

UN ESSAI D'ENQUETE AUPRES DES LECTEURS

à la Bibliothèque de la Chambre de Commerce de Marseille

LA bibliothèque de la Chambre de Commerce de Marseille est une bibliothèque de documentation et d'étude spécialisée dans les questions économiques, sociales, juridiques et historiques. Ses locaux, qui, dans leur état actuel, datent de 1933, relèvent de conceptions qui ne sont pas encore périmées : ils comprennent une grande salle de lecture de 48 places où se trouvent les fichiers et les usuels et une salle annexe de 22 places, spécialisée dans la consultation du *Journal officiel* qui y est classé, et dans laquelle on envoie également les étudiants qui travaillent sur leurs cours — l'éloignement du fichier et des usuels diminue la fréquentation de cette salle. Pour le classement des collections, trois magasins situés au-dessus de la grande salle et deux pièces réservées au triage et à la reliure offrent un espace suffisant. Au total : 100.000 livres et brochures, 150.000 numéros de périodiques, 750 revues et journaux en cours, 5.000 mètres de rayons, 8 employés, 80 lecteurs par jour en moyenne, ces quelques chiffres donnent une idée approximative de l'importance de l'institution.

Si l'organisation matérielle du service est parfaitement connue, nous étions très mal informés des besoins, des désirs et de la personnalité même de nos lecteurs. Malgré des contacts quotidiens, nous avons constaté que seuls quelques habitués osaient faire entendre leur voix et que les questions posées oralement aux chercheurs n'attiraient le plus souvent que des réponses vaguement laudatives, dépourvues de toute appréciation critique et inutilisables pour l'amélioration du service.

Aussi, pour mieux connaître la clientèle de la bibliothèque, fut-il décidé d'entreprendre une enquête auprès des personnes qui fréquentaient les deux salles de lecture. Un projet de questionnaire fut étudié avec la collaboration de tout le personnel du service et le texte définitif fut arrêté en tenant compte des suggestions qui avaient été émises.

La formule adoptée est anonyme. Cependant, à la fin, quelques lignes suggèrent à la personne questionnée de donner son nom et de venir soumettre de vive voix au conservateur les observations qu'elle pourrait avoir à faire sur le fonctionnement de la bibliothèque. Près de la moitié des auteurs de réponses ont pu ainsi être identifiés et leur signature garantit l'exactitude de leur réponse. En fait, une faible proportion (9 %) de plaisantins a été décelée et encore il ne semble pas que leur humour se soit exercé dans d'autres domaines que celui des suggestions.

Onze questions étaient posées. Les unes avaient pour but de savoir ce que les lecteurs connaissaient de l'organisation et du fonctionnement de la bibliothèque; elles avaient trait à la petite salle de lecture, au règlement, au registre de réclamations, à l'organisation du prêt. D'autres s'attachaient à établir la physionomie et le comportement du lecteur moyen en recherchant l'ancienneté et la fréquence de ses visites, ses préférences, en matière de documentation, son opinion sur les horaires d'ouverture, sa profession. Enfin deux questions sollicitaient l'imagination du sujet et lui demandaient d'exposer ses propositions pour l'amélioration du service.

La date de l'enquête fut fixée à la période qui va du 2 au 9 février 1954 où traditionnellement l'affluence est la plus forte.

Les lecteurs ne furent avisés de l'enquête que le 2 février au matin par une affiche placée sur la porte de la salle de lecture, affiche qui leur exposait les buts que se proposait le service et les invitait à répondre sans arrière-pensée aux questions.

Dans l'ensemble, l'enquête reçut un accueil favorable de la part du public. Seules deux ou trois personnes refusèrent de remplir la feuille qu'on leur présentait. Par contre, plusieurs ont manifesté par écrit leur satisfaction de pouvoir donner leur avis et ont réclamé le renouvellement de l'opération chaque année.

Au total, 220 réponses furent recueillies en huit jours. Ce chiffre, rapproché de celui des personnes qui ont déclaré avoir emprunté des ouvrages comme Amis de la Bibliothèque (38), permet d'évaluer l'importance de la clientèle de nos salles. Les effectifs de l'Association des Amis ayant été de 198 en 1953, on peut estimer que 1.200 Marseillais connaissent l'existence de notre documentation et l'utilisent, ce qui est faible si on compare leur nombre à celui des habitants de la commune.

Il est intéressant de connaître les occupations des lecteurs données par le tableau suivant :

LECTEURS	NOMBRE	POURCENTAGE
ETUDIANTS	143	65 %
COMMERÇANTS	3	1,35 %
INDUSTRIELS	22	0,45 %
FONCTIONNAIRES	1	10 %
PROFESSIONS LIBERALES	20	9,54 %
CADRES SALARIES	9	4,09 %
EMPLOYES	13	5,95 %
MARINS	4	1,81 %
AGRICULTEURS	1	0,45 %
DIVERS et SANS REPONSE	8	3,63 %

On remarque immédiatement l'importance considérable des étudiants qui forment à eux seuls près des 2/3 de la clientèle de la bibliothèque. Le groupe suivant, celui des fonctionnaires, vient bien loin derrière avec celui des professions libérales formé en majeure partie d'avocats.

Nous avons été étonnés du faible nombre des industriels et des commerçants qui ne dépassait pas 2 % du total. Ce fait peut être expliqué par deux raisons : d'abord les chefs d'entreprises envoient souvent leurs cadres ou leurs employés se documenter à leur place; aussi, ces deux dernières catégories atteignent-elles 10 % des lecteurs; d'autre part, la rareté des ouvrages et des revues de science appliquée dans nos collections écarte trop souvent les industriels qu'intéressent des renseignements techniques plus que des problèmes juridiques. Il en va de même pour les marins dont les représentants ne sont peut-être que des élèves de l'École d'Hydrographie. Enfin, parmi les divers, il faut signaler un certain nombre de femmes sans profession qui viennent chercher sur nos rayons des livres leur permettant de compléter leur culture dans certains domaines.

L'étude de l'ancienneté des lecteurs ne nous a pas réservé de surprise.

La forte proportion des étudiants en droit (3 années d'études) et des élèves de l'École de Commerce (3 ou 4 années) explique la quantité considérable (78,63 %) des personnes venant depuis moins de cinq ans et dont ils forment plus des trois quarts. Par contre, ils n'entrent plus que pour 20 % dans la catégorie des gens qui viennent depuis plus de cinq ans; il s'agit alors le plus souvent d'étudiants de doctorat poursuivant des recherches personnelles et de quelques ressortissants de la Faculté de médecine qui ont trouvé dans notre salle un lieu de travail commode et agréable. On retrouve aussi parmi ces habitués les anciens étudiants qui sont devenus fonctionnaires ou qui exercent une profession libérale; en effet, 55 % des fonctionnaires et 60 % des professions libérales fréquentent notre salle depuis plus de cinq ans, les autres se répartissent à peu près également entre les différents degrés de moindre ancienneté.

Au contraire, les cadres salariés et les employés ne semblent pas posséder une aussi longue expérience de notre bibliothèque, un tiers seulement de ces deux catégories professionnelles venant depuis plus de cinq ans.

Si l'on considère la fréquence des visites, il faut d'abord remarquer que près de 90 % des lecteurs viennent plus d'une fois par mois.

Les étudiants sont particulièrement assidus; un tiers d'entre eux effectue trois séances de travail par semaine et peut être considéré comme comprenant des visiteurs quotidiens; la plupart des autres viennent plus d'une fois par semaine ou plus d'une fois par mois. La bibliothèque constitue pour eux un lieu d'étude commode et agréable où ils trouvent les instruments de travail nécessaires. Les représentants des autres professions, qui recherchent surtout des renseignements utiles à leurs fonctions, ne viennent en général qu'une fois par semaine ou une fois par mois, assiduité assez remarquable d'ailleurs (il faut cependant tenir compte des retraités de ces deux catégories qui lisent pour passer le temps).

Un autre élément permet de juger la persévérance des chercheurs dans leurs travaux. Deux jours par semaine, le mardi et le jeudi, la bibliothèque est ouverte jusqu'à 20 heures. Or 45 % des réponses indiquent que leurs signataires fréquentent ces séances et, chose curieuse, cette proportion est du même ordre pour toutes les professions, variant entre 43 et 50 %. Ces heures supplémentaires d'ouverture répondent non seulement au désir de s'instruire des gens qui achèvent leur journée professionnelle vers 19 heures, mais également au besoin de nombreux étudiants qui souhaitent pouvoir poursuivre leurs travaux plus tard que 18 h. 15. La statistique tenue par le personnel de la bibliothèque prouve d'ailleurs que les lecteurs sont nombreux jusque vers 19 h. 30, puis se dispersent peu à peu.

Environ 30 % des réponses ont suggéré que d'autres séances du soir soient instituées et près de 60 % proposent que la salle reste ouverte au moins jusqu'à 19 h. 15. Dix-neuf personnes — soit 30 % de ceux qui désirent d'autres séances du soir — ont demandé que la salle de lecture soit ouverte le samedi soir jusqu'à 20 heures.

On constate par ailleurs que les lecteurs, à force de fréquenter la bibliothèque, finissent par en connaître toutes les commodités et utilisent plus souvent les heures d'ouverture du soir. C'est ainsi que le tiers seulement des gens qui y viennent depuis moins de deux ans (36 sur 108) a déclaré avoir continué le travail après 18 h. 30. Cette proportion atteint presque 60 % chez ceux qui viennent depuis plus de deux ans. Les nouveaux venus préféreraient une prolongation quotidienne jusque vers 19 h. 15, y compris le samedi.

La bibliothèque a un caractère spécialement juridique et économique. L'utilité de cette orientation est confirmée par les réponses données à la question : « Quelles sont les matières de notre documentation qui vous intéressent le plus ? » Les lecteurs devaient, sur la liste des grandes divisions du fichier-catalogue, indiquer les sections auxquelles ils avaient recours. Le droit arrive nettement en tête avec 46 % des suffrages (102). L'économie politique suit avec 90 voix (40 %) ; viennent ensuite l'économie sociale et la situation économique des différents pays (62 voix chacune, 28 %). (1) Ce classement est dû évidemment en grande partie aux besoins des étudiants en droit, des élèves de l'École Supérieure de Commerce et des différents établissements de formation commerciale de la ville ; mais les autres catégories de lecteurs y participent proportionnellement à leur effectif.

L'histoire et la géographie viennent sensiblement au même rang avec 62 voix et 58 voix. Les ouvrages de ces deux catégories sont demandés surtout comme instruments de culture générale par des usagers qui empruntent à domicile ; un important contingent de professeurs des lycées et de la Faculté vient également chercher dans nos collections la documentation nécessaire à la préparation des cours.

La technique du commerce (46 voix) attire beaucoup d'étudiants. Les questions coloniales, maritimes et agricoles ont un moindre succès.

(1) La plupart des lecteurs ont manifesté leur intérêt pour plusieurs matières : le total des pourcentages de ce paragraphe dépasse donc largement 100.

Le *Journal officiel* qui était, il y a quelques années, l'une des choses les plus demandées, voit son audience diminuer considérablement et n'intéresse que 15 % des lecteurs (34 voix). Il faut sans doute attribuer ce fait à la disparition progressive de textes qui, depuis 1940, réglementaient dans le détail les activités du commerce et de l'industrie, ainsi qu'au passage dans les mœurs de la loi sur les loyers du 1^{er} septembre 1948; ce dernier texte provoquait, en effet, pendant plusieurs années d'innombrable demandes du *Journal officiel*.

Après avoir donné aux lecteurs l'occasion de noter leur préférence pour telles ou telles rubriques de notre catalogue, le questionnaire leur demandait de signaler les matières pour lesquelles ils jugeaient notre documentation insuffisante ou inexistante et de suggérer les questions qu'ils aimeraient pouvoir étudier à la bibliothèque. Le domaine qui rencontre le plus d'amateurs est celui des sciences appliquées : 39 personnes ont réclamé l'achat de livres relevant de diverses disciplines et notamment de la physique, de la chimie, de la radio-électricité, du bâtiment et des travaux publics.

Trente personnes ont demandé des travaux de philosophie, vingt-trois des traités de médecine, seize des ouvrages de littérature, cinq des livres d'art, toutes matières qui débordent du cadre de notre documentation.

Le droit a fait l'objet de treize réclamations dont sept portaient sur des thèses très difficiles à se procurer pour une bibliothèque non universitaire. Neuf lecteurs ont suggéré l'achat d'ouvrages de comptabilité et de technique du commerce.

Toutes ces réclamations n'ont pas reçu automatiquement satisfaction, mais elles nous seront très utiles pour orienter dans l'avenir nos collections.

Le règlement de la bibliothèque consent le prêt des ouvrages aux membres du corps enseignant et aux adhérents à l'Association des Amis de la Bibliothèque. Le questionnaire comportait une interrogation sur les emprunts faits à l'un de ces deux titres. Trente-huit personnes ont déclaré avoir emprunté des livres, soit 17 %, mais les différentes catégories professionnelles sont représentées de façon très inattendue : 12 % seulement des étudiants emportent des volumes chez eux le soir; la raison en est sans doute que les traités et les manuels de droit qui les intéresseraient le plus se trouvent classés parmi les usuels et sont ainsi exclus du prêt. Par contre, 32 % des fonctionnaires, 30 % des employés, 25 % des représentants de professions libérales viennent chercher des instruments de culture sur nos rayons.

Les étudiants empruntent presque exclusivement des ouvrages de droit, d'économie politique ou de technique du commerce tandis que les autres se tournent vers l'histoire, la géographie, la marine et les colonies et trouvent dans ces rubriques les éléments propres à enrichir leurs connaissances générales.

Les emprunteurs sont en général des habitués de longue date de la bibliothèque. Quinze d'entre eux (40 %) la connaissent depuis plus de cinq ans; huit autres (20 %) depuis plus de trois ans; sept (18 %) depuis plus de deux ans; huit enfin depuis moins de deux ans. Nous encourageons d'ailleurs cet

état de choses car nous préférons confier les livres à des personnes dont nous connaissons les besoins et la probité.

Ils sont d'autre part des lecteurs assidus. Les deux tiers d'entre eux (24) ont déclaré venir plus d'une fois par semaine et l'autre tiers (13) y vient une fois par mois au moins. Une seule personne vient plus rarement. Cette assiduité s'explique par le fait que le prêt des ouvrages est consenti pour un mois au maximum et que ce délai est assez rarement dépassé.

Les deux tiers fréquentent également nos séances du soir, soit que leurs recherches les absorbent jusqu'à 20 heures, soit plus souvent qu'ils viennent chercher des livres après la fin de leurs heures de travail professionnel.

D'une façon générale, il semble que seul un groupe réduit de lecteurs anciens connaisse toutes les ressources du service et sache les utiliser. Soixante-dix-sept personnes (35 %) ont entendu parler de « l'Association des Amis de la Bibliothèque » et des facilités de prêt qu'elle procure. Quarante-vingt-dix-huit (44 %) ont lu le règlement affiché à la porte de la salle; encore un certain nombre de celles-ci n'en ont-elles pris connaissance que pour pouvoir répondre au questionnaire. Cinquante (23 %) savent qu'un registre de réclamations est à leur disposition et huit seulement (3,6 %) ont osé y inscrire leurs doléances ou leurs suggestions. Cette insouciance et cette timidité sont infiniment regrettables car elles empêchent les usagers de donner leur opinion sur le fonctionnement de la bibliothèque, sur le choix des ouvrages ou sur tout autre point. Si de tels avis ne sont pas obligatoirement suivis, ils permettent souvent de redresser certaines erreurs, de combler des lacunes, de connaître les véritables besoins du public et ainsi d'orienter de la façon la plus utile l'avenir de nos collections.

On comprendra donc sans peine l'intérêt avec lequel ont été examinées les suggestions diverses émises par les lecteurs. Un certain nombre relèvent de la pure fantaisie; d'autres sont plus sérieuses, mais demeurent irréalisables dans les circonstances actuelles; quelques-unes portent sur des détails d'organisation ou des achats de livres : dans la mesure du possible elles ont été satisfaites. Deux seulement ont été répétées dans plusieurs réponses, ce qui montre qu'elles correspondent à une nécessité.

Huit personnes se sont plaintes du fait que les périodiques restaient trop longtemps dans les services de la Chambre et avaient perdu toute actualité lorsqu'ils étaient enfin mis à la disposition du public. Treize autres ont demandé que la bibliothèque reste ouverte entre 12 h. et 14 h. de façon à offrir aux étudiants un local où ils pourraient venir travailler après avoir déjeuné dans un restaurant. Ces deux points soulèvent malheureusement des problèmes difficiles à résoudre pour l'instant.

Telle qu'elle a été exécutée, cette enquête présente bien des lacunes et bien des imperfections. Il faut en accuser notre manque d'expérience en cette matière et aussi la nécessité où nous nous sommes trouvés de limiter le nombre des questions. Malgré tous ses défauts elle permet de dresser un portrait du lecteur moyen : c'est un étudiant, ou un salarié — du secteur public ou du secteur privé —; il s'intéresse aux questions juridiques, économiques et

sociales, à l'histoire et à la géographie; il vient travailler de une à trois fois par semaine et aime pouvoir poursuivre sa lecture jusque vers 19 h. 45, moment où il va se mettre à table. Il fréquente la bibliothèque pendant ses deux ou trois années d'études et continue à y recourir lorsqu'il a compris toutes les ressources de notre documentation; mais ce cas n'est pas très fréquent, car il néglige de se renseigner sur le fonctionnement et la nature des collections du service. Il souhaiterait trouver, à côté d'un matériel de travail, des ouvrages de culture générale qui lui permettent d'élargir son horizon : philosophie, littérature (« littérature engagée » précise même une réponse). Il regrette également de ne trouver aucun livre de sciences appliquées. Si ce souhait était exaucé, la clientèle de nos salles de lecture s'enrichirait sans doute de plusieurs ingénieurs et techniciens.

L'organisation matérielle satisfait le plus souvent notre lecteur; aussi aime-t-il venir travailler chez nous ou même parfois simplement « bouquiner » plutôt que de rester chez lui ou en d'autres lieux de travail où il ne rencontre pas un confort et un calme équivalents. Il déplore même parfois que le service ne soit pas ouvert en permanence de 8 heures à 20 heures ce qui lui permettrait, durant la mauvaise saison et aussi en période d'examen, de mieux employer son temps.

Il apprécie le système des enquêtes qui lui permet de donner son opinion sur le fonctionnement de la bibliothèque sans avoir à affronter la présence, toujours un peu intimidante, des agents de l'administration; il a répondu au questionnaire avec beaucoup de bonne volonté et souhaite que d'autres occasions lui soient fournies d'exprimer ainsi sa pensée. Nous partageons ce désir car nous avons pu recueillir par ce moyen des renseignements précieux pour l'amélioration du service; nous prévoyons dans l'avenir d'autres enquêtes portant sur d'autres problèmes et nous regrettons que le temps considérable exigé par le dépouillement des feuilles de réponses nous empêchent de multiplier ces occasions de contacts entre le public et l'administration.

Félix REYNAUD,

*Conservateur de la Bibliothèque
de la Chambre de Commerce de Marseille.*