

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

Diplôme de conservateur de bibliothèque



MEMOIRE D'ETUDE

**La consultation des documents en libre accès
dans les bibliothèques municipales**

A partir des exemples de Nîmes et Taverny

Marion LORIUS

Sous la direction de Mr. Salah Dalhoumi, ENSSIB

Stage du 4/07 au 26/08 et du 3 au 28/10
Direction du Livre et de la Lecture
Responsable : Mme Claudine PISSIER

1994

DCB

51

1994

RESUME

La consultation sur place est un phénomène qui ne cesse d'augmenter dans les bibliothèques de lecture publique récentes.

Il paraît nécessaire de mieux évaluer cette pratique qui échappe aux indicateurs d'activité traditionnels.

Elle s'accompagne, en outre, de la présence d'un nombre croissant d'utilisateurs non-inscrits. Une réalité que les professionnels se doivent de prendre en compte.

Descripteurs: bibliothèque publique/ utilisateur / comportement / pratique professionnelle/ évaluation /questionnaire

ABSTRACT

Consulting in place is a phenomenon which is always growing up in the latest public libraries.

It seems necessary to make a better evaluation of this practice which elude usual indicators of activity. It accompagny of a growing number of users no-registered : one reality the librarians have to consider.

Keywords : public library / user / behavior / professional practice / evaluation / questionnaire

REMERCIEMENTS

Mes remerciements vont à :

Mme Claudine Pissier, Mme Sylvie Fayet et tout le bureau des bibliothèques territoriales pour leur accueil et leur soutien.

Mr Jean-Philippe Lamy qui a déniché tous les documents intéressants et a avantageusement remplacé la meilleure des stratégies de recherche.

Mr Gilles Eboli, Mr Alain Panssu et Mme Evelyne Bret pour leur accueil et leur aide pendant le déroulement des enquêtes.

Mr Jean-Claude Van Dam et Mr Carbone qui ont accepté de me faire part de leurs réflexions sur la consultation sur place.

SOMMAIRE

INTRODUCTION.....	1
PARTIE 1.....	4
A - Présentation des lieux d'enquête.....	4
Nîmes.....	4
Le secteur Etudes et Recherche.....	5
Le kiosque.....	5
L'environnement.....	6
Taverny.....	7
L'aménagement de la bibliothèque.....	8
L'environnement.....	9
B - Présentation du questionnaire.....	9
C - Méthodologie.....	11
PARTIE 2 :.....	13
A - Modalités de dépouillement du questionnaire.....	13
B - Résultats et commentaires.....	13
Nîmes.....	13
PARTIE 3 : LES ENJEUX.....	37
A- Un phénomène que l'on peut encourager ou restreindre.....	37
B - Les choix fait par rapport à la consultation sur place sous-tendent des conceptions différentes de ce qu'est ou de ce que doit être une BM.....	39
CONCLUSION.....	44
BIBLIOGRAPHIE.....	48

INTRODUCTION

Pratique d'importance dans les bibliothèques municipales, la consultation sur place est un phénomène sinon mal connu du moins mal évalué. Ce constat est établi dans de nombreux ouvrages traitant des usages en bibliothèques municipales¹; ainsi dans *Lire en France aujourd'hui* lorsque Martine Poulain écrit :

“Les bibliothèques municipales, notamment depuis que leurs espaces sont plus accueillants, qu’une part parfois considérable -quand ce n’est pas l’intégralité- de leurs collections est en accès libre, que les collections dites “de référence” ont été développées et le nombre de places assises accru, sont fréquentées chaque jour par un nombre inconnu, mais peut-être non négligeable, de personnes qui n’empruntent pas nécessairement de documents, mais viennent les consulter et peuvent ne pas être inscrites (...) La prise en compte de tous les usagers, qu’ils soient inscrits ou non, montre que la fréquentation des bibliothèques est beaucoup plus répandue que ne le laissent apparaître les seuls décomptes des inscrits (...) Autre indice : quelques grandes bibliothèques municipales ont estimé qu’au cours d’une journée donnée, 40% voire la moitié de leurs usagers n’emprunteront pas de documents (...) Les conséquences de la mise en accès libre des documents sur l’intensité de leur consultation n’ont pas été mesurées. On connaît très mal les taux de consultation des collections en libre accès qui représentent aujourd’hui 44% des fonds pour adultes dans les bibliothèques municipales.”

Anne-Marie Bertrand² relève quant à elle que : “ si les communications sur place peuvent être décomptées, puisqu’elles donnent lieu à une intervention du personnel, par contre les documents (livres et presse)

1 Voir bibliogr. en annexe

2 BERTRAND, Anne-Marie. Les bibliothèques municipales : acteurs et enjeux. Paris, Editions du cercle de la librairie, 1994.

consultés sur place sont très difficiles à dénombrer car consultés de façon autonome et sans intermédiaire donc sans traces. Pourtant c'est une activité sans doute croissante dans les bibliothèques municipales."

La consultation sur place recouvre les notions de libre accès et de non-emprunt. Elle se différencie évidemment de la pratique du prêt puisque les lecteurs dans ce cas n'emportent pas les documents chez eux, mais aussi de la communication sur place qui met en jeu une médiation entre l'utilisateur et le personnel (à travers une demande écrite) pour la consultation de documents conservés en magasin.

Lorsqu'il consulte sur place, l'utilisateur choisit librement (seul ou non) un document dans un ensemble proposé en libre accès. Document dont il va user sur place, dans l'enceinte de la bibliothèque sans que cela aboutisse à un emprunt. Cela sous-entend qu'il peut très bien ne pas être inscrit à la bibliothèque et c'est pour cette raison qu'il n'y a pas de réelle évaluation quantitative possible. Les usagers qui consultent sur place échappent aussi pour une bonne part au traditionnel repérage qui va de pair avec l'inscription et la délivrance d'une carte de lecteur.

Ce cadre référentiel nous permet de poser l'hypothèse sous-tendant ce travail : la pratique de consultation sur place serait une réalité dans la plupart des bibliothèques municipales tout en n'apparaissant dans aucun de leurs indicateurs d'activité habituels. L'analyse des chiffres dont disposent les bibliothèques (statistiques de prêt, nombre de passage aux compteurs entrées/sorties ...) ne permettant pas d'obtenir des informations sur cette pratique et sur les publics concernés, il est apparu nécessaire d'utiliser la méthode d'enquête par questionnaires pour mieux la connaître.

La deuxième hypothèse met en rapport cette pratique avec l'aménagement d'une médiathèque : la médiathèque (surtout quand elle est récente) ne favorise-t-elle pas la consultation sur place au détriment de pratiques plus conformes à ses objectifs premiers comme le prêt ?

Nous exposerons donc dans une première partie le cadre de l'enquête en présentant de manière large les deux lieux d'enquête choisis, l'articulation du questionnaire, et le nombre de personnes interrogées ainsi que la méthodologie suivie.

La deuxième partie sera constituée de la présentation commentée des résultats ; elle analysera la pratique de consultation sur place des usagers interrogés.

Dans une troisième partie, c'est aux enjeux de cette pratique et à la prise que l'on peut avoir sur elle que nous nous intéresserons, et cela en deux temps : d'abord en étudiant comment les professionnels peuvent l'encourager ou la restreindre selon leur politique, puis en montrant que cela dénote des conceptions différentes de ce qu'est ou de ce que doit être une bibliothèque municipale aujourd'hui.

PARTIE 1

LE CADRE DE L'ENQUETE

A - Présentation des lieux d'enquête

Les deux lieux d'enquête choisis par la Direction du Livre et de la Lecture sont Nîmes et Taverny et cela pour plusieurs raisons.

- le choix d'observer la pratique de consultation sur place dans une petite ville (25000 habitants) de la banlieue parisienne et d'autre part dans une grande ville de province (130000 habitants) pour appréhender des situations différentes.

- dans les deux cas l'équipement est une médiathèque récente. Les Temps Modernes ont ouvert en mars 1993 à Taverny et le Carré d'Art en mai 1993 à Nîmes. Cela permet de comparer des résultats puisque les deux structures sont proches (comme type d'équipement), et dans les deux cas d'essayer de donner quelques éléments de comparaison avec la consultation sur place dans l'équipement antérieur.

- le manque de temps et le peu de références existantes (si l'on excepte l'enquête menée en 1986 à la BPI) m'ont amené à limiter le champ et l'ampleur de cette enquête :

Nous ne nous intéresserons dans les deux cas qu'à la centrale.

L'étude réalisée à partir d'un questionnaire n'aura qu'une valeur indicative puisqu'elle repose sur un échantillon significatif et non représentatif (voir les raisons de ce choix dans le paragraphe "méthodologie").

Nîmes

Le Carré d'Art fait partie des bâtiments culturels à l'architecture imposante. Construit par Norman Foster dans le centre historique de Nîmes en face de la Maison Carrée, le Carré d'Art a incontestablement suscité une grande curiosité depuis son ouverture en mai 1993. Un an après

cette date on évaluait à 1 million le nombre de personnes ayant franchi les portes de ce centre culturel, surnommé dans certains articles de presse le Beaubourg de province (le Carré d'Art regroupe en effet en plus de la médiathèque, un musée d'art contemporain, un centre régional de documentation, une librairie et une salle d'exposition).

La médiathèque s'étend sur 5200 m² répartis sur quatre des neuf niveaux du Carré d'Art (voir plan en annexe). Elle dispose d'un fonds de 360 000 ouvrages dont 40 000 documents anciens, des fonds spécifiques relatifs à la culture locale sur la tauromachie ou le Protestantisme, 60 000 livres en libre accès pour les adultes, 35 000 pour les enfants plus une discothèque comprenant 10 000 CD. Se trouvent également dans l'enceinte du secteur adulte 16 postes vidéos (télévision et cassettes). Le fonds vidéo qui fonctionne grâce à un système de robot télécommandé est composé exclusivement de documentaires. C'est un fonds d'environ 500 cassettes réservées au visionnement sur place. 10 chaînes de télévision sont également diffusées sur ces bornes (BBC, RAI UNO, MTV, CNN, Euronews infos, TVEI, 3 SAT, Planète, CANAL J, CHILDREN'S CHANNEL).

Le kiosque, géographiquement séparé du secteur adultes, propose 280 titres (230 abonnements auxquels s'ajoutent des dons et des publications locales comme la revue de presse de la ville de Nîmes).

Le secteur Etudes et Recherche

Il est doté d'un fonds de référence de 8 000 volumes (dictionnaires et encyclopédies, philosophie, sciences humaines, religion, sciences sociales, langues et littératures, histoire et géographie) disponible uniquement pour la consultation sur place. Ce fonds est organisé selon le classement Dewey.

Le plateau Adultes propose 144 places assises dont une centaine de places de travail pour la consultation des usuels en libre accès (géographiquement les rayons encadrent les tables), une trentaine de chauffeuses au coin BD et une dizaine de places devant les bornes vidéo.

Le kiosque

Le kiosque se trouve lui au rez-de-chaussée sur le plateau accueil du Carré d'Art. C'est un espace distinct de la bibliothèque, doté d'un compteur entrées/sorties propre. C'est aussi la vitrine de la bibliothèque puisque c'est le premier espace où peut entrer le visiteur non encore coutumier du lieu.

Les présentoirs de périodiques s'alignent principalement le long des murs et il y a une vingtaine de chauffeuses pour consulter sur place. La tenue d'un carnet de bord journalier a permis d'évaluer à 700 personnes par jour en moyenne le passage au seul kiosque. Le kiosque a aussi la particularité d'ouvrir 40 heures contre 35 pour le reste de la bibliothèque.

Les inscrits : Nîmes atteint aujourd'hui le chiffre de 16 900 inscrits ce qui représente environ 13% de la population desservie. Dans la tranche 100/300000 habitants, l'échantillon de la Direction du Livre et de la Lecture est de 32 bibliothèques avec un taux d'inscrits moyen de 16,84% et un seul établissement au-dessus de 30%. Nîmes se situe donc dans la tranche inférieure pour ce qui est du nombre d'inscrits mais ce chiffre me semble donner une vision tronquée de la réalité car, comme nous l'avons vu le Carré d'Art obtient, en terme de fréquentation, un succès incontestable (1 million de passages en 1 an). La contradiction apparente entre ces deux chiffres s'explique à mon avis par un phénomène important de consultation sur place d'usagers non inscrits, phénomène que les résultats de l'enquête tendent à démontrer.

L'environnement

Comme nous l'avons vu, le carré d'art est implanté au coeur de la ville sur la place de la maison carrée. La bibliothèque touche donc logiquement un public très diversifié composé aussi bien des riverains que des gens qui se déplacent pour venir spécifiquement dans ce lieu. Il existe une annexe à l'ouest de la ville, la médiathèque Marc Bernard qui propose 45 000 documents tous supports confondus. Comme dans beaucoup de bibliothèques municipales les étudiants sont sur-représentés dans le public de la bibliothèque du Carré d'Art. A Nîmes ce phénomène prend une ampleur particulière du fait de l'absence de bibliothèque universitaire. La

ville est au début de son développement universitaire. Il existe pour l'instant à Nîmes des premiers cycles en psychologie, droit, langues étrangères appliquées et AES plus un cycle complet en médecine.

La faculté et la bibliothèque universitaire sont en construction pour l'instant il n'existe qu'une bibliothèque d'UFR en droit aux ressources insuffisantes.

Cette réalité pose un problème aux responsables de la bibliothèque : comment répondre aux attentes légitimes de ce public étudiant tout en conservant le nécessaire encyclopédisme de la bibliothèque municipale? Logiquement et ce malgré la période estivale les étudiants sont majoritaires parmi les personnes interrogées.

Taverny

A Taverny dans le val d'Oise (25 000 habitants) la médiathèque des Temps Modernes a ouvert en mars 1993. La bibliothèque abritée par un bâtiment moderne de verre et d'acier s'étend sur 1906 m².

Les collections se répartissent en 47 000 livres, 9 700 documents sonores, 3 000 cassettes vidéos et une dizaine de CD Rom.

L'intégralité du fonds est en prêt et le choix a été fait de mettre les documents à disposition des usagers très rapidement, comme l'explique le conservateur Alain Pansu : " pour les nouveautés huit jours nous suffisent pour mettre en place et 24 heures s'il y a une demande urgente. Parfois le catalogage intervient bien après la mise en service : à chaque prêt l'ISBN est enregistré, nous pouvons donc avoir la liste des documents sortis par ISBN et faire de la reprise de notices grâce à Electre. "

Sur la première année écoulée il y a eu 150 000 prêts effectués pour 8000 inscrits (32% de la population de la ville). En 1994 le nombre d'inscrits s'est confirmé : 7700 inscrits entre janvier et Août 1994. Une autre preuve du succès public a été la véritable ruée lors de l'inauguration où 6000 personnes

(le quart de la population) sont venues visiter la médiathèque en deux jours.

Cet intérêt de départ s'est confirmé avec un passage d'environ 1000 personnes par jour à la bibliothèque dans l'année qui a suivi. Au départ chaque entrée correspondait à un prêt. Cette médiathèque est en effet essentiellement tournée vers le prêt, la quasi-totalité des ouvrages est empruntable (si l'on excepte les encyclopédies) y compris dans la salle de documentation ce qui n'est pas orthodoxe. Le classement est basé sur l'idée du multi-support : mélange sur un même sujet des cassettes vidéos, livres et revues s'y rapportant. Il est à signaler que le fonds vidéo est composé essentiellement de vidéos documentaires.

L'aménagement de la bibliothèque

(Voir plan en annexe)

Au rez-de-chaussée la section jeunesse avec quelques places de " travail ", un coin spécifique pour les adolescents (BD), un espace pour les tout-petits plus des postes d'interrogation du catalogue.

Au centre la banque accueil / prêts / retours

A gauche la section adulte, un espace multimédia où cohabitent livres, périodiques, CD, vidéos. Le long de la façade vitrée arrondie, une dizaine de chauffeuses réparties entre des présentoirs de périodiques et de bandes dessinées plus des postes d'interrogation du catalogue. Dans cette salle de libre accès environ quarante places assises réparties entre les rayonnages. Ce sont plus des places pour feuilleter que pour travailler et cela du fait de la disposition, la proximité des rayonnages et donc le passage permanent.

Au premier étage, une mezzanine avec un équipement de consultation vidéo et la salle de documentation, espace clairement séparé de celui du prêt. Dans cette salle de consultation, les usuels " usuels " : encyclopédies, dictionnaires mais aussi l'essentiel des ouvrages de la classe 100 (philosophie) et les livres en langue étrangère. Dans cet espace une cinquantaine de places assises est disponible organisée en tables de quatre personnes.

Ce fonds de références n'est pas comptabilisé séparément, il fait partie des 47 000 livres du fonds général puisque là aussi le prêt est proposé le plus possible.

L'environnement

Il y a deux collèges et deux lycées sur la commune de Taverny qui se trouvent dans un rayon de 300 mètres autour de la médiathèque ce qui représente 4000 élèves qui sont des usagers plus que potentiels. Cette particularité influe sur la bibliothèque et plus particulièrement sur la pratique de consultation sur place. En effet durant l'année scolaire, la salle de documentation du premier étage est quasiment exclusivement utilisée par des collégiens et lycéens pour travailler en groupe.

Comme nous le verrons plus loin, une salle de ce type, fermée, séparée du secteur de prêt semble favoriser l'appropriation du lieu par un type de public au détriment des autres. A Taverny cette réalité est à pondérer par l'existence de cet environnement très spécifique : quelqueait été l'organisation de l'espace, les collégiens et lycéens auraient " privatisé " des espaces du fait de leur nombre et de la proximité de la bibliothèque. Dans cette optique le fait qu'il y ait un lieu séparé permet peut-être finalement une meilleure coexistence des différents publics. En clair en investissant cette salle de documentation, les collégiens et lycéens ont laissé la possibilité au reste du public de s'approprier le reste de la bibliothèque.

B - Présentation du questionnaire

Il était bien évidemment impossible, au vu du manque de temps de mener une enquête exhaustive sur la consultation sur place des documents en libre accès dans les bibliothèques municipales. Le choix a donc été fait d'opter pour une enquête événementielle fondée sur deux études de cas ce qui donnera un premier éclairage sur la question et permettra d'orienter d'éventuelles études futures. Dans cette perspective nécessairement limitée

et vu l'angle choisi la généralisation sociologique sera impossible mais des pratiques et des usages vont se dessiner.

Pour éviter la lassitude des usagers interviewés et donc d'éventuelles réponses faussées par le désir d'en finir, un questionnaire court paraissait le plus adapté. Après test celui-ci peut-être rempli en une vingtaine de minutes. Il y a d'ailleurs eu très peu de réactions de rejet lors du déroulement de l'enquête.

Le choix du questionnaire comme outil d'enquête privilégié correspondait aux types de réponses souhaitées. Pour ce qui est de la pratique des usagers on ne cherchait pas à démasquer leur discours implicite par rapport à la bibliothèque mais à obtenir des données relevant du factuel (combien de temps, pour quelles raisons, combien de documents consultés lors d'une venue ?...). La manière la plus fiable pour recueillir ces informations passait par l'élaboration d'un questionnaire posé dans les mêmes conditions à un nombre d'usagers fixé dès le départ à une centaine.

Les éléments de réponse attendus étaient les suivants :

- le type de documents consulté
- les motivations des usagers qui viennent consulter sur place, les obstacles à cette pratique.
- le rapport prêt/consultation sur place dans leur usage de la bibliothèque

Le questionnaire s'articule de la manière suivante :

* questions 1,2 : la pratique de consultation : sur quels documents, dans quels domaines (au moment de l'entretien et en général).

* questions 3,4,5 : les motivations de l'utilisateur : à quels besoins répond la consultation sur place, est-ce que l'on vient pour un ouvrage déterminé, pourquoi consulter sur place plutôt qu'emprunter?

* questions 6,7 : les modalités de la consultation : modalités de la recherche, glissements éventuels vers d'autres domaines ou d'autres supports.

* questions 8,9,10 : "quantification de la pratique" : combien de documents, pendant combien de temps, quelle fréquence de visite à la bibliothèque?

* questions 11,12 : perception du bâtiment, quelles différences par rapport à l'ancien équipement?

* questions 13,14,15 : la diversité des pratiques : fréquentation d'une autre bibliothèque. rapport prêt/consultation sur place.

* renseignements socio-professionnels : CSP, âge, niveau d'études.

C - Méthodologie

Le questionnaire n'a pas été déposé dans les bibliothèques. L'enquête de type auto-administré n'a pas été retenue pour éviter deux écueils importants : d'abord le risque d'un taux de réponses spontanées très médiocre et d'autre part l'autodésignation des répondants qui biaise considérablement les résultats. "L'autodésignation des répondants se fait de manière inégale selon les catégories de public : sur le plan psychologique, on constate une surreprésentation des plus motivés (ou des plus hostiles, ce qui en terme d'implication personnelle est de même nature) ; sur le plan sociologique, on enregistre une surreprésentation des lecteurs les plus diplômés ou socialement les plus favorisés qui éprouvent moins de réticences à l'expression écrite de leurs opinions et de leurs pratiques. "3

Pour éviter ces biais sociologiques la méthode d'enquête par enquêteur a été retenue et je suis allée questionner les usagers directement dans les bibliothèques. La désignation des personnes interrogées, autrement dit l'élaboration de l'échantillon s'est faite selon la technique aléatoire en respectant une règle de tirage au hasard : un lecteur sur deux assis en train de consulter sur place un ou plusieurs documents de quelque type qu'il soit (encyclopédie, dictionnaire, périodique, autres livres, vidéos). Cette règle a dû être assouplie puisqu'il m'est arrivé plusieurs fois à Nîmes et de manière systématique à Taverny d'interroger toutes les personnes consultant sur place à un moment donné, cela à cause de la période

3 POULAIN, Martine, dir. Pour une sociologie de la lecture : lectures et lecteurs dans la France contemporaine. Paris, Editions du cercle de la librairie, 1988.

d'enquête (juillet et Août). Nous avons donc raisonné à partir d'un échantillon non pas représentatif mais significatif de la pratique de consultation sur place. J F Barbier Bouvet⁴ définit ainsi les avantages d'un échantillon de ce type : " Point n'est besoin non plus de représentativité statistique absolue ; au contraire, on ne doit pas hésiter à surreprésenter dans l'échantillon les catégories de lecteurs les plus significatives pour l'analyse, mais dont le faible poids statistique dans la population de départ ne permettrait pas _ si on respectait leur proportionnalité dans l'enquête _ de disposer d'assez de cas pour extrapoler sans risques (...) Echantillon significatif donc et non représentatif."

4 Op. cit.

PARTIE 2 : ANALYSE DE LA PRATIQUE DE CONSULTATION SUR PLACE

A - Modalités de dépouillement du questionnaire

Les questionnaires ont été dépouillés à l'aide du logiciel de statistiques SAS. Toutes les réponses ont été codées avant traitement informatique. Les questionnaires ont été dépouillés en deux temps, après les séjours à Nîmes (26/07) et Taverny (16 au 22/08).

B - Résultats et commentaires

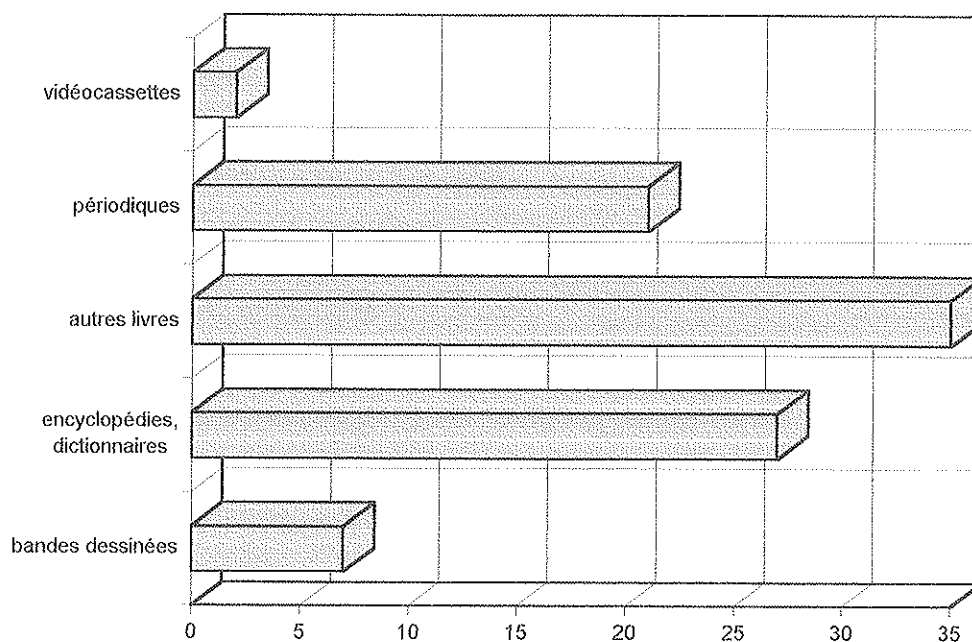
Les résultats seront présentés site après site et cela pour plusieurs raisons. En premier lieu 82 personnes ont été interrogées à Nîmes contre 20 à Taverny or des différences sensibles apparaissent dans certaines répartitions (comme le pourcentage d'inscrits/non-inscrits), l'addition des résultats au vu de la disproportion du nombre de personnes questionnées dans les deux établissements risquerait de fausser les résultats. Au cours des enquêtes les modalités de la consultation sur place sont apparues très différentes dans les deux lieux ; il m'a donc semblé plus intéressant de dissocier les résultats pour présenter deux versants d'une même pratique et s'interroger sur les possibilités qu'on les professionnels d'influer sur cette pratique. Les résultats (graphiques et commentaires) seront présentés question par question.

Nîmes

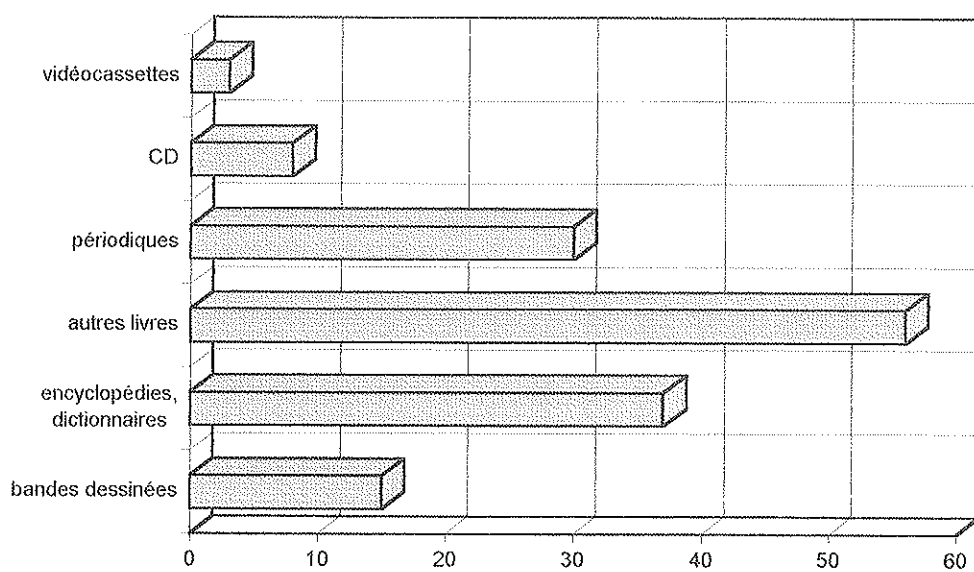
Les documents consultés (questions 1, 1bis)

Voir graphiques, page suivante.

docs consultés au moment de l'entretien



docs consultés en général



Les domaines (question 2)

Le domaine le plus largement cité (17 fois) est l'histoire loin devant un ensemble composé à peu près à égalité de la vie pratique (revues de consommation, de décoration, aspects juridiques du travail, de la vie quotidienne), la géographie, le tourisme et l'actualité = la lecture des quotidiens. Le droit est également cité 8 fois. L'éventail des domaines cités paraît cohérent avec l'existence d'un fond de références et d'un kiosque proposant 230 abonnements.

L'intérêt croissant pour l'Histoire s'affirme depuis plusieurs années. Ce phénomène était déjà souligné en 1989 dans la Nouvelle enquête sur les pratiques culturelles des français : sur l'ensemble de la population étudiée les livres les plus lus sont à 31% les romans (autres que policiers ou d'espionnage) et juste derrière les " livres sur l'histoire " à 17%.

Les besoins (questions 3,3 bis, les réponses étaient cumulatives)

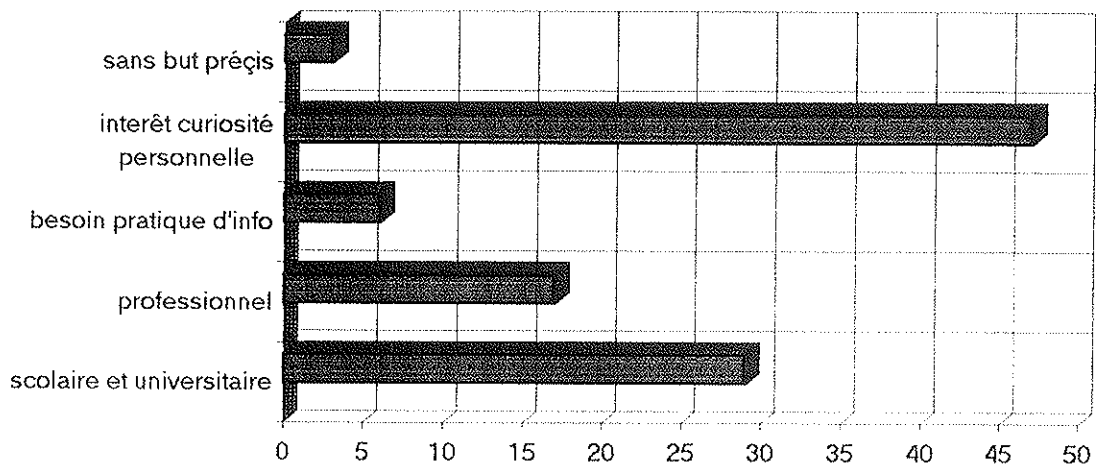
L'intérêt ou la curiosité personnelle constitue de loin la première motivation à la pratique de consultation sur place. Il faut souligner le fait que les usagers associent très souvent l'intérêt personnel et le besoin universitaire ou professionnel : " je cherche des ouvrages sur la IIIème république parce que je prépare un examen, mais c'est aussi par curiosité personnelle.

En second lieu on trouve le besoin scolaire et universitaire (cité 29 fois) ce qui correspond au fort pourcentage d'étudiants parmi les personnes interrogées : 37,8%.

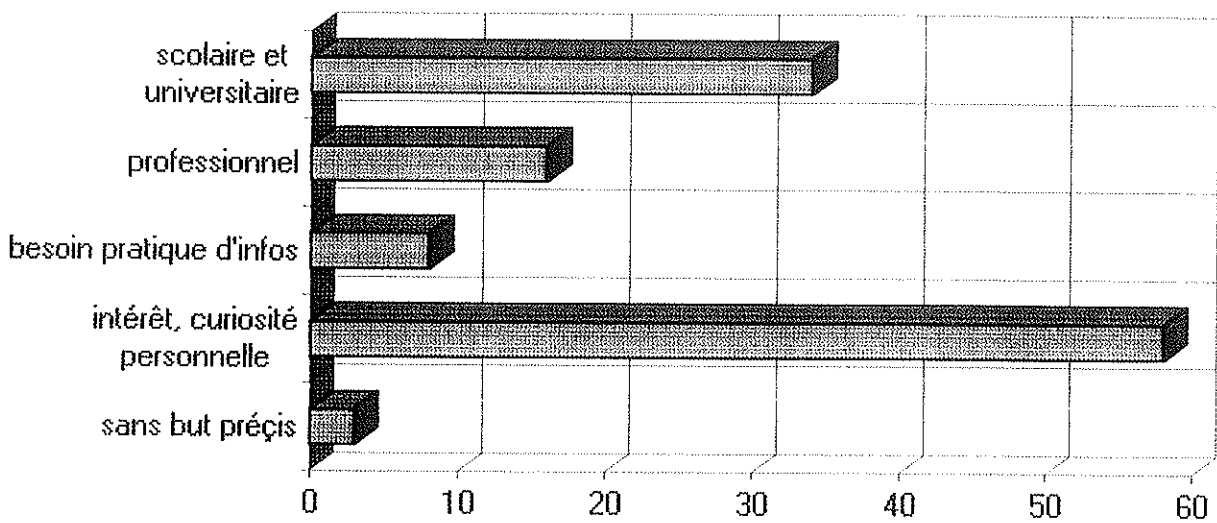
Ensuite le besoin professionnel (cité 17 fois) puis le besoin pratique d'informations et la venue sans but précis, très minoritaires.

La répartition est la même pour les besoins qui déterminent en général la consultation sur place.

besoins au moment de l'entretien



besoins en général



" Préméditation " et consultation (question 4)

Une majorité des lecteurs sont venus en sachant ce qu'ils voulaient consulter, la question précisait Titre, Auteur. Le pourcentage résulte en fait d'une acceptation élargie de " savoir ce que l'on veut consulter " par exemple avoir un thème précis à l'esprit ce qui est le cas de la majeure partie des personnes interrogées ;

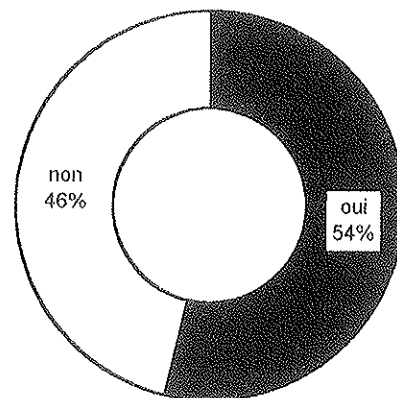
Les motifs de la consultation sur place (question 5)

29 personnes répondent qu'elles consultent sur place parce que les documents ne sont pas empruntables et 4 parce qu'elles ne souhaitent pas les ramener chez elles. L'énorme majorité consulte donc sur place pour d'autres raisons :

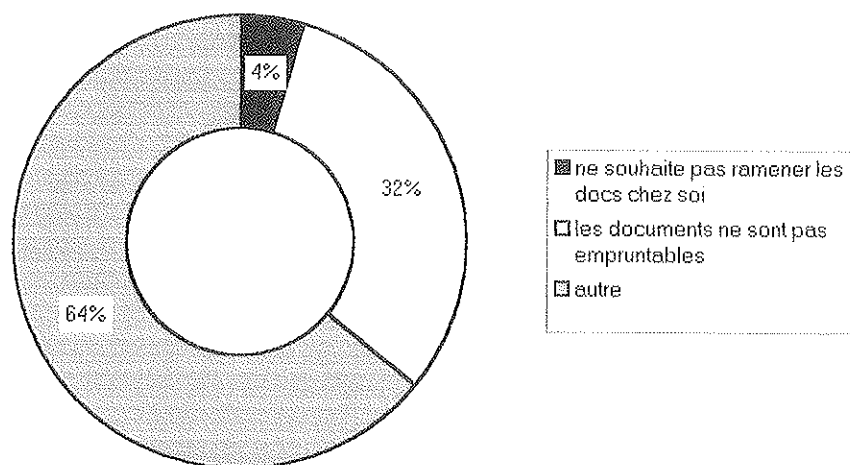
- En premier lieu les 50% de lecteurs non-inscrits qui ne peuvent ou ne veulent que consulter sur place.
- Toutes les personnes qui mettent à profit l'ampleur du fonds en libre accès c'est à dire la possibilité de piocher parmi un large éventail d'ouvrages et donc d'informations. La possibilité de choix est une des raisons fondamentales de la consultation sur place.
- Il y a aussi l'attrait du lieu en soi. Élément particulièrement significatif à Nîmes au Carré d'Art. Beaucoup de gens préfèrent au-delà de l'offre documentaire, travailler à la bibliothèque plutôt que chez eux (ceci en accord avec les 90% d'opinions favorables sur l'aménagement de l'espace).
- La consultation sur place peut aussi être la résultante d'usages beaucoup plus larges de la bibliothèque comme les gens pour qui ce lieu est un antidote à la solitude.

Le kiosque, surtout quand c'est un espace séparé, accueillant est souvent décrit par les personnes interrogées comme un lieu de rencontres. Un endroit où l'on apprécie de lire au milieu des autres.

vous saviez ce que vous vouliez consulter?



motifs de la consultation sur place



Les modalités de la recherche (question 6)

Une grande majorité des personnes (68) répondent qu'elles cherchent seules et directement dans les rayonnages, et seulement 14 personnes disent passer par le personnel. Ce constat est conforme à ce que l'on sait ; la plupart des lecteurs évitent le plus possible la médiation qu'elle soit humaine (recours au personnel) ou technique (recours au catalogue informatisé). Ces proportions sont toutefois à affiner. La réponse " je cherche seul " est instinctive et souvent les lecteurs rajoutent que s'ils ne trouvent pas ; ils font alors appel au personnel. La sous-utilisation du catalogue est elle beaucoup plus manifeste, les 3/4 des lecteurs rejettent ce système de manière claire "je ne trouve rien", " je ne comprends pas le fonctionnement", "Il n'y a rien sur la parapsychologie à la bibliothèque " Il est vrai que le système SLM média n'est pas adapté aux lecteurs néophytes en matière de catalogue informatisé. Ce système manque de convivialité : notices complètes pour la localisation des documents, fichier matière basé sur une liste d'autorité avec un nombre beaucoup trop faible de renvois, pas d'explications avec la touche Aide.

La consultation sur place favorise-t-elle un glissement par rapport à l'objet de la venue ? (question 7)

A 62,5% la consultation sur place ne provoque pas de glissement par rapport à l'objet de la venue. Il y a eu des problèmes de compréhension pour cette question. Les gens qui consultent différents documents dans différents domaines ont du mal à évaluer si cela vient du fait de consulter sur place.

La disposition des secteurs à Nîmes influe également puisque le kiosque est totalement isolé du reste de la bibliothèque (à l'étage supérieur) ce qui ne favorise pas le glissement vers d'autres supports et il ne faut pas sous-estimer les tendances monomaniaque des lecteurs, en particulier en ce qui concerne le public des périodiques : les 3/4 d'entre eux m'ont affirmé ne consulter que ce type de documents.

Le pourcentage de réponses négatives à cette question matérialise la distorsion entre les souhaits des bibliothécaires et la réalité des pratiques. En construisant des espaces ouverts où les documents sont sinon mélangés du moins tout proches, les professionnels espèrent amener les usagers à varier leurs pratiques mais la réalité est tout autre. Les lecteurs viennent souvent avec une idée en tête et même quand ils vagabondent ils ont tendance à chercher dans ce qu'ils connaissent (dans leur domaine de prédilection ou d'autres titres d'un auteur qu'ils ont déjà lu...).

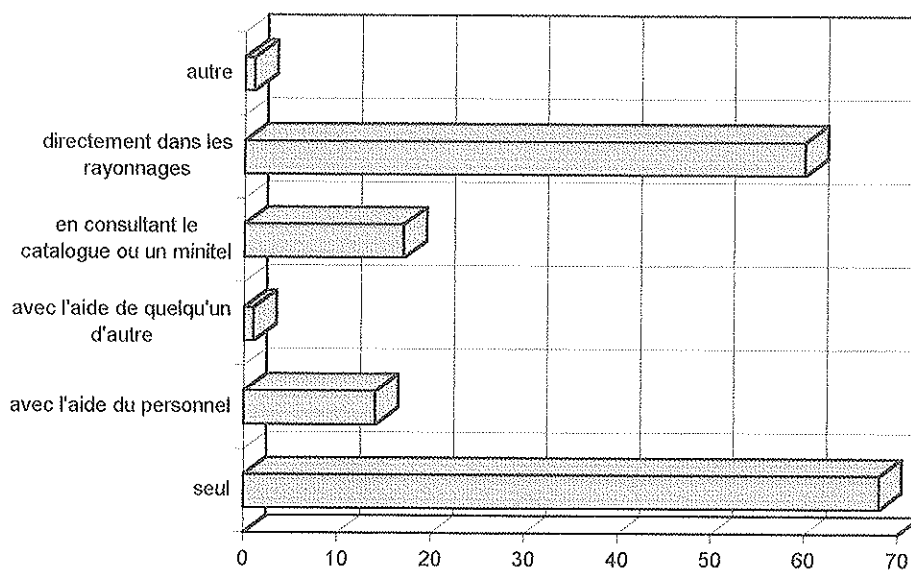
Nombre de documents (question 8)

La moyenne du nombre de documents consultés est élevée : 3 documents par lecteur avec un minimum de 0 et un maximum de 10.

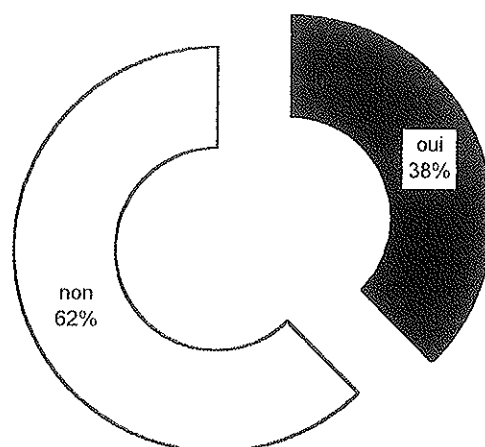
Un minimum de 0 documents car une des personnes interviewée consultait ses propres documents.

Ces chiffres sont à mettre en rapport avec le temps passé à consulter à la bibliothèque qui est lui aussi élevé (cf question 10).

modalités de la recherche



la consultation des docs sur place favorise-t-elle un glissement par rapport à l'objet de la venue?



Fréquence de consultation (question 9)

67 % des personnes interrogées viennent au moins une fois par semaine pour consulter (18,5% déclarent venir tous les jours et 25,9% plusieurs fois par semaine), donc pour rester un certain laps de temps. Cela prouve l'importance de la réflexion à mener quant à l'aménagement de l'espace pour ce type de public : places de travail en nombre suffisant dans le secteur en libre accès, nombre de sièges suffisant au kiosque ...

7,4% des personnes interrogées viennent pour la première fois au Carré d'Art.

Durée moyenne de séjour (question 10)

La moyenne se situe à 2h05 mn, une durée très importante (avec dans les réponses données un minimum de 1/4 d'heure et un maximum de 6 heures). La consultation sur place implique en effet une notion de durée, la plupart des gens précisant : " je ne viens pas pour 5 mn ", " je ne viens jamais moins d'une heure ". Le phénomène d'appropriation de la bibliothèque par les lecteurs est frappant.

Là encore différents facteurs influent ; l'aspect agréable du lieu, les bonnes conditions de travail qui s'ajoutent à la nécessité de consulter les documents.

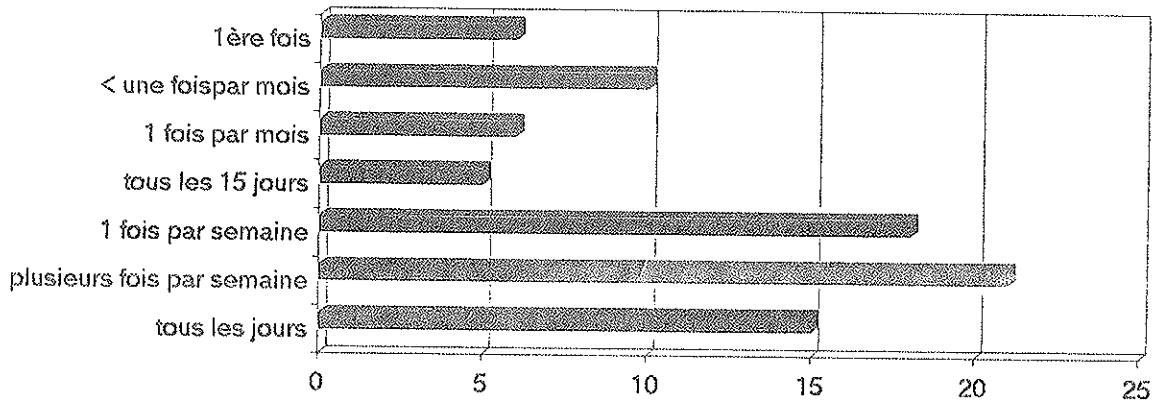
Un autre fait est significatif, la moyenne du temps passé à la bibliothèque pour ceux qui consultaient des périodiques au moment de l'entretien est de 1h08 mn ce qui est déjà beaucoup.

L'aménagement (question 11)

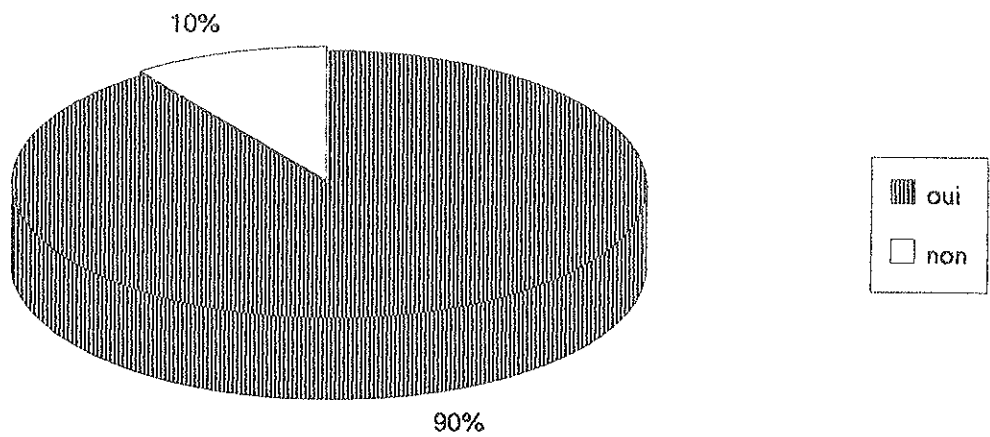
A 91,5% les personnes interrogées trouvent l'aménagement favorable à la consultation sur place avec toutefois une restriction, 25 personnes sur 82 se plaignent peu ou prou du bruit. Le bâtiment est ici directement mis en cause, la salle d'étude et de recherche se trouve au niveau -1 et il y a trois étages de vide au-dessus d'elle d'où un effet de résonance incontestable.

Ce degré de satisfaction est impressionnant mais il ne faut pas sous-estimer le nombre de personnes hostiles au Carré d'Art (qui trouvent cet endroit froid et impersonnel) qui n'y viennent pas ou y reste le moins possible et que, de fait, je n'ai pas interrogé.

fréquence de consultation



aménagement favorable?



(question 12)

33 personnes (40,2%) fréquentaient l'une des anciennes bibliothèques de Nîmes contre 49 (59,8%) qui n'en fréquentaient aucune. Le Carré d'Art a donc eu un effet d'appel important et a drainé pour ce qui concerne la bibliothèque de nouveaux lecteurs.

Il n'a pas été possible d'exploiter les réponses relatives aux différences entre l'ancien équipement et le Carré d'Art.

En premier lieu, je n'ai pas pu visiter les anciens équipements puisqu'ils n'existent plus (l'organisation était totalement différente avec plusieurs petits équipements disséminés dans la ville).

Les 33 personnes qui fréquentaient les bibliothèques existantes expliquent qu'il n'y a pas de comparaison entre ce qui existait et le Carré d'Art, ils citent pêle-mêle : la place, l'offre de documents, la diversification (CD, chaînes de télévision étrangères). Un petit nombre regrette toutefois l'ambiance studieuse de la bibliothèque Séguier (= l'ancienne bibliothèque d'étude) avec ses boiseries, son silence relatif et surtout un contact plus proche avec les bibliothécaires.

(question 13)

91,2% des personnes interrogées ne fréquentent pas, actuellement, d'autres bibliothèques que le Carré d'Art.

Inscrits/non inscrits (question 14)

Ce résultat est l'un des plus intéressant du dépouillement. Les personnes interviewées ont été choisies sur des critères comportementaux : être assis à la bibliothèque en train de consulter or elles se répartissent de manière égale entre inscrits/non inscrits ce qui tend à prouver que le critère inscription /prêt n'est plus de loin le seul indicateur d'activité valable en terme de fréquentation. 50% des personnes interrogées viennent donc à la bibliothèque de façon régulière, utilisent les ressources documentaires sans pour cela ni s'inscrire, ni emprunter. Ce constat est particulièrement clair pour le kiosque puisque le nombre de passages au portillon entrées/sorties a été évalué à 600 personnes par jour alors que le nombre d'emprunts est de l'ordre de 2000 périodiques par mois seulement.

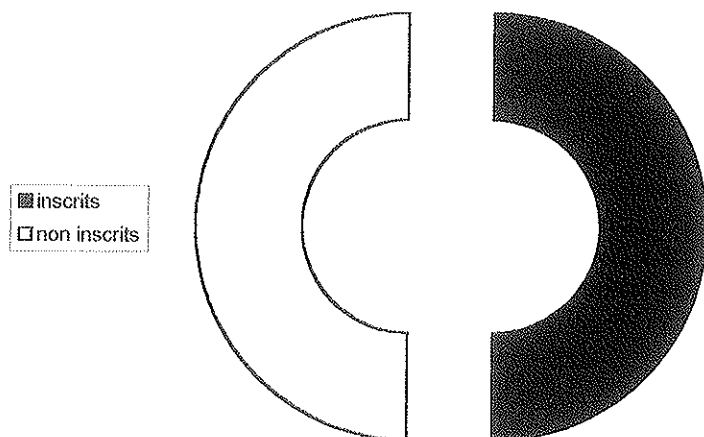
Les pratiques majoritaires des personnes en train de consulter sur place au moment de l'entretien (question 15)

61,7% des usagers viennent surtout pour consulter sur place

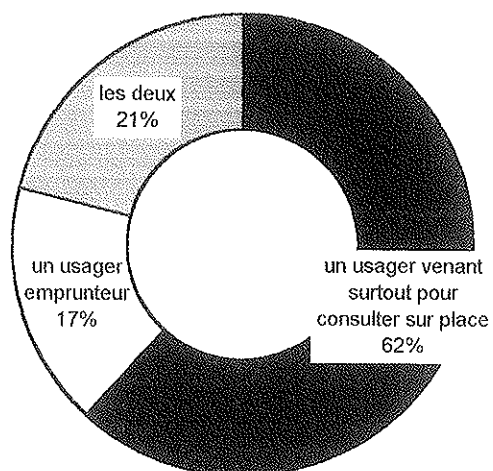
17,3% sont surtout emprunteurs

21% ont indifféremment les deux pratiques

inscrits



pratiques majoritaires



Catégories socio-professionnelles

La première caractéristique est une grosse proportion d'étudiants (37,8%), ils sont surreprésentés par rapport aux autres catégories ce qui s'explique à Nîmes puisque à l'heure actuelle il n'y a pas de grande bibliothèque universitaire.

L'ensemble cadres supérieurs, professions libérales et cadres moyens, professions intermédiaires égal à 30,5% correspond à une réalité déjà relevé dans l'enquête Pratiques culturelles des français qui l'évaluait à 35%.

Les personnes sans emploi représentent 12% des personnes interrogées ce qui est proche de la moyenne nationale et qui correspond aussi à une évidence, les inactifs sont plus que d'autres catégories, susceptibles de fréquenter les bibliothèques, ne serait-ce que par leur possibilité d'adaptation aux horaires d'ouverture.

La demande des personnes à la recherche d'un emploi est de plus en plus en forte et la bibliothèque se doit de la prendre en compte. A Nîmes on trouve par exemple des ouvrages sur l'élaboration d'un CV dans le secteur des usuels mais aussi des annuaires des différents métiers pour les lycéens/... Le secteur INFODOC joue également un rôle primordial auprès de ce public particulier en mettant à sa disposition l'ensemble des coordonnées (à jour) des différents organismes de la ville et de la région susceptibles de leur être utile.

Pour ce qui est de l'absence de femmes au foyer parmi les personnes interrogées on peut imaginer qu'elles font plutôt partie du public emprunteur.

Age

Voir graphique.

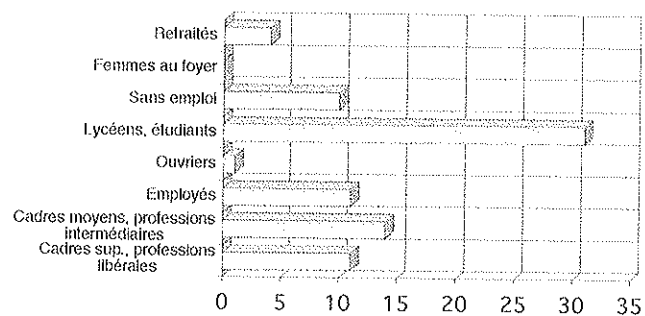
Niveau d'étude

Là aussi le public qui consulte sur place a des caractéristiques particulières : 69,5% des personnes interrogées ont un niveau d'étude supérieure au baccalauréat (pour 32,3% du public emprunteur selon l'enquête Pratiques culturelles des français).

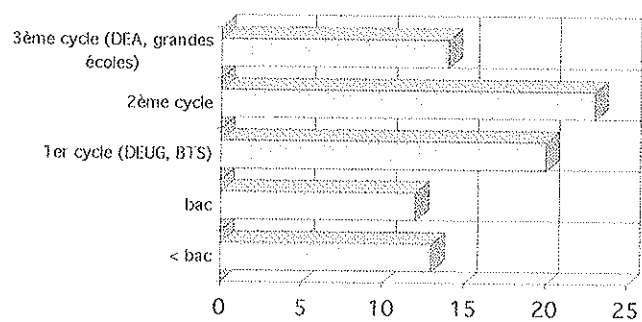
Sexe

Sur les 82 personnes interrogées 54,9% sont des hommes et 45,1% des femmes.

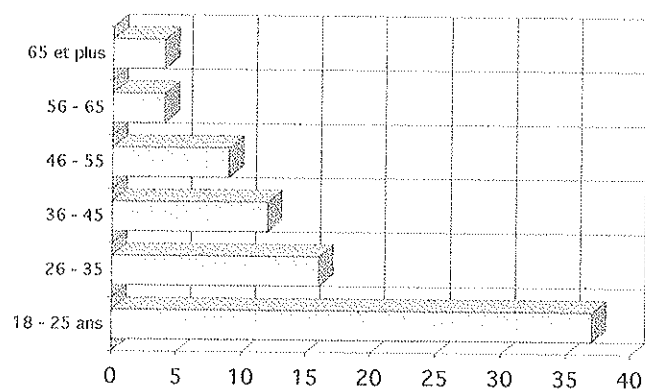
CSP



Niveau d'étude



Age



Taverny

20 personnes ont été interrogées à Taverny, là encore le déroulement de l'enquête pendant la période estivale amène à relativiser les résultats mais la pratique de consultation sur place est de toute façon (si l'on excepte les lycéens et collégiens) minoritaire dans cet établissement (cf partie 3 A : une pratique que l'on peut encourager ou restreindre). Je me contenterai donc dans cette partie d'exposer les résultats les plus marquants ainsi que ceux qui matérialisent les différences les plus notables entre la situation de Taverny et celle de Nîmes.

Documents consultés

La disposition de l'espace m'a conduit à interroger principalement des personnes consultant des périodiques.

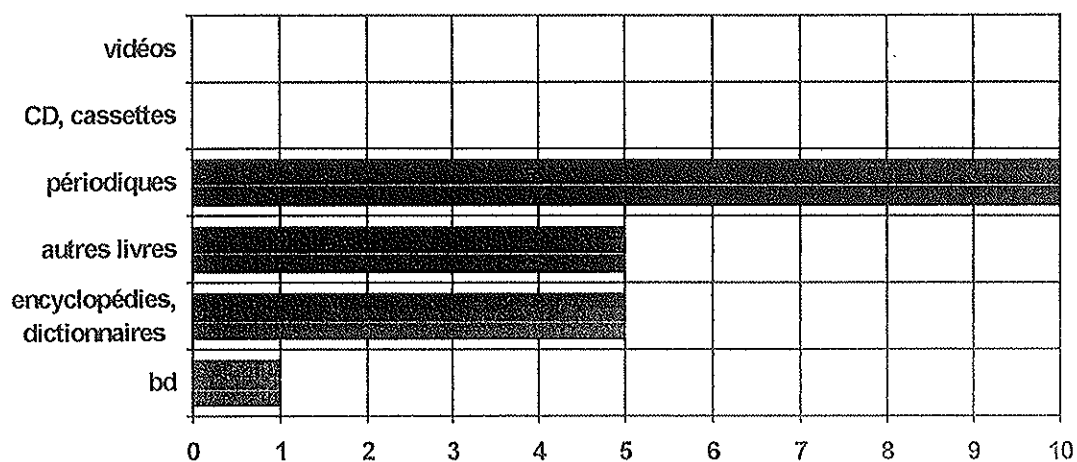
Les besoins

Seulement deux types de besoins ont été cités : la curiosité et l'intérêt personnel (75%) et le besoin professionnel (25%).

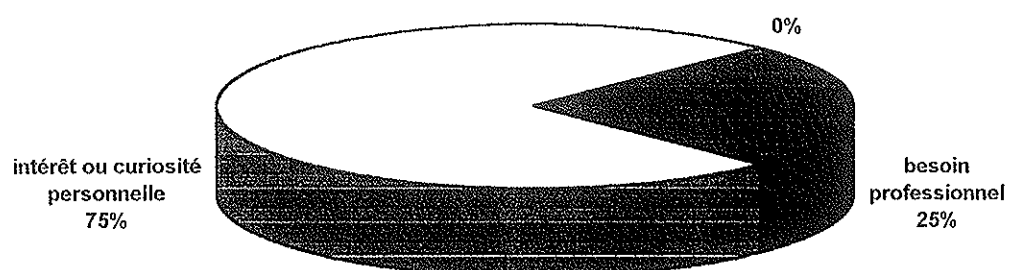
Les domaines

Logiquement l'actualité (citée 6 fois) arrive en tête puisque la moitié des gens interrogés lisaient des périodiques au moment de l'entretien ; et au sein de cette majorité la plus grande partie des quotidiens. Les domaines cités ensuite sont à peu près à égalité : ceux qui relèvent de la vie pratique (sport, décoration, animaux) cités 3 fois ; puis l'environnement, les sciences, l'histoire (cités 2 fois) et la philosophie, la psychologie, la médecine, la littérature (cités 1 fois). En tout 22 domaines cités dont un lecteur de bande dessinée.

DOCUMENTS CONSULTÉS



LES BESOINS



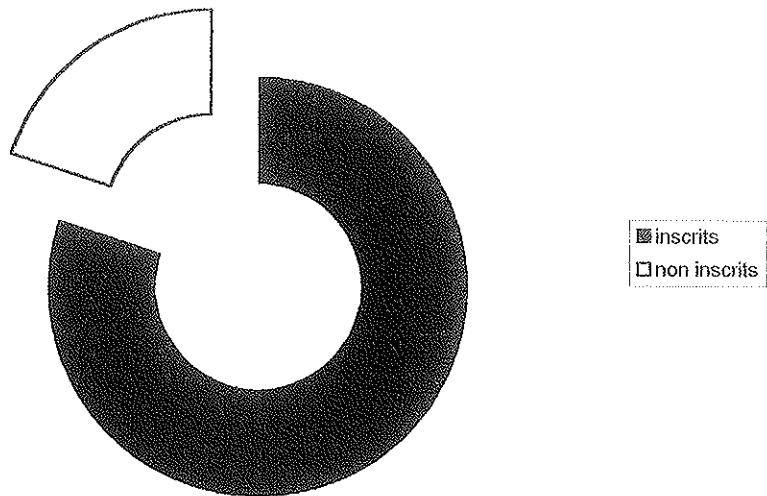
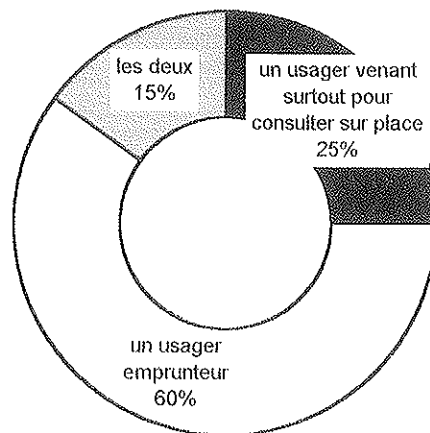
"Préméditation " et consultation

Une grosse majorité, 70%, vient sans idée précise de ce qu'elle va consulter. Une grande partie des gens ne viennent pas spécifiquement pour consulter sur place. Ils se rendent à la bibliothèque pour emprunter des documents et éventuellement s'asseyent pour regarder un document.

Motifs de la consultation sur place

De la même façon qu'à Nîmes, une minorité (40%) vient consulter sur place parce que les documents ne sont pas empruntables ou parce qu'elle ne souhaite pas les ramener chez elle, les 60% restant consultent sur place pour des raisons autres, principalement l'aspect convivial et agréable du lieu.

pratiques majoritaires



Les modalités de la recherche

95% déclarent chercher seul et 90 % directement dans les rayonnages mais le rejet du catalogue informatisé est nettement moins fort qu'à Nîmes puisque 30% des personnes y recourent.

La moyenne du nombre de documents consultés est très élevée : près de 4 documents par personne parce que la plupart des gens ont un double comportement : ils consultent sur place un moment mais vont aussi à terme emprunter des documents.

La fréquence de la consultation sur place

Elle est plus faible qu'à Nîmes. 65% des usagers viennent entre une fois par semaine et moins d'une fois par mois. N'oublions pas que l'on s'intéressait à la fréquence des visites à la bibliothèque pour consulter sur place. Celle-ci aurait été plus forte si l'on avait demandé aux gens leur fréquence de visites indépendamment des pratiques.

Temps de la visite

La moyenne se situe à 1h10 mn avec un minimum de 30mn et un maximum de 3 heures. Là encore l'écart avec Nîmes (où la durée moyenne est de plus de 2 heures) s'explique par une utilisation différente de la bibliothèque.

L'aménagement de l'espace

Le pourcentage de satisfaction est comme à Nîmes très élevé, 90% des lecteurs se plaisent à la médiathèque des Temps Modernes. L'inconvénient le plus cité est la mauvaise distribution de l'espace, cela découle en fait du classement multi-support qui pose des problèmes de repérage au 1/4 des personnes interrogées.

40% seulement des personnes interrogées fréquentaient l'ancienne bibliothèque, l'effet d'appel de la médiathèque a été très important.

45% utilisent une autre bibliothèque. Les plus citées sont la Bibliothèque Publique d'Information et la bibliothèque de la commune voisine.

Inscrits/non-inscrits

La répartition inscrits/non inscrits matérialise la spécificité de Taverny par rapport à Nîmes, en effet, 80% des personnes en train de consulter sur place au moment de l'entretien sont inscrites à la médiathèque contre seulement 50% à Nîmes. Ce chiffre prouve à lui seul la mise à l'honneur de la pratique de l'emprunt dans cette bibliothèque. Il est à noter que la médiathèque de Taverny avec un taux d'inscrit de 32% (rapport annuel 1993) se situe dans les plus performantes en la matière puisque la moyenne nationale pour la tranche 20-50000 habitants se situe à 17,58% d'inscrits. Sur l'échantillon de 278 bibliothèques municipales étudié par la Direction du Livre et de la Lecture, seulement 23 sont au-dessus de 30% d'inscrits (= 8% de l'échantillon).

Les pratiques majoritaires

Ce résultat ne fait que confirmer tous les autres, 60% des personnes interrogées se définissent plutôt comme des usagers emprunteurs et seulement 25% comme des usagers venant surtout pour consulter sur place.

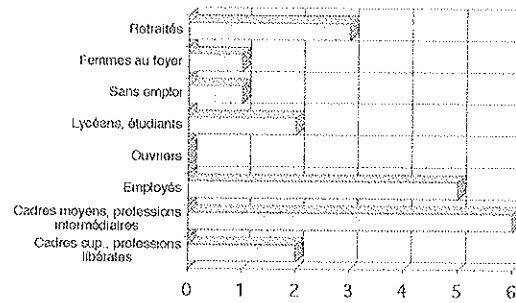
CSP

Niveau d'études

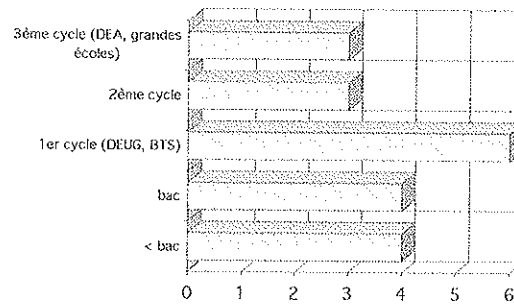
Pour ces deux éléments voir les graphiques page suivante.

Sexe : il y a exactement le même nombre d'hommes et de femmes parmi les personnes qui ont répondu au questionnaire.

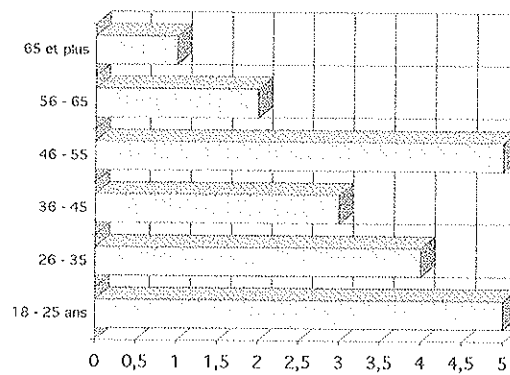
CSP



Niveau d'étude



Age



PARTIE 3 : LES ENJEUX

Cette partie a pu être réalisée grâce aux entretiens que m'ont accordé les professionnels à Nîmes et Taverny ainsi que M. Carbone conservateur à la Rochelle et M. Van Dam chargé du développement de la lecture publique à la Direction du Livre et de la Lecture.

A- Un phénomène que l'on peut encourager ou restreindre.

Il y a de multiples façons d'influer sur une pratique comme celle de la consultation sur place, la première étant d'aménager l'espace intérieur de la bibliothèque de manière à encourager ou au contraire à limiter cet usage.

Le nombre de places assises disponibles est évidemment révélateur de l'accueil fait aux personnes venant consulter, mais si un nombre élevé de places proposées est fondamental, l'aspect quantitatif ne suffit pas. La manière dont sont disposées ces places joue un rôle important dans l'appropriation de l'espace par les lecteurs.

Il apparaît par exemple que des tables et des chaises réparties dans les rayonnages, environnées par les documents favorisent la pratique de consultation sur place. En effet un pourcentage très élevé de lecteurs affirme rechercher en consultant sur place l'accès à un éventail très large de documents (et donc d'informations) immédiatement disponibles. Dans ce cas de figure (tables au milieu des rayonnages) on atteint la proximité la plus grande entre le " consulteur " et les documents dans lesquels il va puiser.

La concentration des places de consultation dans un endroit donné aboutira plutôt à l'existence d'une salle d'étude, de travail, avec souvent la prise en compte d'un calme relatif nécessaire au public venu consulter dans une optique de travail. Le risque de ce genre d'espace réservé étant qu'un type de public particulier se l'approprie et donc exclue d'autres personnes.

C'est une situation de ce type que l'on rencontre à Taverny, la salle de documentation est une salle fermée, isolée du reste des espaces de la bibliothèque (étage différent) et l'appropriation par un sous-groupe de public (en l'occurrence les étudiants et lycéens) a effectivement eu lieu.

La mise à disposition en libre accès d'un grand nombre de documents est évidemment la condition première de cette pratique mais là encore le nombre en soi ne suffit pas. La priorité peut-être donnée au prêt si la plupart des documents sont empruntables à l'exception des documents très spécifiques (encyclopédies, dictionnaires). A l'inverse, le développement d'un fonds d'ouvrages uniquement consultable sur place induit sinon impose la consultation dans la bibliothèque ; l'absence de choix semblant, dans ce cas, apparaître normale voir positive aux yeux des lecteurs car seule la non possibilité d'emprunt garanti la présence permanente de l'ensemble de l'information. L'utilisateur pouvant avoir la certitude qu'il ne se déplacera pas pour emprunter un document qui ne serait pas là puisqu'emprunté.

Le fonds proposé, les places disponibles mais aussi la prise en compte par le personnel de ce type de public. L'exemple de Nîmes est à ce sujet révélateur, les usagers non-inscrits venant consulter sur place (50% des personnes interrogées) ne bénéficient pas d'une présentation de la bibliothèque puisque celle-ci se fait habituellement lors de l'inscription. Les responsables ont donc décidé de réfléchir dans le cadre d'un projet d'établissement à la manière d'accueillir ce public spécifique et de l'aider à se repérer en améliorant entre autres la signalétique sur les rayonnages (description des classes Dewey par exemple). La prise de conscience du nombre énorme d'un public sortant du cadre classique inscrit, emprunteur va amener à des modifications concrètes dans l'enceinte de la bibliothèque.

D'autres pistes sont évoquées par les professionnels⁵ :

⁵ Voir entre autres : GOODALL, Déborah. Browsing in public libraries. Loughborough, Library and Informations statistics Unit, 1989, 2ème éd., 1992.

- Affiner la classification : par thèmes, domaine et à un troisième niveau par ordre alphabétique.
- une présentation des ouvrages plus aérée (exposition de couvertures...)
- Rédaction de guides du lecteur particuliers

Le maître mot actuel dans les médiathèques récentes est le décroisement qui débouche sur un aménagement des espaces du type de celui de Nîmes avec la fin de la traditionnelle séparation entre les secteurs de prêt et de consultation. Cette évolution pour l'instant ne s'applique pas aux documents qui sont en règle générale classés de manière distincte. On pourrait imaginer (certains l'envisage) un classement unique avec, par exemple, les usuels rangés au début de chaque classe et ensuite les documents empruntables.

Le décroisement a aussi induit des effets pervers : comment échapper à la salle de consultation traditionnelle tout en garantissant le besoin de calme d'une partie de la population qui vient consulter sur place (chercheurs...)

B - Les choix fait par rapport à la consultation sur place sous-tendent des conceptions différentes de ce qu'est ou de ce que doit être une BM.

Offrir le plus de documents possibles dans le plus de domaines possibles à la population la plus large possible ; si ces objectifs sont communs à l'ensemble des bibliothèques municipales il reste différentes manières d'envisager le rapport entre la bibliothèque et ses usagers.

Pendant longtemps le critère du nombre d'emprunts (allant de pair avec le nombre d'inscrits) a été considéré comme le plus valide pour évaluer l'activité des bibliothèques de lecture publique. Aujourd'hui la situation est différente : " le prêt de documents n'est plus depuis longtemps la seule vocation des bibliothèques municipales, actuellement le développement spectaculaire de l'accueil dans la bibliothèque conduit à prévoir un nombre

important de places et à affirmer l'importance des activités de rencontre et d'animations ..."⁶

Le nombre d'emprunts, s'il est le plus simple à connaître voir le seul reconnu par les partenaires de la bibliothèque (comme les élus par exemple), ne reflète plus la réalité des pratiques de fréquentation des bibliothèques municipales. Avec le développement des médiathèques dans les années 80 on a vu apparaître des bâtiments plus spacieux, plus conviviaux avec des possibilités d'accueil du public beaucoup plus larges, le phénomène de la consultation sur place n'a cessé de se développer ainsi que son corollaire : la fréquentation de la bibliothèque par un nombre de plus en plus important d'usagers non-inscrits.

Ce phénomène est connu du personnel mais comme nous l'avons vu précédemment il est possible de l'encourager ou au contraire de le restreindre. Le choix qui est alors fait par les responsables d'établissement reflète leur conception de ce que doit être une Bibliothèque municipale. Limiter la pratique de la consultation sur place c'est en fait privilégier le prêt et donc la mission la plus large et la plus évidente de la bibliothèque. Dans ce cas, on développera un fonds avec le plus possible (la quasi-totalité) de documents empruntables. On réduira le fonds de références (dictionnaires, encyclopédies) à son strict minimum. Privilégier le prêt, arriver à une équation une entrée égale un prêt comme cela a été le cas à l'ouverture puis pendant plusieurs mois à Taverny, c'est également avoir à coeur de développer la mission démocratique de la bibliothèque. Idéalement on souhaiterait que celle ci soit fréquentée par l'ensemble des catégories socio-professionnelles et ne reproduise ou n'aggrave pas la séparation couches supérieures / autres catégories ce qui est encore le cas aujourd'hui (sur 100 personnes inscrites dans une bibliothèque 20 font partie des cadres supérieures et professions libérales ce qui ne reflète en rien leur part dans l'ensemble de la société). Cette conception d'une médiathèque visant à réduire les inégalités culturelles implique un fonds diversifié répondant

6 Contribution de la DLL à La nouvelle mouture de La bibliothèque dans la ville

aux attentes les plus larges mais dans ce cadre là le développement du nombre de places assises réservées à la consultation sur place ne sera pas forcément privilégié ; ça on craint, par ce choix, de ne toucher que " l'érudit " local venant faire des recherches ou l'étudiant qui souhaite travailler ; deux catégories qui font de toute façon partie des usagers habituels de la bibliothèque.

Choisir de réfléchir et d'encourager par différents moyens la pratique de consultation sur place s'inscrit dans une autre logique, c'est ici la vocation encyclopédique de la bibliothèque que l'on cherche à affirmer ainsi que l'idée qu'exclure un certain nombre de documents du prêt permet en fait de garantir à tous la permanence de l'offre documentaire. Un exemple significatif de la limite du prêt de tout à tous est celui des jeux-concours. Durant l'été un nombre important d'usagers viennent chercher dans les documents de la bibliothèque un renseignement ponctuel : une réponse à la question d'un jeu-concours qu'il soit organisé par une radio ou par un magazine : dans ce cas, si tous les documents sont empruntables seul les premiers arrivés bénéficieront des sources d'information. A l'inverse un fonds réservé à la consultation sur place garantira l'égalité des chances. Cet exemple même s'il peut paraître schématique, montre qu'un fond non empruntable ne sert pas uniquement aux lecteurs ayant une pratique de recherche, autrement dit aux " lettrés " ; et qu'inversement le prêt systématique n'est pas forcément la solution la plus démocratique.

Un autre aspect peut prêter à réflexion ; tout prêter n'est-ce pas aussi d'une certaine façon se " débarrasser " du lecteur, réduire le plus possible son temps d'occupation de la bibliothèque ou tout du moins ne rien faire pour le prolonger, et s'en tenir au service minimum quoiqu'indispensable d'une bibliothèque ?

Est-il nécessaire d'opposer la pratique de consultation sur place à celle du prêt ? Evidemment non puisque ces deux pratiques sont complémentaires en bibliothèques municipales et qu'elles concourent toutes les deux au développement de la lecture publique ; mais il est vrai que souligner l'importance croissante du public qui consulte sur place revient à

s'interroger sur le critère d'activité habituel : le nombre d'emprunts. Si l'on se réfère à l'exemple de Nîmes il apparaît effectivement que cette médiathèque moderne a favorisé la consultation sur place au détriment du prêt. Les chiffres après une année d'ouverture sont les suivants : 16 600 inscrits, 400 000 prêts ce qui n'est pas extraordinaire pour une ville de 130 000 habitants, mais un million de personnes ont franchi les portes du Carré d'Art ce qui représente une fréquentation excellente et le passage de plus de 3000 personnes par jour à la seule bibliothèque. La bibliothèque propose pour la seule consultation sur place 144 places assises et un fond d'usuels de 8 000 volumes.

A la bibliothèque du Carré d'Art la consultation sur place est indéniablement importante, le personnel le constate : demande d'informations, d'ouvrages (pour la communication sur place des documents en magasins), saturation de la salle d'étude le mercredi et le samedi... Mais là encore cette pratique est impossible à quantifier de manière précise puisque le chiffre journalier de passages aux compteurs comprend aussi bien les gens qui entrent pour aller faire un choix et emprunter que ceux qui flânent et ceux qui vont s'installer et consulter.

L'enquête ponctuelle faite sur les usagers " installés " et en train de consulter donne déjà un résultat très instructif qui confirme voir dépasse l'impression des bibliothécaires puisque 50% des usagers interviewés ne sont pas inscrits à la bibliothèque.

Cette réalité est prise en compte dans les éléments de programmation de la Direction du Livre et de la Lecture ⁷ et plus particulièrement dans le paragraphe sur les places assises : " il est raisonnable de dimensionner la bibliothèque de manière à ce qu'elle puisse offrir des places assises à 10% de ses lecteurs simultanément, en précisant toutefois un point important :

ce n'est pas 10% des lecteurs inscrits qui occuperont forcément ses places, car il faut tenir compte de la fréquentation des usagers non-inscrits ; on sait

7 Nouvelle mouture de la Bibliothèque dans la ville

que ce phénomène est important même s'il est difficile à quantifier de manière précise. C'est pourquoi il convient de ne pas sous-estimer le nombre de places assises, et de bien évaluer ce que recouvrent réellement ces 10%. "

Il faut aller au delà du constat : augmentation de la consultation sur place, du nombre d'usagers non-inscrits fréquentant la bibliothèque et en parallèle stagnation voir baisse du nombre d'inscrits et de prêts. L'intérêt de ce constat n'est pas de mettre à jour une concurrence mais une évolution des usages en bibliothèques municipales. Evolution constatée par les professionnels mais qui échappe aux indicateurs traditionnels d'activité.

CONCLUSION

L'augmentation de la pratique de consultation sur place des documents en libre accès pourrait être la principale explication de la baisse du nombre d'inscrits en bibliothèques municipales qui est passé de 18% en 1991 à 17% en 1992 (source : Bibliothèques municipales : données 1992). Ce chiffre ne signifierait pas une baisse du nombre de lecteurs en bibliothèques mais une évolution des usages en lecture publique marquée par la différenciation des pratiques et en particulier la présence, dans les établissements qui le permette, d'un nombre de plus en plus important de personnes qui ne sont pas inscrites : " par un imprévisible retour de balancier, l'activité de consultation qui était majoritairement celle des bibliothèques de l'ancien régime, puis avait été détrônée par l'essor du prêt à domicile dans les bibliothèques de la nouvelle génération, la consultation, donc, revient en force. "8

Une médiathèque récente dont l'espace est accueillant et qui dispose d'une offre documentaire satisfaisante peut espérer toucher entre 30 et 50% de la population desservie mais parmi ces utilisateurs une majorité pourra emprunter ou au contraire consulter sur place. A partir du moment où un lecteur vient essentiellement, voire exclusivement consulter sur place, l'inscription n'a plus forcément de raison d'être (son coût peut aussi entrer en ligne de compte mais les raisons pour lesquelles la consultation sur place prend de l'ampleur vont bien au delà d'un problème de coût d'inscription). L'amélioration des conditions d'accueil a joué un rôle fondamental dans ce phénomène ; des médiathèques récentes comme celles de Nîmes et Taverny attirent un pourcentage important de la population qui non seulement y vient mais a aussi envie d'y rester : désir de lire au milieu des autres, de

⁸ POULAIN, Martine. Des lecteurs, des publics et des bibliothèques. In *Histoire des bibliothèques françaises: les bibliothèques au XXème siècle : 1914-1990*, sous la dir. de Martine Poulain, Paris, Ed. du Cercle de la librairie, Promodis, 1992.p. 528-543

profiter du large éventail de documents pour faire une recherche, ou tout simplement de flâner et feuilleter. Ce que nous avons constaté de manière particulièrement significative à Nîmes n'est pas un cas isolé : " Compter des usagers est désormais exercice difficile : l'augmentation des pratiques de consultation sur place entraîne l'augmentation du nombre d'usagers qui ne sont ni emprunteurs ni inscrits à la bibliothèque. Dans les grandes bibliothèques modernes, des décomptes effectués, notamment à Arles, Nantes ou Valence, montrent que le nombre des emprunteurs est inférieur au moins de moitié au nombre des entrées dans les locaux. "

Mieux connaître la pratique de la consultation sur place et son importance paraît donc plus que nécessaire dans les médiathèques récentes si l'on veut cerner l'activité d'un établissement dans son ensemble or les moyens traditionnels d'évaluation de l'activité en bibliothèque ne permettent pas de le faire. Il y a d'un côté des indicateurs trop larges comme le nombre de passages aux compteurs qui ne permet pas d'isoler un type de public particulier et de l'autre des critères comme le nombre d'emprunteur qui ne prennent pas en compte la part des usagers non-inscrits.

Une fois constatée l'impossibilité des chiffres existants à rendre compte de la multiplicité des pratiques, il paraît nécessaire de réfléchir à d'autres moyens d'évaluation ; la méthode du sondage ponctuel semblant à l'heure actuelle la seule susceptible de distinguer ces lecteurs " consultants " du reste des usagers . Ces sondages pourraient être effectués chaque année pendant une période donnée soit par des enquêteurs soit par le dépôt de mini-questionnaires, deux méthodes qui permettraient de demander aux personnes entrant dans la bibliothèque si elles viennent consulter, emprunter ou les deux et si elles sont inscrites ou non.

Si évaluer ne suffit pas, cela semble toutefois un préalable à la mise en place de politiques visant à donner à ces lecteurs les moyens de leur pratique. Moyens qui relèvent, au delà d'une offre documentaire satisfaisante et d'un nombre de places assises suffisantes, d'une meilleure mise en valeur et en espace des documents car, la maxime ne se dément pas,

il apparaît bien " qu'en matière de biens culturels, la manière d'offrir est partie intégrante de ce qui est offert. "

La lecture publique se trouve à une période charnière en ce qui concerne la pratique de consultation sur place : nécessité d'évaluer précisément ce phénomène, d'aménager l'espace en conciliant le décroisement et de bonnes conditions d'étude (au sens large du terme), de réfléchir à ce qu'implique cette évolution des usages, autant de points sur lesquels cette enquête n'a pu aller au delà du constat. Un constat qui permet toutefois, non seulement de valider l'hypothèse de départ selon laquelle la consultation sur place serait une réalité dans les bibliothèques municipales, mais aussi d'affirmer qu'elle est quantitativement très importante.

En essayant de mieux connaître les usagers qui consultent sur place et les modalités de leur pratique, un autre fait très significatif est apparu qui mériterait à lui seul une autre étude : le nombre croissant de personnes qui fréquentent la médiathèque sans y être inscrites. Un phénomène lié au précédent mais qui le dépasse largement.

Répetons-le, il n'est pas question ici d'envisager le rapport entre la consultation sur place et le prêt en terme d'opposition mais simplement de mettre à jour une évolution des usages suffisamment importante pour être prise en compte : " (La bibliothèque) n'a pas pour seule vocation la fourniture de documents. Par sa présence et son organisation interne, par la forme de convivialité qu'elle offre, elle est aussi faite pour aider chacun à surmonter " l'anxiété d'écrire " dont parlait Michel de Certeau, sentiment que l'on pourrait généraliser en une forme " d'anxiété d'apprendre ". Soutenir chacun dans cette " anxiété ", autoriser une forme d'appui immatériel face à la difficulté, réelle ou imaginaire, de l'exercice d'apprentissage, du rapport au savoir, n'est-ce pas aussi une des fonctions essentielles de la bibliothèque publique ? La bibliothèque est un espace public ; elle est aussi le lieu d'une forme de soutien social autour des apprentissages des uns et des autres. Ces deux fonctions revendiquées par les usagers, devraient n'être pas oubliées : même à l'heure de la communication à distance, à l'heure hypothétique d'un accès individuel et

domestique à la grande richesse documentaire, le soutien multiforme d'un espace public reste apprécié et nécessaire. Dans nombre de bibliothèques municipales aussi, fréquentation et consultation sur place augmentent, pendant que le prêt diminue : il s'agit là d'un véritable changement dans les modes d'usage des publics. " 9

9 POULAIN, Martine. *Constances et variances : les publics de la Bibliothèque publique d'information*. Paris, centre Georges Pompidou, 1990.

BIBLIOGRAPHIE

1 - Sociologie de la lecture.

DONNAT, Olivier, COGNEAU, Denis. *Pratiques culturelles des français*. Paris, la Découverte/la Documentation française, 1990.

POULAIN, Martine, dir. *Pour une sociologie de la lecture : lectures et lecteurs dans la France contemporaine*. Paris, Editions du cercle de la librairie, 1988. 241 p.

Etat et résultats de la recherche sur l'évolution de la lecture en France. *Cahiers de l'économie du livre*, Mars 1991, N°5, p. 83-86.

2 - Méthodologie d'enquête

BARDIN, Laurence. *L'analyse de contenu*. Paris, Presses universitaires de France, 1991. 233 p.

BLANCHET, A., GHIGLIONE, R., MASSONAT, S. et al. *Les techniques d'enquête en sciences sociales*. Paris, Dunod, 1987. 197 p.

BLANCHET, Alain, GOTMAN, Anne. *L'enquête et ses méthodes : l'entretien*. Paris, Nathan, 1992. 125p.

KERMOAL, François. *Mieux connaître ses lecteurs : les méthodes d'analyse du lectorat et des supports*. Paris, Editions du Centre de formation et de perfectionnement des journalistes, 1994. 156p.

LOUBET DEL BAYE, Jean-Louis. *Introduction aux méthodes des sciences sociales*. Toulouse, Editions Privat, 1989. 240 p.

MUCCHIELLI, Roger, dir. *L'analyse de contenu des documents et communication*. Paris, Editions ESF, 1988, 6e éd. 176p.

3- Les bibliothèques municipales

BERTRAND, Anne-Marie. *Les bibliothèques municipales : acteurs et enjeux*. Paris, Editions du cercle de la librairie, 1994. 157 p.

BERTRAND, Anne-Marie. La médiathèque questionnée. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1994, n°2, p. 8-12.

BERTRAND, Anne-Marie. Les bibliothèques municipales dans les années 1980 : un développement spectaculaire mais inachevé. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1992, n°4, p.6-16.

La bibliothèque dans la cité (colloque de Poitiers, 4-7 décembre 1992). Paris : BPL, 1993. 231 p.

Bibliothèques. *Monuments historiques* , 1990, n°168.

BISBROUCK, Marie-Françoise, dir. *La bibliothèque dans la ville*. Paris, Ed. du Moniteur, 1984.

Le Carré d'Art. *Connaissance des Arts* , Fev. 1994, p. 6-7.

Conseil supérieur des bibliothèques. *Rapport du président pour l'année 1992*. Paris : CSB, 1993. 118 p.

Direction du Livre et de la Lecture. *Bibliothèques municipales : données 1991*. Paris, DLL, 1994.

GOODALL, Déborah. Browsing in public libraries. Loughborough, Library and Information Statistics Unit, 1989, 2ème éd., 1992.

Inauguration du carré d'Art de Nîmes : la maison aux mystères. *Le Monde* , 6/5/1993.

LAMY, Jean-Philippe. Pour de nouveaux services dans les bibliothèques municipales. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1992, t. 37, n°6.

POULAIN, Martine, dir. *Lire en France aujourd'hui*. Paris : Editions du cercle de la librairie, 1993. 255 p.

POULAIN, Martine. Des lecteurs, des publics et des bibliothèques. In *Histoire des bibliothèques françaises : les bibliothèques au XXème siècle : 1914-1990*, sous la dir. de Martine Poulain, Paris, Ed. du Cercle de la librairie, Promodis, 1992.p. 528-543.

VANDEVOORDE, Pierre, dir. *Les bibliothèques en France : rapport au premier ministre*. Paris, Dalloz, 1982. 540 p.

4 - Les pratiques des usagers

BARBIER-BOUVET Jean-François. *Le lien et le lieu : consultation à distance et consultation sur place à la BPI*. Paris, BPI, 1980. 115 p.

BARBIER-BOUVET, Jean-François, POULAIN, Martine. *Publics à l'oeuvre : pratiques culturelles à la Bibliothèque publique d'information du Centre Pompidou*. Paris, BPI/la Documentation française, 1986. 296p.

CHARTIER, Roger, dir. *Pratiques de lecture*. Paris, Editions Rivages, 1993. 322 p.

Livres et lecteurs. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1992, t. 37, n°1.

POULAIN, Martine. *Constances et variances : les publics de la Bibliothèque publique d'information*. Paris, centre Georges Pompidou, 1990.

Les pratiques du libre accès et son organisation à la BNF : note . Paris : SCP communication, 1994. 12 f.

VERON, Eliseo. *Espaces du livre : perception et usage du classement et de la classification en bibliothèque*. Paris, BPI, 1989. (Etudes et recherches). 96p.

ANNEXES

Sont présentés en annexe :

- le questionnaire
- les plans des établissements
- la grille d'entretien
- des photographies des lieux d'enquête
- Un tableau statistique de la fréquentation du Carré d'Art
entre mai 1993 et juin 1994

Consultation sur place des documents en libre accès

Questionnaire

1- Quels documents consultez-vous ?(au moment de l'entretien)

- ☐-bandes dessinées
- ☐-encyclopédies, dictionnaires
- ☐-autres livres
- ☐-périodiques
- ☐-disques,cassettes,CD
- ☐-vidéocassettes

(plusieurs réponses possibles)

1(bis)- Quels documents consultez-vous le plus souvent? (quand vous venez consulter sur place)

- ☐-bandes dessinées
- ☐-encyclopédies, dictionnaires
- ☐-autres livres
- ☐-périodiques
- ☐-disques,cassettes,CD
- ☐-vidéocassettes

(plusieurs réponses possibles)

2- En ce moment, vous recherchez des informations dans quels domaines?

3- A quels besoins répond votre consultation sur place? (au moment de l'entretien)

- ☐-besoin scolaire et universitaire
- ☐-besoin professionnel
- ☐-besoin pratique d'informations
- ☐-intérêt ou curiosité personnelle
- ☐-sans but précis

3(bis)- En général, pour quelles raisons venez-vous consulter sur place?

- ☐-besoin scolaire et universitaire
- ☐-besoin professionnel
- ☐-besoin pratique d'informations
- ☐-intérêt ou curiosité personnelle
- ☐-sans but précis

4- Vous êtes venu(e) en sachant quel(s) document(s) vous vouliez consulter (vous connaissez l'auteur, le titre ...)

☐oui

☐non

5- Quels sont les motifs de votre consultation sur place?

- ☐-les documents ne sont pas empruntables
- ☐-je ne souhaite pas ramener les documents chez moi
- ☐-autre précisez...

6- Comment avez-vous mené votre recherche dans cette bibliothèque?

- ☐-seul
- ☐-avec l'aide du personnel
- ☐-avec l'aide de quelqu'un d'autre précisez...
- ☐-en consultant le catalogue ou un minitel
- ☐-en cherchant directement dans les rayonnages
- ☐-autre précisez...

7- La démarche de consultation sur place favorise-t-elle un glissement par rapport à l'objet de la venue

☐oui

☐non

(explications complémentaires de l'enquêteur si nécessaire)

- Si oui : ☐vers d'autres supports
☐vers d'autres domaines
☐vers l'emprunt

8- Combien de documents consultés? (sur la journée)

9- Fréquence de consultation?

- ☐-tous les jours
☐-plusieurs fois par semaine
☐-une fois par semaine
☐-une fois par mois
☐-plus rarement

10- Votre durée moyenne de séjour quand vous venez consulter sur place?

11- L'aménagement de l'espace vous semble-t-il favorable à la consultation sur place? ☐oui ☐non

-Si non, est-ce en raison

- ☐-du bruit
☐-des horaires d'ouverture
☐-du manque de place
☐-de la mauvaise distribution de l'espace
☐-autre précisez...

(plusieurs réponses possibles)

12- Si vous fréquentez l'ancien établissement, quelles différences par rapport à cet ancien bâtiment pour la consultation sur place?

13- Est-ce la seule bibliothèque où vous consultez sur place?

☐oui

☐non

-Sinon, quel autre lieu (annexe...)

14- Etes-vous inscrit à la bibliothèque?

☐oui

☐non

-Si oui êtes-vous emprunteur?

☐oui

☐non

si oui,

☐de livres

☐de bandes dessinées

☐de périodiques

☐de disques, cassettes, CD

☐de vidéocassettes

(plusieurs réponses possibles)

15- Diriez-vous plutôt que vous êtes

☐-un usager venant surtout pour consulter sur place

☐-un usager emprunteur

☐-les deux

→ Sexe :

☐ H

☐ F

→ Age

☐ 18-25 ans

☐ 26-35

☐ 36-45

☐ 46-55

☐ 56-65

☐ 65 et +

→ Exercez-vous une activité professionnelle ?

⇒ Si OUI, laquelle ?

⇒ Si NON :

☐ lycéen

☐ étudiant

☐ sans emploi

☐ femme au foyer

☐ retraité

→ Niveau d'études

☐ inférieur au baccalauréat

☐ Baccalauréat

☐ 1er cycle (Deug, BTS)

☐ 2ème cycle (licence, maîtrise)

☐ 3ème cycle (DEA, Grandes Ecoles)

GRILLE D'ENTRETIEN

Consigne initiale : la consultation sur place des documents en libre accès dans votre bibliothèque

Guide thématique (série des thèmes à explorer au cours de l'entretien)

- Quelle est l'ampleur du fonds en consultation sur place dans votre bibliothèque ? (nombre de volumes, domaines couverts)
- Y-a-t-il des acquisitions particulières par rapport à ce fonds.
- Quel est le personnel mis à la disposition du public (nombre de personnes, nombre d'heures)
- Y-a-t-il une politique d'accueil de ce public définie ?
si oui, laquelle ?

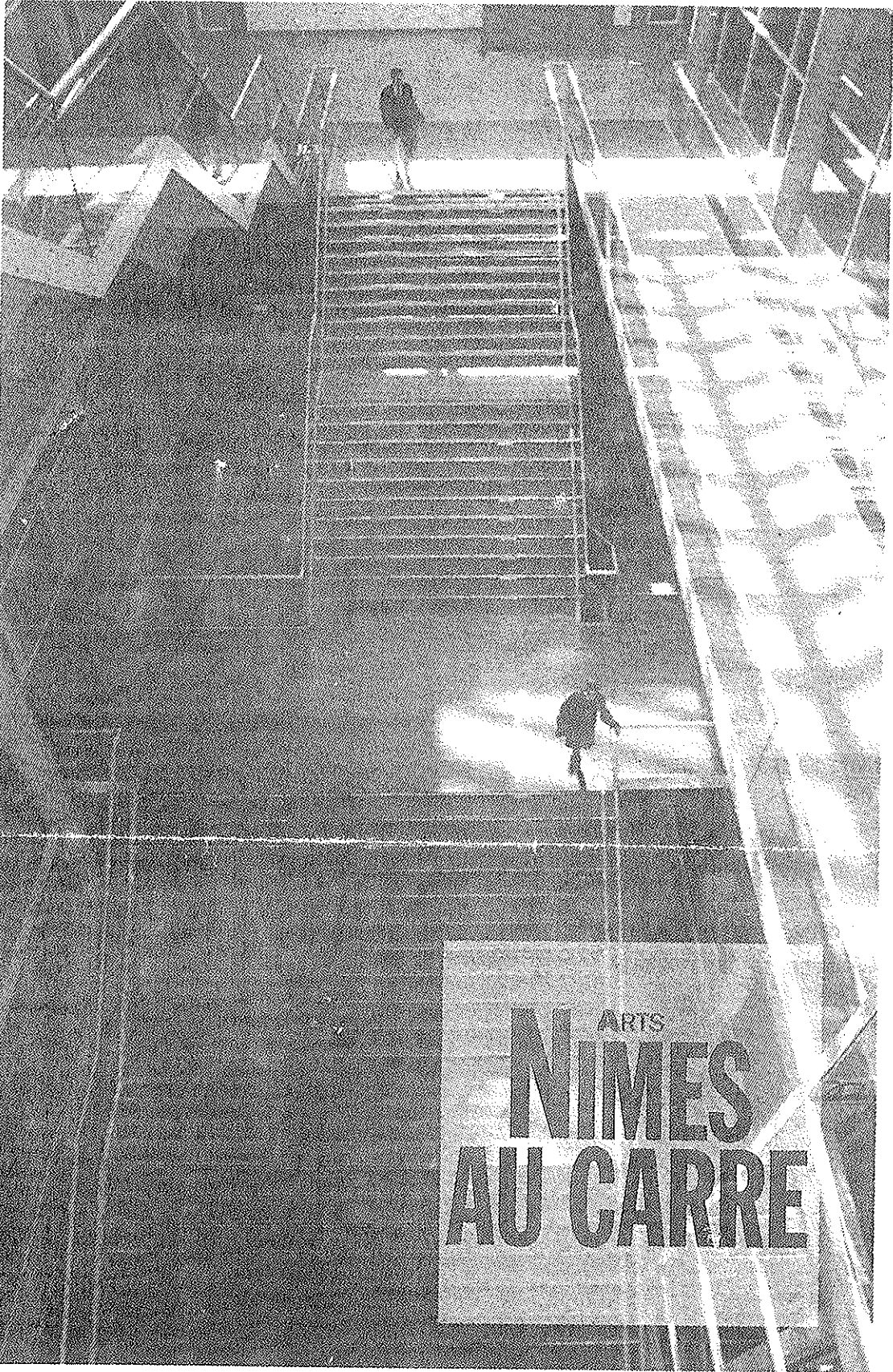
Ex : existe-t-il des consignes par rapport au public étudiant qui vient travailler avec ses propres documents ?

existe-t-il une formathèque ?

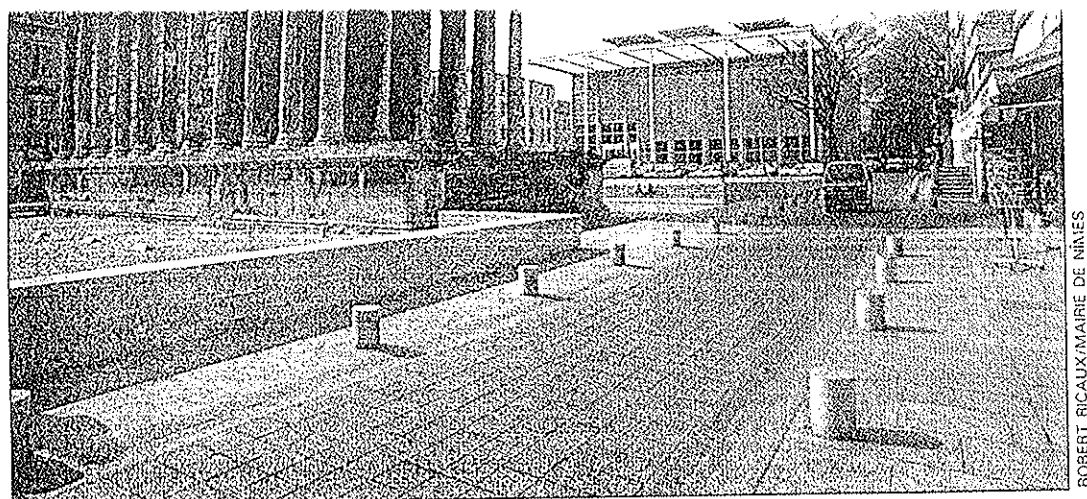
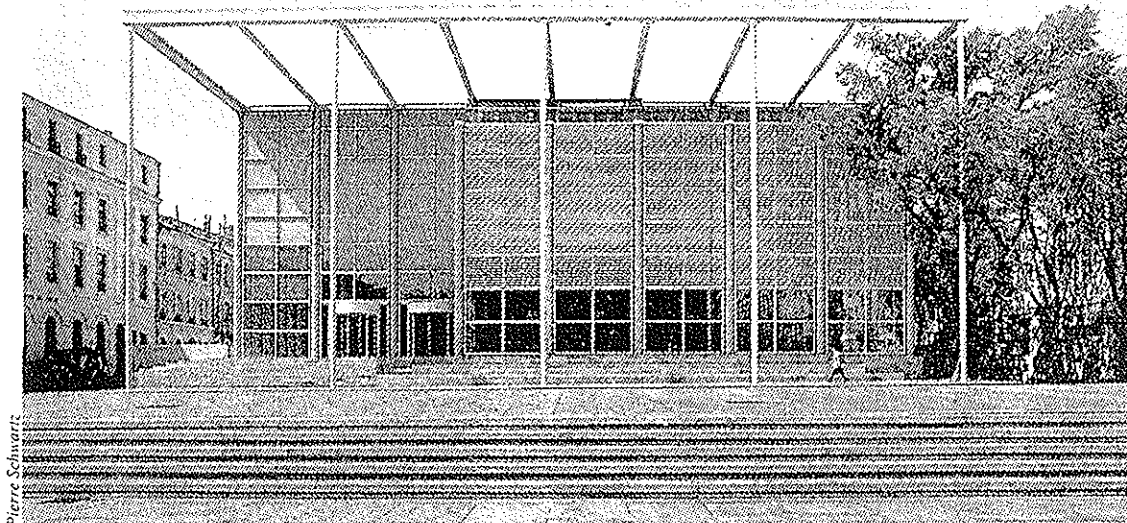
- Plus généralement quelle est la politique de l'établissement en matière de consultation sur place?
- Pouvez-vous évaluer l'évolution du rapport prêt/consultation sur place entre l'ancien et le nouvel équipement.

autrement dit la médiathèque récente a-t-elle favorisé la consultation sur place au détriment du prêt ?

- " Définition " du public de l'année (public habituel)
- Particularités du public estival



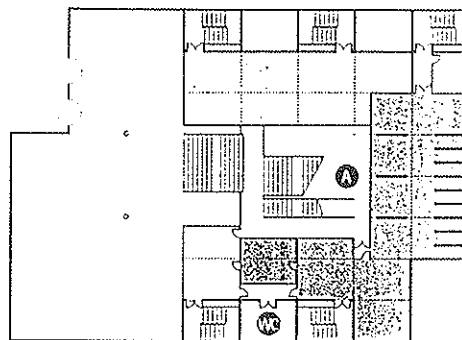
ARTS
NIMES
AU CARRE



-  Bibliothèque des enfants
-  Bibliothèque : salle 'paroles et images'
-  Musée : Atelier des enfants
-  Musée et Bibliothèque : Administration
-  Ascenseurs et Accès Handicapés
-  Toilettes

Niveau 1

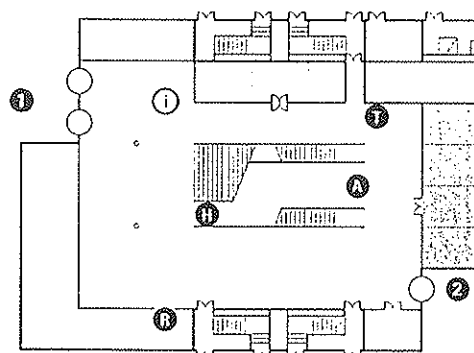
Bibliothèque des enfants
Musée : Atelier des enfants



-  1 Entrée : place de la Maison Carrée
-  2 Entrée : rue Gaston Boissier
-  i Accueil, Informations
-  Bibliothèque : Kiosque, Périodiques
-  Librairie
-  T Téléphones
-  A Ascenseurs
-  H Ascenseur - Accès Handicapés
-  R Ascenseur - Accès Café, restaurant : Niveau 3

Niveau RC

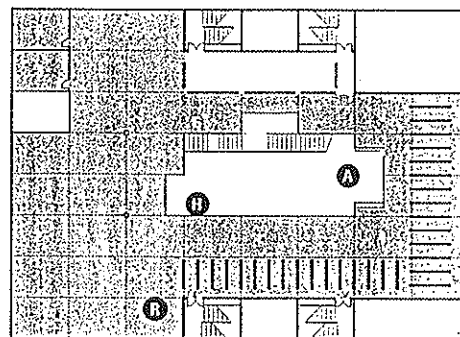
Accueil, Information
Bibliothèque : Kiosque
Librairie



-  B Banques de prêt
-  E Etude et recherche
-  S Salle Séguier - Patrimoine
-  ST Salle de travail en groupe
-  BD Bandes dessinées
-  ID Information et documentation
-  A Ascenseurs
-  H Ascenseur - Accès Handicapés
-  R Ascenseur - Accès Café, restaurant : Niveau 3

Entresol

Bibliothèque des adultes



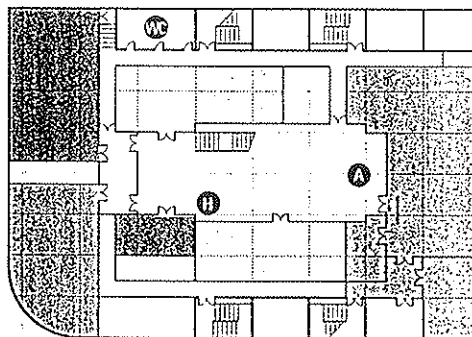
-  BM Bibliothèque musicale, auditorium et salle vidéo
-  B Expositions
-  M Musée : centre régional de documentation
-  SC Salles de conférence
-  CA Carré d'Art : Administration
-  CB Café, Brasserie
-  A Ascenseur
-  H Ascenseur - Accès Handicapés
-  WC Toilettes

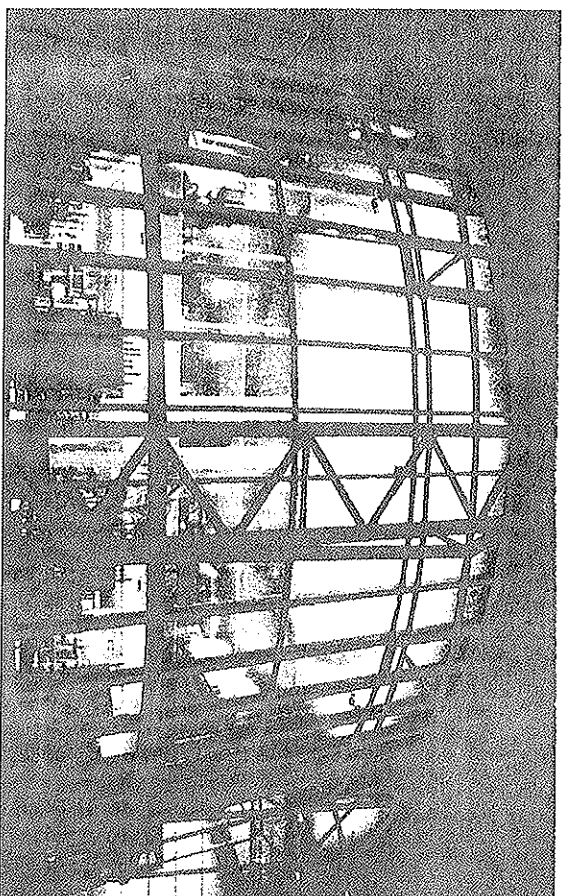
Niveau -1

Bibliothèque : Musique,
Vidéo, Expositions,
Auditorium

Musée : Centre Régional
de Documentation

Salles de conférence,
Café, Brasserie

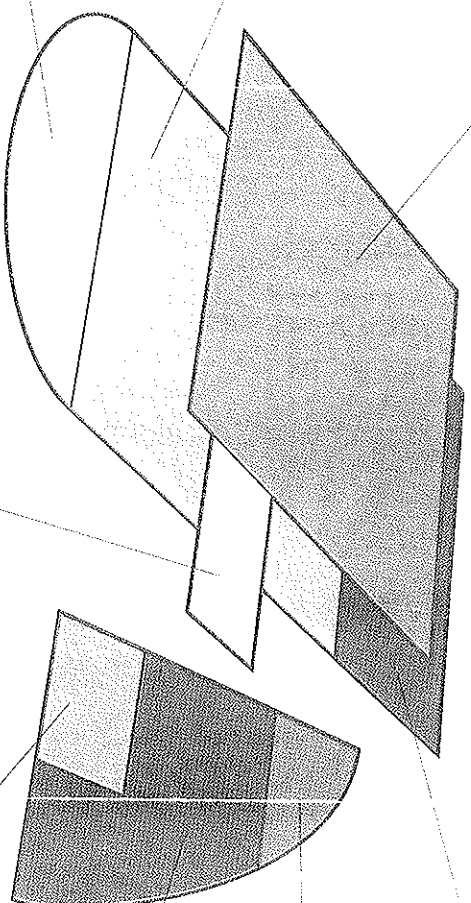




Section adultes
Espace multimédia :
CD, vidéo, livres,
Interrogation catalogues
médiathèque

Salle de documentation
Encyclopédies
Dictionnaires
CD ROM

Consultation : périodiques
BD
Point vidéo



Salle d'animation
Concerts
Spectacles
Conférences

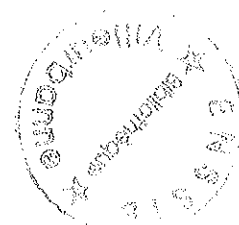
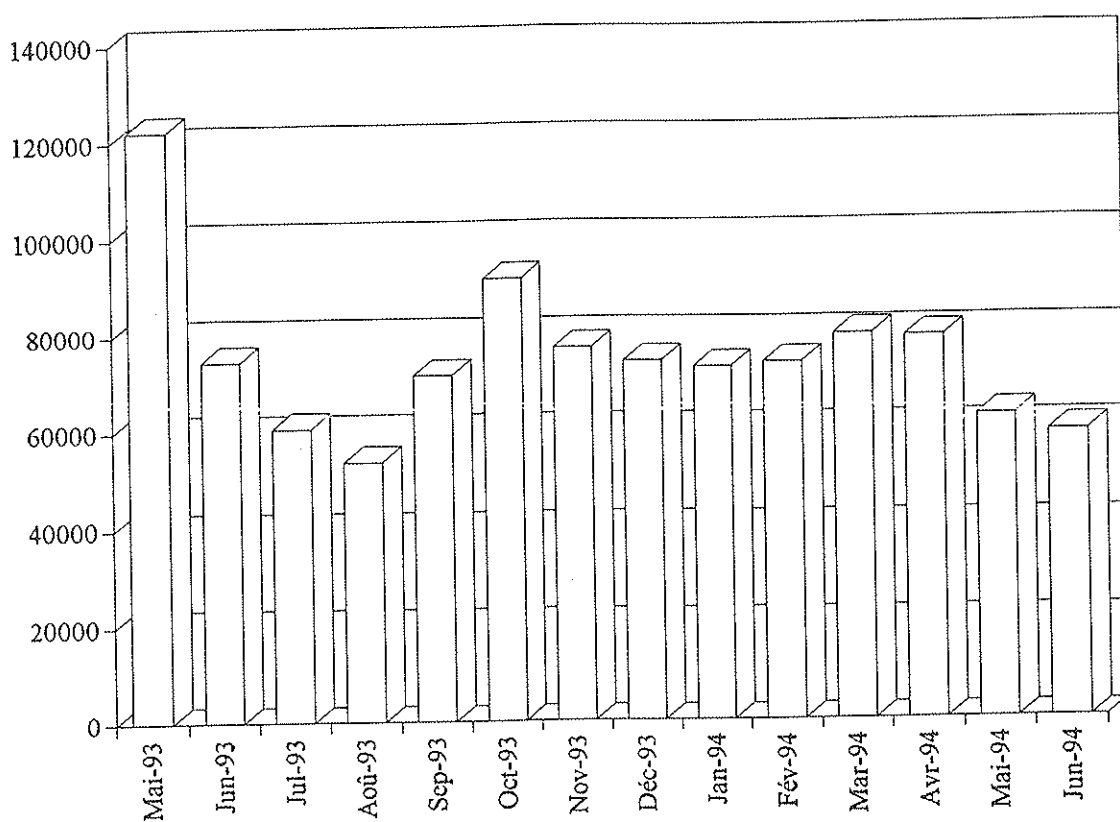
Coin des tout-petits

Section jeunesse
Travail sur place
Accueil des classes
Espace "Ado"
Interrogation catalogues
médiathèque

Mezzanine
Espace exposition
Point vidéo

Heure du conte
Point vidéo

Fréquentation de Carré d'Art Bibliothèque



04/07/1994

