de bibliothécaires. De ce fait, elle est assimilable à un espace public où les usagers en fréquentent d'autres.

En quoi la sociabilité intervient-elle dans les pratiques des usagers ? Qu'elle le souhaite ou non, la bibliothèque offre une occasion de sociabilité à ceux qui la fréquentent : on veut montrer que c'est en effet ce « service » que certains usagers utilisent.

La production de règles collectives

Une bibliothèque virtuelle ne voit pas de tiers s'interposer entre l'utilisateur et les documents, si ce n'est sous la forme d'une interface délimitant les fonctionnalités offertes. Dans une bibliothèque réelle, la coprésence d'utilisateurs et de personnels pose la question des formes de leur arrangement. Dans une analyse inspirée

d'E. Goffman, leurs relations dépendent de la manière dont ils ont défini la situation. Il leur faut trouver une réponse commune à la question « qu'est-ce qui se passe ici ? » La situation trouve une part de sa définition dans la familiarité des usagers avec ce lieu. S'ils ont l'habitude de fréquenter des bibliothèques, ils ont appris à savoir qu'il existe des règles visant par exemple à modérer le bruit, à la fois par la limitation des déplacements et des conversations à voix haute. De même, les représentations qu'ils ont de ce lieu, par des témoignages ou par des mises en scène de bibliothèque dans des œuvres de fiction (romans, films, publicités, etc.), contribuent à la diffusion d'une certaine définition de la situation¹⁷⁹. C'est la raison pour laquelle la connaissance par les bibliothécaires des modes de présentation et de représentation des bibliothèques nous semble utile. Il ne s'agit pas d'une activité narcissique, mais plutôt de l'acquisition des manières dont les usagers (notamment les nouveaux) risquent de percevoir le lieu.

Du fait des représentations qu'ils se font du lieu, ils vont contribuer à la définition collective de la bibliothèque ou, au contraire, la contester. Ils adoptent des comportements qui vont conforter ou contester les règles implicites en présence. La manière dont ils se comportent contribue à conférer à la bibliothèque une atmosphère perceptible. En effet, à l'instar des usagers de la plage¹⁸⁰ qui repèrent très rapidement à quel type de plage ils ont affaire et comment s'y comporter, les usagers de bibliothèque perçoivent également très vite dans quel type de bibliothèque ils entrent. C'est la somme et la nature de la fréquentation qui orientent l'atmosphère à laquelle les entrants sont confrontés. Une fois sur place, ils façonnent l'environnement à travers leurs comportements individuels ou ceux du groupe auquel ils appartiennent. Par exemple, des personnes âgées, plongées dans la lecture sérieuse de périodiques, donnent à ce secteur de la bibliothèque une ambiance que la présence de jeunes enfants turbulents risquent de perturber ; elles pourront alors manifester leur gêne par des regards désapprobateurs ou des paroles acides.

Les bibliothécaires interviennent également dans la définition de la situation. À travers leurs sourires, leurs regards, leurs rappels à l'ordre ou leur laisser-faire, ils valident ou désapprouvent l'atmosphère en cours de constitution par les usagers. Ils le font

en prenant pour référence leurs représentations de la bibliothèque et de son public légitime. Ainsi pour certains, la bibliothèque n'a pas de vocation à être un espace consacré au travail scolaire. Par exemple¹⁸¹, un employé déclare à un collégien : « je ne peux pas vous aider à faire vos devoirs, je dois m'occuper du public » ! Ils incarnent l'institution à travers les espaces réservés qu'ils occupent et les activités qu'ils conduisent et, plus rarement, par un signe vestimentaire distinctif. Les situations de crise correspondent à celles dans lesquelles les bibliothécaires font le constat de comportements totalement incompatibles avec la manière dont ils définissent la situation. De ce fait, des comportements similaires d'usagers suscitent des réactions variables. Les représentations professionnelles du public et des usages remplissent une fonction cruciale dans l'arrangement social des usagers entre eux à propos de l'ordre en vigueur dans la bibliothèque.

L'ordre social en vigueur dans une bibliothèque n'est pas immuable. C'est moins une réalité qui s'impose aux usagers que le résultat de la combinaison de leurs comportements et des réactions qu'ils suscitent chez les autres usagers, des représentations du lieu et des interventions des bibliothécaires. La situation d'interaction dans la bibliothèque correspond non seulement à des formes de sociabilité, c'est-à-dire d'échanges et de reconnaissance entre usagers ou entre usagers et bibliothécaires, mais aussi à celle de production de règles collectives et d'une atmosphère qui marquent le lieu.

La sociabilité entre usagers

La sociabilité regroupe à la fois les relations et les échanges entre usagers qui viennent ensemble et entre usagers qui se côtoient sur place. La fréquentation collective suit des règles particulières et puise sa source dans les relations (familiales¹⁸², amicales, professionnelles) qui unissent les visiteurs. Dans ce cas, la bibliothèque est utilisée dans le cadre d'une sociabilité préexistante. Pour cette raison, nous développerons plutôt ce que J.-F. Barbier-Bouvet a qualifié de « sociabilité secondaire¹⁸³ » et défini comme ce qui « naît de la confrontation obligée, dans le même espace,

d'individus provisoirement rassemblés sans s'être mutuellement choisis ». Nous nous concentrerons en effet sur les usages que les visiteurs font du lieu – y compris des usagers qui le fréquentent. La présence d'individus, seuls ou en groupe, fait partie de ce que l'institution donne à voir à ceux qui arrivent.

De manière programmée ou informelle, certains usagers se rendent à la bibliothèque et y rencontrent des personnes qu'ils connaissent par d'autres canaux. Dans ce cas, ils utilisent plus l'espace de la bibliothèque comme lieu de rencontre que les autres usagers qui la fréquentent. Pour cette raison, cette situation est moins dans notre sujet que celles portant sur les échanges entre usagers ne se connaissant pas en dehors de ce lieu.

La bibliothèque accueille des usagers qui ont fait le choix d'y venir. C'est dire que les usagers partagent la situation d'avoir fait le même choix. Ce socle commun les rapproche tous au moins par rapport aux « autres », c'est-à-dire par rapport à ceux qui n'ont pas fait le même choix. Celui-ci peut être fortement contraint, par exemple pour préparer un examen ou un concours, mais il conserve sa fonction de rassembler des individus par ailleurs différents.

Bien sûr, nombreux sont les usagers qui entreprennent un usage égoïste du lieu, ceux qui ne cherchent pas à échanger avec les autres, voire même visent à privatiser la bibliothèque pour leur bénéfice personnel (espace, collections). Il reste que cette tendance, qui touche surtout les grands établissements, ne saurait permettre de comprendre la totalité des comportements observables. Les usagers échangent entre eux, à travers des modalités et des intentions diverses.

Les échanges les plus courants se font par les regards. Ils visent généralement à identifier les personnes, ce qui a pour effet de les reconnaître en tant que telles. Être usager revient à sortir d'une absence de reconnaissance. Le regard prend des formes variables. Fugitif, il correspond à une identification sommaire. Plus global, il peut prendre le sens d'une recherche de visages connus. Plus prolongé et combiné à un sourire, il devient l'expression d'une bienveillance, d'un partage de sentiment face à une même situation (faire la queue, chercher un livre, travailler sur place, etc.). Un regard prolongé sans sourire, voire avec un froncement de

sourcils, risque, lui, de correspondre à une forme de réprobation. Le regard, bien sûr, peut prendre des formes plus enveloppantes exprimant la séduction ou le désir.

Si tout usager peut être à la fois observateur et observé, il peut tout aussi bien mettre l'accent sur l'un des deux. Des usagers, de façon préméditée ou dans le fil de la visite, s'accordent des séances d'observation de leurs homologues¹⁸⁴. Ils apprécient ce spectacle permanent d'usagers variés dans leurs apparences, leurs comportements ou leurs activités. Ils sont sur la scène d'un théâtre qui se déroule sous leurs yeux.

Les usagers échangent parfois des services. La coprésence génère une familiarité entre usagers qui autorise certains à demander des services. Il peut s'agir de savoir si une place est libre¹⁸⁵, de garder des affaires, d'obtenir de la monnaie pour une photocopieuse, d'utiliser un taille-crayon, de demander de l'aide dans une recherche sur catalogue informatisé ou autre. Ces services sont l'occasion de mettre à l'épreuve et d'éprouver une solidarité issue de la fréquentation du même lieu. Leur signification se limite au service lui-même ou va jusqu'à l'établissement d'une relation de complicité plus ou moins intense.

En de plus rares occasions, les usagers échangent des impressions sur le monde. Il peut s'agir du monde de la bibliothèque (commenter le comportement d'un autre usager) mais aussi hors de la bibliothèque. Cela s'observe notamment entre spectateurs d'une exposition sur une thématique dans laquelle ils sont impliqués (histoire locale, voyages, etc.). On peut aussi en faire le constat dans le secteur des périodiques où des visiteurs-lecteurs échangent à propos d'un thème d'actualité ou d'une thématique en commun (le sport, l'automobile, etc.). Ces échanges sont assez rares, car ils sont susceptibles de perturber l'ordre du lieu invitant au silence. Pourtant, quelques usagers aspirent à ce type d'échange à l'occasion duquel ils sont considérés et donc constitués par les autres comme des sujets. Plus que les autres formes d'échanges, le partage d'impressions offre l'occasion d'exprimer des éléments subjectifs révélant une singularité valorisante. On met à jour un enjeu à l'œuvre dans certaines logiques d'usage que nous développerons dans la prochaine partie.

La sociabilité entre usagers et personnels

Le personnel fait partie de ce qu'offre la bibliothèque. Les usagers y sont confrontés en même temps qu'ils peuvent chercher à entrer en contact avec lui. Les bibliothécaires (nous désignons ici non un grade mais le fait de travailler dans une bibliothèque, c'est-à-dire à la manière dont la plupart des usagers perçoivent le personnel) rassemblent deux dimensions qui se superposent. Ils sont d'abord (mais pas toujours) porteurs d'une identité statutaire : leur appartenance au personnel les incite à faire respecter des règles décidées collectivement et qu'ils incarnent en tant que membres de l'institution. Ils portent également une identité personnelle qui rassemble l'ensemble des éléments qui les constitue (histoire, habitudes, goûts, etc.), mais aussi la manière dont ils endossent l'habit de bibliothécaire, c'est-à-dire dont ils mettent en œuvre les tâches définies par l'institution.

Au cours de leurs visites, les usagers ont d'abord affaire à l'identité statutaire des bibliothécaires. Ceux-ci les orientent, prennent en charge les documents qu'ils retournent ou les aident à trouver un livre. Ces tâches sont l'occasion de contacts, même fugitifs : regards, sourires, paroles brèves sont échangés. Les usagers apprécient ou se soumettent à ces situations qui n'excluent pas le contrôle social : regards ou propos désapprouvateurs face à certains comportements, application des sanctions de retard, etc. Dans le cadre de cette identité statutaire, les usagers utilisent surtout le personnel dans sa fonctionnalité. À force de fréquentation et de côtoiement, des relations nouvelles sont susceptibles de s'engager, dans lesquelles bibliothécaires et usagers révèlent certains aspects de leur identité personnelle. Dès lors, la bibliothèque devient, pour les usagers, l'occasion d'une expression de soi, d'un échange entre sujets. Plus largement, les usagers voient la possibilité d'afficher une identité et de la recomposer avec la validation d'autrui.

De façon moins impliquante pour le personnel, certains usagers puisent dans les échanges conventionnels avec les bibliothécaires des sources de satisfaction. Ils apprécient un sourire ou un bonjour qui signale leur reconnaissance comme individu singu-

lier. De même, ils peuvent être sensibles à l'utilisation spontanée de leur nom par le personnel.

La place que certains usagers accordent à la sociabilité avec le personnel est susceptible de gêner celui-ci. En effet, les bibliothécaires n'ont pas été formés à cette activité, qui n'occupe pas toujours une place centrale dans la manière dont leur identité professionnelle est collectivement définie¹⁸⁶. Se pose alors la question du sens de cette activité et de l'ampleur qu'elle doit prendre. L'échange découle-t-il de l'utilisation de la bibliothèque et de ses documents ou, à l'inverse, le parcours dans la bibliothèque n'est-il qu'un prétexte pour l'échange ? Dans l'état actuel de la définition des missions des bibliothèques par les professionnels, le second terme de l'alternative est moins bien toléré que le premier. On touche à un point de contact entre sociologie des bibliothèques et sociologie des bibliothécaires : comprendre les usagers demande de cerner les éléments qui composent le rapport des bibliothécaires à leur activité (imaginaire, statut, origines, expérience, etc.).

Lieu de rencontre entre les usagers et les documents, la bibliothèque est aussi le théâtre de relations sociales. Cette vie sociale touche tous les usagers, qu'ils s'en accommodent ou qu'ils l'apprécient. Pour certains, la sociabilité avec le personnel ou les autres usagers prend une place importante. C'est ce que confirme une étude anglaise sur la perception de la fermeture de bibliothèques par les anciens usagers : « Pour certains, la visite était une occasion de rencontrer et d'échanger avec d'autres membres du quartier. Un élément de l'usage de la bibliothèque particulièrement mis en avant par les personnes âgées ou celles vivant seules¹⁸⁷. » En France, ce rôle crucial de la bibliothèque a été perçu de façon comparable¹⁸⁸. Il existe bien une partie assez peu nombreuse (mais présente régulièrement et assez longuement) des visiteurs qui utilise la bibliothèque comme un lieu d'échange avec le personnel ou les autres usagers. Il s'agit aussi plutôt de personnes seules et/ou âgées. Ce phénomène relève de logiques d'usages que nous chercherons à éclaircir dans le chapitre suivant.

Les ordinateurs

Comme la plupart des secteurs d'activité, les bibliothèques ont intégré les ordinateurs à la fois comme outil interne et comme service qu'elles proposent. L'arrivée de cet outil entraîne de profonds changements dans les pratiques professionnelles des bibliothécaires en même temps qu'elle suscite des débats sur la place à lui conférer dans les bibliothèques. De leur côté, les usagers doivent composer avec la présence de cet objet même s'ils ne l'utilisent pas. Pour ceux qui utilisent les ordinateurs, il faut chercher à décomposer les fonctions différentes que cet outil rassemble. Nous distinguerons les usages et fonctionnalités des ordinateurs en deux catégories synthétiques : outil d'information et outil d'expression. Cette schématisation repose sur l'idée selon laquelle les usages de cet instrument sont réductibles à un prélèvement d'informations fournies par la bibliothèque ou à une forme d'expression des usagers. Nous prétendons moins traiter la question des usages des ordinateurs en bibliothèque dans sa globalité que de proposer une manière de la poser.

Outil d'information

Que ce soit à travers le catalogue informatisé, l'accès à des sites sélectionnés sur Internet, l'accès à des bases de données ou à des fonds numérisés, les ordinateurs permettent de recueillir des informations de toute nature. Ce premier angle d'analyse demande à décomposer la réflexion : quelles sont les conditions pour les utiliser ? Comment s'y repérer ?

Les usagers franchissent le pas du recours à l'ordinateur avec une inégale facilité. La familiarité acquise avec l'informatique ailleurs et avant ainsi que l'appartenance à une classe d'âge plutôt jeune favorisent l'usage des ordinateurs proposés par les bibliothèques. Le résultat d'enquêtes¹⁸⁹ permet de montrer que l'offre d'ordinateur en libre accès ne signifie pas que tous les usagers peuvent effectivement y accéder. À l'heure actuelle où la très grande majorité des bibliothèques (quelles qu'elles soient) sont

informatisées, ce résultat a pour conséquence de faire apparaître qu'une partie des usagers n'a pas aisément accès au catalogue du fait de sa distance par rapport à cet outil. Si la familiarité de la population avec l'informatique croît avec le temps, il n'y a pas d'évidence à son usage.

Une fois devant les ordinateurs, les usagers visent à accéder à l'information qu'ils cherchent. Il peut s'agir de la cote d'un livre, d'un site Internet, d'un article en plein texte ou d'un document ancien numérisé. Pour se repérer, les usagers sollicitent leur expérience avec d'autres systèmes de navigation informatique. De même qu'à la fin des années 80, les usagers abordaient les catalogues de la BPI avec la référence du Minitel, de même les usagers actuels des catalogues de bibliothèque font, pour nombre d'entre eux, référence aux moteurs de recherche sur Internet. Une étude américaine très intéressante¹⁹⁰ montre que les usagers d'Internet ont nettement plus souvent recours aux bibliothèques publiques que ceux qui n'utilisent pas cet outil. Il est ainsi probable qu'ils s'étonnent de l'absence de réponse à leur requête, ou qu'ils limitent leur exploration des résultats à la première page de réponse, ou encore qu'ils ne cherchent pas à multiplier les mots clés pour préciser leur recherche.

Les usagers ont tendance à partir du connu pour aller vers l'inconnu. L'acquisition d'une familiarité avec Internet, au fil de leur fréquentation régulière de l'outil, se traduit par une modification de leurs usages et représentations d'Internet¹⁹¹. Il en est probablement de même de l'usage des catalogues informatisés. Il reste que leur démarche est entravée par ce qu'ils ignorent du système, mais aussi par leurs propres erreurs : fautes d'orthographe, problèmes de vocabulaire, confusion entre catégories (auteur et sujet par exemple), lecture des notices bibliographiques, etc.

L'évaluation des résultats s'effectue à partir de l'analyse que les usagers font de leur recherche, à la fois en terme de contenu thématique et d'adéquation avec l'idée qu'ils se font de la demande d'information à l'origine de leur recherche. Ils exploreront les résultats avec plus ou moins d'intensité selon cette analyse.

 Outil d'expression

Les ordinateurs installés dans les bibliothèques servent à la recherche d'informations. Mais cet usage correspond davantage à la manière dont les bibliothécaires définissent l'usage qui doit être fait de ces instruments plus qu'à la manière dont les usagers les utilisent réellement ou souhaiteraient les utiliser. Il existe une négociation – pas toujours facile – entre usagers et bibliothécaires dans la mise au point des services et des fonctionnalités disponibles grâce aux ordinateurs. En généralisant, on peut affirmer que les bibliothécaires, en France, défendent plutôt une conception documentaire de l'outil informatique mis à disposition des usagers¹⁹². Des signes d'évolution apparaissent dans la profession. G. Grunberg déclare ainsi¹⁹³ : « Je pense que la position sur la messagerie [son interdiction], en ce qui concerne l'Internet, ne sera pas tenable longtemps, parce que la messagerie est indissociable de l'Internet. » Pourtant, rares sont les bibliothèques françaises dans lesquelles les usagers, à l'instar de ce qu'on observe banalement dans les pays anglo-saxons, ont accès à des ordinateurs avec toutes les fonctionnalités : logiciels de bureautique, Internet en total libre accès, messagerie électronique autorisée. Par exemple, dans tout l'espace d'une bibliothèque universitaire américaine¹⁹⁴, les concepteurs ont implanté des « email stations » permettant aux étudiants de surfer sur le web et de faire de la messagerie. Ils reconnaissent l'existence de cette attente des usagers, ce qui ne les empêche pas d'offrir des services proprement documentaires. Le choix de restreindre les fonctionnalités offertes par les ordinateurs heurte directement les attentes des usagers : une enquête sur les usages des ordinateurs dans les bibliothèques publiques américaines¹⁹⁵ montre que les usagers s'emparent d'abord des ordinateurs pour garder contact avec leur famille ou leurs amis par la messagerie (52 %) et écrire/imprimer des rapports (42 %) avant la recherche d'informations.

Les bibliothécaires disposent d'une position de force dans la négociation. Ils ont la possibilité de limiter le nombre de postes informatiques. Ils peuvent aussi paramétrer les ordinateurs en supprimant en grande partie des fonctionnalités devenues évidentes sur ces machines. Les usagers doivent composer avec

l'offre que l'institution veut bien leur consentir étant donné ses contraintes budgétaires ou spatiales et sa conception du service.

Pour autant, si certains usagers intériorisent cette restriction des fonctionnalités et en prennent acte, d'autres ne s'en satisfont pas toujours, souhaitant s'appropriier les ordinateurs en vue de leur propre expression. Ils privilégient leur désir d'information plutôt que le cadre offert par la bibliothèque pour le satisfaire. « L'interdiction des messageries est mal comprise ou contestée, les usagers réclament une augmentation du nombre de postes Internet libres, l'accès à des logiciels de traitement de texte, la possibilité de récupérer le résultat de leur travail sur disquette ou par mail¹⁹⁶. » Ils cherchent alors à contourner les restrictions en se livrant à du téléchargement, à de la messagerie ou à des visites de sites non autorisés. Ces formes de contournement dépendent du degré de clôture des services, mais aussi des compétences informatiques des usagers. Le séjour à la bibliothèque avec son propre ordinateur portable apparaît comme une façon de se livrer à des activités impossibles (le plus souvent) avec les outils proposés par la bibliothèque – écrire, écouter de la musique, utiliser des logiciels spécifiques, etc. Cela peut également apparaître comme une manière douce de signifier à l'institution l'absence d'un service attendu. La mise à disposition de prises pour le branchement de portables dans les bibliothèques est une réponse à cette attente de nombre d'usagers.

Conclusion - Analyser les usages

S'interroger sur les usages des services d'information revient à s'intéresser aux services non pour eux-mêmes, d'après les missions qui leur ont donné naissance, mais tels qu'ils sont perçus et modelés par les usagers. L'analyse comporte trois étapes.

– *Déconstruction*. L'étude des usages demande d'abord une décomposition des éléments qui forment l'offre des bibliothèques. Plutôt que de penser les bibliothèques dans leur globalité, nous les analysons par les parties qui les composent.

Nous en avons distingué plusieurs, de l'espace aux ordinateurs, mais notre liste n'est pas exhaustive. Nous aurions également pu étudier les usages des modalités d'inscription, des horaires d'ouverture, de la règle du silence, des animations, etc. Cette étape est cruciale car elle permet de sélectionner dans l'observation ce qui nous intéresse précisément.

– *Représentations*. L'étape suivante consiste à cerner la manière dont les usagers perçoivent les services proposés. Comment les comprennent-ils ? Quels sens leur donnent-ils ? Le projet de la bibliothèque à travers ce service est-il clairement perçu ? Quelle représentation de la bibliothèque émerge des représentations des services qu'elle propose ?

– *Usages*. L'étude des représentations de la bibliothèque ouvre la voie à la compréhension des usages des services. Il s'agit de prendre connaissance de la manière dont les usagers s'emparent de ce qui leur est proposé. Que deviennent les services quand les usagers en ont l'usage ? Se plient-ils à la manière dont ils ont été définis par la bibliothèque ? Procèdent-ils à des détournements de sens, à des contournements de règles ?

Cette grille d'analyse des usages guide le regard de l'observateur. Mais l'étude se heurte vite à la question centrale du sens que les usagers confèrent à leurs comportements. Il faut affronter la question du sens des usages. C'est ce à quoi nous voulons nous atteler dans la partie suivante sur les logiques d'usage. Mais voyons d'abord comment analyser les usages quantitativement et qualitativement.

Méthodologie 2

Comprendre et mesurer les usages

Presses de l'enssib

Méthodologie 2

Comprendre et mesurer les usages

Introduction

On sait mesurer avec les outils adéquats des volumes de fréquentation, de documents empruntés, des niveaux de satisfaction, mais moins aisément les usages des espaces documentaires, des ressources papier et électroniques qui sont moins aisément mesurables et nécessitent l'emploi de méthodes plus qualitatives. Pour comprendre les parcours de réussite ou d'échec des usagers dans leurs recherches d'information, la compréhension des lieux, des objets, des machines et les représentations qui y sont liées, nous présenterons les méthodes d'étude comme l'observation, participante ou non¹⁹⁷, l'enquête par entretiens, puis nous montrerons comment les méthodes quantitatives avec les enquêtes par questionnaires apportent un complément utile sur des volumes de population plus conséquents.

Repérer et comprendre les usages des services d'information, mener une étude qualitative

Nous présentons ici les méthodes relatives à l'observation des individus, à la passation d'entretiens et à leur analyse.

 L'observation, la notation au quotidien

L'observation, définition et contexte

L'observation est une méthode de travail transversale aux sciences humaines : anthropologie, ethnologie, sociologie... Les anthropologues et ethnologues comme Marcel Griaule, Margaret Mead, Claude Levi-Strauss ont pratiqué les premiers l'observation directe des formes culturelles, des comportements, des règles de parenté, bref ils ont systématisé ce qu'on appelle le « travail de terrain » (*fieldwork* en anglais). Puis les sociologues se sont attachés eux-mêmes à l'observation en allégeant la forme et la durée du terrain proprement dit et en insistant sur les interrelations : « Au sens le plus étroit et le plus déterminé, l'observation consiste à se trouver présent et mêlé à une situation sociale pour l'enregistrer et l'interpréter en s'efforçant de ne pas la modifier. Cette situation sociale est toujours le produit d'une interaction entre les participants eux-mêmes et, d'une façon ou d'une autre, entre les participants et les observateurs¹⁹⁸ ».

Dans la sociologie contemporaine, l'observation est utilisée dans le cadre de problématiques variées. Elle permet de mettre à jour des stratégies et des jeux d'acteurs dans les entreprises et les organisations : les relations entre salariés sont partiellement intelligibles quand on les replace dans les enjeux de pouvoir et de promotion. L'observation apparaît comme un outil particulièrement adapté pour l'étude du rapport des acteurs sociaux à l'espace et plus largement à leur environnement technique et matériel : on saisit ainsi les modalités à travers lesquelles ces mêmes acteurs s'emparent d'un lieu ou d'un objet. L'analyse des situations de face-à-face ou des relations entre les publics passe également par le recours à l'observation. C'est le meilleur moyen pour mettre à jour les règles des interactions.

Plus concrètement, l'observation permet de repérer des comportements, des attitudes peu verbalisables pour différentes raisons, soit parce que les personnes concernées n'ont pas conscience de ces comportements, ne trouvent pas toujours « les mots pour le dire¹⁹⁹ », soit parce qu'elles récusent les comportements observés.

Par exemple, à l'entrée d'une bibliothèque, on remarque un certain nombre de personnes « hésitantes », cherchant à s'orienter. Si on les interroge un peu plus loin, l'hésitant primovisiteur reconnaît son hésitation comme une attitude socialement acceptable, alors qu'une personne étant déjà venue dans le même lieu peut se sentir culpabilisée de ne pas avoir su reconnaître le chemin adéquat (*voir infra*). De même, les personnes qui abandonnent la consultation d'un catalogue jugé trop complexe peuvent nier s'en être servies si la conclusion s'est soldée par un échec.

On peut observer les usagers d'une bibliothèque depuis une banque d'accueil ou bien un point central dans une salle. On suit aussi les parcours des internautes, le principe consistant à insérer sur chacune des pages à auditer un traceur invisible via des lignes de code, traceur qui suit les clics de l'internaute et permet de reconstituer un parcours donné.

L'observateur en cours de travail note simplement des faits et gestes, un parcours, dans une grille qui s'enrichit et prend du sens au fur et à mesure de l'observation. L'individu observé à son insu est un sujet « parfait », il n'y a pas d'intermédiation du langage, pas de mots biaisés entre deux individus qui échangent leurs premières paroles.

Tableau 26. **Observation cachée ou visible**

	Avantages	Inconvénients
Observation à l'insu des individus observés	Observation froide, sans interaction entre deux personnes	Risque d'erreur d'interprétation
Observation participante	Interprétation des parcours, actions, gestes validée ou infirmée par les paroles de l'observé interviewé, diminution des risques d'erreur	Distance possible entre les paroles et les actes ²⁰⁰

La grille d'observation

La grille d'analyse permet d'objectiver la situation, d'en dégager les traits caractéristiques et les invariants.

Tableau 27. Exemple de grille en début d'observation

	heure	action	commentaires
Attitude du sujet avant l'entrée en médiathèque	15 heures	Marche	
À l'entrée	15 h 02	Pousse la barrière, s'arrête	
Après l'entrée	04	Se dirige vers le bureau d'accueil	
	06	Fait la queue 10'	Sans sourciller
	16	Pose sa question au médiathécaire	
	18	Repart, hésite à nouveau...	
...			

Tableau 28. Exemple de grille en cours d'interrogation d'un catalogue

	heure	action	commentaires
Attitude par rapport à la situation trouvée		Trouve une interrogation en cours, tape sur une touche	
Attitude face au menu		Utilise la recherche par sujet	Essaie plusieurs mots sans succès
Usage du clavier		Est gêné par les combinaisons de touche	
Après affichage des réponses		Cherche une imprimante, ne la trouve pas et sort un bout de papier en soupirant	

Tableau 29. Exemple de grille en cours d'interrogation d'Internet

	heure	action	commentaires
Au départ		Utilise un signet	
		Utilise tel moteur de recherche	
		Se sert des fonctions avancées	Traduction
		Enregistre sa sélection	
...		Relance vers d'autres moteurs de recherche	

La transcription des observations comprend :

- les grilles d’analyse avec nom de l’observateur, lieux et situations observés, dates, heures ;
- le compte rendu d’observation. Celui-ci permet à l’observateur de noter, en complément de l’observation, un premier commentaire, une analyse. Ce compte rendu permet un début de subjectivation et implique plus fortement les individus observateurs. D’autre part il prépare l’analyse en signalant des points de vue « à chaud » qui pourront être repris lors de l’analyse globale.

L’analyse des grilles se fait en regroupant les actions communes, en calculant les temps moyens passés sur tel ou tel type d’action et en cherchant des catégories de comportement commun à plusieurs personnes ou à l’inverse atypiques.

La grille peut être remplie à la main par un enquêteur, à l’insu du sujet observé à l’entrée d’une médiathèque, ou bien avec sa participation lors de l’interrogation d’un catalogue, d’une base de données. L’enquêté peut également noter lui-même ses temps d’activité et ses propres remarques. Mais outre les défauts liés à l’auto-observation, où l’usager note ce qui lui semble important, on retiendra que cette pratique est plus efficace pour un relevé d’activités journalier à « grosse maille » que pour un suivi fin des parcours dans des bases de données ou sur Internet.

La participation de l’enquêteur est également requise si l’on utilise une caméra pour filmer les parcours²⁰¹ ou un système d’enregistrement en ligne pour suivre ses déplacements sur Internet : le système Audinet a été utilisé par France Telecom R & D pour les internautes sélectionnés parmi les utilisateurs du site Gallica de la BNF).

À la Direction des études et recherches d’EDF, Saadi Lahlou a réalisé une étude détaillée sur le « syndrome de débordement cognitif » ou COS (*cognitive overflow syndrome*²⁰²) auquel sont confrontés les travailleurs intellectuels : plus d’information qu’ils ne peuvent en traiter, une forte pression de l’urgence, un travail morcelé, les NTIC aggravant ce syndrome au lieu de le réduire. Saadi Lahlou propose un modèle selon lequel l’opérateur est confronté non pas à une situation de résolution de problèmes,

mais à une situation de choix de problèmes qu'il extrait de son environnement de bureau, la multiplication de petites tâches courtes l'emportant sur les tâches plus longues, nécessitant un investissement continu.

Pour tester ce modèle, l'équipe a mis au point deux outils : la Subcam ou caméra subjective miniaturisée portée sur une paire de lunettes et l'Offsat, un satellite de bureau produisant à intervalles réguliers des photographies de l'espace bureau. Quatre bureaux expérimentaux ont été testés pendant plusieurs semaines, avec l'accord des participants et la collaboration d'un *designer* chargé de réfléchir à l'amélioration de l'espace bureau. L'objectif assigné à cette étude était, entre autres, une efficacité accrue et un confort de travail supplémentaire pour les salariés.

Une autre expérience d'étude des parcours d'un cédérom sur Michel-Ange²⁰³ a mis en valeur les cheminements de 96 individus à travers la découverte d'un artiste et de son œuvre, ainsi que les nombres d'écrans consultés et les temps d'exploitation : certains lecteurs développent des tactiques expertes, plongeant rapidement dans des pages riches en contenu, alternant différents modes de lecture, alors que d'autres tâtonnent, ont des navigations linéaires, prudentes et appliquées, moins adaptées à l'espace du cédérom. À propos du profil expert, les auteurs cherchent à repérer des profils de lecture paradigmatiques, multipliant les combinaisons possibles entre différents énoncés du discours.

Les études d'usage se multiplient dans les sites « pilotes » comme le laboratoire des usages de la Cité des sciences à Paris où Claude Vignaux et son équipe étudient le mécanisme d'appropriation des textes de Colisciences²⁰⁴, un corpus de 5 500 pages rassemblant des écrits de biologistes et naturalistes de la seconde moitié du XIX^e siècle. Les méthodes employées pour suivre ces lecteurs « à la trace » combinent les technologies les plus récentes d'observation et la passation d'entretiens complémentaires destinés à valider et expliciter les constats dégagés par l'observation des publics.

Le carnet de bord de l'enquêteur ou outil de reporting

Le carnet de bord est à la fois un outil de transcription de l'observation et une aide à l'établissement d'hypothèses, de pré-analyse de situations.

Le carnet de bord comme instrument d'observation au quotidien

L'observateur peut être tenté de se transformer en agent d'accueil, et perd alors sa neutralité pour devenir un observateur engagé.

Sur les postes d'accueil, le carnet de bord permet de noter les réactions des lecteurs. Son intérêt en tant qu'outil est de mettre à jour des éléments d'information connus des personnels de l'accueil, mais peut-être « oubliés » avec le temps. Le carnet peut être confié à un stagiaire pour une durée de 4 à 6 semaines.

*Une autre définition du carnet de bord
davantage lié à la recherche-action*

Sur le principe, il s'agit d'assurer tout au long du déroulement d'une étude la tenue d'un carnet de bord critique et commenté qui permet de suivre les effets et les réactions suscités par l'étude elle-même sur son milieu environnant. En effet, chaque étude induit des transformations chez les usagers mais aussi chez les mandants, qui peuvent eux-mêmes être amenés à modifier ou à réévaluer leur demande. Il ne s'agit donc plus d'un simple suivi narratif de l'étude, mais d'un processus de recherche-action sur les interactions entre l'étude elle-même et le milieu dans lequel elle s'inscrit. À titre d'exemple, on peut dresser un tableau comparatif de la situation initiale et de la situation relative d'une équipe au travail et de ses effets sur l'environnement au bout de 4 à 6 semaines. La qualité de l'écoute peut s'améliorer, le regard sur l'utilisateur évoluer.

Le carnet de bord peut être considéré comme un outil qualitatif ; dans sa forme, il doit éviter plusieurs écueils :

- la généralisation : on observe l'arrivée d'un groupe de jeunes visiteurs non francophones, on notera la composition du groupe, leur langue d'échange, leurs comportements visibles,

mais on ne doit en tirer aucune déduction sur les groupes en général ;

– le parti pris du narrateur vis-à-vis des sujets observés, notamment des sujets en quête de repères. En un sens, le narrateur ne doit pas être trop familier des sites et personnes observées pour conserver la distanciation nécessaire.

Le carnet de bord est un outil d'étude parmi d'autres, qui prend tout son intérêt lors de la restitution des résultats d'une étude : il sert de « mémoire » sur des études longues et permet d'apprécier les résultats à l'aune des mois écoulés.

L'enquête par entretiens

Définition et intérêt de l'entretien compréhensif

Dans la tradition sociologique française, l'entretien a pris une place importante depuis une vingtaine d'années. L'influence de la sociologie américaine (notamment l'école de Chicago), la distance prise avec les paradigmes marxistes ou structuralistes ont conduit la sociologie à revenir vers l'acteur et sa capacité à interpréter le monde et à agir sur lui.

L'entretien reste le vecteur de choix de la relation entre le sociologue et le sujet étudié. Toutefois il ne saurait s'inscrire dans une démarche classique d'évaluation, autrement dit il n'y a pas de bon entretien « en soi », et le protocole d'observation ne suffit pas à valider la méthodologie comme il est de coutume dans les sciences sociales.

Dans le modèle classique, le protocole d'enquête joue en lui-même le rôle de preuve : la sanction est donc immédiate et la communauté scientifique peut juger de la validité du test. Dans l'entretien compréhensif, les hypothèses sont tirées de l'observation, ce qui est une bonne garantie au départ, mais non une garantie à l'arrivée : le chercheur peut en effet se laisser aller à des interprétations abusives qu'il sera difficile de déceler. Difficile

mais pas impossible : le jugement de la validité des résultats d'un travail qualitatif exige une attention très précise sur le fond.

L'entretien est donc plus qu'un simple recueil de discours sur une ou des thématique(s) donnée(s), c'est un échange entre deux individus qui sert à comprendre des pratiques, des comportements mais aussi des systèmes de représentations et des valeurs. L'entretien sert à bâtir, à vérifier ou infirmer des hypothèses construites ou non préalablement. Prenons par exemple la notion de public captif : peut-on considérer les publics de services documentaires d'écoles comme des publics captifs, qui utilisent un service en raison de son offre mais aussi de sa proximité ? Dans les faits, la mise en concurrence de services est une pratique de consommateur qui tend à devenir courante dans les milieux estudiantins et professionnels.

L'élaboration du guide d'entretien

Le guide d'entretien est un guide et non un questionnaire, il est par conséquent constitué de questions majoritairement ouvertes, pour lesquelles on attend comme réponses des phrases et non des modalités à cocher. Le plan du guide se décline en fonction des objectifs de l'étude (*voir infra*) : les premières questions seront de préférence faciles et directes, centrées sur l'environnement de travail de l'individu, son activité (d'étudiant, de chercheur, de professionnel) qui l'amène à chercher des informations²⁰⁵.

Les questions suivantes seront classées par thèmes et rédigées complètement dans des formulations écrites puis orales.

Exemples de plans d'entretiens calés sur des objectifs**Tableau 30. Objectif 1**

<i>Objectif</i>	comprendre les pratiques en matière de recherche et d'appropriation de l'information.
<i>Consigne</i>	partir de l'activité de l'individu, de sa fonction au sein de l'entreprise.
<i>Thématiques à aborder</i>	les pratiques en matière de recherche d'informations, les circonstances et sujets de recherche, les sources utilisées, les outils et réseaux informatiques, l'autonomie de la personne...

Tableau 31. Objectif 2

<i>Objectif</i>	comprendre les usages et les représentations d'une bibliothèque ou d'un service d'information
<i>Consigne</i>	partir de l'usage ou du non-usage du service d'information.
<i>Thématiques à aborder</i>	la fréquentation, la description des usages et des non-usages du service, les motivations, les opinions sur la qualité de l'accueil ou du service, les attentes par rapport au service, le positionnement du service par rapport à la concurrence, le système idéal...

Le nombre d'entretiens

Le nombre d'entretiens dépend des objectifs de l'étude et de l'hétérogénéité de la population visée, le principe étant que chaque catégorie de population puisse être représentée, même de façon limitée. En phase d'étude préalable, si l'on interroge des experts du sujet ou des professionnels de l'information (*voir Méthodologie générale*), il pourra suffire de rencontrer 5 à 10 personnes, en entretien individuel ou collectif.

En revanche, quand on interroge des usagers et des non-usagers de services d'information, 30 à 40 entretiens est un chiffre minimal pour obtenir une diversité de pratiques et de points de vue, 60 étant un chiffre optimal.

À l'analyse, on s'aperçoit de la fréquence d'items comparables à partir de 20-25 entretiens. Au-delà de 30 entretiens, le comptage des items prend du sens.

Les différents types d'entretiens : individuel ou collectif, directif ou non directif, face à face ou à distance, enregistré ou reconstitué

Le recueil de discours par entretien peut prendre des formes variées. Selon qu'on interroge des individus seuls ou en groupe, au téléphone ou en face-à-face, les paroles seront différentes. Il convient donc de choisir le type d'entretien en fonction de la nature du discours que l'on cherche à recueillir.

L'entretien individuel en face à face, le « must » sociologique

La passation d'entretiens en face à face est la meilleure garante d'un travail en profondeur avec toutes les composantes gestuelles, faciales de la communication entre deux individus. Elle convient bien en méthode d'approche, de démarrage d'étude. Les personnes une fois sélectionnées, on prend rendez-vous sur leur lieu de travail, à domicile, ou dans un café, en leur annonçant les objectifs de l'enquête et les thématiques de l'entretien. On prévoit 45 minutes à une heure minimum pour la passation d'un entretien en face à face, dans un environnement professionnel. Des entretiens plus longs sont possibles mais débordent en général le cadre des usages de l'information, voire s'apparentent à des récits de vie.

En début d'entretien, il est bon de préciser la déontologie de l'enquête : *l'anonymat de la personne interviewée est de rigueur au moment de la restitution*. On retiendra seulement quelques éléments : par exemple pseudo, sexe et tranche d'âge pour des usagers de bibliothèques, nom de l'établissement et niveau de fréquentation pour des salariés. Pour démarrer l'entretien, des questions simples et directes relatives à l'environnement professionnel mettent l'interlocuteur en confiance. En fin d'entretien, la reformulation des points clés et l'annonce des procédures de restitution des résultats sont utiles et bienvenues.

Pendant l'entretien, trois compétences essentielles sont utilisées : l'empathie, la mémoire courte et la réactivité. L'empathie, ou capacité à percevoir ce que ressent autrui, permet à l'enquêteur de comprendre – au sens étymologique du terme – le discours de l'autre, de se l'approprier tout en gardant la distance utile à l'objectivation de l'analyse. La mémoire courte et la réactivité

permettent de relancer le débat au moment opportun, de tester les hypothèses au fur et à mesure des énoncés du discours, bref de réagir « à chaud », de rebondir en fonction des propos énoncés par l'interlocuteur.

Si l'enquêteur est un bibliothécaire-documentaliste de l'établissement concerné, la neutralité n'est plus respectée : l'utilisateur peu satisfait d'un service est tenté par deux attitudes extrêmes : soit il minimise les insuffisances d'un service face au collègue-fournisseur, soit il remet en cause le service et le collègue est alors tenté alors de se justifier. Dans tous les cas le jeu est faussé.

*Les entretiens collectifs et « focus group » :
intéressants sur les représentations et les images*

Les « focus groups²⁰⁶ » sont des groupes de discussion animés par des modérateurs qui servent à recueillir l'opinion des individus sur un produit ou un service en cours de création, afin d'évaluer ses usages futurs sur le marché. Les focus servent également à tester l'ergonomie d'un produit ou d'un service, en particulier l'ergonomie des sites Web. Certaines bibliothèques universitaires nord-américaines pratiquent le focus group ; celle de Notre-Dame dans l'Indiana publie le résultat des focus groups organisés avec les étudiants²⁰⁷. D'autres pratiquent le focus group en ligne avec des étudiants à distance – phénomène arrivant dans le marketing de la grande consommation en France.

Pratiquement, les focus group réunissent 5 à 8 groupes d'une douzaine de personnes chacun, ce qui permet de toucher assez rapidement une population de 60 à 100 personnes dans un même lieu, physique ou virtuel. L'animateur a pour charge de faire réagir les participants, de créer une dynamique relationnelle forte qui génère des points de vue opposés, voire des conflits. Le phénomène de « leadership » de certains « habitués » des focus limite toutefois la qualité de certains groupes.

Dans les institutions, la « langue de bois » n'est pas absente des débats et certaines personnes ne s'exprimeront pas en présence de leurs responsables hiérarchiques. Il vaut mieux rencontrer ces derniers au préalable. Sur un plan pratique, il est préférable d'être

deux intervenants : un animateur et un preneur de notes comme dans toute réunion où le recueil d'informations est nécessaire.

Tableau 32. **Entretiens en face-à-face**

	avantages	inconvénients
Entretiens individuels	<p>Informations précises, spécifiques</p> <p>Narration d'expériences</p> <p>Possibilité de montrer des documents et de s'appuyer sur l'environnement de travail</p> <p>Usage de la signalétique au niveau de l'analyse</p> <p>Redevient à la mode après une baisse d'influence dans les années quatre-vingt</p>	<p>Passation longue, donc coûteuse</p>
Entretiens de groupe	<p>Informations globales dégagées rapidement</p> <p>Échanges interrelationnels, prises de positions et créativité</p> <p>Pas de segmentation possible</p> <p>Plus rapide, moins coûteuse</p>	<p>Peu d'informations précises</p> <p>Influences des leaders</p> <p>Effets de leadership</p>

Entretiens à distance

La passation d'entretiens téléphoniques est encore la méthode la plus utilisée en télémarketing. Elle présente l'avantage d'être rapide et moins coûteuse que le face à face mais son taux de réponse a tendance à baisser. Les entretiens téléphoniques sont également utiles pour étudier le positionnement de bibliothèques ou de services d'information, en apportant un complément d'informations vécues, de témoignages à une enquête quantitative²⁰⁸. Concrètement, l'enquêteur a le questionnaire du répondant sous les yeux et cherche à comprendre les modalités de réponses qui ont été cochées.

Tableau 33. Entretiens à distance

	avantages	inconvénients
Entretiens individuels par téléphone	Qualité des échanges si préparation ad hoc Rapidité, relative efficacité	Incompréhension de certaines situations si l'enquêteur et l'enquêté ne disposent pas d'un minimum d'informations réciproques
Entretiens collectifs, vidéoconférence	Échanges préalables à une prise de décision Possibilité de filmer des documents	Faible réactivité Lenteur des opérations, coût
Entretiens collectifs sur le Net : chats, forums ; focus group	Possibilité d'incrustation d'images ; rôle de leader atténué par rapport aux focus classiques Rôle de l'animateur important Rapidité, coût	Nécessite de très bons animateurs

Discours enregistré ou reconstitué

L'enregistrement des entretiens sur un magnétophone ou un appareil d'enregistrement vocal numérique²⁰⁹ est la formule de recueil intégral du discours des personnes interviewées. Dans un contexte d'entreprise, l'enregistrement n'est pas toujours possible et ne peut se faire, en tout cas, sans l'accord des personnes interrogées. À défaut d'enregistrement, il est toujours possible de pratiquer une prise de notes active, avec des morceaux entiers de phrases, de façon à reconstituer l'essentiel du discours en traitement de texte dès la fin de la passation. Cette forme de prise de notes, facile à pratiquer à deux enquêteurs, demande un minimum d'expérience.

Tableau 34. Entretiens enregistrés ou reconstitués

	avantages	inconvénients
Entretiens enregistrés	Possibilité de réécouter tout ou partie du discours	Temps de réécoute
	Retranscription facultative	Temps et coût de la retranscription
Entretiens reconstitués	Fiabilité bonne si reconstitution immédiate, suppose mémoire et réactivité de l'intervieweur	Fiabilité relative si reconstitution postérieure à l'entretien
	Plus rapide, moins coûteuse	PASSATION PLUS DIFFICILE

L'analyse des entretiens

Parmi les différentes méthodes d'analyse textuelle, on peut citer la lexicométrie, l'analyse thématique et l'analyse linguistique.

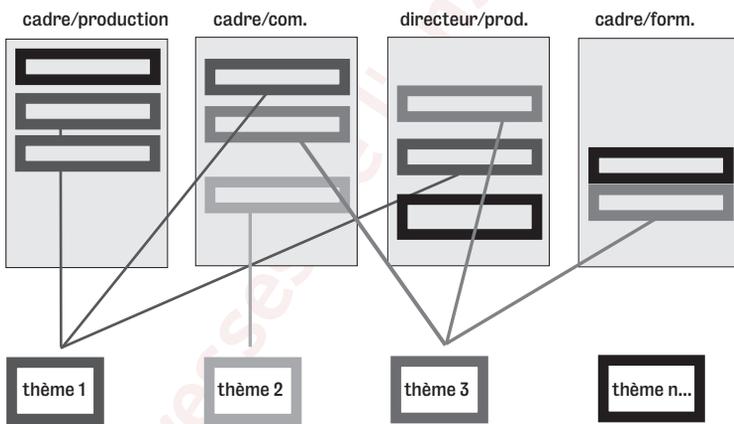
Pour mémoire, l'analyse lexicométrique s'appuie essentiellement sur des statistiques de fréquence de vocabulaire. C'est un indicateur parmi d'autres qui permet de « broser le décor », en repérant les occurrences ou cooccurrences de mots les plus utilisés. Elle nécessite l'utilisation d'antidictionnaires ou dictionnaires de mots vides (articles, pronoms, prépositions...). La lexicométrie répond bien à des univers professionnels circonscrits, à l'analyse de documents internes et de postes de travail. Elle se pratique avec des logiciels de comptage de mots et des algorithmes de classification hiérarchique²¹⁰.

L'analyse thématique repose sur l'analyse intellectuelle du contenu des entretiens : après la lecture des premiers entretiens, l'équipe de chargés d'études dresse la grille d'analyse, soit une liste de mots clés²¹¹ avec éventuellement une hiérarchie à deux niveaux ou des facettes. Puis chaque personne codifie – on indexe – des portions de phrases avec des thèmes ou des mots clés : par exemple, la notion de guichet unique peut être abordée sous différentes facettes : les outils, les espaces, l'organisation... Il est important de pouvoir codifier une même portion de texte avec un ou plusieurs thème(s) ou mots clés, tout comme on indexe un document avec plusieurs mots clés.

L'objectif de la codification d'entretiens est de pouvoir retrouver ultérieurement ce qui a été formulé par l'ensemble des personnes interviewées sur tel ou tel thème. Les documentalistes formés à l'indexation des documents textuels excellent en codification d'entretiens : en effet, les compétences d'analyse sont identiques à celles de l'analyse documentaire.

Ensuite on lance la déconstruction : sur chaque thème on recherche et on édite toutes les portions de texte de tous les entretiens, autrement dit on cherche tout ce qui est dit sur tel ou tel sujet par tel ou tel profil d'utilisateur.

Schéma 3. Analyse thématique



Pour les entretiens longs s'apparentant à des récits de vie, l'analyse structurale initiée par Roland Barthes²¹² permet de découper les entretiens en séquences, arguments et actants. Les séquences sont les épisodes du récit, les arguments sont destinés à convaincre, les actants sont les personnages qui jouent un rôle dans le récit. Ce type de transposition est détaillé dans l'ouvrage de Didier Demazère et Claude Dubar²¹³. Les auteurs systématisent ensuite l'analyse avec des catégories d'analyse du type Conjonction/Disjonction, Tout/Rien, Semblable/Différent, Mieux/Pire, Facile/Pas facile, Possible/Impossible. Sans appliquer ce schéma dans son intégralité, on voit l'intérêt qu'on peut tirer de certaines

catégories appliquées à un espace documentaire ou un système d'information.

Dans un autre registre les outils linguistiques permettent des traitements poussés non seulement sur le lexique mais aussi sur la syntaxe des phrases. Ils tiendront moins compte du contexte propre à chaque entretien tel qu'il a été perçu par le chargé d'étude et s'appliqueront davantage à des corpus textuels plus volumineux comme les rapports internes ou les archives de presse.

Une restitution des résultats communicante

Lors de la restitution des résultats, on rappellera la problématique de départ, puis les hypothèses et les constats : les métiers des personnes enquêtées, les faits, les pratiques, les motivations constatées et bien sûr les attentes. Le tout illustré par des citations accompagnées d'une signalétique simple et anonyme. Pour mémoire, le plan de la restitution n'est pas celui du guide d'entretien. Il est fait à partir des hypothèses de départ confirmées ou infirmées par l'analyse des entretiens (*voir aussi Méthodologie 3 pour la présentation des résultats*).

Les combinaisons de méthodes,
ou comment dépasser le simple déclaratif

L'observation participante

C'est une observation sur place ou à distance d'une personne, suivie d'un entretien d'approfondissement avec l'individu observé. Par exemple, les études d'usage de catalogues ou de sites Web au sein d'une bibliothèque peuvent être précédées d'une observation. À ce propos, notons qu'on n'a pas, dans les bibliothèques ou dans les services d'information, d'écrans « doubles » – un pour le professionnel, un pour l'utilisateur lui faisant face – qui permettraient à

un usager de suivre en direct la recherche d'information menée par un professionnel. Au mieux, le professionnel tourne l'écran de visualisation de la recherche vers l'utilisateur pour que celui-ci note les références en direct. Aux États-Unis, le système de « co-browsing », ou affichage partagé, permet d'assister la recherche d'informations à distance à travers un écran partagé entre demandeur et bibliothécaire.

L'entretien approfondi suite à une première visite d'un espace documentaire ou d'une exposition

Suite à une visite d'exposition on peut interviewer des visiteurs afin de connaître leurs motivations, leur connaissance du sujet, des personnes citées, la représentation qu'ils se font des objets et de la scénographie... L'utilisateur retrace alors son propre parcours en l'émaillant de perceptions, de réactions spontanées, de souvenirs personnels mettant en exergue les points saillants de la visite. Dans le cas d'expositions virtuelles, on peut étudier les rapports entre visite d'espace réel et d'espace virtuel. Le poids des images prend tout son sens quand on a des visions multiples des tableaux ou des objets vus à la fois comme originaux et dans leur reproduction numérique.

Ce type d'entretien peut s'opérer à distance, par exemple par téléphone, en demandant à l'ancien visiteur d'une exposition réelle de dérouler les pages d'une exposition virtuelle, et en notant ses réactions et ses souvenirs ressuscités par les images. Des protocoles techniques plus poussés peuvent être mis en place avec enregistrement sonore, Webcam, écran partagé, etc.

Mesurer des usages, mener une enquête quantitative

L'enquête quantitative s'impose dans plusieurs cas : soit en complément d'une enquête qualitative, pour confirmer ou infirmer

des hypothèses, soit parce qu'on souhaite mesurer une fréquentation, des usages déjà repérés, une satisfaction ou des attentes (*voir Méthodologie 3*), toujours auprès d'une population importante.

L'élaboration du questionnaire

Construire un questionnaire nécessite un temps de travail dont on ne dira jamais assez l'utilité, tant sur le fond que sur la forme, sachant que ce travail est peu valorisé et considéré parfois comme « allant de soi ». Nous présentons ici les principales étapes de son élaboration, du relevé d'hypothèses au plan d'un questionnaire.

Lister les hypothèses

Pour mettre à plat les questions et les premières modalités de réponse, il est utile de distinguer les trois concepts suivants : le constat, l'hypothèse et la question à poser dans le questionnaire²¹⁴. Par exemple, si on constate une baisse croissante de la fréquentation sur place, on peut formuler en regard de ce constat plusieurs hypothèses : les personnes n'ont plus le temps de chercher des informations ou bien elles trouvent des informations ailleurs, dans d'autres lieux ressources, sur des sites Internet...

Tableau 35. Cheminement des hypothèses aux questions

Constat	Hypothèses	Questions à poser
Baisse de fréquentation	Les personnes n'ont pas le temps de chercher des informations	Pouvez-vous estimer votre temps moyen hebdomadaire de recherche d'informations ? <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non Si oui, nb d'heures hebdomadaires... Ce temps moyen a-t-il diminué depuis.... ? <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non Si oui, de combien en %.....
	Les personnes trouvent des informations dans d'autres lieux physiques	Fréquentez-vous d'autres centres de ressources, bibliothèques... ? <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non Si oui, lesquels...
	Les personnes trouvent des informations dans d'autres lieux virtuels	Utilisez-vous des sites de ressources en ligne ? <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non Si oui, lesquels...
	Le service a changé, le personnel aussi	Votre niveau de satisfaction sur la qualité de l'accueil <input type="checkbox"/> Très satisfait <input type="checkbox"/> Assez satisfait...

On remarque dans cet exemple la décomposition nécessaire à l'élaboration d'un questionnaire : le travail à réaliser est analytique, il peut sembler déconcertant au premier abord, mais il est le gage de réponses précises et fiables.

Lister les résultats attendus

Il est utile de lister à l'avance les résultats attendus, en effet ce travail au sein du groupe de pilotage de l'enquête permet à chacun d'énoncer ses hypothèses et de vérifier qu'on pose bien toutes les questions permettant d'obtenir ces résultats.

Harmoniser la signalétique

Au fur et à mesure que les enquêtes se développent auprès des usagers, on dispose de données de départ issues de l'environnement de l'organisme étudié ou d'environnements comparables. Nous avons vu en Méthodologie 1 quels étaient les éléments socio-démographiques préconisés par le Ministère de la Culture pour les enquêtes auprès des publics d'institutions culturelles, en particulier pour les bibliothèques qui peuvent comparer leurs résultats d'enquêtes à celles d'enquêtes nationales. Ceci est valable également pour des services d'information d'entreprises qui peuvent se situer par rapport à des enquêtes nationales menées par exemple par l'ADBS²¹⁵. On retrouve dans les différents services d'information des constantes comme la baisse relative de la fréquentation sur place au profit du développement des services à distance.

S'appuyer sur le qualitatif

L'analyse thématique des entretiens fonde les modalités de réponse du questionnaire. En effet, s'il est possible d'apprendre à concevoir rapidement un questionnaire valable sur le plan technique, il ne saurait y avoir de modèle de questionnaire applicable à toute structure de type bibliothèque ou service d'information. Un « bon » questionnaire est un questionnaire précédé d'entretiens – et non seulement testé en tant que questionnaire – dans lesquels on puisera des modalités de réponse et des affirmations significantes.

Premier exemple :

À la question « Comment avez-vous connu la bibliothèque ou le service... ? », les modalités de réponse peuvent être diverses. Les bibliothécaires penseront d'abord à des représentants institutionnels comme les enseignants, les services municipaux, la presse... Les usagers citeront spontanément la famille, les amis ou relations, les collègues...

Deuxième exemple :

Des affirmations d'usagers recueillies lors d'entretiens préalables peuvent servir de support à des questions d'opinion pour un public élargi :

Tableau 36. Propos entendus en entretiens et repris dans un questionnaire

On nous a dit que...	D'accord	Pas d'accord	NSP
Le métier de la doc ça ne s'improvise pas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La veille c'est l'affaire des spécialistes du domaine	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le catalogue et la réservation en ligne ça fait vraiment gagner du temps	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
« La doc » nous aide à avoir une vraie culture d'entreprise	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ces affirmations interpellent les usagers, les amènent à débattre sur le bien-fondé des dires de leurs collègues. La réponse NSP permet à une personne de ne pas se prononcer dans les questionnaires d'opinion, le fait de se prononcer « Sans opinion » étant d'ailleurs différent d'une « Non-réponse » à la question posée. On peut décliner aussi le principe des affirmations en affinant le positionnement avec une échelle de notation de 0 à 5 ou de 0 à 10 (*voir Méthodologie 3*).

Les types techniques de questions

Tableau 37. Les différents types de questions

Types de questions	Commentaire	Exemple
Question fermée à réponse unique	Une réponse et une seule	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non
Question fermée à réponses multiples	Plusieurs réponses possibles	<input type="checkbox"/> XXX <input type="checkbox"/> XXX <input type="checkbox"/> XXX
Question numérique	Nombre à inscrire dans un peigne	_ _ _
Question date	Préciser le format de date JJ/MM/AAAA	Date de naissance
Question ordonnée	Classez selon votre ordre de préférence, de 1 à n...	<input type="checkbox"/> XXX <input type="checkbox"/> XXX <input type="checkbox"/> XXX
Question ouverte	Prévoir suffisamment de place

Remarques :

En l'absence de logiciel spécialisé pour traiter une enquête, on préférera des questions fermées simples de type Oui/Non et des questions numériques traitables sur un tableur.

Quant aux questions ordonnées, elles ont leurs adeptes car elles mettent en exergue l'idée d'ordre ; toutefois elles sont mal remplies au-delà des 3 premiers rangs. Une question fermée multiple avec un choix limité à un nombre de modalités de réponse du style « Cochez vos 3 choix préférés » donne de meilleurs résultats en termes de remplissage, sans toutefois disposer de la finesse du rang. Dans les deux cas, on peut poser ensuite une question ouverte du type « Expliquez vos choix ».

Pour en savoir plus sur les techniques du questionnaire, on se reportera utilement aux ouvrages de François de Singly et de Nicole Berthier²¹⁶.

L'ordre des questions et le plan du questionnaire

Du point de vue des résultats attendus, on distingue : les questions de notoriété, les questions d'usage, les questions de satisfaction et les questions d'anticipation :

Tableau 38. L'enchaînement des questions

ordre de questions	objectif	exemple
Notoriété, audience	Détecter la connaissance, la popularité	Connaissez-vous... ? Avez-vous entendu parler de... ?
Fréquentation	Mesurer la fréquentation	Fréquentez-vous... ?
Usages	Comprendre les usages	Utilisez-vous... ? Comment... ? Combien de temps... ? Dans quel contexte... ?
Satisfaction	Tester les niveaux de satisfaction	Êtes-vous satisfait... ?
Anticipation	Découvrir les attentes explicites ou implicites	Vos suggestions, vos attentes Le système idéal

L'enchaînement des questions a sa propre logique : il ne sert à rien en effet de poser des questions d'usage à des personnes qui ne fréquentent pas un service, ou des questions d'opinion à des personnes qui n'ont pas utilisé des ressources documentaires. D'où l'intérêt des « filtres » qui permettent de sauter les questions inutiles pour arriver directement à la question en lien avec une modalité de réponse : par exemple, « si vous avez répondu oui (ou non), passez à la question *n* ». Sur un questionnaire électronique au format html, la technique des liens hypertexte permet de passer directement d'une question à une autre.

Le questionnaire électronique au format html a ses propres contraintes de mise en page : on le découpe généralement en pages-chapitres, ce qui empêche l'internaute de voir la totalité du questionnaire et limite l'influence possible des questions terminales, souvent plus personnelles.

L'usage est de proposer les questions signalétiques plutôt en fin de questionnaire, sauf si une des questions signalétiques joue un rôle de filtre et conditionne l'envoi des réponses.

La passation du questionnaire

Les modes de passation et de recueil de données

La nature des enjeux de l'enquête, les cibles visées, le budget disponible, etc., déterminent le ou les modes de passation les plus adéquats : questionnaire administré par enquêteur ou auto-administré, en face à face, par téléphone, courrier postal ou électronique, sur un serveur Int@net, les différents modes de passation ont chacun leurs avantages et leurs inconvénients, et peuvent utilement se conjuguer au cours de la même étude.

Tableau 39. Comparaison de modes de passation et de recueil des données

type	support	avantages	inconvénients
Administré	Questionnaire en face à face	Nombre important de questions Bon remplissage des questions ouvertes Possibilité de montrer des documents	Temps et coût Biais possible de l'enquêteur
	Questionnaire par téléphone	Rapide Coût moins élevé que le face à face Liaison possible avec un logiciel de traitement (CATI « Computer Assisted Telephone Interview » ²¹⁷)	Nombre de questions limitées Nombre de modalités de réponses limitées
Auto-administré	Questionnaire papier par voie postale	Nombre important de questions Bien adapté à la culture papier	Délai de remontée long d'où nécessité de relances Risque accru de non-réponse pour les plus distants au service
	Questionnaire électronique. doc envoyé par messagerie	Pas de saisie mais récupération dans un outil de traitement de questionnaire non prévu en standard	Nombre limité de questions Suppose une connexion à Int@net
	Questionnaire électronique. html déposé sur un serveur et signalé par messagerie	Pas de saisie Liaison possible avec un logiciel de traitement (CAWI « Computer Assisted Web Interview » ²¹⁸)	Nombre limité de questions Suppose une connexion à Int@net
	Questionnaire électronique déposé sur un site Web	Pas de saisie Liaison possible avec un logiciel de traitement (CAWI)	Répond « qui veut », bon pour connaître les caractéristiques socioprofessionnelles des internautes

L'enquête administrée avec des enquêteurs reste le « must » des études quali-quantitative : l'enquêteur pose les questions et note les réponses, les questionnaires sont bien remplis de la première à la dernière question, y compris les questions ouvertes parfois négligées en auto-administré. Les questionnaires peuvent être assez longs, jusqu'à une centaine de questions, le temps de passation s'échelonnant alors entre 20 et 30 minutes. Par téléphone, la durée de passation sera plus courte, de 10 à 15 minutes selon la na-

ture de l'objet traité. Cependant, on oublie parfois que la simple présence d'un enquêteur peut influencer le répondant qui n'osera pas avouer une faible fréquentation d'un espace ou une incompréhension des mécanismes de fonctionnement d'un catalogue.

Le questionnaire le plus fréquent est plutôt auto-administré, tout simplement pour des raisons de coût. Il est alors préférable de le faire plus léger, de l'ordre d'une quarantaine de questions environ, sur un recto verso d'une feuille A4. L'adoption d'un vocabulaire courant et d'une mise en page soignée faciliteront le remplissage, que le questionnaire soit sur un support papier ou html. On numérote les questions et les modalités de réponses pour faciliter la lecture et la saisie.

Les enquêtes en ligne

Aujourd'hui, nombre de questionnaires transitent sur le Web, du test de produit à l'enquête en ligne simplement déposée sur un site. Les avantages de la formule Internet ou Intranet sont nombreux : bonne qualité des réponses, meilleur taux de retour, pas de biais dû aux enquêteurs, protection de l'écran, rapidité de réalisation et économie de coûts.

Le terme d'enquête en ligne suppose un formulaire html relié directement ou non à un serveur de messagerie ou un serveur http (voir *Schéma 4 Serveur http p. 212*). Le formulaire électronique .doc qui transite via une messagerie en fichier joint ne constitue pas à lui seul une enquête en ligne, il représente simplement l'équivalent électronique du questionnaire papier.

Trois points sont à retenir : d'abord, la question de l'échantillonnage et des modalités de passation joue sur la qualité du protocole et des résultats d'une part, ensuite la récupération et le traitement des données supposent une logistique informatique *ad hoc* d'autre part, enfin la qualité des données peut être sujette à caution, surtout dans le cas de fautes de frappe pour des valeurs numériques.

Le questionnaire déposé sur la page d'accueil d'un site Web

Les réponses à un questionnaire déposé sur un site ne représentent en termes de contenus que les opinions des personnes qui se sont connectées sur le site et qui ont bien voulu répondre au questionnaire. Ces réponses n'ont rien de représentatif par rapport à la population totale de visiteurs, puisqu'on ne connaît pas au départ les caractéristiques de l'ensemble de la population-mère. Ils ont cependant leur intérêt pour connaître les usagers d'un site Web, leur appréciation du site, leurs usages d'une exposition virtuelle...

Le questionnaire envoyé ou signalé à un échantillon représentatif de population

Pour envoyer le questionnaire électronique à une population donnée ou à un échantillon représentatif de cette population, il faut disposer du fichier des adresses électroniques, facilement accessible pour les enquêtes internes aux entreprises. On peut envoyer un questionnaire électronique au format .doc en utilisant le mode Formulaire²¹⁹ de Word, mais il faudra ensuite récupérer ces données pour les traiter ; on peut aussi demander aux salariés de se connecter à une adresse URL où ils trouveront un questionnaire vierge à remplir. Le questionnaire est relié à une base de données sur un serveur de questionnaires. Cette formule donne de bons résultats pour les adhérents d'une association ou d'un club, et dans le domaine du marketing de grande consommation.

Exemple de questionnaire électronique au format html avec logo et mise en page

Source : extrait du site [<http://www.adbs.fr>]



Vos usages des référentiels édités par l'ADBS

L'ADBS entreprend une enquête sur les référentiels des compétences et des métiers-types...

1. Avez-vous déjà consulté ou utilisé un ou plusieurs des référentiels suivants édités par l'ADBS? <input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non	
2. Si oui lequel ou lesquels? <input type="checkbox"/> Référentiel des métiers-types et compétences éd 97-98 format A4 <input type="checkbox"/> Euroréférentiel des compétences I&D 1999 version papier <input type="checkbox"/> Euroréférentiel des compétences I&D 1999 (www.adbs.fr/uploads/ouvrages/74_fr.pdf) <input type="checkbox"/> Référentiel des métiers-types 2001 version papier <input type="checkbox"/> Référentiel des métiers-types 2001 (www.adbs.fr/uploads/ouvrages/73_fr.pdf)	
3. Dans quel contexte, avec quel(s) objectif(s)?	
<input type="checkbox"/> Définir une une fiche de poste <input type="checkbox"/> Recruter <input type="checkbox"/> Préparer des entretiens <input type="checkbox"/> Grille des classifications <input type="checkbox"/> Rédiger un CV	<input type="checkbox"/> Dossier de certification <input type="checkbox"/> Découvrir un métier <input type="checkbox"/> Evoluer vers d'autres emplois <input type="checkbox"/> Postuler pour un emploi européen <input type="checkbox"/> Autre(s) usage(s)

À la sortie d'une bibliothèque, on peut toujours inviter les usagers à répondre sur le format qui leur convient le mieux, papier ou électronique et avec ou sans assistance d'un enquêteur. Si on leur laisse le choix, la majorité des usagers préfèrent le contact avec l'enquêteur.

À noter que l'usage des questionnaires en ligne s'est développé depuis plusieurs années dans les bibliothèques universitaires nord-américaines. L'ARL (Association of Research Libraries) a réalisé pour ses bibliothèques adhérentes une enquête en ligne, intitulée Libqual + TM30²²⁰, mesurant pour chaque service l'intérêt, la perception et les attentes minimales des usagers.

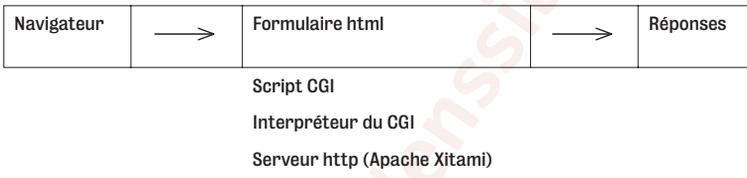
Schéma d'une gestion des questionnaires autour d'un serveur http

Les étapes d'une mise en ligne sont les suivantes : le chargé d'études, ou webmestre, compose un formulaire au format html, intègre logos ou images, met ce formulaire sur un serveur HTTP

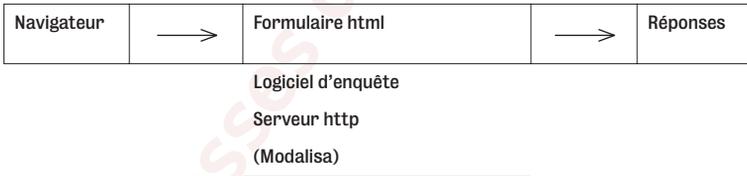
standard de type Xitami ou Apache, installe un interpréteur adapté au script choisi (en langage PERL (Practical Extraction and Report Language) par exemple). Le mode HTTP suppose une connexion permanente et une adresse IP fixe pour le serveur.

Schéma 4. Serveur HTTP

Première formule : serveur http classique



Deuxième formule : serveur http intégré à une application de traitement de questionnaires



Le chargé d'études envoie un courrier électronique aux personnes susceptibles de remplir le questionnaire avec l'adresse (URL) du formulaire.

Le client clique sur l'adresse, affiche le formulaire vierge avec son navigateur :

- le répondant remplit le questionnaire et clique sur le bouton « Envoyer » qui active le script d'enregistrement d'un fichier,
- le serveur reçoit le questionnaire rempli, renvoie un message de confirmation au répondant et intègre le questionnaire directement dans la base de données.

La seconde formule, plus intégrée, suppose l'usage d'un outil de traitement d'enquête.

Les taux de retour des enquêtes

Les taux de retour spontanés peuvent varier de 5 % pour une enquête de type lectorat jusqu'à 25 % ou plus pour une enquête interne à une entreprise, selon l'importance stratégique de l'enquête et la place hiérarchique du ou des signataire(s). Une signature opportune peut faire remonter spontanément un taux de retour de 5 à 10 % – le taux de retour de 22-25 % étant considéré comme une limite acceptable dans nombre d'enquêtes de grande consommation. Si l'on réalise une enquête interne que l'on souhaite proche d'un sondage, on peut relancer les individus jusqu'à obtention d'un taux proche de 75 %.

Dans la pratique les relances par mail, par fax et surtout par téléphone permettent de passer de taux de 25 % à 50 % ou plus, ce qui fiabilise très nettement la qualité des résultats. Le renvoi de questionnaires, la présence d'enveloppes et de cartes T, l'intérêt du destinataire pour le sujet de l'enquête sont autant de facteurs qui améliorent les taux de retour. Un tirage au sort type tombola, des abonnements gratuits, des lots de cadeaux sont des facteurs de succès incitatifs.

La saisie des questionnaires papier

Une bonne part des questionnaires relatifs aux études des publics des services d'information transite aujourd'hui encore par le support papier, notamment à la sortie de bibliothèques où le choix du support, papier ou électronique, peut être proposé aux lecteurs. Si le clavier est devenu une constante quotidienne pour certains, il rebute encore d'autres personnes, moins familières des technologies. Dans ce cas, le support papier implique une deuxième saisie des données : saisie humaine dans la majorité des cas, saisie scanner pour des petits questionnaires extrêmement calibrés sans questions ouvertes.

Pour saisir un questionnaire, on prépare un masque de saisie, comme pour une base de gestion documentaire ou de gestion de bibliothèque. Les logiciels de traitement d'enquête permettent de créer des structures de saisie avec les types de question fermée unique, multiple, numérique, date, ordonnée, ouverte, qui faciliteront la saisie et ajouteront des contrôles sur le type de champ, la longueur... La saisie des modalités de réponse se fait avec les chiffres du pavé numérique : oui = 1, non = 2.

Relue sous Excel, une saisie se présente comme suit : un questionnaire par ligne et une question par colonne.

Tableau 40. Export de questionnaires saisis, exportés et ouverts sur Excel

n° questionnaire	1. Connaissez-vous la bibliothèque ?	2. Comment ?	3. Depuis combien d'années ?	4. Le titre de votre site favori
Q numérique	Q fermée unique	Q fermée multiple	Q numérique	Q ouverte
1	1	2/4	14	lemonde.fr
2	1	1	20	alapage.com
3	1	1/2	4	liberation.fr
4	1	1/	21	chapitre.com
5	1	1/	15	livresrares.com
6	1	2/3/4		lajoieparleslivres.com
7	1	1	10	rmn.fr
8	2	1		electre.com
9	1	1	27	apple.com

Avant la saisie, une lecture des questionnaires papier permet de vérifier la vraisemblance des données, après la saisie un contrôle qualité vérifie la conformité de la saisie au questionnaire papier.

Les traitements, les éditions et l'analyse

Traiter des données, c'est d'abord recoder ou regrouper en catégories. En effet seules les questions fermées autorisent l'édition instantanée de tris à plat, pour les autres questions on devra recoder les questions numériques en classes et les questions ouvertes en catégories ou thèmes.

Les recodages ou transformations de questions numériques ou ouvertes en questions fermées

Recodage et calculs sur des questions numériques

Le recodage de questions numériques permet par exemple de ne pas demander à un usager son âge, mais seulement sa date de naissance, ce qui est plus discret. Une formule de calcul simple permet de calculer l'âge de l'individu, puis de répartir les valeurs « âge » en « tranches d'âge²²¹ ».

Tableau 41. Formules de calcul

question posée	nouvelle question (variable)	exemple
Date de naissance	Âge du répondant	Année de réponse – Date de naissance
Date d'entrée dans l'entreprise	Ancienneté dans l'entreprise	Année de réponse – Date d'entrée dans l'entreprise
Temps passé en salle de lecture, en heures et minutes	Temps passé en heures et centièmes d'heures	2 h 26 minutes = 2 heures + 26/60x100 = 2,43 heures

La nouvelle question, appelée « variable », peut alors être fermée en classes d'âge :

Tableau 42. Transformation d'une question numérique (Âge) en classes d'âge (Modalisa TM)²²²

libellé des modalités	effectifs	%
moins de 20 ans	80	8,1 %
de 20 à 24 ans	262	26,6 %
de 25 à 29 ans	236	23,9 %
de 30 à 39 ans	173	17,5 %
de 40 à 49 ans	97	9,8 %
de 50 à 59 ans	94	9,5 %
60 ans et plus	44	4,5 %
total	986	

Les variables « âge » et « tranche d'âge » n'existaient pas dans le questionnaire d'origine, elles ont été créées au moment du traitement, ce qui explique pourquoi un questionnaire d'une quarantaine de questions au départ peut se transformer en structure d'enquête d'une centaine de variables.

Le recodage de questions ouvertes :
items ou expressions courtes

Les questions ouvertes courtes de type « Autre titre lu », « Autre site consulté », les qualités et les défauts prêtés à un lieu-ressource, donnent facilement lieu à des traitements automatiques de mots ou d'expressions. Les mots ou expressions regroupant plusieurs chaînes de caractères seront séparés à la saisie par des séparateurs de type / ou bien seront comparés, dans le cas de programmes linguistiques, à des dictionnaires automatiques regroupant les mots autour des formes canoniques. Dans les deux cas l'objectif est le même : ramener les mots à un petit nombre d'unités sémantiques proches, susceptibles d'être comptabilisées et croisées avec d'autres données.

Précodage ou recodage

Avant l'apparition d'outils de traitement d'enquête accessibles à des non-statisticiens, le chargé d'études lisait chaque question ouverte sur les 100 premiers questionnaires et définissait une dizaine de catégories de recodage. Puis il notait ces catégories (1, 2, 3...) manuellement sur chaque questionnaire, ce qui permettait au moment de la saisie de retenir seulement les modalités de la question fermée et non l'ensemble de la question ouverte.

Ce système a été peu à peu abandonné au profit d'un recodage après saisie des questions ouvertes dans un logiciel de traitement. On dispose en effet d'outils d'analyse lexicale comptant les occurrences d'apparition des mots, chaînes de caractères ou expressions.

L'analyse lexicale

Le recueil d'items relatifs aux qualités et défauts des bibliothèques amènera en tête de liste alphabétique des termes comme Abondance de documents, Accessibilité du lieu et des documents, Accès difficile, Accueil de qualité, Accueil inexistant...

Nous reproduisons ici une liste de qualités telles qu'elles ont été exprimées par les personnes interrogées : le recodage consiste à regrouper ces expressions en qualités significativement proches pour comptabiliser des types de qualités et les croiser avec les catégories de demandeurs.

Tableau 43. Exemple de comptage des occurrences par ordre alphabétique d'item (AA à AC) ²²³

lexique	occurrences
Abondance des films	1
Accès à l'Internet	2
Accès aux médias	9
Accès aux ordinateurs	1
Accès direct aux livres	1
Accès facile	1
Accès facile aux filmographies	1
Accès facile aux ordinateurs	6
Accès gratuit à Internet	1
Accès Internet	1
Accès Internet et ordinateurs	1
Accès libre	2
Accès libre aux textes	1
Accessibilité des documents	3
Accessibilité des ouvrages	1
Accessible aux handicapés	1
Accessible facilement	1
Accueil	8
Accueil chaleureux	1
Accueillant (personnel)	2
Accueillante (ambiance)	8
Accueillants (bâtiment + personnel)	1
...	

Le travail de recodage consiste ici à regrouper des items comme Accès aux ordinateurs, Accès facile aux ordinateurs, et à en distinguer d'autres comme Accès libre, qui relève plutôt du libre accès à la bibliothèque, et Accès libre aux textes, qui relève du libre accès aux documents. La qualité des recodages dépendant de la connaissance du terrain, il est utile que les personnes chargées de l'analyse aient participé à la passation de questionnaires. Dans le découpage traditionnel du travail entre enquêteurs et chercheurs, ce point n'a pas toujours été respecté.

Le but du recodage de questions ouvertes est de « fermer » les questions pour obtenir d'abord une série de tris à plat.

Tableau 44. Principales qualités de la bibliothèque

libellé des modalités	effectifs	%
Accès facile à Internet	386	45,5 %
Libre accès des documents	210	24,8 %
Choix des documents	190	22,4 %
Qualité d'accueil	71	8,4 %
Coût abordable	5	0,6 %
Total/répondants	848	

Répondants : 848 / Réponses : 862

Note de lecture :

Le total des pourcentages est supérieur à 100 car il est calculé sur les répondants et non sur les réponses.

*Le recodage de phrases complètes :
analyse thématique ou linguistique*

Ce sont les mêmes méthodes qui sont employées pour traiter des phrases complètes et des entretiens ; les principes de ces traitements ont été présentés dans l'analyse d'entretiens (*voir Méthodologie 2 supra*).

Le recodage de questions fermées

Une question fermée signalétique à n modalités de réponses peut se recoder en un nombre plus restreint de modalités : par exemple les PCS de niveau 2 en PCS niveau 1, les fonctions des salariés en groupes de fonctions... L'intérêt des recodages est de pouvoir disposer de questions signalétiques suffisamment étoffées pour autoriser tous les croisements possibles.

Les bons choix d'éditions

L'analyse univariée : les tris à plat

Lisibilité des graphiques

Les éditions les plus simples étant les plus lisibles, nous proposons des tableaux accompagnés de barres horizontales. Ce format permet une lecture aisée des intitulés des modalités de réponses de gauche à droite. Pour plus de précision, on affiche les valeurs des barres et pourcentages à côté, comme suit :

Tableau 45. Nature des informations utiles dans un domaine d'activité

libellé des modalités	effectifs	%
de la réglementation	345	22,7 %
des retours d'expérience	334	22,0 %
des faits d'actualité, des événements	293	19,3 %
des adresses, des contacts	253	16,7 %
des études, des ouvrages de référence	167	11,0 %
des chiffres, des statistiques	127	8,3 %
total/réponses	1 519	

Répondants : 397 / Réponses : 1 519

Note de lecture :

Ici la question posée était à réponses multiples puisqu'il y a plus de réponses que de répondants ; les répondants ont bien rempli la question, puisqu'ils ont coché $1\,519/397 = 3,8$ réponses en moyenne.

Les secteurs ou « camemberts », trop souvent présents dans les travaux d'étudiants, sont plutôt réservés aux questions à 2 ou 3 modalités de réponses.

Les histogrammes ou barres verticales conviennent bien aux fréquences ou aux séries chronologiques.

Les tris à plat juxtaposés permettent d'afficher les réponses à plusieurs questions ayant les mêmes modalités – dans l'exemple ci-dessus, la nature des informations utiles pour l'ensemble des domaines d'activités intéressant les répondants.

Afficher ou non les non-réponses à une question

L'affichage des non-réponses à une question permet de connaître instantanément la validité de cette question : si trop peu de personnes ont répondu, il faut chercher pourquoi : soit la question était mal posée, soit elle était mal placée, soit encore elle ne se justifiait pas. Dans l'exemple suivant, le cas est différent, la question est précédée d'une condition « Si vous avez utilisé un ordinateur » : les 708 non-réponses correspondent à des personnes qui n'ont pas utilisé d'ordinateur à la bibliothèque, alors que les 813 répondants à la question correspondent à des personnes qui en ont utilisé.

Tableau 46. Si vous avez utilisé un ordinateur, était-ce pour ?

libellé des modalités	effectifs	%
non réponse	708	0,0 %
consulter le catalogue	468	36,8 %
consulter des bases de données ou des cédéroms	201	15,8 %
consulter un site Internet de votre choix	356	27,9 %
utiliser votre messagerie	221	17,3 %
utiliser un logiciel bureautique	27	2,1 %
total/réponses	1 273	100 %

Répondants à la question : 813 / Réponses : 1 273. Pourcentages calculés sur la base des réponses, les non-réponses n'étant pas comptabilisées dans la somme des pourcentages.

L'analyse bivariée : les tris croisés

Les tris croisés sont la base de l'analyse de données : ils permettent de comparer des variables indépendantes (ou explicatives) comme l'âge, le genre, la situation... avec des variables à expliquer (ou dépendantes) comme le niveau de fréquentation, les types et thèmes des documents utilisés, l'utilisation de ressources électroniques.

D'une façon plus générale, les tris croisés servent à mettre à jour des variations sociales qui serviront de base de référence pour les chercheurs, les décideurs...

Précaution préalable : avoir des valeurs suffisantes pour pouvoir réaliser des croisements et des sous-populations

L'analyse de tableaux croisés suppose que l'on dispose de valeurs suffisamment importantes au croisement des lignes et des colonnes, et pour cela de 30 personnes minimum pour chaque modalité d'une même variable signalétique : valeur d'une tranche d'âge, d'une situation... Toutefois, de plus petits effectifs n'interdisent pas de construire un tableau mais limitent les possibilités d'interprétation.

Présentation de tableaux croisés

La recherche d'attractions ou d'absence d'attractions entre des variables constituant le fondement de l'analyse, il est souhaitable d'éditer les tris croisés sur l'ensemble des variables signalétiques. Nous proposons deux critères d'édition :

- Les tris croisés peuvent être édités en effectifs, en % lignes, % colonnes, % lignes et colonnes, sachant que tous les modes de présentation sont techniquement possibles mais que certains ont plus de sens que d'autres, notamment les pourcentages sur chaque variable signalétique, généralement présentée en ligne (*voir tableaux infra*).
- Certains tris croisés sont plus significatifs que d'autres et ce degré de signification est donné par des indices comme le PEM²²⁴, ou pourcentage à l'écart maximum, et le Chi-deux. Il est préférable de n'éditer que les tris croisés pertinents : en effet, si on traite un questionnaire avec 5 variables signalétiques et 45 questions analytiques, on obtiendra $5 \times 44 = 220$ tableaux de tris croisés en effectifs (44 car on ne croise pas une question avec elle-même), 220 tableaux en pourcentages lignes, soit 440 tableaux à lire et interpréter. On voit tout l'intérêt d'indices significatifs comme le PEM ou le Chi-deux permettant de repérer les tableaux présentant des attractions

pertinentes. Prenons l'exemple de « Votre fonction/Pour vous, le Service d'information est une ressource...

Tableau 47. **Tir croisé - Effectifs**

	première	privilégiée	occasionnelle	inutilisée	total
Chercheur	240	116	33		389
Ingénieur	50	27	50	17	144
Technicien	117	101	64	65	347
Gestionnaire	25	13	38	72	148
total	432	257	185	154	1 028

On note ici une attraction entre la situation de chercheur et le positionnement du service d'information en tant que ressource.

Les cases en gris signalent les attractions significatives : plus elle sont foncées et plus le PEM est significatif.

Tableau 48. **Tir croisé - % Lignes**

	première	privilégiée	occasionnelle	inutilisée	total
Chercheur	61,7 %	29,8 %	8,5 %		100 %
Ingénieur	34,7 %	18,8 %	34,7 %	11,8 %	100 %
Technicien	33,7 %	29,1 %	18,4 %	18,7 %	100 %
Gestionnaire	16,9 %	8,8 %	25,7 %	48,6 %	100 %
total	42 %	25 %	18 %	15 %	100 %

Ce tableau en pourcentage lignes est le plus pertinent : il montre la relation entre les situations des répondants et les usages du service d'information. C'est la situation de chercheur qui explique l'usage (variable dépendante ou à expliquer).

Tableau 49. Tir croisé - % Colonnes

	première	privilégiée	occasionnelle	inutilisée	total
Chercheur	55,6 %	45,1 %	17,8 %		37,8 %
Ingénieur	11,6 %	10,5 %	27 %	11 %	14 %
Technicien	27,1 %	39,3 %	34,6 %	42,2 %	33,8 %
Gestionnaire	5,8 %	5,1 %	20,5 %	46,8 %	14,4 %
total	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Ce tableau en pourcentage colonnes est peu pertinent en termes de comparaisons et doit être lu colonne après colonne, sans chercher de relation causale.

Tableau 50. Tir croisé - PEM local

	première	privilégiée	occasionnelle	inutilisée	total
Chercheur	33 %	11 %			
Ingénieur			20 %		
Technicien		8 %		12 %	
Gestionnaire			9 %	39 %	
total					

Les niveaux de PEM signalent la force de l'attraction entre les croisements : 33 pour les chercheurs, 39 pour les gestionnaires. Bien que se présentant sous forme de pourcentage, le PEM ne doit pas être confondu avec des pourcentages proportionnels.

Le Chi-deux est un indice plus connu d'attraction entre les variables. Il donne de bons résultats sur des effectifs importants.

Tableau 51. Tir croisé - % Chi-deux

	première	privilegiée	occasionnelle	inutilisée	total
Chercheur	14,2	1,4	7,7		23,4
Ingénieur	0,7	0,9	8,9	0,4	10,9
Technicien	2,3	0,9		1,3	4,5
Gestionnaire	8,8	6,2	1,9	44,4	61,3
total	26	9,4	18,6	46	100

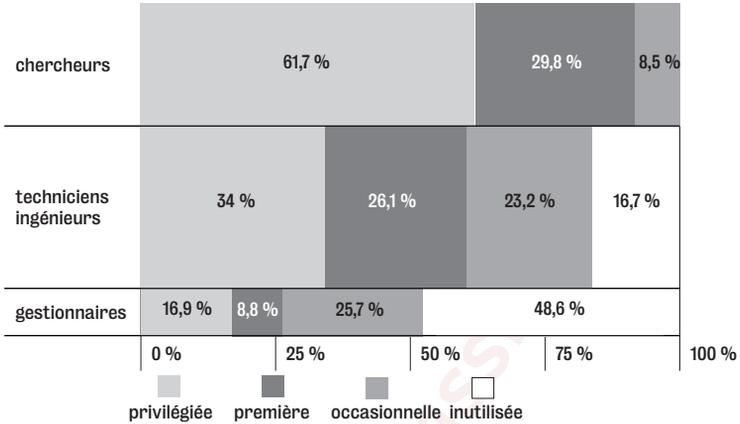
Pourquoi utiliser le PEM et le Chi-deux ?

Sur une petite série de tableaux croisés, une lecture attentive permettra de détecter les attractions entre variables ; sur une enquête moyenne avec 5 questions signalétiques et 45 questions analytiques, un logiciel de traitement de questionnaires éditera automatiquement pour 5×49 tableaux = 245 tableaux croisés en effectifs. Si vous éditez les tableaux en pourcentages lignes et colonnes, vous aurez 735 tableaux croisés. D'où l'intérêt de sélectionner seulement les tableaux croisés pertinents, présentant des attractions notables.

Exemple de graphiques de tri croisé

Les graphiques de tris croisés ne sont pas toujours faciles à interpréter, nous présentons ici un graphe dit « en matrice » dont la particularité est de donner une représentation visuelle dans laquelle la hauteur des lignes et la largeur des colonnes sont proportionnelles au volume des répondants.

Graphique 5. Représentation en matrice



Note de lecture :

la largeur des colonnes sur l'axe x et la largeur des lignes sur l'axe y sont proportionnelles au volume des répondants. Les pourcentages sont donnés en lignes.

On a regroupé dans cette matrice ingénieurs et techniciens qui ont des comportements assez similaires.

Ces quelques représentations de tris croisés montrent qu'il est difficile d'épuiser le sujet, l'interprétation des attractions confirmant ou infirmant les premières hypothèses et suscitant de nouvelles pistes de réflexion.

Le profil de modalités

Le profil de modalités est l'inventaire des cases significatives des tris croisés effectués entre une variable de départ (chercheur, ingénieur...) et les autres variables d'un groupe choisi (la fréquentation, les usages de ressources...); il affiche les écarts à l'indépendance significatifs, le Chi-deux, le PEM...

Tableau 52. Profil de la catégorie Chercheur (389 individus)

Question	Modalité	Effectifs	Écart	Chi ²	PEM	Test Chi ² partiel
Si vous utilisez les ressources du Service d'information, le faites-vous ?	Plutôt à distance	129	32	10,419	24	●●●
Avec quelle fréquence utilisez-vous les ressources du Service d'information ?	Tous les jours	44	20	16,119	62	●●●
Avec quelle fréquence utilisez-vous les ressources du Service d'information ?	Une à deux fois/semaine	233	53	15,878	26	●●●
Etes-vous favorable à une nocturne ?	Oui	64	16	5,418	26	●●●

Tableau 53. Profil de la catégorie Gestionnaire (148 individus)

Question	Modalité	Effectifs	Écart	Chi ²	PEM	Test Chi ² partiel
Si vous utilisez les ressources du Service d'information, le faites-vous ?	Plutôt sur place	36	9	2,849	18	●●
Avec quelle fréquence utilisez-vous les ressources du Service d'information ?	Une fois par trimestre ou moins	32	22	44,919	35	●●●
Par rapport à l'accueil, êtes-vous ?	Très satisfait	70	10	1,695	63	●●●
Êtes-vous favorable à une nocturne ?	Non	65	23	12,605	85	●●●

Note de lecture :

Le profil donne d'un seul coup d'œil l'attraction dans le 1^{er} tableau entre 129 chercheurs et la modalité de réponse « Plutôt à distance », entre 44 chercheurs et la fréquentation « Tous les jours », la lecture des attractions entre modalités se faisant toujours au regard de l'ensemble des variables : cela ne signifie pas nécessairement que la majorité des chercheurs consulte à distance mais que les chercheurs consultent « plutôt à distance » au regard de toutes les modalités de réponse à la question posée.

La force de chaque attraction étant symbolisée par les valeurs de l'écart à l'indépendance, du Chi deux et celle du PEM.

Lecture des profils de modalités : la lecture des attractions entre modalités se fait toujours au regard de l'ensemble des variables. En effet, le profil ne signifie pas que les chercheurs utilisent les ressources tous les jours ou une à deux fois par semaine et que les gestionnaires les utilisent une fois par trimestre ou moins, mais que les chercheurs ont plutôt tendance à utiliser des ressources tous les jours ou une à deux fois par semaine par rapport à l'ensemble des modalités de fréquentation et que les administratifs ont plutôt tendance à utiliser des ressources une fois par trimestre ou moins par rapport à l'ensemble des modalités de fréquentation.

On constate le temps gagné en matière d'analyse avec le profil complet de chaque catégorie d'individu. En résumé, pour parcourir rapidement une enquête, une série de tris à plat, de tris croisés pertinents et de profils de modalités sur les questions signalétiques donnent un bon aperçu du contenu global d'une enquête.

Les sous-populations

L'utilisation de « sous-populations » est très pratique, car elle permet de sélectionner un groupe d'individus à partir d'une combinaison de critères (ET, OU, SAUF) puis de relancer les traitements sur ce groupe.

Tableau 54. Exemples de sous-populations

	En milieu universitaire	En milieu entreprise
Sous-populations simples	Les étudiants	Les ingénieurs
Sous-populations combinées avec 2 ou 3 critères	Les étudiants de telle UFR et de telle année	Les ingénieurs de tel service et de plus de 10 ans d'ancienneté
Sous-populations combinées avec plus de 3 critères	Les étudiants de telle UFR et de telle année ayant suivi la visite de début d'année mais pas les séances de TP	Les ingénieurs de tel service et de plus de 10 ans d'ancienneté se connectant tous les jours ou plusieurs fois par semaine à l'intranet documentaire

La limite des sous-populations est le nombre d'individus obtenu : si l'effectif est très faible (de 30 à moins 100), il ne faudra pas en tirer de conclusions significatives mais donner le résultat tel quel, comme un élément descriptif.

L'analyse multivariée, la recherche de typologies

L'analyse multivariée recherche des attractions entre 2, 3 ou n variables, par exemple la relation entre l'intensité de pratique de lecture, le niveau de diplôme et la fréquentation des bibliothèques : que ce soit chez les « petits », « moyens » ou « gros » lecteurs, plus le diplôme est élevé, plus les chances de fréquenter une bibliothèque sont élevées.

Pour obtenir ce type de résultats, on peut créer des sous-populations de « petits », « moyens » et « gros » lecteurs et observer les croisements des niveaux de diplômes et de fréquentation de bibliothèque.

On peut aussi chercher des typologies d'individus en croisant ces variables entre elles et observer les valeurs proches sur les axes d'une AFC²²⁵. Les typologies sont des groupes de populations non connues au moment de la création du questionnaire et qui ont répondu de façon proche à un ensemble de modalités de réponses de n variables : elles sont très utiles pour la détection des axes d'amélioration.

Premier exemple : on a trouvé une typologie de personnes issues de plusieurs métiers, satisfaites de la pertinence des informations fournies mais pas des délais de livraison. Pour cette typologie de population, on mettra en place des actions d'amélioration.

Deuxième exemple : on a trouvé une typologie de personnes pratiquant la recherche sur bases de données et souhaitant de l'assistance en ligne, mais peu désireuses de participer à des actions de formation traditionnelles. Pour cette typologie, on mettra en place des séances d'interrogation par petit groupe au sein des laboratoires ou des bureaux.

Ces nouvelles typologies une fois détectées (appelons-les A, B et C), on lance un profil de modalités qui permet de rechercher

des attractions sur ces nouvelles variables : on le voit, l'analyse multivariée est un jeu de piste qui alterne détection, analyse, rebondissements, nouvelles hypothèses. Si la volumétrie des données est suffisante, on peut passer des jours à analyser des données : autant le qualitatif livre ses découvertes dans l'analyse du discours brut, autant le quantitatif livre les siennes dans les multiples combinaisons de l'analyse de données.

Les traitements de variables numériques

Sur des variables numériques comme l'âge, l'ancienneté dans l'entreprise, le temps passé dans une bibliothèque ou bien à consulter des ressources électroniques, on peut réaliser différents traitements statistiques. Nous ne présenterons ici que les traitements de base, certains étant déjà détaillés dans l'ouvrage de Thierry Lafouge, Yves Le Coadic et Christine Michel²²⁶.

Nous prendrons comme exemple le temps passé en bibliothèque de différentes catégories de populations.

Tableau 55. Temps passé en bibliothèque croisé avec la situation des individus

	moyenne	écart-type	min.	max.	étendue	somme
Lycéen, étudiant	3,14	1,98	0,05	6	5,95	1 490,28
Actif	1,98	1,70	0,03	6	5,97	526,98
Retraité	1,56	1,26	0,08	6	5,92	385,4
Global	2,43	1,88	0,03	6	5,97	2 402,66

	nombre	intervalle de confiance à 95 %	médiane	mode
Lycéen, étudiant	474	0,18	3	1
Actif	266	0,21	1	1
Retraité	247	0,16	1	1
Global	987	0,12	1,5	1

La dispersion : moyenne et écart-type

La moyenne est le quotient de la somme des valeurs par leur nombre.

L'écart-type mesure la dispersion, l'hétérogénéité d'une population.

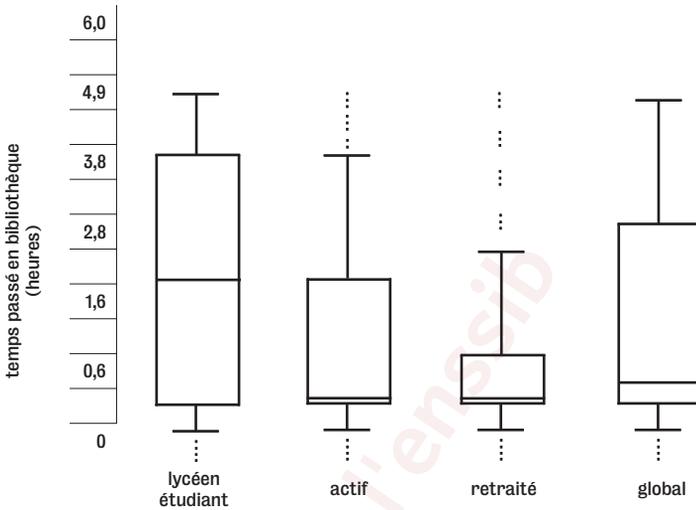
Plus la valeur de l'écart-type est faible, plus les valeurs sont concentrées autour de la valeur moyenne ; plus la valeur de l'écart-type est importante, plus les valeurs sont dispersées autour de la valeur moyenne.

Le mode est la valeur la plus fréquente d'une série de nombres.

La distribution : la médiane

La médiane est la valeur divisant une population en deux groupes égaux, elle mesure la distribution d'une population. Dans l'exemple ci-dessus, elle est de 1,45 heure, ce qui signifie qu'il y a autant de personnes qui ont passé moins de 1,45 heure en bibliothèque que de personnes ayant passé plus de 1,45 heure. La médiane est inférieure à la moyenne qui est de 2,43 heures, tirée vers le haut par les « séjourners²²⁷ » en bibliothèque.

Graphique 6. Graphe de distribution des temps passés en bibliothèque par catégorie d'usager (boxplot ou boîte à moustaches)



Les statistiques sur plusieurs variables numériques

Les statistiques sur 2 ou plus de 2 variables numériques permettent de comparer la relation positive ou négative entre ces variables. Observons les temps passés dans une bibliothèque (2,43 heures²²⁸ en moyenne) et le nombre de salles fréquentées (1,59 en moyenne).

Tableau 56. Traitement statistiques de deux variables

	moyenne	écart-type	minimum	maximum	étendue	somme
temps passé en bibliothèque	2,43	1,89	0	6	6	2 403
nombre de salles fréquentées	1,59	0,88	1	4	3	1 481
	nombre	intervalle de confiance à 95 %	médiane	mode		
temps passé en bibliothèque	987	0,12	1,5	1		
nombre de salles fréquentées	933	0,06	1	1		

La comparaison de ces valeurs prend du sens quand on cherche s'il existe une corrélation entre ces deux variables ; autrement dit, si on fréquente un nombre important de salles différentes, reste-t-on plus longtemps en bibliothèque ou non ?

Ici la corrélation est négative (-0,198), c'est-à-dire que plus on fréquente de salles, moins on reste longtemps dans la bibliothèque : d'un côté on trouve des « lecteurs-visiteurs » qui se déplacent de salle en salle sans rester longtemps dans la bibliothèque, de l'autre on trouve des « séjournateurs » qui fréquentent peu de salles mais restent plus longtemps dans la bibliothèque. Dans les musées, on retrouve ces mêmes typologies entre les « visiteurs pressés » qui parcourent les salles au pas de charge et les « spécialistes ou experts » qui s'arrêteront longtemps dans une ou deux salles, voire devant une ou deux œuvres si on affine le protocole d'observation ou d'interrogation.

Conclusion Méthodologie 2

Nous avons passé en revue les principaux modes d'enquête qualitative et quantitative à travers l'observation, les entretiens et les questionnaires, et donné des exemples de mesure d'usages en bibliothèques et services d'information. Nous allons aborder l'enquête de satisfaction et le recueil des attentes dans le prochain chapitre méthodologique.

Applications

1. Guide d'entretien ou questionnaire ?

Vous vouliez rédiger un guide d'entretien pour étudier les pratiques de recherche et d'appropriation de l'information d'un groupe d'utilisateurs et vous vous apercevez après rédaction que votre guide ressemble à un questionnaire. Comment distinguer les deux outils ?

2. Taper ou non les textes des entretiens

Vous préparez la passation d'une trentaine d'entretiens sur des pratiques de gestion de l'information. Pour des raisons d'économie de temps, un collègue vous conseille de prendre quelques notes manuscrites pendant les entretiens et de faire une synthèse rapide. Qu'en pensez-vous ? Préparez une contre-argumentation.

3. Construire le plan d'un questionnaire utilisateurs et non-utilisateurs

Vous allez interroger par téléphone des personnes susceptibles de fréquenter ou non une bibliothèque, ou d'utiliser un service d'information.

Faut-il construire un ou deux questionnaires ? Argumentez. Rédigez le plan du (des) questionnaire(s) pour les utilisateurs.

4. Sûr de ne rien oublier ?

Comment savoir si vous n'avez rien oublié d'essentiel dans votre questionnaire ?

5. L'encart méthodologique et les annexes

Vous présentez les résultats d'une enquête quantitative auprès des usagers de votre service d'information. Quels sont les éléments à donner dans votre « encart » méthodologique ? que mettez-vous en annexe ?

Corrigés

1. Guide d'entretien ou questionnaire ?

Sur le principe, un guide d'entretien est bien un guide : il se compose principalement de questions ouvertes que l'on regroupe par thèmes, selon un plan que l'on teste auprès de quelques volontaires. La difficulté de la passation est que la personne interviewée s'approprie le contenu du guide et passe d'une thématique à l'autre selon un enchaînement d'idées qui lui est propre.

Inversement, le questionnaire structuré est un ensemble de questions majoritairement fermées et standardisées ; il ne peut pas être rempli en remontant de la fin au début. Faites le test : si vous arrivez à le remplir de bas en haut, ce n'est pas un questionnaire mais une liste non structurée de questions.

2. Taper ou non les textes des entretiens

Disons-le tout net : la simple prise de notes suivie d'une synthèse est le mode de travail du stagiaire ou du consultant pressé qui n'a pas su (ou pu ?) persuader son commanditaire de la qualité et de l'intérêt de l'analyse des entretiens. Il vaut mieux, face à un dilemme de temps, diminuer le nombre d'entretiens et exploiter

correctement le matériau recueilli transcrit sous forme électronique.

Tableau 57. **Avantages et inconvénients des différents modes de recueil de données**

	avantages	inconvénients
entretiens tapés intégralement	Réécouter de l'ensemble du discours, des phrases, des intonations, hésitations, silences...	Temps de réécoute Temps et coût de la retranscription
entretiens reconstitués	Fiabilité bonne si reconstitution immédiate Plus rapide, moins coûteuse	Fiabilité relative si reconstitution postérieure à l'entretien
synthèse sans transcription	Temps réduit : bon pour le « PP » (Pressé Paresseux)	Absence d'exploitation d'un matériau extrêmement riche, méconnaissance de la notion d'analyse

À l'opposé des techniques d'enregistrement, pour des raisons de temps, d'économie ou de facilité, certains enquêteurs, consultants ou stagiaires, se contentent de relire leurs notes manuscrites et d'en faire une synthèse. C'est un matériau formidable qui se trouve inexploité : chaque entretien doit être retranscrit ou reconstitué en traitement de texte et analysé de façon thématique

3. Construire le plan d'un questionnaire usagers et non-usagers

Pour la passation téléphonique, on peut concevoir un seul questionnaire avec deux parties : une pour les usagers, une pour les non-usagers d'un service. Les premières questions relatives à la connaissance ou non d'un service servent de filtre et renvoient à la partie adéquate du questionnaire.

Question filtre

Connaissez-vous telle bibliothèque, tel service d'information ?

La ou le fréquentez-vous ? Sur place ou à distance ?

Si oui, utilisez le questionnaire Usagers, sinon utilisez le questionnaire Non-usagers

Plan pour un questionnaire Usagers

Les circonstances de la visite, la convivialité, les modes de fréquentation
 La fréquentation d'autres médiathèques, de lieux culturels
 L'accès au fonds documentaire, le rôle de la signalétique
 Le parcours à l'intérieur de la médiathèque, le temps passé
 Les documents consultés
 Les niveaux de satisfaction par rapport à l'accueil, à l'offre, aux services
 Les intentions découlant de la visite, l'intention de revenir
 Le profil du visiteur

Plan pour un questionnaire Non-usagers

Les pratiques culturelles
 La fréquentation de lieux culturels ou associatifs
 Les raisons de la non-fréquentation
 Les raisons qui inciteraient à fréquenter la médiathèque
 Les représentations par rapport à une médiathèque
 Le profil du visiteur

4. Sûr de ne rien oublier ?

Plusieurs méthodes peuvent se combiner :

- 1) Qui fait Quoi Où Quand Comment Pourquoi (la cause) et Pour quoi (le but) ?
- 2) Lister les résultats attendus et vérifier que les questions sont bien posées : par exemple « Quelles sont les intentions de visite des retraités venus individuellement et en groupe ? » suppose une question sur la situation avec la modalité « Retraité » ; une question sur les intentions de visite et une sur la venue « Seul » ou « En groupe ».
- 3) Tester le questionnaire auprès de personnes susceptibles de noter les points positifs, les points négatifs et les manques.
- 4) Faire relire votre questionnaire par des experts.

5. L'encart méthodologique et les annexes

La méthodologie d'une enquête comprend la population de référence visée par l'étude, la population échantillonnée – s'il y a lieu – avec le descriptif de l'échantillonnage, les modes de recueil des données, le nombre d'entretiens réalisés, de questionnaires envoyés et reçus, les relances, le taux de retour définitif.

Le guide d'entretien et le questionnaire vierge ou formulaire sont présentés en annexe.

Presses de l'enssib

Partie 3

Des besoins aux logiques d'usage

Presses de l'enssib

Partie 3

Des besoins aux logiques d'usage

La connaissance des publics des services d'information se décompose en plusieurs questions. Pour l'heure, nous avons tenté de répondre à la question « Qui est ce public ? », puis à celle « Qu'utilise-t-il ? » Si, dans la partie précédente, nous avons commencé à comprendre les usages en les rapportant aux usagers, il nous faut poursuivre dans cette direction en cherchant à cerner le sens des usages. Qu'est-ce qui préside à leurs choix ? Que cherchent-ils à travers leur recherche ? Que signifie leurs usages du lieu et des documents ?

Les limites de la notion de « besoin »

Avant de dresser un inventaire non exhaustif des grandes rationalités²²⁹ à l'œuvre dans l'usage des bibliothèques, il convient de s'interroger sur les tentatives antérieures d'analyse des comportements des usagers et de leur origine. Les sciences de l'information en France, mais aussi dans les pays anglo-saxons, ont entrepris de répondre à cette question à travers la notion de « besoin d'information ». Celle-ci a contribué à la prise en compte des usagers dans la mise en place des services offerts par les bibliothèques. On trouve chez Y. Le Coadic cette volonté de rompre avec la tendance des services d'information à organiser leur offre prio-

ritairement en fonction des documents et des codes en vigueur chez les professionnels : « Dès lors qu'ils s'ouvrent au public, une bibliothèque, un centre de documentation, un musée, un serveur devraient pourtant mettre explicitement l'accent sur les besoins d'information de leurs usagers²³⁰. » Face à ceux qui ne tiennent (ou ne tenaient) pas compte des usagers dans les services qu'ils leur proposent (ou proposaient), la notion de besoin d'information a suscité une prise en compte de cette réalité. Par cette notion d'importation anglo-saxonne, on est passé de la domination d'une « orientation-émetteur » des services d'information à un rééquilibrage vers une « orientation-usager²³¹ ». Dans le domaine de l'innovation technique, des travaux²³² ont démontré que les innovations qui parviennent à s'imposer sont celles qui entrent en cohérence avec les usagers tels qu'ils sont et évoluent. Si la notion de besoin présente des limites, elle a néanmoins permis la reconnaissance du point de vue des usagers. Les critiques qui suivent n'entament en rien ce rôle historiquement important rempli par cette notion.

Si nous souhaitons analyser la source des comportements des usagers à travers la notion de logique d'usage plutôt que celle de besoin, c'est que cette dernière nous semble insatisfaisante à plus d'un titre. Destinée à intégrer l'utilisateur dans la réflexion sur les services à offrir, la notion de besoin ne rend pas compte de la richesse de ce qui compose les éléments en présence dans les comportements des visiteurs des services d'information. Elle nous semble faussement éclairante : on croit pouvoir comprendre et elle obscurcit plutôt la réflexion. Notre critique n'est pas de nature romantique, reposant sur le refus de percer le mystère du comportement humain, mais plutôt sociologique, basée sur la multiplicité des relations qui lient les usagers à la bibliothèque. Entrons dans le détail...

Une notion encore orientée vers l'offre

La notion de besoin cherche à décrire la relation entre les usagers et les services d'information. Il s'agit de cerner les demandes des usagers non dans leur ensemble, mais dans le sous-ensemble de

celles qui ont le statut de « besoin ». Implicitement, cette catégorie de pensée opère une sélection dans la manière dont les usagers perçoivent les bibliothèques et les services qu'ils en attendent. La notion de besoin tend à désigner non les attentes des usagers dans leur diversité, mais les demandes que les services d'information reconnaissent comme légitimes par rapport à leur mission ou à l'idée qu'ils s'en font. On s'interroge plutôt sur les besoins des usagers à propos d'un service que l'on met en place (par exemple : accès à des bases de données, prêts de DVD, etc.) que sur la manière dont les usagers conçoivent le lieu et ses services à partir de ce qui les anime (par exemple : la quête d'anonymat ou au contraire de relations sociales, la facilité de retour des documents, etc.). La prise en compte des usagers nous semble donc partielle et insuffisante.

Une notion qui isole l'utilisateur de son environnement social

Le recours à la notion de besoin n'est pas sans conséquence. Elle conserve la trace de sa connotation behavioriste ou de son usage réducteur dans la « pyramide des besoins » de Maslow. On importe avec elle l'idée qu'il existerait une nécessité biologique qui pousserait à utiliser les services d'information. Même si ceux qui l'utilisent se défendent d'assimiler le besoin d'information à un besoin naturel, il paraît difficile de mettre de côté ce qui est au cœur de la notion importée. Les usagers seraient soumis à des forces quasi naturelles qui s'imposeraient à eux. De façon générale, la notion de besoin explique mal les comportements des hommes en société, notamment dans la mesure où elle néglige ou sous-estime le rôle pourtant majeur joué par les représentations sociales. Comme l'affirme J.-C. Passeron à propos de la lecture : « Le fait est là : une fois les moyens donnés, un groupe n'adopte une pratique que si cette pratique a un sens ou peut prendre un sens dans sa culture²³³. »

Les usagers sont d'abord des acteurs engagés dans des relations avec d'autres et c'est la nature de ces relations qui confère son sens à leur visite en bibliothèque et à la manière dont ils l'utilisent. Ce qu'on appelle le besoin d'information peut découler

de la relation de contrainte qui unit l'élève à l'enseignant qui lui a demandé un travail. Ce peut être aussi la conséquence d'une relation de complicité entre un petit-fils et son grand-père ou de bien d'autres situations. Comment étudier des situations sociales aussi diverses avec une seule notion qui tend à sous-estimer la force des significations et déterminants sociaux ?

La clé des « besoins » se trouve donc chez les autres en tant qu'acteurs en interactions, mais aussi en tant que membres de groupes, c'est-à-dire porteurs de codes, de valeurs, de références donnant du sens aux comportements des individus. Cette multiplicité de cas et de niveaux de réalité forme une condition pour la compréhension des usages dans les services d'information. Comprendre le sens du comportement des usagers demande non d'aller chercher dans le secret d'une nature individuelle²³⁴, mais de replacer l'individu dans son environnement social au sein duquel se construit son identité et sa demande d'informations.

Une notion réductrice

L'utilisation de la notion de besoin pour comprendre le rapport des usagers aux bibliothèques tend à réduire l'éventail des modalités des relations possibles entre les deux. La notion de besoin véhicule une conception béhavioriste du comportement : le besoin serait un stimulus qui aurait pour réponse la fréquentation d'une bibliothèque ou d'un des services qu'elle propose. Bien sûr, ce modèle pourrait décrire certains usages correspondant à ce schéma. Il reste qu'une grande partie des usages comportent des éléments que la notion de besoin ne parvient pas à rendre intelligible. Cela provient en partie de l'origine de la notion de besoin construite pour « comprendre » ou « anticiper » la consommation de masse et notamment de biens matériels²³⁵. Quelles sont les questions que la notion de besoin laisse dans l'ombre ? Par exemple, comment rendre compte des relations entre usagers ou entre usagers et personnel avec cette notion ? Comment expliquer certaines visites qui ne reposent sur aucune démarche documentaire ? Comment les usagers interprètent-ils la motivation qui les amène à un service d'information ? Autrement dit, la notion de

besoin renvoie à un sous-ensemble de comportements et d'usages observables dans les services d'information au détriment de tous les autres qui nous intéressent pourtant. Renoncer à la notion de besoin apparaît comme une condition pour la compréhension de la diversité des usages.

Une notion imprécise

Quand on parle des « besoins » des usagers, de quoi parle-t-on ? Le manque de précision porte d'abord sur la population à laquelle on se réfère : s'agit-il de tous les usagers ? Intègre-t-on les non-usagers dans les usagers ? Les besoins de toutes les catégories de population sont-ils les mêmes ? Mais le manque de précision concerne surtout le contenu même de la notion de besoin. H.S. White montre comment nous avons tendance « à confondre les besoins des usagers, les désirs des usagers et les demandes des usagers (ou leurs requêtes) comme si tout cela était la même chose²³⁶ ».

Qui décide des besoins des usagers ? Les bibliothécaires peuvent se faire une représentation assez juste des besoins de ceux qu'ils doivent satisfaire, mais ils se heurtent à la nécessaire prise de conscience de ces besoins par les usagers eux-mêmes. Un besoin inconscient ou non partagé est-il encore un besoin ? Les usagers acquièrent une idée de leurs besoins dans le cadre des relations qu'ils entretiennent avec ceux qui les entourent. S'agit-il encore de leurs besoins à eux ?

Comment les usagers peuvent-ils exprimer leurs besoins ? Les bibliothécaires en prennent connaissance à travers ce qu'ils en disent, c'est-à-dire à travers un filtre à la fois lié à la traduction verbale et aux normes et tabous en vigueur. Un usager qui aurait besoin d'information sur le sida à titre personnel ne l'exprimera pas facilement du fait de la difficulté à aborder un sujet qui touche à des thématiques peu propices à la communication : maladie contagieuse, sexualité, mort, etc.

Une notion autoexplicative

Le recours à la notion de besoin pour rendre compte du comportement des usagers présente des limites car elle n'apporte pas de contenu à l'explication. Expliquer par le besoin ne dit pas quelle en est la source. Pourquoi ce besoin ? Besoin pour quoi ? Besoin de quoi ? La notion, plutôt que de rendre intelligibles les usages et les comportements, interrompt la réflexion trop tôt. Elle fait office de boîte magique pour expliquer des situations de nature très diverses. À expliquer par le besoin on risque de manquer la compréhension de la nature et des origines des attentes des usagers.

Les logiques d'usage

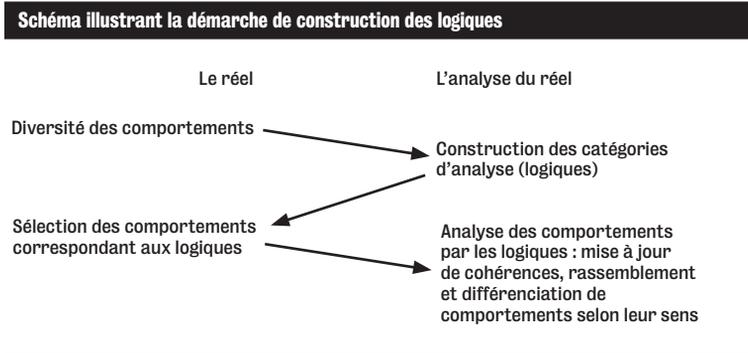
Toutes les critiques qui précèdent contribuent à affaiblir l'intérêt et la validité de la notion de besoin pour l'explication des comportements des usagers dans les services d'information. On touche aux limites de ce que cette notion peut offrir. La stimulante définition que N. Belkin²³⁷ donne du « besoin d'information » – « état d'une personne qui reconnaît une anomalie dans son état de connaissance et convertit ce défaillant état de connaissance dans une structure communicable (par exemple une requête) » –, invite à chercher dans d'autres horizons théoriques des éléments de réponse. Il faut rompre avec ce concept pour pouvoir aller plus loin dans la compréhension des usages des bibliothèques. Quelles sont les conditions pour que les individus prennent conscience d'une « anomalie » ? Que font-ils de ce constat ?

Présentation

Les limites de la notion de besoin justifient notre préférence pour celle de logique d'usage²³⁸. Les usagers sont placés dans des situations qui fournissent du sens à leurs pratiques. Ils y injec-

tent eux-mêmes du sens. L'analyse des usagers et de leurs usages consiste alors à identifier la (ou les) rationalité(s) à l'œuvre. Nous postulons que les visiteurs des services d'information sont animés (de façon plus ou moins consciente) par des logiques qui les contraignent inégalement et orientent la manière dont ils investissent le lieu. Notre grille d'analyse prend place dans la lignée de recherches en sociologie compréhensive. Elle s'inscrit également dans la mouvance des travaux sociologiques sensibles aux relations, interactions entre institutions et acteurs sociaux.

Quelles sont ces logiques d'usage ? Les bibliothèques rassemblent des publics assez variés dans leurs caractéristiques socio-démographiques, mais aussi dans la manière dont ils les utilisent. Pour autant, nous pensons pouvoir rendre intelligible une partie importante des situations à travers le nombre limité de logiques d'usage que nous proposons²³⁹. En effet, la sensibilité aux particularités individuelles ne doit pas faire disparaître les ressemblances, si ce n'est dans le contenu même des comportements ou des attentes, au moins dans leurs formes ou dans ce à quoi les rapporter. Les logiques que nous présentons correspondent à des types idéaux²⁴⁰. C'est dire qu'elles sont des stylisations du réel à partir d'observations différentes. Elles ne sont pas le réel mais une reconstruction qui en émane. Elles permettent de comprendre le réel en proposant une catégorie d'analyse à laquelle le comparer. Ainsi, par exemple, quand nous parlerons de logique scolaire d'usage de la bibliothèque, nous partons du constat de la fréquence des usages liés à l'implication dans la scolarité pour construire cette logique qui nous permet ensuite de rassembler des comportements variables dans un même ensemble en comparant tous les comportements à cette catégorie d'analyse. Voici la démarche résumée dans un schéma :



Il convient de remarquer que les logiques ne sont pas incompatibles entre elles. Les usagers tiennent leur singularité, dans certains cas, de leur combinaison originale de logiques différentes. La singularité des usagers découle aussi de la manière dont ils mettent en scène (expriment) les logiques d'usage qui les animent.

De quoi se composent les logiques d'usage ? Elles rassemblent des éléments de nature différentes : situations, déterminants, attentes, habitudes, contraintes, etc. Chaque logique combine plusieurs de ces éléments de façon particulière. Ces composants indiquent que les logiques d'usage ne sauraient se réduire à des états de conscience. Nous chercherons ainsi à résister à ce que J.-C. Kaufmann a appelé « l'idéologie égocéphalocentrique²⁴¹ » et qui correspond à une survalorisation des états de conscience dans la compréhension des individus.

Les logiques d'usage visent plus à comprendre les usages qu'à les décrire. Elles permettent d'abord d'en reconstituer le sens. Pour cette raison, usages et logiques d'usage ne se recouvrent pas. Des usages différents relèvent parfois d'une même logique. Par exemple, demander de l'aide au personnel et emprunter des livres de cuisine régionale ou exotique peut renvoyer à une même logique : obtenir un renseignement pratique. Et inversement, des usages semblables peuvent puiser leur source dans des logiques différentes : feuilleter ou emprunter un livre sur la Seconde Guerre mondiale peut découler d'une recherche pour un exposé dans le cadre scolaire (logique scolaire), mais aussi être l'expression d'un intérêt personnel (logique d'invention de soi).

La question du sens des comportements permet de démêler ce que la seule observation extérieure risque de confondre. Autre

exemple : un étudiant qui consulte le catalogue informatisé de la bibliothèque universitaire et qu'on retrouve installé à une table, plongé dans la lecture d'un livre, conduit ces deux usages d'après une même logique scolaire. Il cherche à satisfaire aux exigences qui lui sont imposées par sa fréquentation de l'institution scolaire. Mais deux étudiants face à un même catalogue informatisé peuvent être dans des logiques différentes : l'un peut chercher à savoir s'il reste un exemplaire du manuel recommandé par son professeur dans la bibliothèque (ce qui lui évitera de devoir l'acheter) tandis que l'autre cherche à identifier un ouvrage qui sera utile pour l'exposé qu'il doit préparer.

L'usager est un individu socialisé comme tel

Comprendre les usagers exige de prendre en compte la manière dont ils se pensent et dont ils sont pensés. Accéder au sens des comportements implique en effet de replacer ceux-ci dans le cadre de pensée des usagers. Ceux-ci ne se différencient pas fondamentalement des non-usagers : ce sont des individus membres d'une société particulière à une époque précise de son histoire. Dès lors, il devient nécessaire d'inscrire notre réflexion sur les logiques d'usage dans le cadre de la réflexion sociologique actuelle sur l'individu.

Une compréhension réductrice de la sociologie tend à lui retirer l'analyse des individus pour la confier au domaine de la psychologie qui serait plus familière avec la notion d'individu. La sociologie serait cantonnée à l'étude de la « société » à l'exclusion de la manière dont elle se cristallise chez chacun de ces membres²⁴². Cette manière de penser l'individu néglige le fait que la reconnaissance des individus comme tels (c'est-à-dire comme entités dotées d'une subjectivité et d'une existence autonome) a pour condition une société qui la rend possible. L'évidence même de l'existence des individus dans notre société résulte d'une longue histoire dans laquelle prennent place notamment les droits de l'homme, le développement de la scolarisation, l'État-providence ou le travail salarié des femmes. Tous ces éléments ont contribué à rendre possible²⁴³ la reconnaissance des individus comme tels et

leur existence autonome. La notion d'individu est donc bien le fruit d'une construction sociale qui perdure. De ce fait, le regard sociologique sur l'individu apparaît non seulement légitime mais encore nécessaire à sa compréhension.

Pour comprendre les usagers, il nous faut donc répondre sociologiquement à la question : « Qui sont les individus ? » Contrairement à un discours inquiet sur la montée de l'individualisme, l'existence de l'individu ne renvoie pas à la disparition de tout lien social. Cette préoccupation découle de la projection sur notre société de références tirées de formes sociales propres à des sociétés révolues²⁴⁴. Les individus ne sont plus principalement définis de l'extérieur par leurs origines, leur statut, leur participation à certains groupes sociaux. Ils revendiquent et prennent une part plus importante dans leurs appartenances en les choisissant. Ils entendent maîtriser leur destin et leur manière de se définir.

Ce rapport réflexif à soi-même prend tout son sens en même temps qu'il découle de la pluralité des univers de référence des individus. De manière différente, chacun d'entre nous est pris dans une multitude d'appartenances. « Un acteur pluriel est le produit de l'expérience – souvent précoce – de socialisation dans des contextes sociaux multiples et hétérogènes²⁴⁵. » Nous sommes socialement fabriqués comme porteurs d'une pluralité d'univers de référence définissant une variété de rôles. « La pluralité de l'individu est une donnée anthropologique qu'il convient de replacer dans le processus historique : la multiplicité s'accroît²⁴⁶. » Devant cette situation, comment les individus font-ils face à cette multitude de possibles ?

Certaines appartenances nous sont imposées plus que d'autres mais toutes font l'objet d'un examen réflexif pour les minimiser ou, au contraire, les mettre en avant. La montée des discours sur l'authenticité nous contraint à produire une image de nous-mêmes qui respecte cette exigence. « La mise en scène de soi et de son look ne s'explique pas seulement par la soumission à la consommation de masse, mais par la nécessité d'exposer constamment l'identité choisie au regard des autres²⁴⁷. » Il nous faut alors sélectionner certaines de nos appartenances et interpréter nos rôles avec le devoir de les adapter à la singularité qui nous est imposée ou que nous revendiquons. Nos rôles ne relèvent

pas de l'extériorité ou de la superficialité. Les individus qui s'engagent dans un rôle découvrent « tout le savoir que la société y avait longuement déposé²⁴⁸ ». Ils mobilisent inconsciemment des modèles de comportements intériorisés qui leur font découvrir une nouvelle dimension d'eux-mêmes. B. Lahire a empiriquement démontré pour les pratiques culturelles, « qu'il n'y a rien de plus ordinaire et fréquent que la singularité (relative) des cas individuels en tant que combinaison particulière de traits culturels généraux²⁴⁹ ». Il convient donc de ne pas surestimer la marge de manœuvre dont ils disposent dans leur manière de se définir. En effet, la réflexivité naît largement de dissonances²⁵⁰ entre les rôles d'un même individu ou entre un de ses rôles et son « patrimoine d'habitudes ».

Les individus se définissent par l'ensemble des rôles différents qu'ils jouent successivement, mais ils se distinguent également les uns des autres par leur histoire propre, ainsi que par celle des groupes sociaux auxquels ils appartiennent ou ont appartenu. Sans développer dans toute son étendue cette idée, nous l'illustrons par quelques aspects. Au cours de leur histoire, les individus incorporent des habitudes qui sont également des formes de catégorisation du réel. Leurs manières de faire sont aussi leurs manières de penser. J.-C. Kaufmann²⁵¹ a montré que, dans le cadre de l'entretien de la maison, il existait une « injonction à agir » qui naît d'une tension entre l'environnement réel de l'individu (rangement, degré de salissure, etc.) et la manière dont il le conçoit normativement (l'ordre, la propreté, etc.). Le passé de chaque individu se compose aussi du rapport au monde de ceux qui l'ont entouré et des valeurs acquises dans ce contexte. Ainsi, l'aisance et l'assurance dans les relations publiques naissent plus probablement de la confrontation précoce à des comportements de ce type, notamment chez les parents.

Comme tous les membres de notre société, les usagers des services d'information sont donc des individus. Ils sont le produit d'une histoire collective qui conduit à la reconnaissance des individus comme tels. Simultanément, ils sont le produit d'une histoire personnelle au cours de laquelle ils ont accumulé des expériences, des formes de pensée, des ressources, des relations avec lesquelles ils doivent composer et se construire comme individus

autonomes. Ils sont en effet le produit de discours, d'injonctions à se construire et à se définir comme individus singuliers.

Quelques logiques d'usage

Quand ils entrent dans un service d'information, les usagers sont porteurs d'une singularité qui résulte de la synthèse de sources différentes de socialisation et d'une histoire personnelle. Ils ne sont pas hors du lien social, mais au point de rencontre de plusieurs appartenances qui passent du premier plan à l'arrière-plan selon les circonstances. À travers la notion de logique d'usage, nous souhaitons analyser les comportements des usagers en nous appuyant sur la pluralité même qui les constitue. Chaque logique d'usage correspond à l'analyse de comportements mettant en avant une appartenance spécifique. Les usagers sont ainsi, selon les cas, plutôt « élèves », « amis », « citoyens », etc. Chacune de ces appartenances se distingue par des usages, des attentes, des règles particulières. Les usagers adoptent chacune de ces logiques différemment selon que leur appartenance est plus ou moins revendiquée, imposée ou en cours de construction.

Nous ne prétendons pas énumérer la totalité des logiques d'usage observables dans les services d'information. Nous en identifions quelques-unes sans viser l'exhaustivité. Les progrès dans la connaissance des usages pourront conduire à enrichir et à développer la grille dont nous présentons quelques fragments.

La logique scolaire

La fréquentation des services d'information tient pour une large part à des demandes scolaires, qu'ils s'agissent des CDI, mais aussi des BU, des BM, de la BPI ou de la BNF. Les usagers viennent dans l'objectif de satisfaire aux obligations que l'institution scolaire leur impose avec plus ou moins de force et d'expli-

citation. On voit apparaître l'effet de l'immersion dans l'univers scolaire sur la fréquentation dans le fait que, chez les 15-28 ans²⁵², les lycéens et étudiants sont sensiblement plus souvent usagers que les actifs ou inactifs. La manière dont ils utilisent tous les services de la bibliothèque (espace, mobilier, personnel, collection, etc.) découle de la même source. Les usagers sont d'abord des élèves, c'est-à-dire que leur rôle dominant à ce moment est celui qu'ils tiennent de leur participation à cette institution. Il inclut la mobilisation de compétences intellectuelles spécifiques (écriture, repérage dans l'histoire et la géographie, utilisation de catégorisations du savoir, etc.). Ce rôle n'est pas exclusif d'autres, il peut s'accompagner de celui d'enfant de ses parents, d'ami dans un groupe de pairs, de conjoint en cas de travail scolaire en couple, etc. Volontairement, nous distinguons les situations d'apprentissage dans le cadre scolaire de celles dans un autre cadre (personnel ou amical). L'institution scolaire dispose en effet d'un pouvoir, d'exercices, de règles et de sanctions spécifiques.

La logique scolaire d'usage se manifeste dans des formes très variées de recours aux services proposés par les bibliothèques. Une des modalités courantes consiste en l'utilisation des tables et chaises proposées par le service d'information²⁵³. Il s'agit alors de réviser des cours, lire des manuels ou des livres imposés, rédiger un mémoire ou faire des exercices. Les usagers-élèves utilisent également d'autres services moins identifiables comme tels : le silence (absolu ou relatif) du lieu, sa proximité du lieu d'étude ou de résidence, la commodité des horaires d'ouverture, etc.

D'autres usages portent sur des services plus au cœur de la bibliothèque telle qu'elle se définit elle-même. Ainsi, dans le cadre d'exposés ou de recherches, les élèves puisent dans la documentation disponible sous forme papier ou numérique. Se pose alors pour eux la question de la manière dont ils peuvent s'approprier l'information qu'ils jugent pertinente par rapport au travail auquel ils sont soumis. La question de la possibilité de récupérer les informations électroniques sous forme de fichiers ainsi que la facilité d'accès à une photocopieuse deviennent alors des caractéristiques cruciales. Une enquête auprès des étudiants d'une université anglaise situe la demande de photocopies moins chères en troisième position dans leurs attentes à l'égard de la biblio-

thèque²⁵⁴. Dans l'enquête sur les étudiants de lettres et sciences humaines de l'Université de Provence²⁵⁵, l'utilisation de la photocopieuse arrive en quatrième position des raisons invoquées pour se rendre à la bibliothèque.

Les usages conduits dans le cadre de logique scolaire dépendent fortement de la nature des demandes émanant des professeurs. Le poids qu'ils accordent au travail en commun détermine par exemple l'ampleur de la demande de grandes tables, voire de boxes, où élèves et étudiants pourront se concerter dans un espace séparé du reste de la bibliothèque. De même, l'indication éventuelle de références sur le Web aura des répercussions sur le recours aux usuels ou aux postes de consultation Internet. Dernier exemple : les services d'information sont évalués par les élèves et les étudiants selon leur capacité à répondre précisément et efficacement à la demande scolaire. À ce titre, les CDI et (dans une moindre mesure) les BU bénéficient de leur position au sein de l'espace physique de l'institution. Les élèves ont une confiance spontanée plus grande dans ces lieux de lecture que dans les bibliothèques publiques, dont l'extériorité risque de manifester une distance avec les références scolaires. Nous avons observé cette préoccupation chez certains collégiens. Ainsi, Carine (13 ans, en quatrième) émet de sérieuses réserves quant à l'adéquation du fonds de la section jeunesse avec les références littéraires en vigueur au lycée, qui sont les seules qu'elle reconnaît comme valides bien que n'étant encore qu'au collège²⁵⁶.

La logique scolaire est soumise à la totalité de l'éventail du rapport des élèves à leurs études. De façon générale, il existe une corrélation positive entre le niveau scolaire et la fréquentation juvénile des BM. Ce type d'équipement est perçu comme complémentaire de l'école. Pour autant, la relation n'est pas univoque et la bibliothèque peut être délaissée au nom d'un engagement accru dans les études²⁵⁷. Inversement, un faible engagement dans les études peut se traduire par une fréquentation doublée d'une sollicitation du personnel pour obtenir un soutien dans la réalisation du travail scolaire²⁵⁸.

La logique scolaire d'usage s'inscrit dans le cadre d'un usage instrumental. Les élèves cherchent à atteindre un objectif fixé par l'institution scolaire et soumettent les services d'information à cet

objectif. Leur jugement sur ce lieu dépend de l'adéquation entre leur recherche et les services proposés. Un manque de places de travail, une documentation lacunaire, des horaires d'ouverture trop réduits, forment autant de motifs d'insatisfaction pour ces usagers-élèves.

La logique professionnelle

Le rapport instrumental aux services d'information ne concerne pas seulement les élèves. Nombreuses sont les professions dans lesquelles l'accès à une information fiable, mise à jour et précise, devient primordial. Qu'il s'agisse de techniciens ou d'ingénieurs en quête d'informations techniques, de travailleurs sociaux à la recherche de données juridiques ou sociologiques ou encore de chercheurs à l'affût des dernières parutions dans leur domaine, tous partagent une position similaire définie par leur recherche d'information. Les usagers, dans ce cas, se définissent d'abord par leur rôle professionnel. Leur investissement dans la quête d'information dépend de leur engagement dans leur profession. Un usage intensif de la documentation professionnelle apparaît comme l'indice d'une mobilisation intensive dans l'activité. Les acteurs cherchent à atteindre un tel niveau d'information qu'ils ne pourront être pris en défaut par leurs collègues. Au contraire, ils se placeront davantage en position de juge.

Mais cette mobilisation autour de la recherche d'information ne signale pas seulement l'intensité de l'investissement dans la profession, elle correspond à une forme d'engagement plutôt qu'à une autre : à la mise en avant du savoir « théorique », livresque, par opposition à ceux qui mettent l'accent sur l'expérience ou les relations humaines. On retrouve la distinction opérée par D. Monjardet²⁵⁹ entre « logique de la qualification » et « logique de la compétence ». Les usagers-professionnels des services d'information se situent davantage dans la première et privilégient ainsi la connaissance théorique acquise dans le cadre de la formation scolaire plutôt que celle acquise au fil de l'expérience.

L'engagement dans la recherche documentaire des usagers-professionnels dépend également des normes imposées par

les collègues, clients ou supérieurs hiérarchiques en matière de recherche documentaire. Chaque acteur prend place dans un environnement qui lui impose, plus ou moins fortement, et par des modalités particulières, un certain niveau de veille documentaire. Par exemple, un patient attend de son médecin qu'il dispose de l'édition courante du Vidal et qu'il soit documenté sur l'évolution des connaissances médicales. Se tenir informé apparaît non seulement comme une condition de l'exercice de sa profession mais aussi comme une condition de la reconnaissance par les autres de sa professionnalité. Comprendre les usagers-professionnels suppose alors de cerner les normes implicites avec lesquelles ils doivent composer : « L'apprentissage ne se limite pas à l'acquisition d'informations ; cela demande de développer la disposition, le comportement et la perspective des praticiens²⁶⁰. » Les usagers-professionnels sont modelés par leur profession dans leur rapport à l'information. Il faut alors s'intéresser à la manière dont ils respectent, contournent ou négligent le rapport spécifique à l'information en vigueur dans leur environnement.

La logique professionnelle d'usage est dominée par son caractère instrumental. Les usagers dans cette logique sont, le plus souvent, tendus vers un objectif précis. Ils vivent leur demande comme un besoin. Les services d'information sont évalués à l'aune de leur capacité à le satisfaire en demandant le minimum d'efforts. Ces usagers-professionnels apprécient de pouvoir accéder aux services de la bibliothèque (notamment les bases de données) à distance et à tout moment. De même, ils privilégient l'accès direct aux documents et apprécient de trouver les articles en plein texte plutôt que les seules références. La dimension interpersonnelle de la fréquentation du service d'information (c'est-à-dire la rencontre avec les autres usagers ou le personnel) n'apparaît que de façon très secondaire.

Obtenir un renseignement pratique

La recherche d'information ne repose pas seulement sur la contrainte exercée par l'environnement scolaire ou professionnel. Dans la vie courante, les citoyens éprouvent le besoin d'obtenir

des informations pratiques d'une grande variété. Ces demandes d'information sont sous-tendues par des situations, appartenances ou relations elles-mêmes très variables. Les logiques d'usage à l'œuvre dans les bibliothèques se nourrissent de ces éléments. Nous pouvons ainsi distinguer les usagers selon que leur usage découle plutôt d'une situation, d'une appartenance ou de relations. Nous privilégions ici la nature de la demande sur ce qui y pousse. La recherche d'informations pratiques relève soit de la démarche personnelle (confirmation, invention de soi), soit d'appartenance (affiliation à un groupe).

« Mon hamster attend des petits, que dois-je faire ? » « Je veux refaire l'électricité de mon garage, comment m'y prendre ? » Les questions de cette nature sont quotidiennes dans les bibliothèques publiques. Elles résultent de situations génératrices d'un décalage entre l'information maîtrisée et l'information devant l'être pour y faire face. Il s'agit de combler cet écart qui les sépare de l'objectif qu'ils veulent ou doivent atteindre. Comprendre les usagers suppose d'estimer leur point de départ et d'arrivée ainsi que le degré d'urgence du cheminement entre les deux. Les usagers sont alors définis par ces situations : ils sont ainsi usagers en charge des hamsters, usagers-apprentis bricoleurs, etc.

« Ma fille se sépare de son mari, comment puis-je l'aider dans cette épreuve ? » « Je vais assister au match de foot avec mes copains, que sait-on de l'équipe adverse ? » Ces questions prennent leur sens dans la relation qui unit l'utilisateur avec celles ou ceux avec lesquels il est en relation. Il ne s'agit pas de se renseigner abstraitement sur le divorce ou sur le championnat de France de football, mais de recueillir des informations directement utiles dans une relation effective et impliquante en tant que sujet. Celle-ci génère une contrainte sur la recherche d'information. Si ces usagers en relation cherchent eux aussi à combler un écart entre ce qu'ils savent et ce qu'ils devraient savoir, on comprend mieux leur demande quand on identifie les relations qui la sous-tendent. C'est parce que le statut de « parent » oblige à s'occuper de ses enfants ou celui de « copain » à prendre part à la vie du groupe de pairs, que ces usagers prennent la mesure de l'écart et cherchent à le réduire.

Droit, cuisine, sport, santé, bricolage, animaux, tous ces secteurs et bien d'autres des bibliothèques publiques sont le théâtre de ce type de logiques d'usage que nous avons cherché à décrire. Les usagers concernés ne sont pas toujours familiers du lieu et de l'institution. Ils franchissent le seuil de la bibliothèque sous la contrainte de leur recherche, de même qu'ils pourront chercher le concours du personnel. Une partie des demandes auxquelles la bibliothèque pourrait répondre demeure inconnue car les citoyens ne surmontent pas l'obstacle de la connaissance du service ou de sa fréquentation. Parvenir à satisfaire ces demandes, c'est à la fois rendre service aux usagers et valoriser l'institution qui démontre ainsi son utilité. Dans les pays anglo-saxons, l'attention portée au renseignement des usagers est davantage qu'en France au cœur des services des bibliothèques publiques. Ils ont davantage développé ces services en aménageant des lieux d'accueil spécifiques, en proposant des services à distance par téléphone et aujourd'hui par messagerie électronique ou « chat ».

S'affilier à un groupe

L'analyse des usages des bibliothèques met souvent l'accent sur les pratiques individuelles. Cela résulte de choix théoriques et méthodologiques. Les observations et les entretiens portent sur des individus. La sociologie rencontre des difficultés à penser les petits groupes et leur mode de fonctionnement. La psychologie sociale a investi ce domaine plus tôt, ce qui en tient à l'écart la plupart des travaux sociologiques. Quelles qu'en soient les raisons, cette focalisation sur les individus néglige l'importance des petits groupes dans la compréhension des phénomènes sociaux. Dans les bibliothèques, les usagers ne viennent pas toujours seuls, leur usage du lieu devenant alors collectif.

L'usage de la bibliothèque en tant que membre d'un groupe résulte, le plus souvent, du désir de s'y affilier. Les individus acquièrent, par leur participation au groupe, des satisfactions qui justifient de se soumettre aux contraintes qu'il induit. Le rapport entretenu avec le groupe détermine très nettement le comportement des individus dans la bibliothèque. S'ils parviennent à se

détacher de ce collectif, leur usage bascule vers d'autres logiques. En revanche, dans certains cas, c'est l'affiliation au groupe qui prévaut. Les usagers se soumettent aux règles et manières de faire qui y sont en vigueur. Les adolescents, en particulier, illustrent bien cette logique d'usage. En période de construction de leur identité et de leur autonomie par rapport à leurs parents, le groupe apparaît comme un soutien quasi indispensable. Ils développent dans ce cadre de nouvelles manières de vivre et de penser. Dans la bibliothèque, leur présence dépend de la décision du groupe (ou de son leader). Il suffit que celui-ci ne fasse plus de ce lieu un espace familial pour qu'ils partent en investir d'autres. Chang, un jeune de 13 ans inscrit à une bibliothèque de quartier de Rennes, déclare ainsi : « Si y'avait encore un copain qui s'inscrivait, je m'inscrivais mais si y'en avait plus ben je m'inscris plus ».

La soumission des individus aux normes du groupe se traduit parfois par des comportements jugés inopportuns, voire violents, par les bibliothécaires. Parler fort, s'invectiver, se bousculer sont des comportements qui puisent leur sens dans l'obligation de manifester son appartenance au groupe et à ses codes²⁶¹. On ne peut comprendre ces comportements si on ne les replace pas dans leur univers de signification. Il existe une sous-culture juvénile spécifique. Pour les jeunes en école primaire, par exemple, J. Delalande²⁶² parle de « culture enfantine » regroupant « des éléments culturels partagés entre enfants tels qu'un répertoire de jeux », mais aussi « une manière de penser le monde différemment de l'adulte, qui vient d'une disposition mentale (celle d'un être en développement) et d'un statut social (celui d'enfant) ».

La logique des usagers en groupe, plus que d'autres, entre en tension avec les usages définis comme normaux dans les bibliothèques. Celles-ci s'adressent implicitement à des usagers principalement conçus comme des individus. Qu'il s'agisse de l'inscription (surtout individuelle), de la norme du silence, de la disposition du mobilier, etc., les bibliothèques définissent leurs usagers comme des individus qui n'appartiennent pas à un petit groupe. Cette tendance largement observée n'est que très légèrement nuancée par la souplesse dans l'application de la règle du silence et dans la mise en place de boxes pour l'accueil de groupes souhaitant travailler dans l'espace de la bibliothèque.

L'affiliation à un groupe ne produit pas systématiquement des usages incompatibles avec la fréquentation des bibliothèques, mais cela devient le cas quand le groupe repose sur des codes et des manières de faire qui entrent en contradiction avec les normes en vigueur dans le lieu. Dans certaines occasions, la fréquentation de la bibliothèque favorise l'affiliation à certains groupes. C'est dans cette direction que l'on peut comprendre la manière dont P. Bourdieu et M. de Saint-Martin décrivent le rapport des étudiants à la bibliothèque universitaire vers la fin des années soixante (c'est-à-dire à un moment où les étudiants étaient bien différents de ce qu'ils sont aujourd'hui) : « Pour les nouveaux venus, les propédeutes, le travail en BU constitue un des moyens les plus sûrs et les plus faciles de réaliser l'image de l'étudiant. [...] la bibliothèque se propose comme le lieu de rencontre, le plus spécifiquement et le plus notoirement étudiant²⁶³ ». Cet espace forme le cadre de la confirmation de soi comme porteur d'une identité étudiante, mais aussi de l'affiliation des étudiants à des groupes d'interconnaissance. Les auteurs montrent que les étudiants travaillent réellement moins qu'ils n'adoptent des postures de travail. Ils consacrent du temps aux relations avec les autres. C'est notamment le cas de ceux « des milieux les plus favorisés », car ceux des milieux populaires évitent ce lieu dans lequel il est difficile de travailler.

Dans une petite bibliothèque municipale de Lorraine (Morange), J.-M. Privat²⁶⁴ offre un autre exemple d'usagers-en-groupe qui n'entrent pas en tension avec l'institution. Il s'agit de quatre jeunes (17 à 22 ans) issus de l'immigration turque qui se retrouvent régulièrement à la bibliothèque. Autour d'un livre et d'un sujet (par exemple Freud, ou la philosophie de Voltaire), ils engagent une conversation qui dure plusieurs heures. La légitimité culturelle des thèmes de discussion et la tolérance de la bibliothécaire facilitent l'adéquation entre leur usage-en-groupe et le cadre de la bibliothèque.

La confirmation de soi

Le sens des usages de la bibliothèque ne se résume pas à l'affiliation à un groupe ou à l'ouverture vers d'autres univers, pouvant conduire jusqu'à une reformulation de soi. Les comportements des usagers prennent souvent place dans des processus de confirmation de soi. Les visiteurs entrent dans ce lieu forts de leur(s) appartenance(s) et cherchent à les réaffirmer à travers les usages qu'ils en font. L'enjeu de leur fréquentation réside dans l'affirmation et la reconnaissance (même discrète) de la manière dont ils se définissent. Si les individus contemporains entendent librement se définir, ils cherchent néanmoins à obtenir une confirmation²⁶⁵ de cette définition par d'autres, qu'ils soient familiers, connus ou anonymes. J.-C. Kaufmann dévoile ainsi un paradoxe de la modernité : « L'individu construit sa spécificité en revendiquant des appartenances, incitant par là même au maintien et au développement des identités collectives²⁶⁶ ».

Les usagers appartiennent à une multitude de groupes qui sont inégalement identifiés comme tels. Il peut s'agir de l'ensemble des individus qui apprécient un type de documents (les lecteurs de romans policiers, de bandes dessinées, etc.) ou de catégories sociales davantage reconnues comme telles (femmes, Bretons, citoyen de sa commune, etc.). Ces appartenances se cumulent et leur hiérarchie varie au gré des situations rencontrées par les usagers et en fonction de la manière dont ils entendent se penser. Ceux-ci trouvent dans la bibliothèque le lieu pour développer certaines identités et les mettre en avant par rapport à d'autres. Par exemple, les mères de famille peuvent trouver à la bibliothèque une occasion de mettre en sommeil cette identité dominante (du fait du temps qu'elles leur consacrent) pour exprimer des attentes vécues comme plus personnelles, que ce soit leur goût pour la peinture, leur attrait pour la littérature sentimentale²⁶⁷ ou la recherche d'informations à visée professionnelle. Leur séjour à la bibliothèque est l'occasion de suspendre une identité qui s'impose à elles et à laquelle elles souhaitent échapper au moins temporairement.

Les usagers en confirmation se distinguent par leur focalisation sur un type de production éditoriale. Qu'il s'agisse du

jazz de la Nouvelle-Orléans, du rap, de la littérature scandinave, les usagers investissent la bibliothèque avec un domaine de prédilection (qu'ils ont pu découvrir sur place) et le cultivent en sélectionnant les documents qui y ont trait. Il existe alors une relation d'interdépendance entre les usagers porteurs d'une identité à confirmer et la collection telle qu'elle est mise en scène dans la bibliothèque. La mise en avant d'une catégorie de documents par la bibliothèque dépend de l'estimation par les professionnels de la préexistence de celle-ci parmi les usagers. Par exemple, les bibliothèques municipales offrent souvent un fonds local sur la région, le département ou la commune d'implantation. Les usagers pour lesquels leur appartenance à ces localités prend un sens important ont la possibilité de la faire reconnaître commodément. Inversement, les usagers homosexuels en quête de reconnaissance de leur identité spécifique (évidemment compatible avec bien d'autres) ne trouvent pas²⁶⁸, pour l'instant, une offre qui leur permette de satisfaire cette attente. Certaines identités sont plus facilement reconnues que d'autres, ce qui explique partiellement le niveau de fréquentation de certains groupes sociaux par rapport à d'autres. Cela permet ainsi de rendre compte de la difficulté des bibliothèques à fidéliser et captiver les adolescents : ceux-ci ne découvrent pas souvent sur place une offre (et notamment pas un lieu) leur permettant de se construire collectivement une identité adolescente.

La logique de confirmation de soi se rencontre dans nombre d'usages des bibliothèques. Il nous faut en fournir quelques exemples pour en montrer la généralité. Les lecteurs de presse quotidienne ne puisent pas seulement un intérêt économique à venir sur place. La bibliothèque leur permet d'accéder à plusieurs titres de sensibilités politiques différentes. Leur pratique de lecture de ces différents organes de presse entre en cohérence avec leur définition d'eux-mêmes comme attachés au pluralisme. La collection diversifiée, mais aussi sa lecture en public, leur apportent une confirmation de la manière dont ils se définissent. La bibliothèque devient le lieu de renforcement de leur idéologie. Albert, lecteur de presse à la médiathèque de Nancy, justifie ainsi sa pratique : « On ne peut pas être complètement en marge de la vie de la cité dans la mesure où nous en sommes des acteurs. »

Il confère à sa lecture un sens politique qui compose une partie importante de son identité et qu'il affiche pour être reconnu à travers sa fréquentation de la médiathèque.

Les bibliothèques sont aussi fréquentées par des individus souhaitant voir confirmé leur attachement à une certaine définition de la culture. Ils apprécient de trouver des documents qu'ils jugent dignes d'eux et de la bibliothèque. Comme institution, la bibliothèque les reconnaît et les valorise à travers sa politique d'acquisition. Renée, secrétaire retraitée de 70 ans, en fournit un bon exemple en déclarant à propos de la médiathèque de Laxou : « Je lis beaucoup de revues qui sont exposées... enfin des revues intelligentes quand même, hein, enfin il y a pas d'âneries ici » et, quand celui qui l'interroge s'étonne, elle s'insurge : « Vous ne voulez quand même pas que dans une bibliothèque il y ait *Déetective* ! » Ces usagers seraient gênés par une reconnaissance trop visible des lectures populaires. L'image que cela conférerait au lieu entrerait en contradiction avec l'identité qu'ils souhaiteraient voir reconnue. C'est par ce type de phénomène que l'on peut expliquer la sous-représentation des catégories populaires dans les bibliothèques : elles ne trouvent pas dans ces lieux des signes suffisants de reconnaissance des références propres à leur identité. Elles peuvent puiser dans ce constat le signe d'un mépris²⁶⁹.

L'invention de soi²⁷⁰

Si certains usagers cherchent à confirmer dans la bibliothèque une identité avec laquelle ils entrent dans ce lieu, d'autres fabriquent sur place une partie de leur identité. Nous distinguons confirmation et invention de soi, mais nous pourrions les rassembler dans un même ensemble que V. Caradec²⁷¹ nomme « logique identitaire ». Leur visite prend sens dans ce désir de s'inventer une identité conçue par eux comme intimement personnelle et très fortement attachée à ce lieu. Plus précisément, c'est à la bibliothèque qu'ils parviennent à construire cette identité qui les structure de façon plus permanente (c'est-à-dire aussi hors de la bibliothèque). Une telle dynamique se traduit dans des usages et

des rapports différents à la bibliothèque, par exemple : faire une pause entre deux activités, apprendre ou écrire sur le monde.

Une forme atténuée de cette invention de soi concerne les usagers très réguliers qui investissent la bibliothèque comme lieu intermédiaire entre travail et univers domestique. Les cas que nous avons interrogés ont en commun le fait d'être des hommes enseignants vivant en couple avec des enfants encore au foyer²⁷². La bibliothèque apparaît comme le lieu d'une « respiration » personnelle entre les rôles d'enseignant et de conjoint-père de famille. Par la bibliothèque, ces hommes cherchent à se recréer des « espaces d'autonomie entre travail et famille, dans les “marges”, dans les espaces interstitiels²⁷³ ». Dans un lieu à part, ils se livrent à la lecture de journaux et de magazines. De cette façon, ils ont le sentiment de faire une pause, de suspendre leurs identités imposées au profit d'une identité personnelle. Ils affirment leur souveraineté sur leurs comportements à travers des détails auxquels ils sont sensibles. L'un affirme « s'accorder un petit moment » sur le chemin du retour vers le domicile familial. L'autre apprécie de pouvoir « lire tranquillement » et puis, « c'est moi qui décide d'arrêter » de lire. C'est par ces détails qu'ils affirment une identité personnelle. Ils s'inventent cette identité dans le cadre de leurs visites.

Une partie des usagers conçoivent leurs visites en bibliothèque comme l'occasion d'approfondir leur connaissance du monde. Il ne s'agit plus de savoir pour agir pratiquement, mais de connaître certains aspects du monde dans le cadre de la construction d'une nouvelle identité. Cela peut prendre des formes multiples. Certains veulent se documenter sur un sujet qui leur était jusqu'alors inconnu. D'autres souhaitent se tenir informés de l'actualité politique, économique, culturelle ou éditoriale. D'autres encore entendent prolonger leur connaissance d'un domaine précis (l'astronomie, les Romains, la botanique, etc.) ou préparer un projet personnel, par exemple un voyage : les guides de voyages sont très souvent empruntés et le nombre d'exemplaires vers les destinations les plus connues toujours insuffisants. Malgré la variété des sujets, les usagers partagent le désir de sortir (au moins provisoirement) d'une définition d'eux-mêmes en découvrant d'autres univers souvent assez étrangers. Dans les

formes les plus développées de ces cas d'invention de soi, leurs appartenances habituelles et dominantes passent au second plan et cèdent la place à un mode d'expression personnelle. En explorant le fonds, ils mettent à jour des facettes cachées ou insoupçonnées de leur identité personnelle qui peuvent prendre une importance majeure pour eux-mêmes en certaines occasions.

Ainsi Milena²⁷⁴, femme bosniaque de 41 ans, en France depuis quelques années et visiteuse quotidienne de la BPI. Elle consulte avec un émerveillement constant des livres d'art et ne cache pas le plaisir que cette activité lui procure. La guerre, sa venue en France, l'abandon de son travail dans une banque (qu'elle n'appréciait pas ou plus) la conduisent à trouver dans la BPI un air renouvelé. Elle voit dans ce lieu une « maison magique », « un centre de paix ». Par l'offre qu'elle propose, la bibliothèque crée les conditions pour la suspension des conflits et plus généralement des appartenances sociales. C'est en cela que Milena parvient à la conclusion qu'« on est libre » à la BPI. Dépouillés des attaches pesantes, synonymes de contrainte sociale voire de guerre, les usagers peuvent développer des formes d'expression vécues comme libres au premier rang desquelles figure la peinture qui la passionne vivement.

La bibliothèque forme un espace public donnant la possibilité, par son fonds mais aussi par la présence des usagers et du personnel, de développer des éléments d'une nouvelle identité. Elle contribue ainsi à la fluidité²⁷⁵ des identités, caractéristiques des sociétés modernes actuelles, dans lesquelles les individus revendiquent une liberté dans leurs appartenances. Ils entendent ne pas se trouver enfermés dans les rôles qui leur sont imposés (parent, conjoint, travailleur, etc.). La bibliothèque se présente comme le lieu d'accumulation d'informations, préalable à la formation d'identités choisies, alternatives. Elle facilite d'autant plus cette « production de soi » qu'elle peut être fréquentée sans formalité et dans le plus grand anonymat. Les usagers sont libres de venir et de sortir, c'est-à-dire qu'ils peuvent, s'ils le décident, interrompre le processus de construction identitaire. Cette liberté dans la fréquentation apparaît comme une preuve de leur émancipation par rapport à leurs anciennes appartenances. Ils sont alors en position de satisfaire à l'actuel idéal de soi, c'est-à-dire « être soi-même ».

Dans la bibliothèque, ils n'ont rien d'autre à être qu'eux-mêmes, celui qu'ils ont choisi d'être ou qui est en train de le devenir.

Dans ces conditions, ces usagers-en-train-de-s'inventer s'observent particulièrement quand l'offre leur fournit les conditions idéales à la construction de nouvelles identités. C'est notamment le cas des grands établissements, à la fois du fait de leur offre documentaire plus étoffée mais aussi de l'anonymat plus important dans ce type de lieu. L'enquête sur la fréquentation des bibliothèques de la ville de Paris²⁷⁶ suggère que la taille critique se situe à partir de 1000 m². S'ils présentent des qualités, les petits équipements ne parviennent pas à capter une partie importante de la population en quête d'anonymat. Les discours sur le goût pour la « proximité » ne sont pas soutenus de façon unanime par la population y compris à propos des bibliothèques. C'est sans doute la principale raison de la faiblesse de la fréquentation des petites bibliothèques de quartier²⁷⁷ ou des Bibliothèques pour tous. Ces usagers ne veulent pas être reconnus nominativement, car cela les renvoie à leurs autres appartenances, qu'ils cherchent à suspendre. Probablement ce type d'usager se rencontre surtout chez les non-inscrits ou à la BPI. Ils sont sans nom mais pas sans visage. Ils peuvent obtenir des autres usagers ou du personnel la reconnaissance d'une identité en formation (par exemple, un traducteur de lituanien) à travers leurs postures et les documents qu'ils consultent ou empruntent. À l'inverse, l'obligation de déclarer son identité à l'entrée de la bibliothèque, dans l'objectif d'éviter les violences, fragilise la possibilité de construire une nouvelle identité.

Pour apprendre sur le monde, les usagers puisent bien sûr dans le fonds de documents, qu'il s'agisse de livres scientifiques, techniques ou de voyage. Ils peuvent aussi s'alimenter au fonds de romans. Ceux-ci leur apportent une connaissance du réel qui peut, à juste titre, sembler riche et fiable. Certains usagers se satisfont de cette source d'information. Albert, usager non-inscrit de la médiathèque de Nancy, raconte qu'il lit des romans policiers américains et décrit bien comment il découvre ainsi un pays inconnu : « L'action se situe outre-Atlantique, aux États-Unis d'Amérique où je ne suis jamais allé, où je n'irai probablement jamais [...] bien sûr y'a de la fiction mais peu importe, ça

nous fait découvrir un truc parce que souvent ils font appel à des documentalistes, etc., ils ont des conseillers [...] je trouve que c'est vachement enrichissant. » La fiction offre la possibilité de découvrir de façon approfondie des aspects du réel qui resteraient inconnus. Elle permet également d'apprendre sur le monde en faisant l'expérience indirecte de situations et de relations sociales. Les lecteurs alimentent ainsi leur « stock d'expériences disponibles²⁷⁸ » grâce auquel ils pourront mieux comprendre les situations nouvelles qu'ils sont susceptibles de rencontrer dans la vie quotidienne et adapter ainsi leur comportement. Si la lecture romanesque ne saurait se réduire à cette dimension, toutes les études sur les lecteurs réels (et non les lecteurs autorisés) la rencontrent²⁷⁹.

Une forme plus forte d'invention de soi concerne les usagers qui conduisent des travaux d'écriture dans les bibliothèques. Nous estimons cette forme plus forte car elle est souvent associée à une fréquentation plus longue de la bibliothèque, et ceux qui s'y livrent accordent à ce projet d'écriture une place plus importante que ceux qui viennent lire la presse. Ils sont souvent engagés depuis longtemps dans cette entreprise qui soutient leur existence. C'est ainsi le cas de Mohamed, 55 ans, au RMI, qui écrit sur la guerre 14-18 et l'Allemagne de l'entre-deux-guerres depuis dix ans. Il s'invente une identité d'écrivain qui lui apporte une image positive de lui-même. Un autre usager, devenu plus tard bibliothécaire, raconte qu'il s'était inventé un travail d'écriture sur la guerre d'Algérie, ce qui lui permettait de se valoriser à ses yeux comme à ceux des autres.

La bibliothèque forme un espace de liberté dans lequel les individus peuvent construire et faire reconnaître une identité vécue comme intimement personnelle. Détachée d'institutions synonymes de contrainte ou d'identité statutaire, la bibliothèque publique offre la possibilité aux usagers d'exprimer leur capacité de choix. Ceux-ci peuvent élire leur propre identité dans un cadre qui symbolise, voire garantit, leur désintéressement. Ils ont ainsi accès à une identité qui se distingue de celles des groupes auxquels ils appartiennent. Parce qu'elle favorise l'émancipation des individus par rapport aux appartenances subies, la bibliothèque prend profondément place dans une société démocratique²⁸⁰. Elle

en est l'émanation en même temps que l'expression et le moyen. Les individus, libérés de leurs attaches, sont en mesure de passer un contrat et de former une société, c'est-à-dire de passer de la somme des individus à une volonté générale. Que ce soit à travers son projet, ou certains usages dont elle fait l'objet, la bibliothèque soutient un type de société démocratique par opposition à d'autres. C'est particulièrement le cas aux États-Unis où l'absence d'aristocratie a favorisé le développement de bibliothèques publiques réellement ouvertes à tous. Grand soutien des bibliothèques, A. Carnegie²⁸¹ exprime bien cette idée d'un lien entre bibliothèque et société démocratique : « Il n'y a pas sur la terre de meilleur berceau pour une vraie démocratie qu'une bibliothèque publique et gratuite, cette république des lettres où ni le rang, ni la profession, ni la fortune ne reçoivent la moindre considération, où tous les hommes sont égaux et où, bien plus, dans beaucoup de cas, le pauvre qui a une meilleure connaissance des livres que le noble ou le millionnaire, participe davantage. » (Discours du 8 mai 1905 à Leicester.)

Des logiques d'usage aux usagers réels

Les usagers construisent le sens de leurs visites. Ils sont soumis à des contraintes auxquelles ils se plient ou résistent, selon les cas, mais ils donnent toujours du sens à leurs usages. C'est dans l'objectif d'accéder à cette signification que nous avons recensé plusieurs logiques d'usage. Selon nous, elles permettent d'éclairer nombre de comportements observables dans les services d'information. Il reste à enrichir notre grille de lecture en suivant deux directions : la combinaison des logiques d'usage et l'évolution des usages. Les usages réels prennent leur sens dans plusieurs logiques. Les usagers réels passent d'une logique à une autre plutôt que d'être ancrés dans une et une seule.

Les usages réels combinent plusieurs logiques

Les logiques d'usage que nous avons identifiées ont, pour nous, le statut de types-idéaux. Nous avons bâti ces logiques à partir d'observations du réel tout en leur conférant une validité plus générale. Il s'agit moins d'imputer une seule logique d'usage à une série de comportements que de comparer cette série avec plusieurs logiques pour en découvrir la signification. Les comportements réels ont un sens plus ou moins composite : il faut recourir à un nombre plus ou moins grand de logiques pour en épuiser le sens. Comprendre les usagers consiste à identifier les significations à l'œuvre dans leur manière d'utiliser les services proposés par la bibliothèque. Prenons quelques exemples pour illustrer la superposition des logiques d'usage chez les usagers réels.

Le cas de Sophie comporte des éléments de singularité mais aussi de généralité. Sophie est étudiante en deuxième année de lettres à l'université de Metz. Elle est familière des services d'information car elle a fréquenté dès son plus jeune âge une bibliothèque municipale avec sa mère. À partir du collège, elle a ajouté les visites au CDI. Désormais, elle fréquente à la fois la bibliothèque universitaire et la médiathèque. Elle séjourne surtout sur place pour effectuer les travaux qui lui sont demandés par les professeurs. En cela, Sophie apparaît comme usager-élève. C'est d'ailleurs à ce titre qu'elle insiste sur le calme comme qualité du lieu et qu'elle apprécie davantage la médiathèque que la bibliothèque universitaire jugée trop bruyante. C'est qu'en effet le bruit nuit à l'expérience qu'elle souhaite faire du travail à la bibliothèque. À l'instar de la lecture de divertissement²⁸², qui demande des conditions de calme pour faciliter le passage du monde du lecteur vers le monde du texte, il n'est pas aisé d'entrer dans le monde de l'exercice scolaire (qu'il s'agisse de lire ou de rédiger) : « Il faut un petit moment avant de se... avant d'être dedans. » Sophie demande à la bibliothèque de lui offrir les conditions d'une expérience (esthétique ? psychologique ?) satisfaisante du travail scolaire. Mais, parallèlement à cette demande, Sophie apprécie les visites avec des amies. Elle veut venir travailler avec elles pour échapper au travail en solitaire à son domicile : « Avec des gens autour... mon objectif est aussi de passer une petite après-midi...

tout en étant sérieux, mais heu... pour en discuter de temps en temps et puis se décontracter. » La présence des amies agrmente le séjour studieux à la bibliothèque. Elle attache de l'importance aux relations qu'elle entretient avec ses homologues. Le séjour à la bibliothèque forme une des modalités de construction des relations de groupe. Le cadre de la médiathèque s'y prête encore davantage que celui de la bibliothèque universitaire, encore attachée à la contrainte scolaire et qui concurrence l'affirmation d'affinités électives. Sophie illustre ainsi le cumul de deux logiques à l'œuvre dans son usage de la bibliothèque pour travailler avec des amies. Elle est à la fois dans une logique scolaire et dans une démarche d'affiliation à un groupe de paires.

Un autre exemple de mélange de logiques concerne les visiteurs en solitaire. Que viennent chercher ceux qui n'utilisent pas ou peu le fonds offert par la bibliothèque (qu'elle soit publique ou universitaire) ? Quel sens prend leur usage ? Parallèlement à leur usage observable (faire ses devoirs, lire la presse, etc.) se développent des usages soutenus par des objectifs secondaires mais réels. Il peut s'agir de la recherche de contraintes exercées par d'autres inconnus pour les stimuler au travail, d'économies de chauffage ou d'électricité ou bien encore de la quête de sociabilité informelle. Dans l'enquête sur les usagers non-inscrits²⁸³, nous avons constaté que, parmi ceux qui ne vivaient plus chez leurs parents, 13 sur 21 vivent seuls. Le séjour à la bibliothèque prend partiellement le sens d'une socialisation qui peut être informelle (il n'y a pas nécessairement d'échanges verbaux) mais correspond à une relation moins anonyme que les échanges dans l'espace de la ville, du fait de la co-présence dans un lieu qui a été choisi librement. Les usagers partagent ce choix premier, prélude potentiel à des échanges plus approfondis. L'un d'entre eux, Albert, usager de la médiathèque de Nancy, formule ainsi cette idée : « Je ne fréquente pas les troquets ni les discothèques...bon, à la limite, j'aime mieux rencontrer une personne dans une galerie, dans un musée ou dans une médiathèque hein, je ne sais pas ou sur les gradins d'un court de tennis que dans les tribunes du stade Marcel Picot [le stade de football de Nancy]... ça prouve que y'a au moins des pôles d'intérêt qui sont communs, donc y'a un préjugé favorable. »

Nous pourrions multiplier les exemples d'usagers réels pris dans de multiples logiques d'usage. Cela tient à la richesse de sens des pratiques en bibliothèque²⁸⁴. Les trajectoires sociales, les enjeux et les attentes des usagers sont d'une large variabilité qui génère cette multitude de situations possibles. Les logiques permettent d'analyser chacune en proposant de les passer au crible de certaines grilles d'interprétation que l'on sait fortement à l'œuvre dans la fréquentation des bibliothèques. Chaque usager réel en cache potentiellement plusieurs. Les professionnels des services d'information doivent se demander à quel usager (c'est-à-dire à quelle logique ou à quelle combinaison de logiques) ils ont affaire pour arriver à savoir comment le satisfaire.

Les dynamiques des logiques

Dans l'utilisation courante qui est faite de la notion de besoin, on perçoit mal la dimension fortement évolutive de ce qui sous-tend la fréquentation des usagers. Cette catégorie fige les usagers dans des besoins comme s'ils en étaient porteurs de façon permanente. La notion de logique d'usage est conçue par nous comme sensible aux évolutions que connaissent les usagers. Ceux-ci agissent selon certaines logiques à un moment donné, dans un contexte particulier. Toute modification de l'environnement produit des effets sur les usages et le sens que les usagers confèrent à leur fréquentation.

Les premières sources de modification de la situation concernent le cadre de l'interaction. Il s'agit de partir des acquis de la sociologie d'E. Goffman. Selon lui, les acteurs sont pris dans des interactions qui comportent des règles particulières. Ils doivent avant tout identifier quelle est la « situation », le « cadre de l'expérience²⁸⁵ », afin de savoir comment se comporter de façon convenable par rapport à la manière dont les autres envisagent la situation. Il est important que les acteurs s'accordent sur la définition de la situation afin d'adopter les comportements correspondants. Or, au cours d'une visite dans un service d'information, la situation peut connaître des modifications. Par exemple, un étudiant studieux plongé dans la lecture d'un ouvrage imposé

par un professeur peut être interrompu dans son activité par un(e) de ses condisciples et engager une conversation sans rapport avec son activité initiale. Dans ce cas, il passe subitement d'une logique scolaire à une logique amicale. Les règles de comportement, le contenu d'activité, les usages du lieu changent du fait de cette modification. Les attentes à l'égard du lieu évolueront : le goût pour le silence se muera en goût pour la tolérance des autres usagers vis-à-vis du bruit généré par les échanges. La situation pourra reprendre sa forme initiale ou au contraire basculer plus durablement dans une autre logique pour peu que les deux étudiants s'installent côte à côte. Les logiques d'usage sont indexées à des situations qui définissent les usagers et leurs usages. Comprendre les usagers demande d'analyser la situation dans laquelle ils se trouvent afin d'identifier tout ce qui contribue à les définir et à les faire agir.

Le passage d'une logique à une autre ne se fait pas toujours aussi brusquement que dans le cas d'un changement de situation. Il peut se faire de façon progressive et résulter d'évolutions profondes chez les usagers ; en cours de modification de leur identité, la fréquentation de la bibliothèque perd son sens initial. Ce type d'évolution s'observe particulièrement chez les jeunes usagers en phase de construction identitaire. Par exemple, David, jeune Rennais de 13 ans, n'a pas renouvelé son abonnement au cours de sa classe de quatrième, alors qu'il venait régulièrement et avec plaisir depuis plusieurs années. Sous l'influence de sa sœur aînée et de ses parents, il a progressivement pris conscience des enjeux de la scolarité et simultanément pris goût à certains cours (notamment d'histoire). La fréquentation de la bibliothèque restait associée à une activité de divertissement : il venait avec des copains lire des bandes dessinées ou des revues. Ces usages ne correspondent plus à la manière dont il se définit désormais et il préfère renoncer à la bibliothèque plutôt que s'affronter à la nouvelle manière de se définir.

Dans d'autres cas, l'évolution concerne les relations de l'usager avec autrui. Nous avons ainsi identifié un cas de deux jeunes collégiennes venant très régulièrement ensemble à la bibliothèque d'un quartier de Rennes pour partager des lectures. Mais, alors que la première restait fidèle à cette activité et à son support favori

(la bande dessinée), la seconde changeait de pratique : elle affectionnait de plus en plus les romans et en lisait de plus en plus. Les chemins de ces deux lectrices se sont séparés et si la première a renoncé à la fréquentation, la seconde a modifié le sens de sa visite en restant usager de la bibliothèque. La première n'a pas réussi à reconstruire un nouveau sens à la venue à la bibliothèque. Des cas comparables concernent l'évolution des relations mère-enfant. Que devient la fréquentation quand la mère doit s'effacer et ne plus accompagner l'enfant ? Nous sommes parvenus à la conclusion²⁸⁶ selon laquelle les usagers en cours d'évolution maintiennent leur fréquentation uniquement s'ils parviennent à remanier le cadre de leur visite, c'est-à-dire le sens qu'ils leur attribuent. Il leur faut donner un nouveau sens à leur venue.

Les logiques d'usage sont sensibles à toutes les évolutions qui affectent l'identité, les rôles et statuts des usagers. Le passage à la retraite²⁸⁷, un divorce ou une promotion professionnelle peut engendrer des conséquences fortes. L'identité qui est en jeu dans la fréquentation n'est plus la même et sous-tend à la fois des comportements et des attentes différentes. On peut ainsi, par exemple, faire l'hypothèse que des salariés qui obtiennent une promotion, après une longue attente, auront à cœur de voir celle-ci se traduire aussi dans leur rapport au service d'information. Comprendre les usagers demande de les replacer non seulement dans leur situation, mais encore dans les évolutions objectives et subjectives qui les caractérisent. Si les usagers sont des individus pris dans des trajectoires, il convient de faire le lien entre les dimensions objectives de leur identité et la manière dont ils les traduisent subjectivement. Ce faisant, on se rapproche de la définition de l'identité donnée par C. Dubar²⁸⁸ : « L'identité n'est autre que le résultat à la fois stable et provisoire, individuel et collectif, subjectif et objectif, biographique et structurel, des divers processus de socialisation qui, conjointement, construisent les individus et définissent les institutions. » Que pensent les usagers de leur statut ? Comment l'interprètent-ils étant donné leur trajectoire sociale ? Comment ces éléments se répercutent-ils dans leurs logiques d'usage des services d'information ?

Le passage d'une logique à une autre est partiellement conditionné par les services offerts par la bibliothèque. Le rassem-

blement de services de natures différentes dans un même lieu facilite l'investissement du lieu à travers des logiques différentes de certains usagers. Par exemple, la mise à disposition d'un fonds de romans (ou de bandes dessinées) dans une bibliothèque universitaire crée les conditions d'un passage d'une logique scolaire à une logique d'invention de soi. Nous pourrions être tentés de qualifier cette logique de « logique de plaisir ». En effet, dans l'esprit même des élèves et étudiants, la sphère personnelle est construite sur le mode du plaisir par opposition à la contrainte exercée par l'école. Nous renonçons à cette catégorie car nous privilégions la source de l'action plutôt que la manière dont elle est vécue. Par ailleurs, le plaisir peut émerger du travail scolaire malgré la contrainte imposée. De telles observations nous confortent dans l'idée que les logiques d'usage ne sont pas une donnée antérieure à la fréquentation mais qu'elles se construisent dans la relation à la nature de l'offre rencontrée.

Conclusion - La satisfaction à la lumière des logiques d'usage

La réflexion sur les usagers en termes de besoin s'accompagne souvent de la notion de satisfaction : « comment satisfaire les besoins des usagers ? », « l'offre de services est-elle satisfaisante ? », etc. En conclusion de ce chapitre, nous voudrions ouvrir la réflexion sur cette notion à la lumière de ce que nous avons développé.

La notion de logique d'usage permet de suggérer que les besoins recouvrent une grande variété d'attentes ou de demandes. Les usagers pensent et utilisent le lieu en fonction de leur(s) logique(s). Leurs « besoins » sont donc infiniment variables et évolutifs. Ils ne sont vécus comme besoins que dans certaines conditions de fortes contraintes extérieures. Dès lors, en pensant de la sorte, on risque de satisfaire non les usagers dans leur diversité, mais surtout les usagers-élèves ou professionnels. Il n'est d'ailleurs pas anodin de constater que la plupart des études réalisées sur l'analyse des besoins portent sur des équipements au service d'usagers le plus souvent réduits à cette logique²⁸⁹. Autre-

ment dit, les demandes issues d'une fréquentation non soutenue par des institutions contraignantes risquent d'être négligées. Par exemple, l'absence de classement spécifique pour les films de fiction et leur insertion dans les rayonnages de romans manifestent une sous-estimation de la manière dont les usagers pensent. Leur demande n'apparaît pas comme un « besoin » car elle n'est le résultat d'aucune contrainte institutionnelle – mais elle existe pourtant fortement.

Cela nous conduit à poser la question du rapport des usagers et des services d'information à l'insatisfaction. Quand les demandes sont perçues comme des besoins, elles sont plus aisément identifiées, reconnues et exprimées. Les conditions sont alors réunies pour qu'elles soient satisfaites. Les demandes pourtant réelles qui, en revanche, ne sont pas analysées par les bibliothèques ni vécues par les usagers comme des besoins, risquent d'avoir du mal à trouver une expression²⁹⁰. Comment, par exemple, obtenir une boîte pour le retour des livres pendant les heures de fermeture de l'établissement ? De même, les usagers qui n'osent pas s'adresser au personnel, ou qui ne sont pas bien accueillis, rencontreront des difficultés à satisfaire leur demande car ils ne disposent pas d'une médiation entre la collection et eux. La satisfaction des demandes dans le cadre d'interactions avec le personnel n'est possible que sous certaines conditions.

L'arrêt de la fréquentation peut résulter d'une insatisfaction précise ou diffuse et du sentiment d'une absence de prise en compte des demandes par la bibliothèque. Cela signifie que la mesure de l'insatisfaction ne saurait seulement reposer sur une enquête de satisfaction, au sens de la mesure par un questionnaire adressé aux usagers. On ne mesurerait alors que la satisfaction de ceux ayant « survécu » à l'insatisfaction susceptible de les faire partir. C'est une limite très importante des enquêtes de satisfaction telles qu'elles sont souvent menées. Inversement, interroger les ex-inscrits, les primo-visiteurs sans suite, les visiteurs occasionnels, apparaît comme une manière d'approcher l'insatisfaction ressentie par ceux qui délaissent ou ont délaissé le lieu dans la diversité des raisons qui les y conduisent²⁹¹. C'est ce que suggère une bibliothécaire néo-zélandaise²⁹² : « Vous pouvez demander à une sélection de personnes, y compris des non-usagers, de se pro-

mener avec vous dans toute la bibliothèque et de vous décrire ce qu'ils remarquent. » En clair, l'expression de l'insatisfaction apparaît comme un sous-ensemble de l'insatisfaction réelle. Celle-ci naît de la rencontre entre un ensemble d'éléments qui caractérise le service d'information et des logiques d'usage composites largement variables selon les individus. Étudier la satisfaction des usagers suppose en réalité de chercher à savoir dans quelle mesure les différents types de logiques d'usage trouvent les conditions de leur développement dans les services de la bibliothèque. On peut ainsi s'interroger sur la capacité de chaque choix, fait dans l'offre de services, à satisfaire une proportion importante d'usagers. Le service d'information recueillant la plus grande satisfaction est celui qui parvient à satisfaire la plus large palette de logiques d'usage, en limitant les contradictions entre logiques et usagers différents.

Méthodologie 3

Mesurer
la satisfaction,
connaître
les attentes
et rénover une offre
de services

Presses de l'Essisib

Méthodologie 3

Mesurer la satisfaction, connaître les attentes et rénover une offre de services

Introduction

Dans la continuité de l'étude de la fréquentation et des usages émerge la question de la satisfaction des usagers. Face à un service d'information, les publics font le choix, contraints d'y venir (ou non) et cherchent à se l'approprier en fonction des logiques qui sont les leurs. Si nous avons vu qu'une partie de la non-fréquentation pouvait être assimilée à l'expression d'une insatisfaction, il serait réducteur de ne la mesurer qu'à travers ce phénomène. En effet, la fréquentation n'induit pas nécessairement la satisfaction. Parallèlement à leur utilisation des services de la bibliothèque, les usagers sont en mesure de porter un jugement sur eux. Certains expriment (ou non) des attentes à propos de ces services. Le degré de satisfaction et de prise en compte de leurs attentes conditionne leur rapport affectif au lieu.

Du point de vue du service d'information, la mesure de la satisfaction des usagers comporte deux enjeux intriqués. Il s'agit d'abord d'évaluer jusqu'à quel degré le service atteint les objectifs qui sont les siens. Dans la satisfaction des usagers entrent ensuite en jeu les discours dont fera l'objet le service tant auprès des autres usagers que de sa tutelle.

La question de la satisfaction suppose d'abord de traiter de sa mesure, y compris répétée dans le temps. Il faut aussi savoir recueillir les attentes des usagers. Sur la base de cette connaissance,

on peut alors envisager de faire évoluer l'offre de services. Nous fournissons quelques exemples en fin de chapitre.

Contexte, définition

Les enquêtes de satisfaction auprès des consommateurs sont devenues monnaie courante dans les services marketing des entreprises : on met au point de nouveaux produits, on les teste et si les tests sont positifs, on les lance sur le marché. Des consommateurs participent à des tables rondes pour le compte d'instituts d'études et sont invités à exprimer leur opinion en tant que représentants d'une cible particulière de clients potentiels. En parallèle les démarches qualités, alignées sur les besoins de traçabilité des produits et des services, ont conquis l'univers des services et relancé les enquêtes de satisfaction.

L'AFNOR a édité en mars 1999, dans le chapitre Management de la qualité, une norme sur les enquêtes de satisfaction des clients²⁹³ : celle-ci définit en parallèle la satisfaction et l'insatisfaction : « Satisfaction/Insatisfaction : opinion d'un client résultant de l'écart entre sa perception du produit ou service consommé et ses attentes ». À travers cette norme, l'institution légitime de fait la mesure de la satisfaction/insatisfaction et donne des indications sur sa mise en œuvre.

Dans l'univers des services d'information, le plan Notoriété/ Usages/Satisfaction/Attentes peut se décliner utilement dans le cadre d'enquêtes ponctuelles sur des produits ou des services, sous la forme simplifiée Satisfaction/Attentes, et donne de bons résultats avec une mise en œuvre et des investissements limités.

Niveau de satisfaction/fidélisation/public captif

L'offre de services d'information s'est diversifiée depuis une dizaine d'années avec le développement de l'offre en ligne et l'accès potentiel à des espaces documentaires plus nombreux et mieux fournis, comme en témoignent le développement des services d'information et de renseignement en médiathèque, et la montée

en puissance de nouvelles bibliothèques-médiathèques à vocation régionale (BMVR) ou de médiathèques spécialisées drainant de nouveaux publics. Aujourd'hui les publics disposent de sources différentes qu'ils peuvent consulter de façon concurrente : même si un salarié d'entreprise a plutôt intérêt à poser une question complexe au service d'information de son organisme, il pratique d'abord lui-même un premier niveau de recherche, de même un étudiant aura plutôt intérêt à fréquenter le SCD de son université s'il a un nombre important de livres onéreux à lire dans son cursus.

Dans les bibliothèques les enquêtes de satisfaction sont peu courantes, bien que le comptage du taux de rotation des usagers soit présent : si certaines étapes clés de la vie des usagers comme l'adolescence, la fin des premiers cycles universitaires entraînent de facto un abandon relatif de la fréquentation de certaines bibliothèques, d'autres pertes de fréquentation sont moins évidentes et nécessiteraient d'interroger les anciens inscrits pour comprendre les raisons de l'abandon. Déménagements, changements de travail, mais aussi phénomènes d'usure peuvent se conjuguer avec d'autres motifs : insuffisance de postes Internet, impossibilité d'utiliser un logiciel de messagerie, incompréhension d'un système d'interrogation, files d'attente à l'entrée des établissements... Inversement, les motifs de satisfaction dépassent la simple offre documentaire pour faire appel à l'ambiance, l'environnement et la qualité de service.

L'étude des relations entre mesures de fréquentation, d'usages et d'évaluation des services, échelles de notation de la bibliothèque et niveaux de satisfaction des usagers est déjà ancienne²⁹⁴ mais ces mesures sont peu pratiquées en France, peut-être à cause du dispositif statistique nécessaire, ou plus simplement parce qu'elles ne sont pas complètement passées dans les mœurs. Ajoutons qu'elles deviennent « lisibles » quand elles sont corrélées à des variables signalétiques simples comme l'âge, le niveau d'études ou encore l'objectif de la visite. Tout comme certains tris croisés sont plus pertinents que d'autres, les corrélations le sont également quand elles intègrent une variable sociale ou professionnelle.

Nous allons montrer comment élaborer un questionnaire de satisfaction puis traiter les données recueillies.

Élaborer un questionnaire de satisfaction et analyser des niveaux de satisfaction

Le questionnaire de satisfaction

Un questionnaire de satisfaction propose des échelles de niveaux plus ou moins complexes dont le traitement s'opère avec logiciel spécialisé ou à défaut un tableur.

Construire des échelles adaptées

Les échelles verbales avec des niveaux de satisfaction

À travers les questionnaires de satisfaction, on cherche à relever des niveaux de satisfaction qui sont des libellés développés de questions binaires « Oui » « Non ».

On pourra par exemple proposer :

La qualité de l'accueil vous semble-t-elle ?

- Très satisfaisante
- Assez satisfaisante (ou plutôt satisfaisante)
- Peu satisfaisante (ou pas vraiment satisfaisante)
- Pas du tout satisfaisante (ou pas satisfaisante du tout)

Après une question « Peu ou pas satisfait », on a tout intérêt à poser une question « pourquoi ? » afin de connaître les raisons que les insatisfaits voudront bien signaler. Dans tous les cas, l'analyse des raisons signalées, bien que relevant d'une démarche qualitative, ne sera pas aussi complète qu'un entretien d'approfondissement complémentaire.

Nous signalons trois points relatifs au vocabulaire, au nombre et à l'ordre des modalités de réponses :

Le vocabulaire des questions de satisfaction

On a choisi de pondérer les niveaux de « Très » à « Pas du tout » tout en gardant le même adjectif « satisfaisant ». Si on avait changé les adjectifs, on aurait obtenu un effet plus fort sur les modalités négatives.

La qualité de l'accueil vous semble-t-elle ?

- Très bonne
- Assez bonne
- Médiocre
- Mauvaise

On voit bien dans cet exemple que les mots « Médiocre » et « Mauvais » comportent une connotation négative plus forte que dans l'exemple précédent.

Le nombre de modalités de réponses

Dans cet exemple, on a cherché à équilibrer les modalités de réponse positives (2) et les modalités négatives (2), et on s'est donné ainsi la possibilité de recoder ultérieurement les réponses plutôt positives et les réponses plutôt négatives.

On aurait pu choisir un nombre impair de modalités :

- Très satisfait
- Assez satisfait
- Moyennement satisfait
- Peu satisfait
- Pas du tout satisfait

Certains préfèrent un nombre impair de modalités car il permet l'expression d'une réponse moyenne ou neutre. Mais ce choix entraîne un risque de concentration sur les valeurs moyennes, peu porteuses de sens et difficiles à exploiter au niveau des croisements. C'est pourquoi il est plus efficace de travailler avec des modalités en nombre pair.

L'ordre des modalités de réponses

Le choix de la modalité « Très satisfait » au départ n'est pas neutre : si on inverse l'ordre, on s'aperçoit que les premières modalités de réponses ont un impact plus fort que les dernières, surtout si elles sont négatives.

Pas du tout satisfait

- Peu satisfait
- Assez satisfait
- Très satisfait
-

Comme on le voit, l'élaboration d'un questionnaire de satisfaction entraîne des choix non neutres porteurs de logiques différentes : un service qui élabore un questionnaire de satisfaction en interne aura naturellement tendance à valoriser son action et donc à éviter les appréciations négatives.

Les échelles visuelles ou smileys

Les échelles visuelles reproduisent des niveaux de satisfaction avec des sourires appelés *smileys*.

Schéma 5. Exemple de *smileys*



Les échelles de couleur sont délicates à utiliser ; la plupart sont basées sur les feux de signalisation : rouge = stop, vert = OK.

Les échelles de notation

On peut concevoir des échelles de chiffres ou des échelles de lettres : les échelles de chiffres vont en général de 0 à 5 ou de 0 à 10, ou encore de 0 à 20. Ces deux dernières reproduisent le système scolaire de notation et peuvent entraîner chez le répondant des réactions d'acceptation ou de rejet, liées aux souvenirs que chacun

a de sa propre scolarité et à l'idée qu'il se fait du système éducatif. Précisons aussi que le 0 a un statut à part, celui de « nul », et n'a par conséquent rien de neutre. Le conserver signifie son acceptation, l'enlever suppose qu'on refuse la nullité.

Exemple d'échelle de 0 à 10 :

Notez... de 0 à 10 (5 n'étant ni bon ni mauvais)

Entourez une des cases suivantes

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Dans cette échelle, on retrouve une note centrale avec le chiffre 5.

Exemple d'échelle de 1 à 10 :

Notez... de 1 à 10

Entourez une des cases suivantes

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Dans cette échelle, la notation a une connotation positive.

Exemple d'échelle de -5 à +5 :

Notez... de -5 à +5

Entourez une des cases suivantes

-5	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4	5
----	----	----	----	----	---	---	---	---	---	---

Dans cette échelle, la notation peut être négative, le 0 jouant de fait une fonction de valeur centrale.

Une échelle de lettres comme A, B, C, D, E peut induire de la confusion dans la progression : A est-il meilleur ou moins bon que E ? Le système scolaire a utilisé un temps cette échelle, A étant la meilleure note, E la moins bonne. Les lettres reproduisent alors la notion de rang : A = 1^{er} rang, B = 2^e rang...

Recoder et analyser des niveaux de satisfaction

Regrouper des modalités de réponse

On peut regrouper des niveaux de satisfaction entre utilisateurs très et assez satisfaits, peu ou pas satisfaits. Ce niveau de regroupement comporte toutefois un risque²⁹⁵, celui de lisser les niveaux de satisfaction et d'obtenir un groupe de satisfaits trop important.

Des niveaux de satisfaction aux variables scores

On peut transformer des niveaux de satisfaction en variables scores : chaque modalité est affectée d'un coefficient positif ou négatif, proportionnel au niveau de satisfaction des apports pratiques (de +2 = très satisfait à -2 = pas satisfait du tout).

Tableau 58. **Score sur les niveaux de satisfaction relatifs à l'accueil**

	effectifs	%
Pas satisfait du tout = -2	1	0,2 %
Peu satisfait = -1	35	5,9 %
Assez satisfait = 1	128	21,5 %
Très satisfait = 2	431	72,4 %
Total	595	100,0 %

Minimum = -2, Maximum = 2, Somme = 953, Moyenne = 1,6, Écart-type = 0,78, Médiane = 2
Valeurs différentes inventoriées : 4

Tableau 59. **Création d'une nouvelle variable**

coefficients	effectifs	nouvelles valeurs
-2	1	-2
-1	35	-35
1	128	128
2	431	862
total	595	953

On a ainsi une nouvelle variable numérique qui permet tout type de calcul : dans l'exemple ci-dessous, on peut comparer plusieurs variables scores sur la qualité de l'accueil, de l'assistance à la recherche et de la pertinence des informations fournies.

Tableau 60. **Statistiques sur trois variables scores de satisfaction**

	moyenne	écart-type	min.	max.	étendue	somme	nbre	méd.
score sur Qualité de l'accueil	1,6	0,78	-2	2	4	953	595	2
score sur Assistance à la recherche	1	0,04	0	1	1	594	595	1
score sur Pertinence des infos fournies	3,8	0,43	2	4	2	2 110	560	4

La moyenne de la variable score sur la pertinence des informations fournies (3,77) est bien supérieure à celle sur la qualité de l'accueil (1,6).

La comparaison et l'évolution des notations

On a vu précédemment la valeur relative de la moyenne, la note moyenne attribuée à un service, fréquemment utilisée dans les enquêtes de satisfaction, a peu de sens « en soi », elle prend du sens dans la comparaison entre services ou dans la durée.

Si l'on attribue à plusieurs fonds thématiques différents les mêmes notes graduées de 1 à 4, la présentation en tableaux juxtaposés est bien adaptée :

Tableau 61. Tris à plat juxtaposés

	effectifs (note 1)	effectifs (note 2)	effectifs (note 3)	effectifs (note 4)	total
Fonds thématique Politique	197	257	276	79	809
Fonds thématique Histoire	69	217	405	128	819
Fonds thématique Géographie	109	227	237	158	730
Fonds thématique Géopolitique	99	128	276	237	740
Total	474	829	1 194	602	

Note de lecture :

Pour le fonds Politique : 197 personnes ont affecté la note 1 ; 257 la note 2 ; 276 la note 3 ; 79 la note 4.

Commentaire : on voit ici que la meilleure note 4 a été plus souvent choisie pour la thématique Géopolitique et que la 3 a été utilisée pour la thématique Histoire. Mais aucune thématique n'est complètement écartée.

Si la notation d'un fonds thématique ou d'un service évolue significativement à la hausse ou à la baisse sur plusieurs relevés, cette évolution a du sens. Mais les raisons de la hausse ou de la baisse sont à chercher dans l'interprétation d'une question ouverte contiguë ou bien dans une interrogation complémentaire.

La recherche de corrélations

Nous avons vu en Méthodologie 2 les corrélations positives ou négatives entre des variables numériques comme le temps passé en bibliothèque et le nombre de salles visitées. Dans le cas d'enquêtes de satisfaction, on cherche par exemple si le taux de satisfaction croît ou non avec l'âge, le niveau de diplôme mais aussi avec la fréquentation et la mesure de la qualité des services. Plus le coefficient de corrélation se rapproche de 1, plus la corrélation est positive et marquée, plus il se rapproche de -1, plus la corrélation est négative.

D'une façon générale, la mesure de satisfaction prend son sens avec le relevé des attentes qui permet de passer d'un posi-

tionnement à un instant T à l'anticipation d'une offre de services futurs à un instant $T+1$, $T+2$...

Recueillir et traiter les attentes

Le cahier des remarques ou des suggestions²⁹⁶

Le cahier des remarques et suggestions est un objet d'intermédiation entre l'utilisateur et l'institution qui permet à l'individu usager de s'exprimer par écrit, de façon libre et relativement anonyme, sur le fonctionnement de l'institution et son offre documentaire. Il joue un rôle de régulateur, dernier recours avant l'arrêt de la fréquentation, quand la relation usager-professionnel n'a pas trouvé d'issue positive et que la « trace » écrite devient le symbole de l'utilisateur signifiant son état conscient de consommateur ou de citoyen.

Le lieu de dépôt du cahier conditionne le choix de le remplir et d'y apposer tel ou tel contenu. S'il reste au bureau d'accueil, certaines personnes hésiteront à le remplir et leurs critiques seront modérées par la proximité des bibliothécaires. S'il est posé dans un lieu plus neutre, près de la sortie, ou bien s'il est éclaté sous forme de feuillets à déposer dans une urne, comme un bulletin de vote ou un questionnaire anonyme, il a des chances de toucher un public plus large. Une autre limite de ce mode de recueil réside dans le fait que l'expression des attentes passe par l'écrit. Cela signifie qu'il faut non seulement savoir rédiger sa demande, mais en plus se sentir habilité à le faire et ne pas craindre le jugement des représentants de l'institution sur cette expression.

Le cahier peut revêtir diverses appellations : cahier de réclamations, cahier de vœux, registre des doléances, avis des lecteurs... On y retrouve plusieurs catégories de remarques :

- les remarques sur le fonctionnement de la bibliothèque : horaires d'ouvertures, parking, accueil..., émanant d'utilisateurs sensibles à l'environnement de l'offre ;

- les remarques d’organisation sur le classement des ressources matérielles émanant d’usagers venant chercher une offre bien précise, comme les amateurs de bandes dessinées qui ne retrouvent pas leur héros ou série préférée ;
- les suggestions des lecteurs en matière d’acquisitions : titres de périodiques, DVD...

Ces remarques témoignent aussi d’une sous-utilisation des catalogues qui auraient permis de trouver la réponse adéquate. Elles ne peuvent qu’inciter à former les lecteurs à une meilleure pratique de l’interrogation des catalogues et des banques de données.

Les messages électroniques parvenus à la bibliothèque ou au service d’information par ses lecteurs distants présentent l’avantage d’être analysables plus facilement, comme une immense question ouverte dont le contenu peut être codifié en différentes catégories thématiques : accès, fonctionnement, collections, produits et services, relations avec le personnel... Ces catégories sont ensuite croisées avec des champs date et éventuellement les types d’usager si cette information a été fournie.

Tableau 62. Exemple de traitement de réclamations issues de cahiers de vœux

thème	sous-thème	type de demande	réponse faite
Accès bibliothèque	Parking	Abonnement au parking spécial usagers de la bibliothèque	Demande transmise au Conseil municipal
	Vestiaire	Vestiaire surveillé	Idem
Fonctionnement	Heures d’ouverture	À étendre le samedi	Demande de personnel supplémentaire en cours
	Accueil des groupes	Salles réservées aux travaux de groupes	Ouverture prévue le...

Nous n’abordons pas ici le détail des suggestions des lecteurs, plus faciles à traiter dans un établissement spécialisé que dans un établissement généraliste à caractère encyclopédique. L’hétérogénéité du public se traduit par une grande diversité d’usages et d’attentes et donc de sources de satisfaction ou insatisfaction.

Les questions ouvertes sur les attentes

Nous avons vu que, dans l'élaboration du questionnaire, l'alternance des questions fermées et ouvertes créait un espace d'expression propre à inciter les répondants à noter leurs remarques sur le sujet en cours. Les questions sur les attentes peuvent être posées sous plusieurs angles :

- les attentes par rapport à des contenus d'information ;
- les attentes par rapport au fonctionnement et à l'organisation d'un espace documentaire ;
- les attentes par rapport à des services ;
- etc.

En positionnant ainsi le type d'attente, on facilite le traitement thématique ultérieur. Il peut être prudent de rajouter en fin de questionnaire une vraie question ouverte, par exemple : « Souhaitez-vous ajouter quelque chose à propos de la bibliothèque ? » On récupère ainsi des informations auxquelles on n'a pas toujours pensé au préalable.

Une autre façon d'aborder le sujet est de demander au répondant de décrire la bibliothèque ou le service d'information idéal, cette question produisant des contenus fortement typés et révélateurs de mondes proches ; ainsi une personne interrogée décrit sa bibliothèque idéale de la façon suivante : « Ma bibliothèque municipale avec le choix de la BPI ou de la BNF. » Une autre personne définit son idéal comme étant « une bibliothèque numérique », « Internet avec une assistance en direct ». À travers la projection des individus on retrouve les thématiques de proximité, de fourniture d'information en texte intégral, d'assistance personnalisée...

Les questions ordonnées : le traitement des préférences

Nous avons vu précédemment (Méthodologie 3) que les questions ordonnées, appelant des réponses ordinales, en forme de rang, étaient souvent mal remplies par les répondants, en particulier si les modalités de réponses étaient trop nombreuses. Cependant

l'utilisation d'un rang pour classer des informations par ordre de préférence, de 1 à 4 par exemple, peut servir d'aide à la décision.

Exemple de question ordonnée simple :

En termes de services seriez-vous intéressé(e) prioritairement par ?

(Classez vos réponses par ordre de préférence de 1 à 4, 1 étant plus élevé que 4).

- Une information sur les sources utiles dans votre domaine
- Une formation à l'utilisation des moteurs de recherche et à la recherche d'informations
- Une assistance personnalisée à la recherche d'informations
- Une formation à l'utilisation d'outils bureautiques de gestion de textes et d'images.

Le traitement des réponses se présentera comme suit :

Tableau 63. En termes de services seriez-vous intéressé(e) prioritairement par ?

	réponses (rang 1)	réponses (rang 2)	réponses (rang 3)	réponses (rang 4)	réponses (global)	%
Non réponse	15	22	28	43	108	11,7%
Une information spécialisée	77	50	64	32	223	24,2%
Une formation... moteurs	48	82	58	51	239	25,9%
Une assistance...	24	59	29	57	169	18,3%
Une formation bureautique	12	18	32	122	184	19,9%
Total/réponses	176	231	211	305	923	100,0

Note de lecture :

En rang 1 l'information spécialisée est la plus souvent citée (77 réponses) mais sur l'ensemble des rangs c'est la formation aux moteurs qui a été citée le plus souvent (239 réponses).

La pratique des enquêtes de satisfaction a longtemps été réservée aux milieux de la grande consommation, puis à ceux de l'entreprise privée en général. Plus récemment, le développement des démarches qualité a favorisé le recueil des attentes dans les milieux institutionnels et permis de mieux reconnaître la validité des demandes, avant même de choisir quelle suite leur donner, que ce soit en matière d'aménagement, de fonctionnement, de politique documentaire. Des postes de correspondants des usagers, de médiateurs, voient le jour dans la relation institution-usager, témoignant de la nécessité de créer davantage de relations entre demandeurs et offreurs.

Pour terminer ce panorama des méthodes d'étude, nous présentons une vue diachronique avec les différentes étapes de la démarche : comment mener des études dans la durée, construire des vagues d'enquête, monter des observatoires des publics et, plus concrètement, apporter des éléments de changement et les faire connaître aux publics que l'on a interrogés.

Les études des publics peuvent en effet déboucher sur deux axes : un premier axe de connaissance des usagers qui intéresse l'ensemble des professionnels des bibliothèques ainsi que les chercheurs et les experts, et un deuxième axe de prise en compte des remarques et attentes des publics qui permettra aux responsables, aux décideurs, aux bailleurs d'impulser une offre de services plus conforme aux demandes. Mesurer la fréquentation et comprendre les usages forme une condition de la prise en compte des usagers dans les services d'information.

Du baromètre de satisfaction à l'observatoire des publics

La prise en compte des publics à travers des enquêtes de satisfaction fournit pour un service d'information des indications valables à un moment donné. On peut chercher à étendre le domaine de connaissance des publics : cela passe par la répétition dans le

temps des mesures de la satisfaction à travers un baromètre de satisfaction, ce qui peut prendre des formes plus larges telles que celles d'observatoires : on cherche alors à accumuler et mutualiser des connaissances acquises sur des services d'information différents mais comparables.

Le baromètre de satisfaction

Un baromètre de satisfaction est une suite d'enquêtes de satisfaction répétées à intervalles réguliers auprès de clients similaires. En principe, on pose les mêmes questions à un panel²⁹⁷ d'individus et on compare les résultats. Dans les faits, le panel reste une invention théorique car les clients d'un service bougent, ne sont plus clients à un moment donné ; on interrogera donc d'autres clients du même service, dans les mêmes catégories que les clients disparus. Ce qui doit rester stable a minima, c'est le protocole de questionnement des usagers : le choix des échelles, les questions et le mode de passation.

Le baromètre de satisfaction reprend un certain nombre d'indicateurs fixes sur la qualité et la satisfaction : qualité de l'accueil, de l'assistance à la recherche ; de la pertinence des informations fournies, des délais de réponse, de la facturation... à la qualité du support technique, des outils, des documentations fournies... Nous classons ici les indicateurs par famille selon la méthode du « marketing-mix » ou recherche de la combinaison la plus adéquate des 4 éléments de commercialisation appelés « 4 P » : « product, price, place, promotion ».

Tableau 64. Les 4 P du marketing-mix

Les 4 P du marketing-mix	Indicateurs de qualité/satisfaction	Vérification de la qualité
Politique de produit ou du service	Pertinence des informations fournies au regard de la question posée	Utilisation du contenu dans le cadre de son activité Appropriation aisée de l'information
Politique de prix	Acceptabilité du prix	Prix en accord avec les enjeux

Politique de communication	Notoriété du produit, du service, de l'organisme qui le propose	Test de notoriété, produit ou service conseillé à un ami ou collègue
Politique de distribution	Délais de réponse	Satisfaction par rapport aux délais de livraison

L'ensemble des résultats du baromètre alimente le tableau de bord mensuel, trimestriel, annuel de l'entreprise.

De l'enquête à l'observatoire des publics

Contexte, définition

Le terme d'observatoire se retrouve dans nombre d'organismes, accompagné généralement d'une précision liée à l'objet de l'observation : observatoires de l'emploi, de la formation, des métiers, des investissements, de la consommation..., tout ce qui concourt au développement économique fait partie des enjeux stratégiques des entreprises, institutions, fédérations et associations professionnelles... Cependant, on retrouve derrière le terme d'observatoire des réalités et des moyens très différents : ici une fiche de relevé de questions, là un fichier Excel un peu vite catégorisés comme observatoires.

Précisons le concept : un observatoire est un dispositif global d'observation au service d'un certain nombre d'acteurs. Pour suivre une population et anticiper son devenir, on va s'appuyer sur trois types d'informations :

- des informations externes relatives à l'environnement de la population de référence dans le département, la région, le groupe, le secteur d'activité ;
- des informations internes relatives à la population de référence que l'on suit dans le temps ;
- des résultats d'enquêtes qualitatives et quantitatives sur des échantillons de populations.

Puis on formule des hypothèses d'évolution à partir de l'étude de certains paramètres (composition, activités, projets). La démarche devient alors réellement prospective et le terme d'observatoire trouve ainsi toute sa dimension : on observe et on analyse le réel sur une période donnée pour mieux comprendre le présent et échafauder des hypothèses sur ce que sera l'avenir.

In fine, l'observatoire de données produit un ensemble d'indicateurs permettant de suivre l'évolution des attentes, d'apporter des correctifs à l'action... Il est non seulement un tableau de bord mais un réservoir d'informations à partir desquelles de multiples traitements pourront être répétés et comparés dans le temps et servir ainsi d'orientation stratégique et opérationnelle.

Exemples de dispositifs d'observation

L'Observatoire permanent de la lecture publique à Paris

L'Observatoire permanent de la lecture publique à Paris (OPLPP), structure interinstitutionnelle de coopération créée en 1995, effectue un travail de recensement statistique sur les bibliothèques parisiennes et plus particulièrement, pour ce qui nous concerne, sur leur fréquentation, les prêts et la communication sur place. Cet observatoire a mené en 1997 une enquête auprès d'usagers et de non-usagers des bibliothèques parisiennes ; nous reprenons ici quelques éléments de la présentation de l'OPLPP réalisée à l'INTAMEL 1999 par Aline Girard-Billon²⁹⁸ :

Un tiers des usagers interrogés fréquentent une seule bibliothèque, deux tiers en fréquentent 2 ou plus (7 % 4 bibliothèques ou plus) ; les usagers ne connaissent pas les tutelles des bibliothèques et voient souvent la BPI comme une centrale parisienne. D'où l'idée d'une carte unique d'usager des bibliothèques parisiennes qui concernerait 634 500 usagers actuellement inscrits dans les bibliothèques du réseau – à l'exception de la BPI qui ne pratique pas l'inscription. Des cartes uniques existent déjà en Europe, notamment en Suisse avec le RERO (réseau des bibliothèques romandes et tessinoises).

Depuis 1999, le développement de l'Observatoire a été freiné par son inexistence juridique : ce vide devrait être comblé en 2004 et lui permettre de repartir sur des bases plus pérennes.

Des statistiques officielles à la mesure des services dans les institutions anglo-saxonnes

Nous avons déjà évoqué à propos des enquêtes en ligne l'existence du programme Libqual + TM²⁹⁹ de l'Association of Research Libraries (ARL), mesurant pour chaque service l'intérêt, la perception et les attentes minimales des usagers.

En Grande-Bretagne, le LISU³⁰⁰ est un centre de recherche et d'information rattaché au département des Sciences de l'information de l'Université de Loughborough. Il publie des statistiques sur les bibliothèques avec des comparatifs sur les périodes 1996-97 et 2000-01, mais il est également reconnu pour sa gamme de prestations : techniques de lissage et de pondération dans la mesure des services, prestations méthodologiques, benchmarks, enquêtes sur des publics spécifiques comme les mal-voyants et sur les besoins en formation des bibliothécaires. La variété et le suivi des informations publiées qualifient le LISU comme un organisme de référence dans l'observation des bibliothèques.

Éléments pour un cahier des charges technique

Les vagues d'enquêtes

Les vagues d'enquêtes participent pleinement à la mise en place d'un observatoire des publics, de par la répétition d'un processus d'enquêtes : une première vague de questionnement est lancée avec un protocole donné (par exemple, mise en place d'une enquête quantitative sur une offre de services par le biais de questionnaires papier et électroniques remplis à la sortie d'une bibliothèque). Une deuxième vague d'enquête est lancée avec le même protocole, un questionnaire quasi identique, mais sur une

population qui a changé³⁰¹. Les données des deux vagues pourront être traitées séparément pour voir l'évolution des caractéristiques des publics et de leurs réponses puis éventuellement fusionnées pour disposer d'une base de réponses plus volumineuse.

La BPI a procédé ainsi à différentes vagues d'enquête quantitative auprès de ses publics, pour les dernières en 1995, 2000-2001 et 2003. Le protocole de passation et le questionnaire ont peu évolué, notamment sur la signalétique des individus et les modes de fréquentation de façon à autoriser des comparaisons entre les résultats des enquêtes.

Sans interroger les usagers, on peut aussi chercher à mesurer l'évolution des publics avant et après une modification de l'offre de service d'une bibliothèque. Il convient alors de recueillir toutes les données disponibles sur les usagers avant la mise en place du changement, l'objectif consistant à comparer les données de départ avec celles d'arrivée. Après le changement (un, deux ou trois ans après), on procède au recueil de nouvelles informations sur les publics. Afin de s'assurer de la comparabilité de ces données, il convient de vérifier que les contextes (dans la bibliothèque et en dehors) n'ont pas connus eux-mêmes de trop grands changements auxquels on pourrait imputer les variations dans le volume ou la structure des fréquentants.

Les dispositifs globaux d'observation

Les dispositifs d'observation sont articulés sur deux phases : d'une part recueillir des données, d'autre part exploiter les données et produire du sens. Pour pouvoir exploiter les données, il est nécessaire d'avoir des structures d'enquêtes ou de bases de données identiques ou proches comme pour les différentes vagues d'une enquête. Les données doivent être lisibles en clair, exportables sur un tableur selon le modèle suivant : en lignes les individus, en colonne les questions ou les champs des bases de données.

Tableau 65. **Format de données lisibles sur un tableur**

n° de questionnaire	question 1	question 2	question 3	question n
Questionnaire 1	15-19 ans	Inscrit	Usager fréquent	Usager sur place
Questionnaire 2	20-25 ans	Non-inscrit	Usager plus rare	Usager à distance
Questionnaire 3	
Questionnaire n				...

Il importe donc d'avoir un PPDC (plus petit dénominateur commun), comme l'a montré le Département des études et de la prospective du ministère de la Culture pour les caractéristiques socio-démographiques des publics. Pour les données analytiques, il serait souhaitable de proposer des questions communes sur la fréquentation, la perception, la satisfaction et les attentes des publics de bibliothèques, relevées à intervalles réguliers sur différents types de bibliothèques. La définition d'un tel groupe de questions relève de l'expertise d'un groupe de travail au niveau des fédérations et associations professionnelles, relayées par les institutions aux différents niveaux de décision. Restera alors à produire du sens et à trouver des axes stratégiques et opérationnels en parallèle avec l'exploitation des données.

Communiquer les résultats d'une étude et planifier le changement

Présenter les résultats d'une étude des publics

La connaissance des publics prend souvent place dans une démarche de questionnement, voire de changement, au sein du service d'information. La communication des résultats de l'étude correspond au moment charnière entre le temps de la production de connaissance et celui de la déclinaison pratique des conclusions de l'étude. Dans ce contexte, la manière dont

on rend compte de l'étude (à la fois par écrit et par oral) et la présentation des résultats constituent donc un enjeu majeur.

Le rapport d'étude

Le rapport d'étude est un objet qui se construit au fur et à mesure de l'analyse. Bien qu'il n'y ait pas de plan type, nous donnons deux exemples de plan, le premier plus stratégique, le deuxième plus opérationnel. Une orientation stratégique peut se définir comme l'élaboration d'axes de développement conçus en fonction de publics cibles, de produits et services, accompagnée d'une réflexion globale sur l'institution, les métiers, les relations entre les professionnels et les usagers. Une orientation opérationnelle liste plus simplement des actions de changement accompagnées d'un plan de mise en œuvre.

Tableau 66. Exemples de plans de rapport

	Type de plan	Orientation et compétences
Plan stratégique	Contexte, enjeux	Prise de connaissances des résultats détaillés
	Méthodologie détaillée	Compréhension – Pédagogie
	Synthèse des résultats	Orientation stratégique
	Analyse commentée des résultats significatifs	
	Axes stratégiques	
	Annexe : guide d'entretien, questionnaire	
Plan opérationnel	Contexte, objectifs	Synthèse des résultats tournée vers le changement
	Méthodologie détaillée	Orientation opérationnelle
	Synthèse des résultats	
	Conclusions	
	Plan d'action	
	Annexe : guide d'entretien, questionnaire	

Les modalités de la restitution des résultats

La restitution des résultats d'une étude se fait en plusieurs étapes, avec des documents et des modes de diffusion adaptés aux différents interlocuteurs. Nous présentons ici deux exemples de diffusion : la première plus orientée vers les commanditaires, la deuxième plus orientée vers les publics enquêtés.

- Première diffusion : une présentation visuelle et orale des principaux points de synthèse, des axes stratégiques et opérationnels pour les commanditaires, acteurs, experts, représentants des personnels et des publics..., généralement sur un outil de présentation assistée par ordinateur. L'appui d'un logiciel de traitement d'enquêtes permet de répondre en direct aux questions posées : taux de non-réponses à telle ou telle question, nouveaux croisements, créations de sous-populations.

Cette première présentation est accompagnée de la fourniture d'une version complète du rapport, document rédigé, largement illustré de citations et de résultats chiffrés à l'appui des énoncés et de l'argumentation.

- Deuxième diffusion : communication des principaux résultats à l'ensemble du personnel de la bibliothèque et aux publics ayant répondu à l'enquête, par exemple un recto-verso ou un 4 pages complété par l'annonce des premiers changements. Cette diffusion est essentielle car elle porte à la connaissance des personnes concernées les résultats, et elle recueille leurs avis sur les changements envisagés. Elle combat par ailleurs l'idée trop souvent répandue comme quoi les études ne servent à rien³⁰³.

La communication en ligne

La publication en ligne des résultats au format HTML ou PDF sur un site Web permet à toute personne intéressée de consulter tout ou partie des résultats, éventuellement avec un mot de passe approprié. Les études plus largement connues peuvent aussi gé-

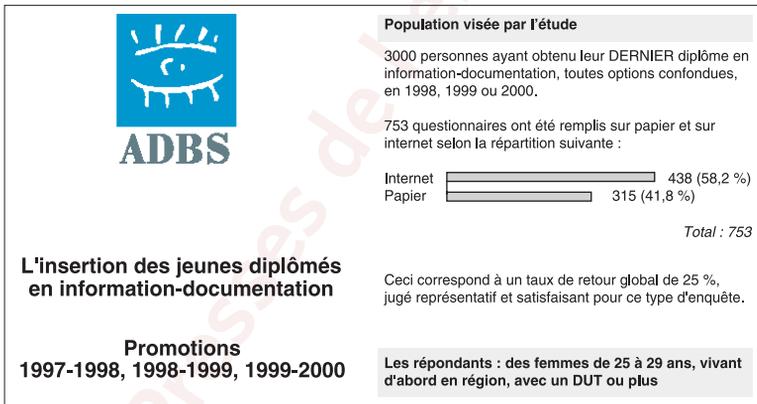
nérer projets et partenariats autour d'un thème donné, et l'appui des tutelles.

Quelques exemples de diffusion d'études en ligne début 2004 :

- la BNF diffuse les principaux chiffres des résultats d'étude dans sa revue *Chroniques*³⁰⁴ ; cf. « Bibusages » et « Opération "gratuité" : bilan encourageant » ;
- l'ADBS propose les résultats d'une étude sur l'insertion professionnelle des diplômés en information-documentation dans sa rubrique Enquêtes³⁰⁵.

Résultats de l'enquête sur l'insertion des jeunes diplômés en information-documentation (2000-2002)

Source : étude extraite du site [<http://www.adbs.fr>]



Dans cet exemple, le document publié est un document statique. Un outillage un peu plus sophistiqué permet de mettre en ligne des rapports dynamiques³⁰⁶ où l'on peut naviguer dans les résultats, choisir le type et la forme les plus appropriés. Les traitements sont déclinables à volonté, généralement couplés avec des niveaux d'autorisations délivrés aux personnes concernées en fonction de leur situation ou de leur niveau de proximité avec la thématique de l'enquête.

Planifier le changement

La présentation des résultats peut s'accompagner de l'annonce de premiers changements qui redonnent aux études des publics leur véritable portée. En effet les études ont pour vocation de donner du sens aux relations publics/non-publics/institution, et d'aider les décideurs à choisir des scénarios de développement pour les services d'information.

Or le changement ne se décrète pas, il s'accompagne et se décline dans le temps et chacun pourra trouver dans sa vie professionnelle des exemples de résistances liés aux structures ou aux personnels. Il ne nous appartient pas ici de développer tel ou tel de ces points mais plutôt de rappeler l'échelonnement nécessaire des changements, à court et moyen terme, les résultats d'enquêtes étant des points d'appui utiles en matière de prise de décision.

Tableau 67. Échelonnement des changements

	à court terme	à moyen terme
Aménagement des espaces, des équipements	Revoir la signalétique des rayonnages	Établir un plan d'ensemble et le négocier avec la direction, la tutelle...
	Établir un parcours découverte	
	Déplacer les copieurs actuels, trop bruyants	Changer les copieurs
	Prévoir des lieux d'accueil et de travail pour les groupes	Revoir le découpage des locaux
Politique d'acquisition documentaire	Budgéter des serveurs d'impression	Mettre en place des serveurs d'impression
	Augmenter les achats dans un ou plusieurs domaines	Diversifier, réorienter la politique documentaire
	Choisir des titres de périodiques électroniques	Faire partie ou non d'un consortium Renégocier les abonnements à des périodiques électroniques

	à court terme	à moyen terme
Politique de production documentaire	Mettre en ligne davantage de contenus en texte intégral, monter une base de documents pdf	Mettre en place une politique éditoriale, rédiger un cahier des charges pour un nouveau système d'information et/ou un nouveau site Web Négocier des budgets de fonctionnement ou d'équipement
Organisation du travail, des compétences	Augmenter le nombre de personnes à l'accueil principal Réduire les pôles d'information spécialisés Compléter le plan de formation des personnels	Développer la fourniture d'informations à distance Négocier des budgets de formation
Favoriser la représentation des publics	Créer des comités d'usagers	Faire participer les représentants des usagers à la prise de décision

Nous fournissons dans le chapitre suivant des exemples de concrétisation du changement depuis l'aménagement des espaces jusqu'à la représentation des publics dans les institutions.

Rénover son offre de services

La connaissance de la fréquentation conduit à identifier des catégories de population peu présentes dans le service d'information. L'étude des usages permet de repérer des services délaissés ou au contraire sur-utilisés. La mesure de la satisfaction fait apparaître des services suscitant davantage de critiques que d'autres. Tous ces résultats peuvent amener à faire évoluer les services dans certaines directions s'ils sont intégrés dans une politique d'établissement. Nous fournissons quelques exemples de changements explicitement ou implicitement induits par une analyse des publics réels ou potentiels.

Peut-on vivre sans usager présent dans l'espace de travail ? Comment intégrer ces nouvelles représentations des publics, ces

nouvelles formes de travail et de loisir à distance dans sa pratique de bibliothécaire ou de documentaliste ?

Les bibliothèques « hors les murs » fournissent un exemple de politique en direction des non-publics, le développement de services à distance en fournit d'autres. Les associations de directeurs de bibliothèques sont souvent pilotes en proposant la mise en commun de pratiques innovantes³⁰⁷.

La rénovation des espaces d'accueil

L'accueil dans les bibliothèques s'est amélioré dans nombre de bibliothèques et services documentaires : aménagements des locaux et du mobilier, personnels mieux formés, la fonction accueil est devenue une fonction à part entière qui reflète un nouvel état d'esprit par rapport aux publics.

À la BNF, l'accès aux salles de lecture du niveau Haut-de-jardin a été rendu gratuit les week-ends, entre les 21 juin et 27 juillet 2003. La décision de gratuité a drainé un flux de nouveaux visiteurs vers les salles de lecture : à cette occasion, 7 289 personnes, munies d'un titre journalier gratuit, ont pu découvrir ces salles de lecture – soit quelque 600 visiteurs par jour –, ce qui représente environ 5 000 lecteurs de plus qu'en 2002. Suite aux résultats³⁰⁸ d'une étude réalisée sur place et à distance – 1 014 questionnaires remplis à la sortie des salles de lecture, complétés par 30 entretiens téléphoniques –, des changements matériels sont envisagés ou ont été confirmés dans les espaces d'accueil, notamment une avancée des banques d'accueil du public dans le hall Est. Une réflexion est également en cours sur les tarifications et les horaires. L'opération « Week-ends gratuits » a été renouvelée au cours de l'été 2004.

Les bibliothèques « hors les murs »

Les bibliothèques « hors les murs » se sont développées dans les années 1970 avec la volonté de rencontrer des publics non-fréquentants les bibliothèques. À la médiathèque de Troyes par exemple le service « hors les murs » développe des actions thé-

matiques vers ces publics « empêchés » : dessin d'enluminures, chants collectifs, création d'un jardin de plantes tinctoriales avec un Centre d'Aide par le Travail (CAT), jardin transformé en production en plein champ...

Ces activités des bibliothèques « hors les murs » ont-elles des répercussions sur les taux d'inscrits à une bibliothèque ? Sans disposer de statistiques précises sur le sujet, on peut considérer qu'un service « hors les murs » participe à la promotion de la bibliothèque en faisant venir à la bibliothèque des personnes qui n'y seraient jamais venues autrement.

Le travail des bibliothèques départementales de prêt en direction des petites communes s'apparente à la même logique, le réseau des BDP étant appuyé par des acteurs-relais qui viennent eux-mêmes emprunter des lots de documents.

Le développement de services à distance

La baisse ou tout au moins la stagnation du volume des publics dans les bibliothèques représente une tendance à moyen, voire à long terme. Les institutions sont amenées à développer des services à distance pour des publics actuels ou potentiels qui ne peuvent ou ne souhaitent pas se déplacer depuis leur domicile ou de leur lieu de travail. Les formules sont variées : fourniture de renseignements à distance, assistance à la recherche d'informations, services d'alerte, autant de formules de DSI – diffusion sélective de l'information – aujourd'hui appelées plus communément *push* : on pousse l'information électronique sur le bureau de l'utilisateur ou du client. En parallèle, l'effort se porte vers la construction de portails personnalisés pour aider les usagers à établir des repères vers les sources d'information les plus communément utilisées. Nous fournissons ici quelques exemples de services à distance.

Le renseignement à distance

Le renseignement en différé

Le service de questions-réponses en ligne pour des usagers distants est une des modalités de travail des services documentaires et se développe dans les bibliothèques en même temps que les connexions Internet dans les ménages français.

La bibliothèque de l'Université de Paris 8³⁰⁹ a trouvé une formule simple et directe pour son site Web : « Interrogez un bibliothécaire ! » Elle répond à des demandes d'information sur les collections de la bibliothèque et sur ses domaines de référence : RDA-Nouveaux Länder, et urbanisme.

Formulaire de demande d'information à la BU de Paris 8

Source : extrait du site [<http://www-bu.univ-paris8.fr>]

Nom, Prénom	<input type="text"/>
Adresse électronique tata@yoyo.fr	<input type="text"/>
Ville / Pays	<input type="text"/>
Etes vous :	--Précisez la Catégorie-- ▼
Recherche effectuée dans le cadre de	--Précisez la Catégorie-- Etudiant 1er cycle Etudiant 2e cycle Etudiant 3e cycle Enseignant Lycéen Autre
Demande d'information : (saisir le retour à la ligne)	<input type="text"/>

Expédier

Pour les questions plus généralistes, la bibliothèque de Paris 8 renvoie aux services d'information des grandes bibliothèques : BPI Info³¹⁰, le service de réponse à distance de la BPI, la Bibliothèque nationale de France³¹¹, rubrique « Services aux lecteurs »,

puis « Pour répondre à vos questions » ; le Centre de recherche documentaire³¹² (Cerdoc) de la bibliothèque universitaire Cujas pour les questions juridiques.

Le Centre d'information scientifique de l'Institut Pasteur propose quant à lui un Service de Questions-Réponses à l'intention de ses chercheurs : les questions arrivent dans le pot commun des bibliothécaires qui se répartissent les questions, fournissent des réponses personnalisées et signées et réorientent les chercheurs vers des sites Internet ou des bases accessibles sur l'intranet.

Le renseignement en temps réel

Les centres interministériels de renseignements administratifs (CIRA) sont des services de renseignements téléphoniques sur les droits et démarches des citoyens ; ils sont destinés à faciliter les relations avec les administrations. Créés en 1959, ils renseignent par téléphone le public sur les points de législation, de réglementation et de procédure administrative, à partir d'un numéro unique, le 08 21 08 09 10.

L'assistance à la recherche d'informations

Les nouveaux services de référence à distance des bibliothèques aux États-Unis utilisent deux techniques : le *chat* en ligne pour mieux dialoguer avec les usagers et le *co-browsing* ou recherche conjointe avec affichage de pages Web, de documents et validation en ligne par l'utilisateur. Le service « 24 juillet Reference³¹³ » de MCLS (Metropolitan Cooperative Library System) en Californie du Sud fonctionne en continu avec différentes bibliothèques du consortium. Une démonstration en ligne prend comme exemple un professeur cherchant la constitution de l'Ukraine : le professeur dialogue avec un bibliothécaire, l'écran de travail étant partitionné entre la recherche (*shared content window*, à gauche de l'écran) et le dialogue (*chat*, à droite de l'écran). Lorsque la recherche est terminée, le bibliothécaire envoie par mail au demandeur l'édition de l'ensemble des sessions de recherche.

Les services d'alerte

Les éditeurs et libraires proposent des services d'alerte personnalisés, l'abonnement aux annonces de parutions étant généralement gratuit, conçu comme un service précédant l'achat éventuel d'un document papier ou électronique couplé avec une plate-forme de paiement en ligne.

Dans Science Direct³¹⁴ (Elsevier), l'utilisateur définit un profil personnel puis lance une recherche et la sauvegarde sous forme d'alerte ; il reçoit alors par mail les nouveaux articles entrés dans Science Direct et correspondants à son profil.

Alapage³¹⁵ propose un service personnalisé « amapage » avec des alertes de parution sur des titres de livres, d'albums... à partir de noms d'auteurs, de chanteurs, de réalisateur ou de mots clés. Ce service marche pour le neuf et l'occasion.

Les fournisseurs anglo-saxons proposent en complément de leurs parutions un certain nombre de liens basés sur les achats déjà réalisés : la liste des titres commandés par les acheteurs d'un document, des auteurs de ces mêmes titres, l'avis des lecteurs, des critiques littéraires, un extrait du document. Le site d'Amazon³¹⁶ invite l'internaute à donner son avis sur l'intérêt de chaque rubrique et termine par une fiche d'anomalies et de suggestions à renvoyer au fournisseur.

Les bibliothèques proposent également des services d'alerte : la Carmel Clay Public Library propose en complément de son service Bookalert³¹⁷ un lien direct permanent vers le catalogue de la bibliothèque. D'autres exemples de bibliothèques proposant des services en ligne sont disponibles dans l'article très fourni de Nicolas Morin³¹⁸ dans le *Bulletin des Bibliothèques de France*.

Le prêt international avec paiement électronique

La bibliothèque de Limoges³¹⁹ fait-elle du commerce électronique ? Plus simplement, elle prête gratuitement les ouvrages de son fonds de littérature francophone sur l'ensemble de la planète et facture au demandeur un acheminement par courrier rapide avec un règlement par carte bancaire. Elle a testé également un

système de boîte à livres automatisée pour le retour des livres empruntés.

Le portail annuaire dit « butineur », ou personnalisé

Les annuaires et moteurs de recherche cherchent à proposer des interfaces différenciées afin de fidéliser leurs utilisateurs : proposition de page d'accueil, message de bienvenue personnalisé, affichage de différents modules au choix, arborescence de site ou liste de liens favoris... La vogue des portails personnalisés n'en est qu'à ses débuts.

Le portail annuaire dit « butineur³²⁰ »

La facilité d'utilisation d'un annuaire de type *voila.fr*, *yahoo.fr*... tient pour une bonne part à leur fonction annuaire³²¹ : l'utilisateur choisit une rubrique, une sous-rubrique, et se laisse guider progressivement. Certes la recherche guidée est plus longue que la recherche directe mais aussi plus sûre pour des néophytes qui peuvent retrouver des documents sur le même sujet rassemblés en « bouquet documentaire », regroupant des notices issues de requêtes prédéfinies. La bibliothèque de Reims a mis en place une entrée thématique de ce type qui rappelle le feuilletage des anciens catalogues systématiques.

Le portail Biolib sur l'intranet du Centre d'information scientifique de l'Institut Pasteur

L'Institut Pasteur a mis en place pour ses chercheurs un nouveau portail intitulé « Biolib » permettant l'interrogation de sources internes et externes à partir d'une même requête³²². Dans ce portail, le chercheur définit son profil avec un bibliothécaire à partir des abonnements aux bases de données pris par la bibliothèque, puis il teste ces bases, accompagné par les bibliothécaires – cette phase de formation étant indispensable à la réussite du projet. Si le chercheur souhaite de nouvelles bases, l'administrateur du portail les ajoute à son profil. L'interface de recherche est trilingue : français, anglais et espagnol.

Ce type de portail est également mis en œuvre sur les intranets des bibliothèques et services d'information des entreprises, à partir des modules Web des logiciels de gestion documentaire et de bibliothèque³²³.

Du retour d'expériences à la représentation des publics

Le point de vue des usagers sur les compétences des bibliothécaires

Le retour d'expériences, pratique déjà ancienne dans l'industrie³²⁴, a plus souvent tendance à retenir les *best practices* plutôt que les *bad practices*. Or les deux peuvent démontrer leur intérêt respectif. Une école en partenariat avec deux bibliothèques du Queens (NY) a choisi de relever les mauvaises pratiques³²⁵ : chaque étudiant retient un titre de roman qu'il a aimé, entre dans une bibliothèque et en parle à un bibliothécaire qui lui propose d'autres romans. Il rend ensuite compte de son expérience devant sa classe. Une liste d'erreurs a pu ainsi être établie par les usagers : citons le bibliothécaire « sachant » qui, avant même d'avoir écouté le lecteur, consulte l'OPAC et donne une réponse à partir de listes de genres littéraires ou de mots clés. Idem pour la fonction *readalike* de sites d'éditeurs ou de libraires³²⁶ comme *amazon.com* ou *bn.com* qui est intéressante en soi mais insuffisante pour répondre finement à la question des facteurs d'attraction d'un roman : le genre mais aussi l'histoire, la structure du récit... L'essentiel de la communication se passant entre le bibliothécaire et la machine amène l'utilisateur à penser que le bibliothécaire se livre à un rite secret dont lui-même ne perçoit que l'ultime conclusion.

La prise en compte des publics par l'institution et les professionnels

Les publics sont encore peu représentés dans les instances de fonctionnement des organismes culturels : certains usagers peuvent être invités à titre individuel mais ce sont souvent plus des experts que des représentants des usagers, d'autres usagers se re-

groupent au sein d'associations qui envoient leurs propres représentants dans les instances de décision, tels les Amis de la BNF.

Les bibliothèques créent progressivement des postes de « médiateurs » qui jouent le rôle d'interface entre les publics et l'institution, reçoivent les remarques et suggestions des lecteurs, sur place ou à distance, et donnent des réponses personnalisées aux publics.

Dans les universités et les entreprises, certains services d'information mettent en place des correspondants documentaires au sein des différentes unités, leur rôle étant de faciliter la gestion et la diffusion de l'information d'une unité et de faire remonter des réclamations ou suggestions au service d'information. Quel que soit l'univers de référence, on a besoin aujourd'hui de professionnels jouant les rôles de facilitateur, médiateur, modérateur, animateur de réseaux...

Dans les faits, si les représentants des professionnels des bibliothèques et des services d'information sont convaincus de l'intérêt de ce rapprochement et des conséquences positives qui peuvent en résulter, les relations entre les deux pôles peuvent s'améliorer : le sentiment d'appropriation d'un espace public par ses usagers vient d'une combinaison d'usages, de satisfaction et de bien-être. La bibliothèque est aussi un condensé de vie collective qui amène chacun à composer avec un espace, des contenus informationnels et les autres individus, professionnels et publics, qui occupent ce même espace. De la coexistence « obligée » à l'acceptation de l'autre, il y a tout un programme de reconnaissance et d'adaptation mutuelles qui se négocient au travers de règles de bon usage ou simplement d'un règlement.

Applications

1. Construire des échelles de satisfaction

Vous devez élaborer un questionnaire de satisfaction sur la qualité de l'accueil et des services rendus. Rédigez quelques questions et justifiez votre plan.

2. Interpréter des niveaux de satisfaction

Le niveau de satisfaction relatif à la qualité d'un service de questions-réponses (SQR) baisse de façon significative, le pourcentage de peu ou pas satisfaits du tout passant de 12 à 24 % des personnes interrogées. Lister les causes possibles.

3. Classer des réclamations et des suggestions

Voici des extraits de cahiers de vœux, classez-les en thématiques et dégagez des axes d'amélioration :

- « Le photocopieur ne marche pas. »
- « Il n'y a pas de vestiaire. »
- « Pourquoi n'y a-t-il pas plus de best-sellers en bibliothèque ? »
- « Je ne peux pas me connecter à ma messagerie. »
- « Où sont les manuels des logiciels bureautiques ? »
- « Comment utiliser la réduction de format sur le copieur ? »
- « Le nouveau scanner est arrivé, mais il n'y a personne pour nous dire comment s'en servir. »
- « Pourquoi les photocopies sont-elles payantes alors que les impressions sont gratuites ? »
- « Je ne comprends pas le classement des BD. »
- « Pourquoi Photoshop n'est pas dans la liste des logiciels disponibles ? »

- « Où est-ce qu'on peut travailler en groupe ? »
 « La dernière édition du manuel Z n'est plus disponible ! »
 « Internet n'est pas gratuit à la bibliothèque alors qu'il l'est à la Mairie. »
 « A quand WIFI à la bibliothèque et à la cafétéria ? »
 « Est-ce qu'on pourrait venir travailler le soir ? »
 « Pourquoi y a-t-il des parenthèses dans les numéros des livres ? »

Corrigés

1. Construire des échelles de satisfaction

Des exemples de questions :

Exemple de question avec des niveaux de satisfaction

Êtes-vous satisfait de... ?

- | | | | | | |
|---|--------------------------|-----------------|---|--------------------------|-----------------------|
| 1 | <input type="checkbox"/> | Très satisfait | 3 | <input type="checkbox"/> | Peu satisfait |
| 2 | <input type="checkbox"/> | Assez satisfait | 4 | <input type="checkbox"/> | Pas satisfait du tout |

Exemple de question de notation

Notez la qualité de notre service de 0 à 10 (5 n'étant ni bon ni mauvais, 10 étant très bon)

Entourez une des cases suivantes

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Exemples de questions complémentaires pour tester la fidélisation de la clientèle

Avez-vous l'intention d'utiliser à nouveau nos services ?

- | | |
|---|--|
| 1 <input type="checkbox"/> oui, sûrement | 3 <input type="checkbox"/> non, pas vraiment |
| 2 <input type="checkbox"/> oui, peut-être | 4 <input type="checkbox"/> non, pas du tout |

Conseilleriez-vous à quelqu'un d'utiliser nos services ?

- | | |
|---|---|
| 1 <input type="checkbox"/> oui vraiment | 3 <input type="checkbox"/> pas vraiment |
| 2 <input type="checkbox"/> oui plutôt | 4 <input type="checkbox"/> pas du tout |

Pour mémoire, le plan d'un groupe de questions sur un sujet donné (qualité de l'accueil, pertinence des contenus...) peut se résumer à une suite de concepts qui s'enchaînent parfaitement : notoriété, usages, satisfaction, attentes... Sans répéter à chaque fois la question de notoriété, il est bon de rappeler qu'il est inutile de poser une question de satisfaction à une personne qui n'utilise pas un produit ou un service.

2. Interpréter des niveaux de satisfaction

Premier réflexe : observer la méthodologie des enquêtes. Le volume d'utilisateurs interrogés est-il le même ? les catégories d'utilisateurs ont-elles été interrogées dans les mêmes proportions, à la même période ou à des périodes différentes ?

Ensuite, la baisse de satisfaction de l'accueil peut avoir plusieurs causes : compétence du personnel, amabilité... mais aussi positionnement de la banque d'accueil, nombre de sonneries d'attente pour un service téléphonique, délai de réponse non tenu, réponse payante à un coût jugé trop élevé, absence de Foire aux questions sur un site Web...

Pour connaître les causes d'insatisfaction, deux modes d'interrogation sont possibles :

- ajouter après une question de satisfaction une question ouverte du type :
 - « Si vous êtes peu ou pas satisfait du service, pourquoi ? »

– joindre les personnes ayant laissé leurs coordonnées téléphoniques ou adresses électroniques et approfondir les raisons de l'insatisfaction en cherchant à positionner la bibliothèque ou le service dans son environnement concurrentiel.

3. Classer des réclamations et des suggestions

On note dans cette liste que les questions sur l'équipement et le fonctionnement sont les plus nombreuses, alors que les questions de politique documentaire sont peu représentées. Dans les faits, les lecteurs expriment souvent des points de blocage ponctuels.

Presses de l'enss

Tableau 68. Exemples de réclamations et de suggestions

thème	demande	axes d'amélioration
Apprentissage	« Comment utiliser la réduction de format sur le copieur ? »	Assistance-formation
Apprentissage	« Le nouveau scanner est arrivé mais il n'y a personne pour nous dire comment s'en servir. »	Assistance-formation
Coût	« Internet n'est pas gratuit à la bibliothèque alors qu'il l'est à la Mairie. »	Uniformisation des coûts dans un environnement proche
Coût	« Pourquoi les photocopies sont-elles payantes alors que les impressions sont gratuites ? »	Uniformisation des coûts internes
Équipement	« Le photocopieur ne marche pas. »	Maintenance premier niveau
Équipement	« Il n'y a pas de vestiaire. »	Installation de casiers dans de petites unités ou pour certains publics
Équipement	« Je ne peux pas me connecter à ma messagerie. »	Sécurité accrue des SI
Équipement	« Pourquoi Photoshop n'est-il pas dans la liste des logiciels disponibles ? »	Importance croissante des outils bureautiques
Équipement	« A quand WIFI à la bibliothèque et à la cafétéria ? »	NTIC
Fonctionnement	« Où est-ce qu'on peut travailler en groupe ? »	Coins ou salles de travail
Fonctionnement	« Est-ce qu'on pourrait venir travailler le soir ? »	Élargissement des horaires
Organisation	« Je ne comprends pas le classement des BD. »	Affichage du classement
Organisation	« Pourquoi y a-t-il des parenthèses dans les numéros des livres ? »	Explication des cotes
Organisation	« Où sont les manuels des logiciels bureautiques ? »	Disponibilité des documents
Politique documentaire	« Pourquoi n'y a-t-il pas plus de best-seller en bibliothèque ? »	Élargir la couverture de la politique documentaire
Politique documentaire	« La dernière édition du manuel Z n'est plus disponible ! »	Multiplier les exemplaires de manuels de base

Conclusion

Définir les bibliothèques ou services d'information en mettant l'accent sur les collections et les techniques utilisées pour leur traitement ou la recherche documentaire risque de conduire à négliger le point de vue des usagers. Ceux-ci seront perçus comme passifs, soumis ou réduits à la logique de l'offre, c'est-à-dire à l'ensemble des bonnes raisons techniques (ou bibliothéconomiques) qui conduisent à faire les choix définissant le visage final des services offerts par la bibliothèque. Dans ce livre, nous avons voulu adopter un point de vue différent en partant des publics. Qui sont-ils ? Comment perçoivent-ils la bibliothèque ? Quels usages font-ils des services ? Comment interpréter leurs manières de faire et de penser ?

Décliné sur l'analyse de la fréquentation, ce point de vue nous permet de penser le public non comme une donnée mais comme le résultat d'un processus. Les usagers se distinguent des non-usagers en ce qu'ils ont rencontré, dans leur situation mais aussi dans la bibliothèque, des conditions favorables à leur visite. Publics et non-publics forment une totalité indissociable : étudier la non-fréquentation ne consiste pas à regarder une face cachée, mais à explorer la lumière depuis l'ombre. Plus pratiquement, cela signifie qu'il est possible de chercher à comprendre la non-fréquentation en essayant de montrer ce qui conduit à ce résultat : degré d'aisance par rapport à l'écrit, trajectoire scolaire, mais aussi représentations et expériences de la bibliothèque. Il faut ainsi tenter de comprendre le choix de ne pas fréquenter. Celui-ci ne relève

pas nécessairement du « manque³²⁷ » ou de la « maladie » et peut apparaître comme la conséquence logique d'une situation (d'un individu et d'une institution) incompatible avec la fréquentation des services offerts. La bibliothèque n'apparaît pas de la même façon à tous ceux à qui elle s'adresse, chaque catégorie d'utilisateur potentiel (voire chaque individu) construit différemment le sens de cet équipement (y compris pour ne lui en trouver aucun).

Une fois dans les murs du service d'information, les usagers entrent en relation avec tout ce qui leur est proposé : espace, collections, classement, ordinateurs, usagers, personnels, etc. Si certains utilisent ces services de manière conforme à l'esprit ou l'objectif de ceux qui le proposent, d'autres (ou les mêmes à un autre moment) les utilisent en s'accommodant de cette offre, en la contournant, voire en la détournant afin de satisfaire leurs propres objectifs. De même que la lecture ne saurait se réduire au texte lu, les services proposés acquièrent une dimension supplémentaire quand les usagers se les approprient. Ceux-ci expriment toute leur inventivité mais aussi les contraintes qui pèsent sur eux dans la manière dont ils s'emparent de la bibliothèque.

Plus généralement, nous avons posé la question du sens du comportement des usagers. La notion de besoin ne suffit pas à rendre compte de la richesse et de la diversité des modalités d'utilisation des bibliothèques. Nous lui préférons celle de logique d'usage qui nous semble permettre de mieux comprendre de l'intérieur les comportements des usagers dans leur variété. Il s'agit de se mettre mentalement dans la situation des usagers pour accéder au sens de la manière dont ils évoluent dans l'espace physique et intellectuel de la bibliothèque. Cette analyse nous a conduits à repenser en des termes différents la question de la satisfaction des usagers. Celle-ci devient difficile à cerner, car il faut la mettre en parallèle avec la multiplicité des logiques à l'œuvre chez les usagers.

Ce livre se veut un outil pour penser la question des publics dans les services d'information. Il cherche à organiser la réflexion en distinguant fréquentation et usages ou en décomposant les éléments de l'offre des bibliothèques. Les développements méthodologiques ont voulu aider les professionnels (actuels ou en for-

mation) à mener à bien des travaux afin de mieux connaître leurs publics. Nous souhaitons qu'il contribue à produire des informations sur ce sujet. Plus précisément, nous avons bâti une partie de notre réflexion sur une hypothèse selon laquelle la fréquentation et les usages sont partiellement le résultat des services qui sont proposés. Nous avons confirmé en partie cette hypothèse, mais il reste encore nombre de constats à dresser. Ceux-ci ne peuvent être obtenus qu'à partir d'études monographiques précises permettant de mesurer les incidences d'un service particulier sur la fréquentation et les usages. Seule la somme de travaux localisés pourra conduire à acquérir des certitudes quant aux relations entre les services offerts et les publics. Ces informations obtenues localement ont ainsi une valeur pour l'évaluation des services offerts au niveau de ce lieu, mais aussi comme élément d'une série pouvant conduire à la mise à jour d'une généralité. Par exemple, plusieurs enquêtes monographiques ont montré l'effet positif de la mise en place d'ordinateurs ou de prêts de CD sur la fréquentation masculine des bibliothèques publiques ; dès lors, on peut penser que cela sera vrai quel que soit le lieu. Cette manière de réfléchir nous amène aux conclusions suivantes :

- Les études monographiques, loin de mériter le dédain, sont une condition de la mise à jour de généralités sur l'articulation entre le type de services offerts et la fréquentation des bibliothèques.
- La connaissance des publics passe par la mesure de la fréquentation, mais aussi par la compréhension des usagers comme des non-usagers. L'approche qualitative, fondée sur la prise en compte de l'expérience et des représentations des acteurs, apparaît clairement complémentaire et aussi nécessaire que la seule approche quantitative.
- La préoccupation pratique d'un responsable d'une bibliothèque comporte toujours un enjeu théorique sur la connaissance des publics. C'est par la combinaison de ces deux dimensions (pratique et théorique) que chacune peut progresser. De ce fait, tout ce qui va dans le sens de leur stricte séparation est nuisible pour les bibliothèques et pour leur connaissance.

- Au-delà, nous nous interrogeons sur la distinction entre sociologie et bibliothéconomie. Peut-on envisager une science des bibliothèques qui ne prenne pas en compte, dès sa fondation, la question des publics ? Nous proposons de rassembler en un même ensemble le point de vue sociologique (et son accent mis sur les publics) et la réalité des bibliothèques (et la diversité de ses formes). À partir de ces réflexions, il reste à fonder ce qu'on pourrait appeler la socio-bibliothéconomie.

Toutes ces considérations confèrent à ce livre une dimension programmatique en plus de sa vocation synthétique et pédagogique. Nous souhaitons que l'avenir lui donne raison.

Presses de l'enss

Bibliographie sélective

(Les publications conseillées aux étudiants sont signalées par une >)

Ouvrages

Arborio Anne-Marie, Fournier Pierre, *L'enquête et ses méthodes : l'observation directe*. Paris, Nathan (128), 1999, 128 p.

> **Barbier-Bouvet Jean-François, Poulain Martine**, *Publics à l'œuvre : pratiques culturelles à la BPI du Centre Pompidou*. Paris, La Documentation Française/BPI-Centre Pompidou (Études et recherche), 1986, 295 p.

Beaud Stéphane, Weber Florence, *Guide de l'enquête de terrain : produire et analyser des données ethnographiques*. Paris, La Découverte (Guides Repères), 1997, 327 p.

> **Berthier Nicole**, *Les techniques d'enquête : méthode et exercices corrigés*. Paris, Armand Colin (Cursus. Sociologie), 1998, 254 p.

Bertrand Anne-Marie, *Bibliothécaires face au public*. Paris, BPI-Centre Pompidou (Études et recherche), 1995, 248 p.

Bertrand Anne-Marie, *Les publics des bibliothèques*. Paris, CNFPT, 1999, 77 p.

Bertrand Anne-Marie, Burgos Martine, Poissenot Claude, Privat Jean-Marie, *Les bibliothèques municipales et leurs publics*. Paris, BPI-Centre Pompidou (Études et recherche), 2001, 286 p.

Blanchet Alain, Ghiglione Rodolphe, Massonnat Jean, Trognon Alain, *Les techniques d'enquête en sciences sociales : observer, interviewer, questionner.* Paris, Dunod (Psycho sup), 1987, 197 p.

> **Blanchet Alain, Gotman Anne,** *L'enquête et ses méthodes : l'entretien.* Paris, Nathan Université (128), 1992, 128 p.

Boisdevésy Jean-Claude, *Le marketing relationnel, à la découverte du consommateur.* Paris, Éditions d'Organisation, 1996.

Bourdieu Pierre, *Questions de sociologie.* Éditions de Minuit, 1984, p. 222-235.

Calenge Bertrand, *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques.* Paris, Éditions du Cercle de la Librairie (Bibliothèques), 1996.

> **Cibois Philippe,** *L'analyse des données en sociologie.* Paris, Presses universitaires de France (Le Sociologue ; 53), 1990.

Cibois Philippe, *L'analyse factorielle : analyse en composantes principales et analyse des correspondances.* Paris, Presses universitaires de France (Que sais-je ? ; 2095), 1994.

Combessie Jean-Claude, *La méthode en sociologie.* Paris, La Découverte (Repères ; 194), 1996.

Donnat Olivier, *Les pratiques culturelles des Français.* Paris, La Documentation française, 1998, 359 p.

Donnat Olivier (dir.), Ministère de la Culture, DEP, *Regards croisés sur les pratiques culturelles.* Paris, la Documentation française (Questions de culture), 2003.

Donnat Olivier, Tolila Paul (dir.), *Le(s) public(s) de la culture.* Paris, Presses de Sciences Po (Académique), 2003, 393 p.

Dubet François, *Le déclin de l'institution.* Paris, Le Seuil (L'épreuve des faits), 2002, 421 p.

Dujol Annie, *Le clair et l'obscur : perception et usages de la classification par le public de la BPI*, Paris, BPI, 1985, 48 p.

Esquenazi Jean-Pierre, *Sociologie des publics*. Paris, La Découverte (Repères ; 366), 2003, 122 p.

Évans Christophe, *La BPI à l'usage (1978-1995) : analyse comparée des profils et des pratiques des usagers de la Bibliothèque publique d'information du Centre Georges Pompidou*. Paris, BPI-Centre Pompidou (Études et recherche), 1998.

Évans Christophe, Camus Agnès, Cretin Jean-Michel, *Les habitués : le microcosme d'une grande bibliothèque*. Paris, BPI-Centre Pompidou (Études et recherche), 2000, 323 p.

Ghiglione Rodolphe, Matalon Benjamin, *Les enquêtes sociologiques : théories et pratiques*. Paris, Armand Colin (Collection U. Sociologie), 1985, 304 p.

Ghiglione Rodolphe, Landré Agnès, Bromberg Marcel, Molette Pierre, *L'analyse automatique des contenus*. Paris, Dunod (Psycho sup), 1998.

Grenon Gilles, Viau Suzanne, *Méthodes quantitatives en sciences humaines*. Vol. 1, *De l'échantillon vers la population*. Paris-Montréal, Gaëtan Morin, 1999, 349 p.

Guibert Joël, Jumel Guy, *Méthodologie des pratiques de terrain en sciences humaines et sociales*. Paris, Armand Colin-Masson (Cursus), 1997, 224 p.

Kaufmann Jean-Claude, *Ego : pour une sociologie de l'individu*. Paris, Nathan (Essais et recherche), 2001, 288 p.

> **Kaufmann Jean-Claude**, *L'entretien compréhensif*. Paris, Nathan (128), 1996, 128 p.

Kaufmann Jean-Claude, *L'invention de soi : une théorie de l'identité*. Paris, Armand Colin (Individu et société), 2004, 354 p.

Kœnig Marie-Hélène, *Connaître les publics : savoir pour agir*. Villeurbanne : IFB (La Boîte à outils ; 8), 1998, 153 p.

> **Lafouge Thierry, Le Coadic Yves-François, Michel Christine**, *Éléments de statistique et de mathématique de l'information*. Villeurbanne, Presses de l'enssib (Les Cahiers de l'enssib ; 1), 2002, 319 p.

Lahire Bernard, *La culture des individus : dissonances individuelles et distinction de soi*, Paris, Éditions La Découverte (Textes à l'appui), 2003, 778 p.

Laplantine François, *La description ethnographique*. Paris, Nathan (128), 1996 ; 128 p.

Le Coadic Yves-François, *Le besoin d'information : formulation, négociation, diagnostic*. Paris, ADBS Éditions (Sciences de l'information. Études et techniques), 1999, 191 p.

> **Le Coadic Yves-François**, *Usages et usagers de l'information*. Paris, Nathan/ADBS Éditions (128), 1997, 128 p.

Le Marec Joëlle, *Dialogue ou labyrinthe ?*. Paris, BPI-Centre Pompidou (Études et recherche), 1989, 91 p.

> **Millot Sophie**, *L'enquête de satisfaction : outil de dialogue avec le client*. Paris, Nathan, 1998. 59 p.

OPLPP (Observatoire permanent de la lecture publique à Paris), *Publics et usages des bibliothèques : un défi pour la coopération*. Paris, BPI-Centre Pompidou (Études et recherche), 1998, 206 p.

Peretz Henri, *Les méthodes en sociologie, l'observation*. Paris, Éditions La Découverte (Repères ; 234), 1998, 128 p.

> **Piotet Françoise, Sainsaulieu Renaud**, *Méthodes pour une sociologie de l'entreprise*. Paris, Presses de la Fondation nationale des sciences politiques/Lyon, ANACT, 1994, 377 p.

Poissonot Claude, *Les adolescents et la bibliothèque*. Paris, BPI-Centre Pompidou 1997 (Études et recherche), 360 p.

Poulain Martine (dir.), *Histoire des bibliothèques françaises*. T. 4, *Les bibliothèques au xxe siècle (1914-1990)*. Paris, Promodis-Éditions du Cercle de la Librairie, 1992, 793 p.

Poulain Martine (dir.), *Lire en France aujourd'hui*. Paris, Éditions du Cercle de la Librairie (Bibliothèques), 1993, 255 p.

Rouet François, *La grande mutation des bibliothèques municipales*. Paris, Ministère de la Culture et de la Communication, 1998, 196 p.

Sainsaulieu Renaud, *L'identité au travail : les effets culturels de l'organisation*. Paris, Presses de la Fondation nationale des sciences politiques (Références académiques), 1988, 480 p.

Singly François de, *L'enquête et ses méthodes : le questionnaire*. Paris, Nathan (128), 1992, 128 p.

Singly François de, *Les jeunes et la lecture*. Paris, Ministère de l'Éducation nationale, (Dossiers éducation & formations), 1993, n° 24, 206 p.

Singly François de, *Le soi, le couple et la famille*. Paris, Nathan (Essais et recherches), 1996, 255 p.

Singly François de, *Les uns avec les autres*. Paris, Armand Colin (Individu et société), 2003, 267 p.

Szpinier Francis, Sez nec Bruno, *Les moutons de panel : contre les sondages*. Paris, Plon (Tribune libre), 1999, 180 p.

Véron Éliséo, *Espaces du livre : perception et usages de la classification et du classement en bibliothèque*. Paris, BPI-Centre Pompidou (Études et recherche), 1990, 99 p.

Normes

FDX 50-171, juin 2000, *Système de management de la qualité : indicateurs et tableaux de bord*. Paris, AFNOR, 2000.

FDX 50-172, mars 1999, *Management de la qualité : enquête de satisfaction des clients*. Paris, AFNOR, 1999.

NF ISO 11620, octobre 1998, *Information et documentation : indicateurs de performance des bibliothèques*. Paris, AFNOR, 1998.
Indicateurs complémentaires de performance des bibliothèques, 2003.

NF ISO 2789, juin 2003, *Information et documentation – Statistiques internationales de bibliothèques*. Paris, AFNOR, 1998.

Presses de l'Inub

Glossaire

- *Analyse multivariée*

Analyse qui consiste à observer la relation entre deux variables (tris croisés) pour plusieurs modalités d'une troisième. Par exemple : l'emprunt plus fréquent de romans par les femmes s'observe-t-il dans toutes les classes d'âge ?

Il existe aussi des analyses univariées (*cf.* tris à plat) et bivariées (*cf.* tris croisés).

- *Auto-administré (questionnaire)*

Questionnaire que le répondant s'administre à lui-même, sans la médiation d'un enquêteur.

- *Biais méthodologique*

Élément méthodologique qui contrarie la fiabilité des résultats obtenus lors d'une enquête, comme la non-représentativité des répondants qui ne permet pas de tirer des conclusions relatives à l'ensemble d'une population.

- *Briefing*

Réunion de formation des enquêteurs avant le lancement d'une enquête de terrain, au cours de laquelle leur sont communiquées toutes les informations (et consignes) relatives au fonctionnement correct de la passation des questionnaires.

- *Codage, codification (recodage)*

Traduction en codes d'un ensemble de données ou d'informations en vue d'un traitement statistique : on recode par exemple les questions ouvertes en questions fermées en affectant des modalités a posteriori.

- *Déterminants sociaux*

Caractéristiques socio-démographiques explicatives des comportements et représentations des usagers. Cette notion puise sa source dans la sociologie qui cherche à identifier l'existence de déterminants dans la vie sociale. Il s'agit de montrer en quoi les individus sont contraints d'adopter des manières d'agir et de penser en vigueur dans leur environnement social.

- *Échantillon*

Ensemble de personnes sélectionnées dans une population parente (ou dite « de référence ») à des fins d'interrogation, en vue d'une généralisation à la population parente.

- *Entretien directif*

Entretien qui enferme le répondant dans un questionnaire structuré et l'oblige à répondre à des questions précises. L'enquêteur mène le débat.

- *Entretien semi-directif*

Entretien entre deux personnes généralement centré sur un ou plusieurs thème(s), dans lequel l'enquêteur se contente de relancer le débat, de reformuler périodiquement.

- *Fréquentation*

Démarche consistant à pénétrer de façon non fortuite dans une bibliothèque et à utiliser au moins un des services qu'elle propose. Elle peut être physique ou à distance, par téléphone ou Internet. Dans le cadre de l'analyse qui est la nôtre, nous définissons également la fréquentation comme l'ensemble des conditions qui concourt à ce résultat.

- *Individu*

Au sens statistique, l'individu est une unité de comptage de base ; ce peut être une personne physique, mais aussi une personne morale, un établissement...

- *Interaction*

Ensemble des comportements induits par la co-présence d'au moins deux individus. Les interactions diffèrent selon que les individus se connaissent et qu'elles se déroulent ou non dans un lieu public.

- *Logiques d'usage*

Reconstruction intellectuelle visant à interpréter les comportements et représentations des usagers en les replaçant dans leur

univers de sens, c'est-à-dire tout ce qui contribue à leur donner du sens : participation à un groupe, contraintes scolaires ou professionnelles, trajectoires, valeurs, habitudes, catégories de pensée, etc.

- *Mapping*

Représentation graphique des individus au sein d'une analyse factorielle de correspondances et permettant de déboucher sur des typologies d'individus. Il existe différentes formes de *mappings*, sur des axes orthonormés ou non.

- *Modalité de réponse*

Libellé de chacune des réponses possibles à une question.

- *Panel*

Échantillon répétitif de personnes interrogées sur plusieurs vagues d'enquêtes.

- *Passation (ou Administration) d'une enquête*

Recueil des réponses des personnes interrogées (par questionnaire ou entretien) en face-à-face, par téléphone ou Internet.

- *Population desservie*

Population visée par une bibliothèque ou un centre de documentation étant donné les missions qui lui sont confiées. Il s'agit de la population de la commune pour une bibliothèque municipale, des étudiants pour une bibliothèque universitaire ou des employés d'une entreprise pour un centre de documentation.

- *Population (de référence ou parentale)*

Ensemble de la population que l'on veut étudier et de laquelle est extraite un échantillon.

- *Propension*

Il s'agit de la tendance d'un groupe ou d'une classe sociale à adopter un comportement ou une croyance. Elle se mesure par une probabilité de survenir.

- *Protocole*

Dispositif de réalisation d'une enquête, sorte de « mode d'emploi ». Il doit être construit de façon à permettre la mise à l'épreuve d'une hypothèse.

- *Qualitative (démarche)*

Étude souvent exploratoire portant plutôt sur des systèmes de représentation des individus par rapport à un ou des thèmes pré-

définis. Les études qualitatives s'appuient généralement sur des entretiens et sur des échantillons de faible taille.

- *Quantitative (démarche)*

Étude cherchant plutôt à mesurer des différences entre des catégories d'individus à travers des statistiques de fréquentation (nombre de visites) ou de satisfaction (échelles...). Les études quantitatives s'appuient sur des questionnaires passés auprès d'échantillons de populations significatifs. Des nuances, voire des passerelles, existent entre le qualitatif et le quantitatif.

- *Question fermée*

Question proposant au répondant un choix de réponses possibles (modalités) prédéterminées. Il existe deux types de questions fermées : à réponse unique (un choix) ou à réponses multiples (plusieurs choix).

- *Question ouverte*

Question proposant au répondant d'inscrire sa réponse en langage naturel.

- *Redressement*

Pondération des données consistant à modifier la proportion de répondants de chaque modalité d'une question signalétique, en vue de compenser les déséquilibres d'un échantillon par rapport à la population de référence.

- *Représentations*

Idées que les personnes se font d'un lieu, d'un service ou d'autres personnes. Sorte de pré-connaissances avec lesquelles elles abordent la fréquentation et les usages d'une bibliothèque.

- *Sociabilité*

Ensemble des pratiques et interactions qui découlent de la co-présence d'usagers et de membres du personnel, se connaissant ou non déjà avant d'entrer dans la bibliothèque.

- *Théorie/Empirie*

Façon de questionner la réalité. De ce fait, aucune théorie ne saurait rendre compte de toutes les dimensions qui la constituent. La théorie s'oppose à l'empirie qui est l'observation du réel permettant de mettre à l'épreuve la théorie.

- *Trajectoire* Ensemble des éléments de la biographie d'une personne susceptible d'orienter et d'expliquer ses manières actuelles de se comporter et de penser.

- *Tri à plat*

Traitement sur une seule variable : on observe alors la distribution de l'ensemble des réponses entre toutes les modalités possibles. Par exemple : sur les 700 personnes interrogées, 400 sont des femmes et 300 des hommes.

- *Tri croisé*

Traitement sur deux variables qui met en relation deux informations. On cherche à savoir si une caractéristique est associée à une autre. Par exemple : les femmes empruntent-elles plus souvent des romans que les hommes ?

- *Usager, utilisateur*

Individu ayant franchi l'étape de la fréquentation et qui utilise un service particulier de la bibliothèque.

- *Vague d'enquête*

Enquête prenant place dans une série d'enquêtes, on parle de première vague, seconde vague... qui se suivent selon un protocole identique ou proche.

- *Variable*

Unité élémentaire d'information d'une enquête quantitative qui correspond soit à une question de départ, soit à une nouvelle question issue d'un traitement. Par exemple, l'information Sexe comprend deux modalités : Homme, Femme. On peut construire aussi une variable à partir d'une question : la date de naissance permet de construire une variable Âge, qui peut se transformer elle-même en d'autres variables comme les Classes d'âge.

- *Variable dépendante*

La variable que l'on cherche à expliquer, par exemple l'emprunt de romans.

- *Variable indépendante*

Variable explicative, par exemple, le sexe, l'âge, la PCS...

- *Variable test*

Variable qui permet de procéder à un tri croisé pour chaque modalité d'une troisième variable : par exemple l'emprunt plus fréquent de romans par les femmes s'observe-t-il dans toutes les classes d'âge ? (la classe d'âge est la variable test).

Liste d'outils statistiques

Des logiciels de traitement d'enquêtes et d'analyse de données

Modalisa pour Mac et PC (Kynos sarl)
3, rue des Montibœufs – 75020 Paris
Tél : (33) 01 40 30 23 23 – Fax : (33) 01 40 30 24 52
<http://www.modalisa.com/>

Question (GrimmerSoft)
6, rue de Clignancourt – 75018 Paris
Tél : (33) 01 53 09 27 50 – Fax : (33) 01 53 09 91 92
<http://www.grimmersoft.com>

SAS (SAS Institute France)
BP5 – 77166 Grégy-sur-Yerres
Tél : (33) 01 60 62 11 11 – Fax : (33) 01 60 62 11 99
<http://www.sas.com/offices/europe/france/index.html>

SPSS for Windows (SPSS France)
Tour Europlaza – La Défense 4
20, avenue André Prothin – 92927 Paris la Défense
Tél : (33) 01 41 97 36 00 – Fax : (33) 01 41 97 36 01
<http://www.spss.com/fr/>

Des outils de mesure de fréquentation de sites web

Estat (Mediametrie estat)

World Trade Center2

120, route des macarons

Sophia Antipolis – 06560 Valbonne

Tél : (33) 04 92 38 38 20 – Fax : (33) 04 92 96 91 25

<http://www.estat.com/>

Xiti (Applied Technologies Internet)

85, Avenue J.F. Kennedy

33700 Bordeaux-Mérignac

Tél : 0 825 06 9484 – Fax : (33) 05 56 34 17 63

<http://www.xiti.com>

et aussi

Analog

<http://www.analog.cx/>

AWStats

<http://www.awstats.org/>

Rtmetrics

<http://www.auriq.com>

Webalizer

<http://www.webalizer.org>

Webtrends

<http://www.netiq.com>

Liste des tableaux, schémas et graphiques

N°	Tableau	Page
1	Types d'études et méthodes calées sur des objectifs	p. 27
2	Les 7 étapes d'une étude	p. 32
3	Types de questions à poser	p. 37
4	Exemple de grille d'observation simplifiée	p. 38
5	Types d'acteurs, méthodes et démarches	p. 39
6	Exemples de solution	p. 40
7	Évolution de la fréquentation des bibliothèques municipales depuis 1980	p. 56
8	Fréquence de l'inscription en bibliothèque ou médiathèque municipale	p. 74
9	Proportion de visiteurs très réguliers de chaque niveau de diplôme	p. 84
10	Répartition par tranche d'âge d'une population communale	p. 93
11	Répartition des inscrits à la médiathèque selon leur âge en pourcentage	p. 94
12	Structure d'une fiche ou du masque de saisie de relevé des demandes	p. 96
13	Échantillonnage avec contrôle sur la variable tranche d'âge	p. 100
14	Exemple de marge d'erreur	p. 102
15	Rappel des PCS ou catégories socioprofessionnelles	p. 106
16	Les caractéristiques socioprofessionnelles conseillées par le DEP	p. 107
17	Caractéristiques d'un fichier d'usagers d'un SCD	p. 108
18	Caractéristiques d'un fichier de salariés usagers ou non d'un service d'information	p. 109
19	Répartition des questionnaires calée sur les volumes d'entrées	p. 113
20	Population de mono et multifréquentants	p. 117
21	Exemple de données avec des ratios	p. 119
22	Préconisations en matière de statistiques et de mesures des ressources électroniques	p. 125
23	Exemple de modèle de comptage hebdomadaire	p. 128
24	Reconstitution d'un groupe d'individus à partir de 2 critères connus	p. 129
25	Répartition des individus à interviewer	p. 130
26	Observation cachée ou visible	p. 185
27	Exemple de grille en début d'observation	p. 186
28	Exemple de grille en cours d'interrogation d'un catalogue	p. 186
29	Exemple de grille en cours d'interrogation d'Internet	p. 186
30/31	Exemples de plans d'entretiens calés sur des objectifs	p. 192
32	Entretiens en face-à-face	p. 195
33	Entretiens à distance	p. 196
34	Entretiens enregistrés ou reconstitués	p. 197
35	Cheminement des hypothèses aux questions	p. 202
36	Propos entendus en entretiens et repris dans un questionnaire	p. 204
37	Les différents types de question	p. 205

38	L'enchaînement des questions	p. 206
39	Comparaison de modes de passation et de recueil des données	p. 208
40	Export de questionnaires saisis, exportés et ouverts sur Excel	p. 214
41	Formules de calcul	p. 215
42	Transformation d'une question numérique (Âge) en classes d'âge	p. 216
43	Exemple de comptage des occurrences par ordre alphabétique d'item	p. 218
44	Principales qualités de la bibliothèque	p. 219
45	Nature des informations utiles dans un domaine d'activité	p. 220
46	Si vous avez utilisé un ordinateur, était-ce pour ?	p. 221
47	Tir croisé – Effectifs	p. 223
48	Tir croisé – % Lignes	p. 223
49	Tir croisé – % Colonnes	p. 224
50	Tir croisé – PEM local	p. 224
51	Tir croisé – % Chi-deux	p. 225
52	Profil de la catégorie Chercheur (389 individus)	p. 227
53	Profil de la catégorie Gestionnaire (148 individus)	p. 227
54	Exemple de sous-populations	p. 228
55	Temps passé en bibliothèque croisé avec la situation des individus	p. 230
56	Traitement statistique de deux variables	p. 232
57	Avantages et inconvénients des différents modes de recueil de données	p. 236
58	Score sur les niveaux de satisfaction relatifs à l'accueil	p. 286
59	Création d'une nouvelle variable	p. 286
60	Statistiques sur trois variables scores de satisfaction	p. 287
61	Tris à plat juxtaposés	p. 288
62	Exemple de traitement de réclamations issues de cahiers de vœux	p. 290
63	En termes de services seriez-vous intéressé(e) prioritairement par ?	p. 292
64	Les 4 P du marketing-mix	p. 294
65	Format de données lisibles sur un tableur	p. 299
66	Exemple de plans de rapport	p. 300
67	Échelonnement des changements	p. 303
68	Exemple de réclamations et de suggestions	p. 317

N°	Schéma	Page
1	Pôles avec interactions et boucles de rétroaction	p. 31
2	Le principe de fonctionnement d'un proxy	p. 121
3	Analyse thématique	p. 198
4	Serveur HTTP	p. 212
5	Exemple de <i>smileys</i>	p. 284

N°	Graphique	Page
1	Pourcentage d'inscrits en bibliothèque municipale dans chaque classe d'âge	p. 66
2	Évolution de la proportion de femmes chez les inscrits en bibliothèque dans chaque classe d'âge	p. 71
3	Pourcentage d'emprunteurs de livres en bibliothèque pour chaque niveau de diplôme	p. 78
4	Répartition des entrées quotidiennes d'une bibliothèque municipale	p. 112
5	Représentation en matrice	p. 226
6	Distribution des temps passés en bibliothèque par catégorie d'usager	p. 232

Notes

Introduction

- 1 Dans la suite de ce texte, nous utiliserons ces deux termes indistinctement. Nous nous intéressons aux services mettant à disposition d'usagers (quels qu'ils soient) des documents (quel que soit leur support) : centres de documentation spécialisés, CDI (Centres de documentation et d'information des collèges et lycées), bibliothèques municipales, bibliothèques universitaires, BPI (Bibliothèque publique d'information du centre Georges-Pompidou), BNF (Bibliothèque nationale de France), etc. Nous considérons en effet que, s'il existe des spécificités que nous cherchons à identifier, les points communs sont suffisamment nombreux pour utiliser un terme générique.
- 2 J.T. Godbout, *La démocratie des usagers*. Montréal, Boréal, 1987.
- 3 S. Edwards et A. Hall, « Public perceptions of library use : benefits and negative benefits », *Public library Quarterly*, vol. 15, n° 3, 1996, p. 24.
- 4 C'est ce que nous avons montré à partir d'une enquête sur trois bibliothèques municipales. Cf. C. Poissenot, « What is "culture" according to librarians ? Is it evidence-based ? », in *World Library and Information Congress : 69th IFLA General Conference and Council*, Berlin, 5 août 2003.
- 5 La seule année 2003 a vu la publication de trois titres : *Sociologie de la culture* (M. Béra, Y. Lamy. Paris, A. Colin), *Sociologie des publics* (J.-P. Esquenazi. Paris, La Découverte), *Sociologie de la lecture* (C. Horellou-Lafarge, M. Segré. Paris, La Découverte).
- 6 Sur la notion de public, cf. J. Le Marec, « Le public : définitions et représentation », *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 46, n° 2, 2001. Contrairement à notre parti pris, elle analyse cette notion de façon générale : public d'un journal, d'une exposition, d'un musée, etc.
- 7 M. Poulain, « Des lecteurs, des publics et des bibliothèques », in M. Poulain (dir.), *Histoire des bibliothèques françaises*, (t. IV : *Les bibliothèques au XX^e siècle*, 1914-1990). Paris, Éditions du Cercle de la Librairie-Promodis, 1992, p. 536.
- 8 Pour une présentation claire de cette notion, cf. F. de Singly, *L'enquête et ses méthodes : le questionnaire*. Paris, Nathan Université (128), 1992, p. 17-20 (réédité en 2003).
- 9 C. Poissenot, « Penser le public des bibliothèques sans la lecture ? », *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 46, n° 5, 2001, p. 4-12.
- 10 C. Poissenot, « De l'objet au point de vue : les bibliothèques entre sciences de l'information et sociologie », in V. Couzinet (dir.), *Recherches récentes en sciences de l'information : convergences et dynamiques*, Colloque MICS/LERASS, Toulouse, 21-22 mars 2002. Paris, ADBS Éditions, p. 145-162.

Méthodologie générale

- 11 Une réaction entendue au cours d'une étude menée dans un centre de documentation institutionnel, avec la collaboration des personnels : « On voit maintenant les documentalistes dans les réunions, dans les bureaux et pas seulement derrière les ordinateurs. »
- 12 F. de Singly, *L'enquête et ses méthodes : le questionnaire*. Paris, Nathan Université (128), 1992, p. 21.

- 13 R. Ripon, « L'articulation entre enquêtes qualitatives et quantitatives : l'exemple des études menées à la Bibliothèque nationale de France », in *Les publics des équipements culturels, méthodes et résultats d'enquêtes*. Ministère de la Culture, Département des études et de la prospective, juin 2001.
- 14 Comprendre, v. tr. (se conjugue comme *apprendre*). XI^e siècle. Emprunté du latin populaire *comprendre*, altération du latin classique *comprehendere*, « saisir ensemble », d'où « saisir par l'intelligence, embrasser par la pensée ». (Dictionnaire de l'Académie, 9^e éd.)
- 15 *Opération gratuité, bilan encourageant* : <http://chroniques.bnf.fr/> (consulté le 2 janvier 2004).
- 16 *L'identité au travail...*, R. Sainsaulieu. Paris, Fondation nationale des sciences politiques, 1977.
- 17 *L'homme pluriel : les ressorts de l'action*, B. Lahire. Paris, Nathan (Essais et recherches. Sciences sociales), 1998.
- 18 *Ego, pour une sociologie de l'individu*, J.-C. Kaufmann. Nathan (Essais et recherches. Sciences sociales), 2001.
- 19 *bnf/bpi côté publics, regards croisés*, C. Évans et R. Ripon. Colloque organisé sur les Publics à l'auditorium du Louvre à Paris les 28, 29 et 30 novembre 2002.
– *Regards croisés sur les pratiques culturelles*, O. Donnat (dir.), Ministère de la Culture, DEP. Paris, Documentation française (Questions de culture), 2003.
– *Regards croisés et perspectives : bibliothèques publiques en Europe* : actes du colloque. Paris, BPI-Centre Pompidou (BPI en actes), 2000.
- 20 Plus le groupe de pilotage de l'étude est étendu, plus la mise au point des méthodes et des outils de recueil des données sera délicate, en fonction des enjeux revendiqués par chacun.
- 21 M. Burgos, *Les bibliothèques municipales et leurs publics : pratiques ordinaires de la culture*. Paris, BPI-Centre Pompidou (Études et recherche), 2001.
- 22 Individus, au sens statistique du terme, sous-entend aussi bien des personnes que des établissements ou des organismes, sujets d'étude, ...

Partie 1

- 23 Voir, par exemple, la protestation de B. Carbone à propos du classement des bibliothèques des grandes villes établi par *Livres Hebdo* en juin 2001 (n^{os} 429 et 432).
- 24 C. Husson, « Attention : un taux peut en cacher un autre », *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 48, n^o 4, 2003, p. 91-92.
- 25 C. Poissenot, *Les adolescents et la bibliothèque*. Paris, BPI-Centre Pompidou, 1997, p. 84-87.
- 26 *Bibliothèques municipales, bibliothèques départementales de prêt : données 2000*. Paris, Ministère de la Culture et de la Communication, 2002, p. 5.
- 27 J.-L. Gautier-Gentès, « Refonder les bibliothèques municipales : préliminaires », *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 48, n^o 2, 2003, p. 67.
- 28 Pour une réflexion récente et pluraliste sur la profession, cf. B. Calenge (dir.), *Bibliothécaire, quel métier ?* ; Éditions du Cercle de la Librairie, 2004.
- 29 C'est ce qu'on observé J. Le Marec et I. Babou dans leur enquête à la bibliothèque de l'ENS Lettres et Sciences humaines de Lyon : « De l'étude des usages à une théorie des "composites" », in *Lire, écrire, réécrire*, E. Souchier, Y. Jeanneret, J. Le Marec (dir.). Paris, BPI-Centre Pompidou, 2003, p. 251.
- 30 Pour une analyse des relations entre publics et bibliothécaires, cf. A.-M. Bertrand, *Bibliothécaires face au public*. Paris, BPI-Centre Pompidou, 1995.
- 31 M.-C. Bernard, « Les non-utilisateurs », *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 34, n^o 6, 1989, p. 529.
- 32 Ainsi, d'après l'enquête sur « l'expérience et l'image des bibliothèques municipales » de 1997, 34 % des usagers déclarent qu'ils conduisent ou vont chercher un enfant à la bibliothèque.
- 33 Nous avons montré que, dans un CDI de lycée professionnel, c'est 75 % des élèves qui déclarent venir à plusieurs. Cf. E. Grandmontagne, C. Poissenot, « Le CDI vu par les élèves : usages », *Inter-CDI*, t. 31, n^o 183, mai-juin 2003, p. 15.
- 34 C'est le cas des inscrits en bibliothèque (cf. C. Poissenot, « Le poids des usagers non-inscrits dans la fréquentation des BM », *Lorraines*, n^o 10, avril 2004, accessible sur http://archiveSIC.ccsd.cnrs.fr/documents/archives0/00/00/08/89/index_fr.html (consulté le 27 janvier 2004).
- 35 G. Grunberg, « La BPI est la bibliothèque la plus ouverte de France », *Archimag*, n^o 152, mars 2002, p. 17.
- 36 On observe le même type de difficulté de dénombrement à propos de la fréquentation des musées. Cf. S. Debenedetti, « Visite occasionnelle du musée d'art et confort de visite : le rôle des compagnons », in O. Donnat, P. Tolila (dir.), *Le(s) public(s) de la culture*. Paris, Presses de Sciences Po, 2003, vol. 2, p. 274.
- 37 Pour un plus large développement, cf. M. Burgos, C. Poissenot, J.-M. Privat, « Droits d'usages : les usagers non-inscrits des bibliothèques municipales », in A.-M. Bertrand, M. Burgos et al., *Les bibliothèques municipales et leurs publics*. Paris, BPI-Centre Pompidou, 2001, p. 81-232.

- 38 Cf. N. Andry, *Une médiathèque, mode d'emprunt*, Mémoire de DUT « Métiers du livre », IUT Nancy-Charlemaigne, Université Nancy 2, juin 2004.
- 39 Cf. C. Poissenot, « Les multifréquentants », *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 45, n° 3, 2000, p. 4-16.
- 40 Un programme international (COUNTER : Counting Online Usage of Networked Electronic Resources) vient de se mettre en place afin de bâtir des indicateurs d'usage des ressources électroniques. Cf. P. Shepherd, « Keeping count », *Library Journal*, vol. 128, n° 3, 1^{er} février 2003, p. 46-48.
- 41 D'après les chiffres 2001, on dénombre plus de 12 millions de prêts à domicile, soit 13,7 par lecteur inscrit.
- 42 Selon l'enquête « Image et expérience des BM » de 1997.
- 43 C'est une des questions posées par G. McCarthy (« Getting to know your non-users », *Library Management*, vol. 15, n° 4, 1994, p. 30-34).
- 44 Elle est publiée chaque année par la Direction du livre et de la lecture sous le titre « Bibliothèques municipales, bibliothèques départementales de prêt ».
- 45 Cf. C. Poissenot, « Le poids des usagers non-inscrits dans la fréquentation des BM », *Lorraines*, n° 10, avril 2004, accessible sur http://archiveSIC.ccsd.cnrs.fr/documents/archives/0/00/00/08/89/index_fr.html (consulté le 27 janvier 2004).
- 46 Enquête de F. Rouet (*La grande mutation des bibliothèques municipales*. Paris, La Documentation française, 1998) sur plusieurs médiathèques.
- 47 B. Calenge, « Publics nomades, bibliothèque familiale », *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 48, n° 6, 2003, p. 67.
- 48 Ce constat est aussi fait aux États-Unis. Par exemple : « Même si les budgets déclinent, la circulation totale conserve une bonne apparence grâce aux prêts d'audiovisuel » (F. Fialkoff, « The circulation trap », *Library Journal*, vol. 127, n° 13, août 2002, p. 68).
- 49 Estimation faite par nos soins à partir des données de l'enquête de 1995.
- 50 C. Évans, *La BPI à l'usage*. Paris, BPI-Centre Pompidou, 1998, p. 94-95.
- 51 Le même calcul, à partir des mêmes données mais avec des classes différentes de visites, nous conduit à un résultat d'environ 57 000 hors mono-visiteurs (c'est-à-dire ceux qui ne viennent qu'une fois dans l'année) avant la fermeture pour rénovation et 40 593 depuis la réouverture.
- 52 Pour une présentation des services à distance de la BPI, cf. D. Resche, « Libre accès et bibliothèque à distance » in *Les 25 ans de la BPI*, Colloque international BPI-Centre Pompidou. Paris, 23-24 octobre 2002, BPI-Centre Pompidou, 2003, p. 141-147.
- 53 Cf. C. Évans, R. Ripon, « bnf/bpi côté publics, regards croisés » in O. Donnat, P. Tollia (dir.), *Le(s) public(s) de la culture*, op. cit., vol. II, p. 129-136.
- 54 Les informations de ce paragraphe sont tirées de C. Wiegandt, « Libre accès et bibliothèque à distance » in *Les 25 ans de la BPI*, Colloque international, BPI-Centre Pompidou, Paris, 23-24 octobre 2002. BPI-Centre Pompidou, 2003, p. 149-156.
- 55 Un article suggère au contraire que les usages, les pics de fréquentation et la plupart des usagers se ressemblent selon que la bibliothèque est virtuelle ou physique (B. Kenney, « The virtual gets real », *Library Journal*, vol. 128, n° 15, 15 septembre 2003, p. 36).
- 56 E. Grandmontagne, C. Poissenot, « Le CDI vu par les élèves : fréquentation », *Inter-CDI*, t. 31, n° 182, mars-avril 2003, p. 9.
- 57 On pourrait imaginer que les conseils généraux (pour les collèges) et les conseils régionaux (pour les lycées) se chargent de la mise en place de cet appareil statistique.
- 58 Il faut toutefois mentionner l'enquête réalisée à l'Université de Provence par M. Dendani et P. Reyssat (« Les usages sociaux de la bibliothèque universitaire », *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 46, n° 1, 2001, p. 13-23).
- 59 Elles sont publiées chaque année dans un volume ayant pour titre : « Annuaire des bibliothèques universitaires ».
- 60 Dans certaines universités, en effet, après une baisse dans les années 90 liée au succès d'Internet, on observe un rebond en partie dû à une modification des services offerts (cf. R. Albanese, « Deserted no more », *Library Journal*, vol. 128, n° 8, 15 avril 2003, p. 34-36).
- 61 Cf. F. Gaudet, C. Lieber, « L'Amérique à votre porte », *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 47, n° 6, 2002, p. 70.
- 62 B. Lahire, *La culture des individus*, Paris, La Découverte, 2004.
- 63 La causalité n'est qu'une façon parmi d'autres de rendre compte de la réalité. Nous tendons vers la causalité, c'est-à-dire vers la mise en évidence d'une relation nécessaire entre deux phénomènes, mais il existe d'autres types de relation entre phénomènes telle que la co-occurrence.
- 64 Pour une tentative d'analyse des bibliothécaires à travers les différences de générations aux États-Unis, cf. L. C. Lancaster, « The click and clash of generations », *Library Journal*, vol. 128, n° 17, 15 oct. 2003, p. 36-39.

- 65 Ce résultat est indépendant du niveau de revenu. Celui-ci augmentant avec l'âge (jusqu'à 50 ans), on aurait pu penser que les personnes les moins jeunes se tourneraient davantage vers l'achat. En réalité, la tendance à la baisse du niveau d'inscription avec l'âge s'observe pour chaque niveau de revenu.
- 66 C. Poissenot, « Les raisons de l'absence », *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 38, n° 6, 1993, p. 22.
- 67 F. de Singly, *Le soi, le couple et la famille*. Paris, Nathan, 1996.
- 68 J.-C. Passeron, « Images en bibliothèque, images de bibliothèques », *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 27, n° 2, 1982, p. 73.
- 69 « A measure of culture : cultural experiences and cultural spending in New Zealand » : <http://www.stats.govt.nz/domino/external/Web/nzstories.nsf/Response/Library+services> (consulté le 14 janvier 2004).
- 70 Cité dans B. Usherwood & R. Linley, « Evaluating equity in public library services », *Journal of librarianship and information science*, vol. 32, n° 2, juin 2000, p. 79.
- 71 Pour une référence ancienne : A.-S. Chazaud, « Usages d'Internet à la BPI ou Quand le paquebot se met à surfer », *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 32, n° 3, 1997. Plus récemment, C. Poissenot, « De la bibliothèque à la médiathèque », *BIBLIothèque(s)*, n° 5/6, déc. 2002, p. 26.
- 72 Cf. C. Wiegandt, « Libre accès et bibliothèque à distance », *art. cit.*, p. 151.
- 73 Plusieurs enquêtes américaines sur les étudiants montrent que l'« anxiété face à la bibliothèque » (*library anxiety*) touche davantage les étudiants que les étudiantes. Cf. Q.G. Jiao et A.J. Onwuegbuzie, « Antecedents of library anxiety », *Library Quarterly*, vol. 67, n° 4, 1997, p. 372-389.
- 74 Pour une présentation synthétique des différentes manières d'aborder cette question, cf. M. Béra, Y. Lamy, *Sociologie de la culture*. Paris, A. Colin, 2003, p. 74-86.
- 75 Pour plus de détails, cf. *Méthodologie 2*, « L'analyse bivariée : les tris croisés ».
- 76 Cf. C. Thélot, *Tel père, tel fils ?*, Paris, Hachette, 2004.
- 77 Cf. C. Bidart, *L'amitié, un lien social*. Paris, La Découverte, 1997.
- 78 J.-C. Kaufmann, *L'invention de soi*, Paris, A. Colin, 2004, p. 232. On se reportera à cet auteur pour un développement sur l'idée de ce paragraphe.
- 79 Par exemple : « C'est le rapport au livre qui semble bien être réellement déterminant pour la non-fréquentation de la bibliothèque » (A.-M. Bertrand, « Qui sont-ils ? », *BIBLIothèque(s)*, n° 5/6, déc. 2002, p. 13.).
- 80 C. Poissenot, « Penser le public des bibliothèques sans la lecture ? », *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 46, n° 5, 2001, p. 4-12.
- 81 B. Lahire, *Culture écrite et égalités scolaires*, Lyon, Presses universitaires de Lyon, 1993, p. 52. Ce texte offre une analyse de l'articulation entre l'univers scolaire et le rapport à l'écrit observables dans différents milieux sociaux.
- 82 Pour reprendre les termes de J.-L. Gautier-Gentès, (« Refonder les bibliothèques municipales : préliminaires », *art. cit.*, p. 73.).
- 83 P. Bourdieu, « Les trois états du capital culturel », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n° 30, 1979, p. 3-6.
- 84 C. Poissenot, « Les non-usagers des BDP : le cas de la Meuse », in site Internet ADBDP : <http://www.adbdp.asso.fr/association/publications/enligne/poissenot2003.htm> (consulté le 15 décembre 2003).
- 85 A. Dujol, *Le clair et l'obscur*. Paris, BPI-Centre Pompidou, 1985, p. 45.
- 86 B. Lahire, *op. cit.*, p. 41.
- 87 B. Calenge parvient à un résultat comparable à propos des PCS. Cf. B. Calenge, « Publics nomades, bibliothèque familiale », *art. cit.*, p. 71.
- 88 J.-C. Passeron, M. Grumbach et al., *L'œil à la page*. Paris, BPI-Centre Pompidou, 1985, p. 290.
- 89 Faute de questions permettant de le mesurer sur un échantillon national, nous avons repéré cette tendance parmi le public de la bibliothèque puis de la médiathèque de Vandœuvre-lès-Nancy (« De la bibliothèque à la médiathèque », *art. cit.*, p. 26-27.).
- 90 Notre hypothèse a déjà été formulée. Ainsi, J. Clew et R. Maguire cherchent à « établir l'importance de l'influence de l'environnement de la bibliothèque sur l'usage de la bibliothèque et de ses services » (« Library environment and library usage », *Library Management*, vol. 14, n° 5, 1993, p. 6-8).

Méthodologie 1

- 91 <http://www.culture.gouv.fr/culture/dll/biblio-stats/index-bibliostats02.htm> (consulté le 31 décembre 2003).
- 92 <http://www.sup.adc.education.fr/asibu/accueil.htm> (consulté le 31 décembre 2003).
- 93 ADBS-COFREMA Sociovision. L'évolution de la fonction information-documentation, résultats de l'enquête. Paris, ADBS Éditions (Sciences de l'information. Recherches et documents), 2000.
- 94 ODBC (Open Data Base Connectivity) est un format défini par Microsoft permettant la communication entre des clients bases de données fonctionnant sous Windows et les principaux SGBD du marché.
- 95 C. Poissenot, Analyse de fréquentation de la médiathèque de Toul, octobre 2001.

- 96 E. Sutter, *Documentation, information, connaissances : la gestion de la qualité*. Paris, ADBS Éditions (Sciences de l'information. Études et techniques), 2002.
- 97 T. Giappiconi, *Manuel théorique et pratique d'évaluation des bibliothèques et centres documentaires*. Paris, Éditions du Cercle de la Librairie (Bibliothèques), 2001, p. 96-100.
- 98 J.-P. Roux-Fouillet, « Les puces envahissent les bibliothèques, une nouvelle technologie d'identification des documents », *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 45, n° 6, 2000, p. 66-70.
- 99 Le pas de 10 ou loi du décime était appliqué aux légions romaines coupables d'indiscipline : un soldat sur dix sortait du rang et recevait la punition.
- 100 Ce calcul de marge d'erreur ne peut être totalement exact puisqu'on n'a pas interrogé toute la population : il est vrai dans 95 % des cas, il peut être faux dans 5 % des cas pour une proportion de 25 % de 3 000 personnes. En statistiques, on parle d'intervalle de confiance.
- 101 http://www.insee.fr/fr/nom_def_met/nomenclatures/prof_cat_soc/pages/pcs.htm (consulté le 31 décembre 2003).
- 102 O. Donnat et S. Octobre, « Comment rendre les résultats comparables ? Proposition d'un questionnaire minimum sur les variables socio-démographiques », in *Les publics des équipements culturels, méthodes et résultats d'enquêtes*. Ministère de la Culture, Département des études et de la prospective, 2001 (Travaux du DEP), p. 89-92.
- 103 <http://www.genreenaction.net> (consulté le 11 novembre 2003). Le genre est par définition une catégorie pluridisciplinaire ; il emprunte au sexe le caractère transversal d'une variable démographique et présente [...] le caractère collectif d'une variable sociologique.
- 104 Sous réserve que les données puissent être exportées et réimportées dans les logiciels de gestion de bibliothèques.
- 105 Les notions de statut et de grade sont à utiliser « par défaut » car, dans la fonction publique, le statut est lié à la réussite à un concours et plus rarement à la fonction occupée.
- 106 S. Ranjard, « Visite à la Bibliotheca Alexandrina », *Documentaliste-Sciences de l'information*, vol. 40, n° 6, décembre 2003.
- 107 *Le Monde*, jeudi 25 décembre 2003.
- 108 C. Évans, *La BPI à l'usage (1978-1995) : analyse comparée des profils et des pratiques des usagers de la Bibliothèque publique d'information du Centre Georges-Pompidou*. Paris, BPI-Centre Pompidou, 1998 (Études et recherche, Annexe 3).
- 109 Le CFC utilise le même principe d'échantillonnage de semaines clés (3 à 4 par an) durant lesquelles un relevé des copies est réalisé dans les services documentaires.
- 110 Pour chaque jour, on peut affiner en prévoyant un nombre horaire de questionnaires proportionnel au nombre horaire d'entrées du jour équivalent de la semaine précédente.
- 111 A.-M. Bertrand, M. Burgos, C. Poissenot, J.-M. Privat., *Les bibliothèques municipales et leurs publics*. Paris, BPI-Centre Pompidou, 2001.
- 112 <http://www.recensement.insee.fr/> : la population légale au recensement de 1999 (consulté le 20 novembre 2003).
- 113 « La lecture publique dans la Meuse : aujourd'hui et demain », C. Poissenot, *Lorraines*, n° 9, avril 2003, p. 34-42.
- 114 A. Girard-Billon et J.-F. Hersent, « Pratiques des bibliothèques à Paris aujourd'hui, résultats d'une enquête de l'OPLPP », *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 43, n° 4, 1998, p. 13-23 et n° 5 p. 43.
- 115 B. Calenge, « La fréquentation des bibliothèques municipales, Débat/Les BM à la recherche de leurs usagers », *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 48, n° 1, 2003, p. 88-90.
- 116 Cf. la liste d'outils statistiques en annexe.
- 117 Internet Protocol.
- 118 <http://www.enssib.fr/visiteurs/> (consulté le 20 janvier 2004).
- 119 Domain name service. Sauf si à nouveau les informations transitent par un firewall ou un serveur proxy qui attribue une adresse IP dynamique qui change à chaque requête.
- 120 <http://www.commentcamarche.net> (consulté le 31 décembre 2003).
- 121 Un pop up est une page qui s'affiche automatiquement dans une page déjà ouverte.
- 122 C. Lupovici, T. Cloarec et F. de Charentenay, « Les usages de Gallica », *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 48, n° 4, 2003, p. 40-44
- 123 T. Cloarec, Profils-types d'usagers, <http://chroniques.bnf.fr/> (consulté le 26 décembre 2003).
- 124 J. Linden, « The library's Web site is the library », *College and research Libraries News*, 61, n° 2, 2000, <http://www.ala.org/ala/acrl/acrlpubs/crlnews/backissues2000/february3/librarywebsite.htm> (consulté le 31 décembre 2003).

- 125 F. Gaudet et C. Lieber, Les ressources électroniques dans les bibliothèques américaines, l'offre, les services, les usages, voyage d'études aux États-Unis, avril 2002, <http://www.sup.adc.education.fr/bib/Info/coop./fulb/fullbright.htm> (consulté le 3 novembre 2003).
- 126 <http://www.arl.org/stats/newmeas/emetrics/index.html> (consulté le 25 novembre 2003).

Partie 2

- 127 Cf. par exemple « Lecteurs en boîte, portraits dressés par des bibliothécaires », *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 31, n° 4, 1986, p. 328-335.
- 128 Sur cette idée, cf. A. Kupiec (dir.), *Bibliothèque et évaluation*. Paris, Éditions du Cercle de la Librairie, 1994.
- 129 Pour une présentation de cette notion et de son auteur, cf. P.-J. Simon, *Histoire de la sociologie*. Paris, PUF, 1991, p. 615-623.
- 130 B. Lahire, *La culture des individus*, op. cit.
- 131 C. Poissenot, « Les trajectoires sociales des usagers non-inscrits », in A.-M. Bertrand, M. Burgos et al., *Les bibliothèques municipales et leurs publics*. Paris, BPI-Centre Pompidou, 2001, p. 161-197.
- 132 On doit cette notion à J.-C. Kaufmann dans *La trame conjugale*. Paris, Nathan, 1992. Depuis, il avoue sa préférence pour la notion de « patrimoine d'habitudes » (Cf. *Ego*. Paris, Nathan, 2001, p. 170).
- 133 Pour une analyse approfondie de la notion d'habitude et de son articulation avec celle d'individu, cf. J.-C. Kaufmann, *Ego*, op. cit.
- 134 On retrouve ici la notion de « rationalité en valeurs » développée par M. Weber.
- 135 Pour une présentation de cet auteur et du courant dans lequel il prend place, cf. J.-M. de Queiroz, M. Ziolkovski, *L'interactionnisme symbolique*, Rennes, Presses Universitaires de Rennes, 1994.
- 136 Dans un recueil de témoignages édité pour célébrer le 250^e anniversaire de la bibliothèque municipale de Nancy, six anciens usagers (sur 48 retenus) évoquent l'escalier menant à la salle de lecture (in *La Bibliothèque municipale de Nancy (1750-2000)*. Ville de Nancy, 2000, p. 96.).
- 137 Cf. par exemple les événements consacrés à l'architecture des BMVR : exposition, journée d'études, visites, etc.
- 138 F. Rouet note à propos d'Evreux : « L'équipement est devenu pour tous un élément de fierté et d'identité pour la ville : les Ebroïcians amènent leurs amis extérieurs visiter leur médiathèque » (*La grande mutation des bibliothèques municipales*. Paris, Ministère de la Culture, 1998, p. 167).
- 139 R. Hoggart, *33 Newport Street*. Paris, Le Seuil, 1991, p. 172.
- 140 Pour un exemple de variations saisonnières, cf. J.-F. Barbier-Bouvet, M. Poulain, *Publics à l'œuvre*. Paris, La Documentation française/BPI-Centre Pompidou, 1986, p. 55.
- 141 J.-M. Privat, « Manières d'être et façons de faire », in A.-M. Bertrand, M. Burgos et al., *Les bibliothèques municipales et leurs publics*. Paris, BPI-Centre Pompidou, 2001, p. 217.
- 142 *L'œil à la page*. Paris, BPI-Centre Pompidou, 1985, p. 216.
- 143 On doit l'utilisation de cette notion pour les bibliothèques à J.-F. Barbier-Bouvet et à son étude toujours stimulante : « La bibliothèque ou Le savoir-faire et la ruse », in J.-F. Barbier-Bouvet, M. Poulain, *Publics à l'œuvre*, op. cit., p. 5-143.
- 144 Cette notion a été développée par E. Goffman : *Asiles*. Paris, Éditions de Minuit, 1968.
- 145 Cf. le texte produit par une assemblée de chercheurs d'horizons différents animée par J.-M. Salaün : « Document : forme, signe et médium, les re-formulations du numérique » : http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00000511.html (consulté le 16 octobre 2003).
- 146 C'est la thèse défendue par D.F. Mc Kenzie dans *La bibliographie et la sociologie des textes*. Paris, Éditions du Cercle de la Librairie, 1991.
- 147 C'est vrai des documentaires ou des essais, mais cela vaut également pour les romans qui sont (et sont perçus comme) une source de savoirs sur le monde dans ses dimensions historiques, relationnelles, etc.
- 148 E. Goffman, *Stigmate*. Paris, Éditions de Minuit, 1975, p. 13.
- 149 P. Bourdieu et R. Chartier, « La lecture : une pratique culturelle », in R. Chartier (dir.), *Pratiques de la lecture*. Marseille, Rivages, 1985, p. 223.
- 150 À Singapour, un système a été mis en place permettant l'enregistrement automatique des documents empruntés quand les usagers quittent le lieu. Cf. S. Kent, « Going Global », in *Library Journal*, vol. 127, n° 18, 1^{er} nov. 2002, p. 44.
- 151 Certains commencent à être installés dans des bibliothèques universitaires (Lausanne) ou médiathèques (Troyes).
- 152 M. Naffréchoux, « L'empreinte de la bibliothèque : pratiques et représentations », in J.-C. Passeron (dir.), *Trois études sur la lecture*. GIDES/DLL, 1981, p. 346.
- 153 Nous détaillons cet aspect dans C. Poissenot, « Les bibliothécaires face à la sécularisation de la culture », in B. Calenge (dir.), *Bibliothécaire, quel métier ?* Paris, Éditions du Cercle de la Librairie, 2004.

- 154 A. Morris, M. Hawkins et al., « Value of book borrowing from public libraries : user perceptions », in *Journal of librarianship and information science*, t. 33, n° 4, déc. 2001, p. 195.
- 155 Cf. F. Rouet, « De la concurrence entre les pratiques d'emprunt et d'achat de livres », in B. Seibel (dir.), *Lire, faire lire*. Paris, Le Monde Éditions, 1995, p. 201.
- 156 C'est ce que nous avons effectué à partir des données des médiathèques de Toul et Saint-Dié-des-Vosges. Cf. C. Poissenot, « Emprunt de CD et de livres : quelle articulation ? », *BIBLIOTHÈQUE(S)*, n° 11-12, déc. 2003, p. 56-58.
- 157 Ce travail a été engagé en Chine sur un total de 170 000 prêts à la bibliothèque de l'université de Shih Hsin. H-t. Pu, « Enhancing uses of library resources through circulation history mining », *Bulletin of the Library Association of China*, n° 66, juin 2001, p. 59-72.
- 158 P. Parmentier, « Les "genres" : le classement des livres et le classement des lecteurs », in J.-C. Passeron (dir.), *Trois études sur la lecture*. GIDES/DLL, 1981, p. 101.
- 159 H. Renard, « Achat et emprunt de livres, concurrence ou complémentarité ? », *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 40, n° 5, 1995, p. 31.
- 160 F. Porto-Vazquez, « La circulation des livres : sociabilité et sources d'approvisionnement », in J.-C. Passeron (dir.), *Trois études sur la lecture*, *op. cit.*, p. 142.
- 161 F. Rouet, « De la concurrence entre les pratiques d'emprunt et d'achat de livres », *art. cit.*, p. 212.
- 162 M. Poulain, « La salle d'actualité ou La recherche de l'imprévu », in J.-F. Barbier-Bouvet, M. Poulain, *Publics à l'œuvre*. Paris, La Documentation française/BPI-Centre Pompidou, 1986, p. 202.
- 163 Nous reformulons la manière dont J.-F. Barbier-Bouvet définit cette notion dans « La bibliothèque, ou le savoir-faire et la ruse » in J.-F. Barbier-Bouvet, M. Poulain, *Publics à l'œuvre*, *op. cit.*, p. 131.
- 164 Une catégorie intermédiaire existe à travers l'emprunt sans restitution. Les bibliothèques universitaires ont ainsi parfois du mal à obtenir le retour des ouvrages empruntés par les universitaires.
- 165 Enquête IPSOS/Livres Hebdo, cf. *Livres Hebdo*, n° 506, 21 mars 2003, p. 125.
- 166 S. Lim, *Les attentes des usagers face au développement du fonds DVD de la médiathèque*, Mémoire de DUT « Métiers du livre », IUT Nancy-Charlemagne, Université Nancy 2, juin 2004.
- 167 J.-C. Passeron, « Images en bibliothèque, images de bibliothèques », *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 27, n° 2, 1982, p. 73.
- 168 Cf. P. Parmentier, « Les "genres" : le classement des livres et le classement des lecteurs », *art. cit.*, p. 116.
- 169 Ce titre reprend celui de la stimulante enquête de A. Dujol, *Le clair et l'obscur*. Paris, BPI-Centre Pompidou, 1985. Les citations sont issues des entretiens réalisés par A. Dujol.
- 170 A. Dujol, *op. cit.*, p. 26.
- 171 A. Dujol, *op. cit.*, p. 29.
- 172 M. Naffréchoux, *Faits et gestes de la lecture à la BPI*. Marseille, CERCOM, 1986, p. 120.
- 173 Cf. E. Pedler, O. Zerbib, *Les nouvelles technologies à l'épreuve des bibliothèques*. Paris, BPI-Centre Pompidou, 2001.
- 174 J.-F. Barbier-Bouvet, « La bibliothèque ou Le savoir-faire et la ruse », *op. cit.*, p. 131.
- 175 C'est ce qu'a montré l'enquête de F. de Singly, *Lire à 12 ans*. Paris, Nathan, 1989.
- 176 I. Sever, « Que lire aujourd'hui ? Les choix des jeunes lecteurs », *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 32, n° 5, 1987, p. 433.
- 177 Cf. par exemple : B. Richter, « Espaces de la lecture », *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 33, n° 6, 1988, p. 444-449.
- 178 E. Véron, *Espaces du livre*. Paris, BPI-Centre Pompidou, 1989, p. 81.
- 179 Cf. A.-M. Chaintreau, R. Lemaitre, *Drôles de bibliothèques*. Paris, Éditions du Cercle de la Librairie, 1993.
- 180 Cf. J.-C. Kaufmann, *Corps de femmes, regards d'hommes*. Paris, Nathan, 1995.
- 181 Observation réalisée par P. Pérez, F. Soldini, P. Vitale, « Non-publics et légitimité des pratiques : l'exemple des bibliothèques publiques » in P. Ancel & A. Pessin (dir.), *Les non-publics : les arts en réception*, t. II, Paris, L'Harmattan, 2004, p. 161.
- 182 Sur les enjeux de la visite familiale, cf. F. de Singly, « La famille individualiste face aux pratiques culturelles », in O. Donnat, P. Tolila (dir.), *Le(s) public(s) de la culture*. Paris, Presses de Sciences Po, 2003, p. 43-59.
- 183 J.-F. Barbier-Bouvet, « La bibliothèque ou Le savoir-faire et la ruse », *op. cit.*, p. 136.
- 184 On trouve des observations dans C. Évans, A. Camus, J.-M. Cretin, *Les habitués*. Paris, BPI-Centre Pompidou, 2000, p. 168-171.
- 185 Pour des observations détaillées de ce type de situation à la BPI, cf. M. Naffréchoux, *Faits et gestes de la lecture à la BPI*, *op. cit.*, p. 25.
- 186 Ce constat apparaît dans certains témoignages et leurs analyses réunis par A.-M. Bertrand, *Bibliothécaires face au public*. Paris, BPI-Centre Pompidou, 1995.
- 187 R. Proctor, H. Lee, R. Reilly, « Access to public libraries : The impact of opening hours reductions and closures, 1986-97 », *Research and Innovation Report*, British Library, t. 90, 1998, p. 62.

- 188 On pense par exemple au beau film réalisé à la BPI par J.-M. Cretin (*Les habitués*. Paris, Productions 108, BPI/NAC GP-Centre audiovisuel de Paris, 1998).
- 189 L'une des premières porte sur l'utilisation des catalogues de la BPI : J. le Marec, *Dialogue ou labyrinthe ?*. Paris, BPI-Centre Pompidou, 1989.
- 190 G. D'Elia, C. Jørgensen, J. Woelfel, « The impact of the Internet on public library use », *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, vol. 53, n° 10, 2002, p. 802-820.
- 191 Cf. C. Poissenot, « Usages et représentations d'Internet : une enquête au Pôle universitaire européen de Nancy-Metz », *Documentaliste*, vol. 37, n° 1, 2000, p. 21-22.
- 192 Nous avons développé cette idée dans C. Poissenot, « Qu'est-ce qu'une bibliothèque à l'heure du numérique ? », in *Écrans et réseaux, vers une transformation du rapport à l'écrit ?*, Colloque virtuel, BPI/Institut Jean Nicod, Association EURO-EDU, octobre 2001-mars 2002 : http://www.text-e.org/conf/index.cfm?ConfText_ID=17.
- 193 G. Grunberg, « Le libre accès à l'heure de l'information électronique », in *Les 25 ans de la BPI*, Colloque international BPI-Centre Pompidou, Paris, 23-24 octobre 2002. BPI-Centre Pompidou, 2003, p. 124.
- 194 Cf. A. R. Albanese, « Campus library 2.0 » in *Library Journal*, vol. 129, n°7, 2004, p. 32.
- 195 A.C. Gordon, M.T. Gordon, E. Moore et al., « The Gates legacy », *Library Journal*, vol. 128, n° 5, 2003, p. 46.
- 196 C'est le constat dressé par F. Gaudet pour la BPI : « Le libre accès à l'heure de l'information électronique », in *op. cit.*, p. 102.

Méthodologie 2

- 197 L'observation éclaire la suite du travail d'étude, c'est pourquoi nous la présentons au départ d'une démarche qualitative. Mais elle peut tout aussi bien précéder une démarche quantitative lors de la passation de questionnaires, sur le lieu même de l'enquête.
- 198 H. Peretz, *Les méthodes en sociologie : l'observation*. Paris, Éditions La Découverte, 1998, p. 5.
- 199 Anne-Marie Arborio et Pierre Fournier, *L'enquête et ses méthodes : l'observation directe*. Paris, Nathan Université (128), 1999.
- 200 Irwin Deutscher avait trouvé la formule suivante pour différencier les paroles des actes : « Ce que nous disons et ce que nous faisons ». In *What we say/What we do : Sentiments & acts*, Scott Foresman/Addison-Wesley, January 1973.
- 201 C. Evans, A. Camus, J.-M. Cretin, *Les habitués : le microcosme d'une grande bibliothèque*. Paris, BPI-Centre Pompidou, 2000.
- 202 S. Lahlou, « Attracteurs cognitifs et travail de bureau ». *Intellectica*, 2000/1, n° 30, p. 75-113.
- 203 E. Pedler et O. Zerbib, Les nouvelles technologies à l'épreuve des bibliothèques : usages d'Internet et des cédéroms. Paris, BPI-Centre Pompidou, 2001, p. 131-146.
- 204 <http://www.Colisciences.net> (consulté le 9 janvier 2004).
- 205 A. Blanchet et A. Gotman, *L'enquête et ses méthodes : l'entretien*. Paris, Nathan Université (128), 1992.
- 206 J. Nielsen, The Use and misuse of focus groups : <http://useit.com/papers/focusgroups.html> (consulté le 19 janvier 2004).
- 207 <http://www.nd.edu/~renovate/documents/internal/ND-grst.htm> (consulté le 30 décembre 2003).
- 208 Sous réserve de disponibilité des coordonnées du répondant, dans le respect des textes et des usages en vigueur.
- 209 Par exemple l'iPod Micro Belkin chez Apple, <http://www.apple.com> (consulté le 28 décembre 2003).
- 210 Voir T. Lafouge, Y.-F. Le Coadic et C. Michel, *Éléments de statistique et de mathématique de l'information*. Villeurbanne, Presses de l'enssib (Les cahiers de l'enssib), 2002, p. 108-111.
- 211 Les sociologues parlent de « catégories d'analyse », en référence à la grille d'analyse, les documentalistes utilisent des « mots clés », les bibliothécaires des « vedettes-matières ». Bien que les termes ne soient pas absolument équivalents, nous adoptons celui de « mots clés » connu par un large public.
- 212 R. Barthes, *L'analyse structurale du récit*. Paris, Éditions du Seuil, 1981.
- 213 D. Demazère et C. Dubar, *Analyser les entretiens biographiques : l'exemple de récits d'insertion*. Paris, Nathan (Essais et recherches), 1997, p. 113 et suivantes.
- 214 Propos inspiré de S. Lidgi, *Communication et marketing, les outils d'investigation*. Paris, Eyrolles (Communication), 1991, épuisé.
- 215 B. Roeder, « L'évolution de la fonction Information-Documentation : principaux résultats de l'enquête ADBS 1999 ». *Documentaliste-Sciences de l'Information*, vol. 36, n° 4-5, juillet 1999, p. 229-235.
– « Les professionnels de l'Information-Documentation en Ile-de-France en 2000 ». *Documentaliste-Sciences de l'Information*, vol. 38, n° juin 2001, p. 90.
- 216 F. de Singly, *L'enquête et ses méthodes : le questionnaire*. Paris, Nathan Université (128), 1992. Réédition en 2003.

- N. Berthier, *Les techniques d'enquête : méthode et exercices corrigés*. Paris, Armand Colin, 1998.
- 217 Traduction : saisie directe des réponses téléphoniques et suivi de l'échantillon.
- 218 Traduction : alimentation directe d'une base de questionnaires à partir de l'envoi de questionnaires remplis.
- 219 Le mode Formulaire dans la barre d'outils de Word permet de créer des formulaires avec des cases à cocher, une liste déroulante et des champs texte.
- 220 <http://www.libqual.org/Information/Sample/index.cfm> (consulté le 31 décembre 2003).
- 221 Une autre solution aurait été de demander aux personnes de se situer directement dans une tranche d'âge. Outre qu'il n'est pas toujours facile de fixer les bonnes tranches d'âge *a priori*, on se prive aussi de la possibilité de traitements statistiques sur des variables numériques.
- 222 Les graphiques de ce chapitre sont issus de traitements réalisés avec Modalisa, TM, <http://www.modalisa.com>.
- 223 Le calcul des occurrences correspond au nombre d'apparitions d'un item donné.
- 224 Voir <http://www.printemps.uvsq.fr/cours.htm> (consulté le 1^{er} décembre 2004). Le PEM a été défini par Philippe Cibois, professeur de sociologie à l'université de Saint-Quentin-en-Yvelines. Si les écarts à l'indépendance sont positifs il y a attraction, s'ils sont négatifs il y a absence d'attraction ou répulsion.
- 225 Analyse factorielle de correspondance : calculs et graphes d'attractions entre des modalités de questions fermées pour les AFC. Pour en savoir plus sur les AFC, lire P. Cibois, *L'analyse factorielle*. Paris, Presses Universitaires de France (Que sais-je ? ; 2095), 2000, 5^e éd.
- 226 T. Lafouge, Y.-F. Le Coadic et C. Michel, *Éléments de statistique et de mathématique de l'information*. Villeurbanne, Presses de l'enssib (Les cahiers de l'enssib), 2002.
- 227 Terme proposé par l'équipe de la BNF pour désigner les personnes utilisant l'espace bibliothèque pour travailler sur leurs propres documents.
- 228 Il est question ici de centièmes d'heures qu'il faut ensuite convertir en base 60 si l'on veut travailler en heures et minutes : $2,43 = 2 \text{ h} + 43/100 \times 60 = 2 \text{ h} 26 \text{ minutes}$.

Partie 3

- 229 Nous utiliserons indistinctement les termes de « rationalité » et de « logique ».
- 230 Y. Le Coadic, *Le besoin d'information*. Paris, ADBS Éditions, 1998, p. 8.
- 231 On trouve des développements sur ces deux orientations dans Y. Le Coadic, *Usages et usagers de l'information*. Paris, Nathan/ADBS Éditions, 1997.
- 232 On trouve une synthèse stimulante dans P. Mallein et Y. Toussaint (« Technologies de l'information et de la communication : une sociologie pour la conception assistée par l'usage », *Communications & stratégies*, n° 5, 3^e trimestre 1994, p. 77-99).
- 233 J.-C. Passeron, « Le plus ingénument polymorphe des actes culturels : la lecture », *Bibliothèques publiques et illettrisme*. Paris, Ministère de la Culture, Direction du livre et de la lecture, 1986, p. 22.
- 234 Cet énoncé est vrai dans le cadre d'une approche sociologique. Un autre point de vue disciplinaire peut légitimement se donner pour objet la manière dont les individus traitent et interprètent l'information.
- 235 L'histoire du marketing est intéressante en ce qu'elle donne à voir l'évolution de la manière dont le consommateur a été perçu. Cf. F. Cochoy, *Une histoire du marketing*, Paris, La Découverte, 1999.
- 236 H.S. White, « The Use and misuse of library user studies », *Library Journal*, vol. 110, déc. 1985, p. 71.
- 237 N.J. Belkin, « Progress in documentation : information concepts for information science », *Journal of documentation*, vol. 34, n° 1, 1978, p. 81.
- 238 Cette notion a été développée par d'autres. Par exemple J. Le Marec, « L'usage et ses modèles : quelques réflexions méthodologiques », *Spirale*, n° 28, oct. 2001, p. 105-122.
- 239 Signalons une précédente tentative : F. Forest, V. Guilloux, et al., « La conception assistée par l'usage dans les bibliothèques publiques », in M.-H. Koenig (dir.), *Connaitre les publics*. Villeurbanne, IFB, 1998, p. 49-74.
- 240 On doit cette notion à M. Weber. On trouvera une présentation plus complète dans R. Aron, *Les étapes de la pensée sociologique*. Paris, Gallimard, 1967, p. 519-522.
- 241 J.-C. Kaufmann, *Ego*. Paris, Nathan, 2001.
- 242 Sur une réflexion sociologique sur le rapport individu/société, cf. F. Dubet, *Sociologie de l'expérience*. Paris, Le Seuil, 1994.
- 243 Certains penseurs (passés et actuels) perçoivent négativement ces évolutions, qui nous apparaissent surtout inévitables, et expriment une nostalgie pour des sociétés davantage centrées sur le poids du groupe.
- 244 C'est une des thèses centrales défendues par F. de Singly (*Les uns avec les autres*. Paris, A. Colin, 2003).
- 245 B. Lahire, *L'homme pluriel*. Paris, Nathan, 1998, p. 42.
- 246 J.-C. Kaufmann, *Ego*, op. cit., p. 224.
- 247 F. Dubet, *Les inégalités multipliées*. La Tour d'Aigues, Éditions de l'Aube, 2000, p. 40.
- 248 J.-C. Kaufmann, *Ego*, op. cit., p. 197.

- 249 B. Lahire, *La culture des individus. op. cit.*, p. 194.
- 250 J.-C. Kaufmann, *Ego, op. cit.*, p. 199-200.
- 251 Pour un développement sur ce sujet, cf. J.-C. Kaufmann, *Le cœur à l'ouvrage*. Paris, Nathan, 1997, p. 119-130.
- 252 F. de Singly, « Les jeunes et la lecture ». Paris, Ministère de l'Éducation nationale, *Dossiers éducation & formations*, n° 24, janvier 1993, p. 169.
- 253 D'après l'enquête sur « l'expérience et l'image des BM » de 1997, 11 % des usagers déclarent venir à la bibliothèque pour travailler sur place avec leurs propres documents. Cet usage est particulièrement massif chez les 15-24 ans inscrits (35 %).
- 254 C. Murr, « Student satisfaction surveys at Kingston University (1993-2001) : a comparison study », *SCONUL Newsletter*, n° 24, winter 2001, p. 17.
- 255 M. Dendani et P. Reyssat, « Les usages sociaux de la bibliothèque universitaire », *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 46, n° 1, 2001, p. 19.
- 256 C. Poissenot, *Les adolescents et la bibliothèque*. Paris, BPI-Centre Pompidou, 1997, p. 188-192.
- 257 C'est ce que nous avons repéré chez David, jeune garçon de 12 ans qui avait cessé de fréquenter la bibliothèque car elle était associée à la lecture de bandes dessinées et plus généralement en contradiction avec sa mobilisation actuelle pour ses études.
- 258 C'est par exemple ce qu'observe M. Roselli à Toulouse (« La bibliothèque dans les quartiers défavorisés », *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 48, n° 6, 2003, p. 75).
- 259 D. Monjardet, « Compétence et qualification comme principes d'analyse de l'action policière », *Sociologie du travail*, n° 1, 1987, p. 47-58.
- 260 J.-S. Brown, P. Duguid, *The social life of information*, Boston, Harvard Business School Press, 2000, p. 126.
- 261 Cf. par exemple M. Burgos, C. Évans, N. Hedjerassi et al., *Des jeunes et des bibliothèques*. Paris, BPI-Centre Pompidou, 2003 ; F. Soldini, P. Perez et P. Vitale in « Usages conflictuels en bibliothèque », *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 47, n° 1, 2002.
- 262 J. Delalande, *La cour de récréation*. Rennes, Presses Universitaires de Rennes, 2001, p. 264.
- 263 P. Bourdieu, M. de Saint-Martin, « Les utilisateurs de la bibliothèque de Lille », in *Rapport pédagogique et communication*. Paris, Mouton, 1965, p. 114.
- 264 J.-M. Privat, « Le club des quatre à la bibliothèque municipale », in A.-M. Bertrand, M. Burgos et al., *Les bibliothèques municipales et leurs publics*. Paris, BPI-Centre Pompidou, 2001, p. 227-231.
- 265 C'est ce qu'affirme F. de Singly (*Les uns avec les autres, op. cit.*, p. 58) : « L'individu individualisé veut être reconnu pour les dimensions identitaires qu'il fait siennes, et notamment pour les appartenances qu'il a fait siennes. »
- 266 J.-C. Kaufmann, *L'invention de soi, op. cit.*, p. 146.
- 267 On sait en effet que c'est le sens que les lectrices de littérature sentimentale confèrent à leur pratique. Cf. J.A. Radway, *Reading the Romance, Women, patriarchy and popular literature*. Chapel Hill, University of North Carolina Press, 1991.
- 268 Cette situation ne s'applique pas aux pays anglo-saxons qui intègrent cette thématique dans leurs collections. En France, on observe des signes évidents de reconnaissance de cette identité (rayon spécialisé à la Fnac, émission de large audience à la télévision, etc.).
- 269 Comme l'écrit F. Dubet (*Le déclin de l'institution*. Paris, Le Seuil, 2002, p. 82) : « Le désir de reconnaissance est la chose la mieux partagée au monde, comme sa face sombre : celle du sentiment du mépris. »
- 270 Cette formule est une reprise du titre du dernier livre de J.-C. Kaufmann (Paris, A. Colin, 2004), consacré à la construction sociale de l'identité individuelle.
- 271 V. Caradec, « Personnes âgées et "objets technologiques" : une perspective en termes de logiques d'usage », *Revue française de sociologie*, vol. 42, 2001, n° 1, p. 117-148).
- 272 Pour une présentation plus détaillée, cf. C. Poissenot, « Les trajectoires sociales des usagers non-inscrits », in A.-M. Bertrand, M. Burgos et al., *Les bibliothèques municipales et leurs publics, op. cit.*, p. 168-170.
- 273 O. Schwartz, *Le monde privé des ouvriers*, Paris, PUF, 2002 (2^e éd.), p. 323. À travers ces cas, on constate que cette quête d'autonomie ne semble pas spécifique au monde ouvrier même si la question se pose de façon accrue pour cette population disposant d'une faible marge de manœuvre dans le travail comme à la maison.
- 274 Ce cas est tiré du beau film réalisé à la BPI par J.-M. Cretin (*Les habitués*, Production 108/BPI-Centre G. Pompidou/Centre audiovisuel de Paris, 1998).
- 275 Cf. F. de Singly, *Les uns avec les autres, op. cit.* p. 77-78.
- 276 Y. Alix, S. Wahnich, « une familiarité distante » in *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 49, n° 2, 2004, p.70.
- 277 Cf. le cas de Saint-Étienne : J. Roche, « Proximité et centralité dans un réseau municipal » in *Bulletin des Bibliothèques de France*, n°2, 2004, pp. 74-81.
- 278 P.L. Berger, T. Luckmann, *La construction sociale de la réalité*. Paris, Méridiens-Klincksieck, 1986.

- 279 C'est par exemple le cas de R. Hoggart (*La culture du pauvre*. Paris, Éditions de Minuit, 1970), de B. Lahire (*La raison des plus faibles*. Lille, Presses Universitaires de Lille, 1993), de G. Mauger et C.-F. Poliak (« Les usages sociaux de la lecture », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n° 123, juin 1998, p. 3-24), ou C. Baudelot, M. Cartier, A. Destrez (*Et pourtant ils lisent...* Paris, Le Seuil, 1999).
- 280 R. Damien parvient à ce type de conclusion dans son analyse philosophique des bibliothèques.
- 281 Cité par J. Hassenforder, *Développement comparé des bibliothèques publiques en France, en Grande-Bretagne et aux États-Unis dans la seconde moitié du XIX^e siècle (1850-1914)*. Paris, Cercle de la Librairie, 1967, p. 91.
- 282 Sur cette notion, cf. G. Mauger, C.-F. Poliak, B. Pudal, *Histoires de lecteurs*. Paris, Nathan, 1999, p. 394-405.
- 283 M. Burgos, C. Poissenot, J.-M. Privat, « Droits d'usages : les usagers non-inscrits des BM », in A.-M. Bertrand, M. Burgos et al., *Les bibliothèques municipales et leurs publics*. Paris, BPI-Centre Pompidou, 2001, p. 81-232.
- 284 Nous pourrions enrichir l'analyse des logiques d'usage des bibliothèques par la compréhension des pratiques de lecture qui forment une des activités observables dans ce type de lieu. On pourrait alors chercher à étudier à la fois en quoi le déroulement de la pratique, dans un lieu public consacré à cette activité, en modifie l'expérience (la réception) et en quoi l'expérience de la lecture marque celle de la fréquentation de la bibliothèque.
- 285 On se reporterait particulièrement vers deux titres d'E. Goffman : *La mise en scène de la vie quotidienne* (Paris, Éditions de Minuit, 1973), *Les cadres de l'expérience* (Paris, Éditions de Minuit, 1991).
- 286 Cf. C. Poissenot, *Les adolescents et la bibliothèque*, op. cit., p. 239-307.
- 287 Au terme de son étude des ouvriers métallurgistes en préretraite, M. Peroni (*Histoires de lire*. Paris, BPI-Centre Pompidou, 1988, p. 51) parvient à la conclusion que « le départ en préretraite s'avère être une rupture bien peu décisive dans les carrières de lecteurs envisagées ». Il faudrait vérifier ce résultat pour les bibliothèques.
- 288 C. Dubar, *La socialisation*. Paris, A. Colin, 1991, p. 113.
- 289 C'est une des critiques formulées par P.J. McKenzie dans sa tentative pour construire un autre modèle d'interprétation des pratiques de recherche d'informations (« A model of information practices in accounts of everyday-life information seeking », *Journal of documentation*, vol. 59, n° 1, 2003, p. 20).
- 290 La BPI cherche à recueillir les attentes des usagers à travers la mise en place d'une médiatrice qui se fera leur « porte-parole au sein de l'établissement ». Il serait intéressant d'étudier qui sont ceux qui s'expriment et pour quel type de demande.
- 291 Remarquons au passage que cette réflexion justifie le parti que nous avons pris d'étudier la fréquentation en intégrant les non-fréquentants. Ceux-ci indiquent en creux les conditions de la fréquentation et de la satisfaction.
- 292 J. Thomas, « Promoting recreational reading in the public library », in « Winds of change : libraries in the 21st century », Library & Information Association of New Zealand Aotearoa (LIANZA), Conférence, St James, 17-20 nov. 2002.

Méthodologie 3

- 293 FDX 50-172, mars 1999, *Management de la qualité : enquête de satisfaction des clients*. Paris, AFNOR, 1999.
- 294 G. D'Elia et S. Walsh, « User satisfaction with library service : a measure of public library performance ? », *Library quarterly*, vol. 53, n° 2, 1983, p. 109-133. University of Chicago Press, 1983. Traduit par J. Bloas, D. Sor-doillet et R. Bertrand, in *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 20, n° 1, 1984.
- 295 S. Millot, *L'enquête de satisfaction : guide méthodologique*. Paris, AFNOR, 2001, p. 62
- 296 O. Chourrot, « Messages de lecteurs : le cahier de suggestions en bibliothèque », *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 42, n° 4, 1997, p. 30-34.
- 297 Échantillon répétitif de personnes interrogées sur plusieurs vagues d'enquêtes.
- 298 A. Girard-Billon, *Une expérience originale de coopération interinstitutionnelle : l'Observatoire permanent de la lecture publique à Paris*, présentation effectuée à la conférence annuelle de l'INTAMEL, Zürich, 19-24 septembre 1999, non paginé.
- 299 <http://www.libqual.org/Information/Sample/index.cfm> (consulté le 31 décembre 2003).
- 300 <http://info.iut.ac.uk/departments/dils/lisu/about.html> (consulté le 20 décembre 2003).
- 301 Il ne s'agit pas d'un panel car, dans un panel, les individus répondants sont censés être les mêmes.
- 302 D.-G. Oh, « Complaining behavior of public library users in South-Korea », *Library and information science research*, vol. 25, n° 1, 2003, p. 55.
- 303 Certaines études ne sont pas portées à la connaissance des publics pour diverses raisons : résultats explosifs, peur du changement à différents niveaux des institutions, valse-rotation des décideurs...
- 304 <http://chroniques.bnf.fr> (consulté le 30 décembre 2003).
- 305 http://www.adbs.fr/site/emploi/enquetes/enquete_jeunes_dipl_2002.pdf (consulté le 24 décembre 2003).

- 306 Cf. le service de présentation d'enquêtes en ligne sur le site <http://www.iteo.net> (consulté le 24 décembre 2003).
- 307 Projet 5, pratiques innovantes, www.adbgv.asso.fr (consulté le 30 décembre 2003).
- 308 Les principaux résultats sont en ligne sur le site de la BNF : <http://chroniques.bnf.fr/> (consulté le 10 janvier 2004). Étude confiée au cabinet Kynos, <http://www.modalisa.com>.
- 309 <http://www-bu.univ-paris8.fr/Pub/> (consulté le 11 novembre 2003).
- 310 <http://www.bpi.fr> (consulté le 24 décembre 2003).
- 311 <http://www.bnf.fr/pages/z/Navigat/frame/accedocu.htm> (consulté le 24 décembre 2003).
- 312 <http://www-cujas.univ-paris1.fr/> (consulté le 24 décembre 2003).
- 313 www.247ref.org (consulté le 31 décembre 2003).
- 314 <http://www.sciencedirect.com/> (consulté le 31 décembre 2003).
- 315 www.alapage.com (consulté le 31 décembre 2003).
- 316 www.amazon.com (consulté le 5 janvier 2004).
- 317 <http://bookalert.carmel.lib.in.us> (consulté le 31 décembre 2003).
- 318 N. Morin, *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 48, n° 4, 2003.
- 319 <http://www.francophonie-limoges.com> (consulté le 28 décembre 2003).
- 320 http://site.voila.fr/le_butineur (consulté le 26 décembre 2003).
- 321 Fonction également proposée par Google avec Open Directory.
- 322 <http://www.pasteur.fr/infosci/biblio> (consulté le 28 décembre 2003).
- 323 Les logiciels de gestion documentaire et de bibliothèque proposent pratiquement tous une interface Web avec une passerelle Z39-50. Pour en savoir plus, consulter les publications de l'ADBS <http://www.adbs.fr> et la revue *Archimag* <http://www.archimag.com>.
- 324 Dans les années 80, on pratiquait déjà dans l'industrie automobile la « capitalisation des connaissances » bien avant l'irruption du « KM » (knowledge management).
- 325 M.K. Shelton, « Readers' Advisory 101 », *Library journal*, Nov. 1, 2003, p. 38-39.
- 326 <http://www.amazon.com>, <http://www.bn.com> (consultés le 3 janvier 2004).

Conclusion

- 327 Comme l'écrit F. de Singly, « C'est le propre de l'ethnocentrisme de penser que les autres se définissent en creux » (« Les jeunes et la lecture ». Paris, Ministère de l'Éducation nationale, *Dossiers éducation & formations*, n° 24, janvier 1993, p. 89).

Conception
lavitrinedetrafi.com
04 78 29 16 19

Impression
Imprimerie forézienne
Dépôt légal n° 58358
Janvier 2005

Presses de l'enssib