

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

Diplôme de conservateur de bibliothèque

MEMOIRE D'ETUDE



La découverte en solitaire
ou
comment favoriser l'exploration
d'une bibliothèque municipale
par son public

Stéphane Lanoë

Sous la direction de Christine André
ENSSIB

Stage effectué à la médiathèque adulte de la
Maison du Livre de l'Image et du Son de Villeurbanne
(1er août au 30 octobre 1994)

Responsable de stage
Anne Chaillot

1994

DCB

H7

1994

52 f.

SOMMAIRE

Remerciements	p.3
Résumé et descripteurs	p.4
Introduction	p.5
I. Approche théorique de la difficulté d'appréhension d'une bibliothèque	p.6
A. Le comportement du public face au libre accès : autonomie ou angoisse ?	
B. Des solutions insuffisantes	
II. Analyse du lieu du stage et de son public...	p.18
A. Présentation générale	
B. Disposition des locaux et des collections	
C. Sources d'information à la disposition des utilisateurs	
D. Etude du comportement du public	
III Réalisations et propositions	p.32
A. Production et mise à disposition d'outils d'autoformation	
B. Quelques idées pour l'avenir	
Conclusion	p.47
Bibliographie	p.49
Annexes	p.52

REMERCIEMENTS

Je tiens tout d'abord à remercier Monsieur Jean-François Carrez-Corral de m'avoir accueilli dans son établissement pendant ces trois mois.

Je remercie également Mademoiselle Anne Chaillot, responsable de la médiathèque adulte, pour son accueil, sa disponibilité et ses conseils, grâce à qui cette expérience a pu voir le jour.

Je ne veux pas non plus oublier le personnel de la Médiathèque Adultes, qui, par sa sympathie et son dynamisme, m'a permis de découvrir les richesses du travail en bibliothèque municipale.

Enfin, je remercie Madame Christine André qui par, ses conseils et ses indications, m'a guidé dans l'élaboration et la structuration de ce mémoire.

RESUME

Ce mémoire met en exergue la difficulté pour les usagers à s'y retrouver seuls dans une bibliothèque municipale. Il contient une synthèse d'écrits sur le sujet et une analyse d'observations dans la bibliothèque. La dernière partie présente des outils réalisés pour aider le public (plans et brochures) et quelques propositions pour continuer en ce sens.

DESCRIPTEURS :

Bibliothèque publique ; formation utilisateur ; comportement utilisateur ; aménagement intérieur ; accès libre rayon ; signalisation

ABSTRACT

This report underlines the difficulty of the users in finding alone their way in a public library. It contents a synthesis of studies on the subject and an analysis of observations in the library. The last part of it presents some means dedicated to help the users (maps and booklets) and a few proposals to follow suit.

KEYWORDS :

Public library ; user training ; user behavior ; disposition of a building ; open acces ; signal device

INTRODUCTION

Depuis le jour où je suis entré pour la première fois dans une bibliothèque, j'ai toujours été surpris par la quantité et la diversité des documents que l'on pouvait y trouver. Au fur et à mesure de mes découvertes progressives, cette conception de la bibliothèque comme une malle aux trésors n'a fait que s'amplifier. Parallèlement naissait en moi l'idée que cette découverte, que j'avais mis des années à effectuer, aurait pu être grandement facilitée par des moyens simples qui m'auraient permis d'appréhender plus rapidement la globalité de ces bibliothèques.

Au-delà de cette expérience personnelle, ma première année d'étude à l'Ecole Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques a été l'occasion de prendre connaissance d'écrits qui n'ont fait que confirmer cette impression. Les études sociologiques sur le comportement erratique du public dans une bibliothèque en libre accès, ainsi que les débuts de solution qui y ont été apportés m'ont donné envie de tenter l'expérience de la réalisation d'outils d'autoformation dans le cadre de mon stage d'été.

Le choix de la médiathèque adulte de la Maison du Livre de l'Image et du Son de Villeurbanne correspondait à un état des lieux tels que le public puisse avoir du mal à s'y repérer (disposition cloisonnée des locaux, signalisation timide, importance de la charge de travail du personnel). Ainsi ce lieu se prêtait bien à un test.

Enfin, l'expérience d'un stage étant forcément limitée en temps et en moyens, on trouvera ici quelques propositions qui, partant de la confrontation d'une vision théorique et d'une expérience menée sur le terrain, constituent quelques pierres qui pourraient permettre aux usagers de construire de façon autonome leur chemin à l'intérieur de la bibliothèque.

I.

Approche théorique de la difficulté d'appréhension d'une bibliothèque

A. LE COMPORTEMENT DU PUBLIC FACE AU LIBRE ACCES : AUTONOMIE OU ANGOISSE ?

Il y a quelques années déjà que le libre accès a pris une place prépondérante en France, notamment dans les bibliothèques municipales.

Un de ses principes fondamentaux est l'absence d'intermédiaires, la possibilité pour le lecteur d'avoir à sa disposition la quasi totalité des documents de la bibliothèque sans avoir à demander à quelqu'un d'aller lui chercher.

Alors qu'auparavant on venait souvent à la bibliothèque avec des idées précises, il est maintenant fréquent de découvrir et de choisir sur place les livres que l'on va emprunter ou consulter.

Désormais, on peut entrer dans une bibliothèque, se promener dans tous les rayons, regarder, prendre en main et sélectionner sans demander quoi que ce soit à quiconque.

De par le libre accès, le lecteur deviendrait donc autonome.

Malheureusement la réalité est souvent bien en dessous des rêves et des espoirs des bibliothécaires, et différentes études sur le comportement du public le montrent assez clairement.

Premier obstacle, la classification (Dewey ou CDU) : la majorité du public semble ne pas avoir compris que le contenu de chaque livre se voit attribuer un code qui permet de regrouper les documents thématiquement.

C'est l'organisation même de la bibliothèque que nombre de lecteurs semblent ainsi ne pas avoir saisie et cette lacune les condamne à n'avoir qu'une vision parcellaire des collections correspondant à leurs diverses pérégrinations à travers les rayons.

Ainsi, selon Anne Dujol¹, "ce n'est pas la logique de la classification qui les guide, mais une logique de plan cartographique."

"Ils lisent les indices CDU comme un plan de Paris. Ce serait A3, H4, ce serait pareil. Bien que ce soit marqué, lisible, évident, ils ne font pas la relation entre l'intitulé et l'indice, entre le contenu des livres et la codification."

Cela ne serait pas trop inquiétant si cette déambulation entre les rayons était complétée par d'autres approches : la demande à un bibliothécaire ou l'utilisation du fichier.

Cependant, selon l'enquête de Patrick Parmentier² en bibliothèques publiques, une proportion très importante d'utilisateurs (43 %) utilise uniquement les rayons comme moyen de recherche, 23 % ayant recours aux bibliothécaires et 34 % aux fichiers.

C'est dire le nombre conséquent de personnes qui n'ont pas saisi le principe du classement de la bibliothèque et qui ne profitent d'aucune aide extérieure qui pourrait les guider.

Patrick Parmentier ajoute : "on va d'autant plus chercher directement en rayon, sans recourir aux bibliothécaires ou aux fichiers, qu'on est mal classé socialement et scolairement ..."

"...S'adresser aux bibliothécaires signifie la maîtrise d'un code - les règles de la politesse ; cela suppose de surcroît un minimum d'aisance : ne pas avoir honte de demander un renseignement, c'est-à-dire de révéler une ignorance..."

¹ DUJOL, Anne. Le clair et l'obscur : perception et usage de la classification par le public de la Bibliothèque Publique d'Information. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1986, t.31, n°3.

² PARMENTIER, Patrick. Les rayons de la bibliothèque ou comment faire son miel. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1985, t.30, n°1.

"...Si on veut dialoguer avec la machine, il faut maîtriser les mécanismes de la lecture et de l'écriture, ne pas faire de fautes d'orthographe ni de ponctuation, avoir un raisonnement logique et maîtriser préalablement le type d'information recherché et sa structuration."

Ne rien faire, ce serait donc accepter que presque un utilisateur sur deux, et souvent les plus démunis, ne découvre qu'à de très rares exceptions près tout ce que la bibliothèque pourrait lui offrir.

Cette affirmation semble partagée aussi bien par les bibliothécaires que les sociologues comme le montrent les deux citations suivantes :

"La difficulté de choisir ses lectures est une entrave des lecteurs de milieux défavorisés. Ne sachant que lire, ils ne trouvent rien à lire et sont même rebutés par une offre trop abondante. L'abondance devient encombrement et se transforme en embarras. De plus la classification des ouvrages est incomprise : elle leur paraît conçue pour des gens lettrés." (Françoise Froissart).³

"Le libre accès, dont le but idéal est l'autonomie de la demande, n'en est pas le moyen magiquement efficace : son succès exige des usagers, à défaut de la connaissance de la carte, celle du territoire ; à défaut du capital culturel, inégalement réparti on le sait, un capital de familiarisation indigène avec le lieu et les choses, différemment et inégalement réparti lui aussi." (Jean-Claude Passeron).⁴

Si tout le monde est d'accord sur ce constat, on peut alors se demander ce qui a été fait dans les bibliothèques publiques françaises pour pallier ces insuffisances.

Quelles ont été les différentes façons d'augmenter ce "capital de familiarisation avec les lieux et les choses", et quelle est leur efficacité ?

³ FROISSART, Françoise. *Le métier de bibliothécaire*. Paris, Edition du Cercle de la librairie, 1992.

⁴ PASSERON, Jean-Claude. Images en bibliothèques, images de bibliothèques. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1982, t.27, n°2.

B. Des solutions insuffisantes

1. La formation

La solution qui paraît la plus évidente pour augmenter l'autonomie des lecteurs dans la bibliothèque pourrait être la formation.

En effet, le contact direct avec un des membres du personnel constitue certainement un excellent apprentissage du fait de la compétence de la personne qui forme et de la possibilité offerte aux utilisateurs de voir aborder toutes les questions qu'ils se posent face à l'organisation de la bibliothèque.

La transmission d'un savoir et d'habitudes passeraient alors directement par le dialogue. C'est d'ailleurs ce que préconise la Charte des bibliothèques adoptée par le Conseil Supérieur des Bibliothèques le 7 novembre 1991 : "Les bibliothèques ont un rôle de formation des usagers aux méthodes de recherche des documents."

Mais cette solution idéale rencontre deux obstacles fondamentaux qui font que la formation du public adulte en bibliothèque municipale n'existe quasiment pas.

Tout d'abord, le personnel n'est pas prêt à effectuer ces formations, d'une part parce qu'il n'en a pas toujours les compétences (il n'existe pas à ce jour de formation de formateurs en ce domaine), et d'autre part parce que le temps lui manque, les autres tâches venant en priorité (catalogage, acquisition, prêt).

Par ailleurs, le public lui-même n'éprouve souvent pas le besoin de se former à l'utilisation de la bibliothèque. Dans son étude effectuée à la Bibliothèque Publique d'Information, Anne Dujol⁵ explique cette réticence de la façon suivante :

⁵ DUJOL, Anne. *op. cit.*

"Les arguments avancés pour ne pas participer aux séances ne relevaient pas du manque de temps ou d'intérêt, mais très souvent de la question de leur rentabilité. "On se débrouille très bien, on trouve toujours". Pourquoi alors essayer de faire mieux ?"

En d'autres termes, les utilisateurs ne sont pas prêts à investir pour un résultat qu'ils ne jugent pas primordial. On ne les a pas assez motivés ou attirés et la démarche leur paraît trop lourde.

Pour le personnel comme pour le public, la formation à l'utilisation de la bibliothèque n'est donc pas une priorité. Cependant les bibliothèques municipales étant maintenant en grande majorité en libre accès, il a bien fallu trouver d'autres solutions pour aider les utilisateurs à s'y retrouver.

2. La mise en espace

La fin des années 80 a été marquée dans les bibliothèques françaises par le débat sur l'aménagement des collections à l'intérieur des bibliothèques, considéré comme un moyen de faire varier la lisibilité de la bibliothèque pour les utilisateurs.

Deux conceptions se sont heurtées, les uns proposant ce que l'on a appelé une classification par centre d'intérêt, qui serait plus proche des lecteurs, les autres restant attachés aux classifications encyclopédiques.

Défenseur des premiers, Richard Roy⁶ précise que "la répartition des documents entre les domaines de la connaissance est souvent un obstacle infranchissable pour les lecteurs en puissance qui n'ont eu qu'une scolarité réduite ..." et propose : "Le livre doit être à l'endroit où le lecteur s'attend à le trouver."

D'où la répartition des livres suivant des centres d'intérêts tels que Temps libre, Humour ou Arts et spectacles.

Les opposants à ce système répondront qu'il est impossible de définir l'endroit où le lecteur, les lecteurs s'attendent à trouver les livres. En effet d'après Patrick Parmentier⁷, "Chaque groupe socioculturel a des critères de classement qui lui sont propres, critères qui en outre évoluent avec le temps"

L'étude d'Eliséo Veron⁸ relativise un peu cette querelle. L'enquête qu'il a menée dans quatre bibliothèques publiques très différentes lui a permis de découvrir six modalités de lecture qui ont chacune leur usage propre de la classification et de l'espace en bibliothèque.

Ces modalités sont :

- . la lecture thématique,
- . la lecture problématique,

⁶ ROY, Richard. *Classer et indexer*. Bibliothèque de l'université du Maine, 1987.

⁷ PARMENTIER, Patrick. *op. cit.*

⁸ VERON, Eliséo. *Espace du livre : perception et usage de la classification dans les bibliothèques*. Paris, Bibliothèque Publique d'Information / Centre George Pompidou, 1989.

- . la lecture éclectique
- . la lecture romanesque par auteur,
- . la lecture romanesque par genre,
- . la lecture du "frais".

En mettant l'accent sur la diversité des modalités de lecture, l'auteur y montre qu'il lui paraît impossible de trouver un type de mise en espace qui serait le plus adéquat pour tout le monde :

"Nous avons constaté qu'une mise en espace déterminée sera toujours plus propice à l'épanouissement de certaines modalités de lecture et source de gêne pour d'autres même si en définitive, tout le monde arrive à s'en accommoder".

Le choix d'une mise en espace n'apparaît donc plus comme une solution déterminante pour augmenter l'autonomie des lecteurs, ce qui ne résout rien.

3. La signalisation

Grâce à des repères visuels, immédiatement repérables, il est possible de baliser le parcours des utilisateurs.

La signalisation peut prendre plusieurs formes à l'intérieur d'une même bibliothèque :

- . Premièrement, il peut exister un niveau assez global, qui permet, à chaque étage, de savoir dans quelle partie de la bibliothèque on se trouve et ce que l'on va y trouver : ce sont généralement des plans ou des tableaux synthétiques.

- . Deuxièmement, on peut trouver des signes permettant de localiser un endroit précis, par exemple les toilettes ou bien les livres d'histoire. La signalisation peut alors prendre deux formes :

- . Des pancartes qui vont guider le lecteur vers le lieu recherché,
- . A l'endroit même, l'indication de ce qu'est ce lieu.

- . Enfin, sur les documents eux-mêmes, il est possible de faire figurer des renseignements indiquant à quelle catégorie appartient l'ouvrage (cote ou pastille de couleur).

Quelle que soit la bibliothèque municipale, ces trois niveaux de signalisation existent peu ou prou. Cependant les différences peuvent être très importantes selon :

- . La lisibilité des indications (gros caractère, police et style des caractères, couleurs employées, utilisation de logos, ...),
- . La place de la signalisation (sur le chemin des utilisateurs, bien éclairées, éloignée du personnel, ...),
- . La fréquence d'apparition de ces signes.

Ainsi, si l'on ne prête pas une attention particulière à ce qu'est en détail la signalisation suivant une grille précise d'analyse, on peut passer entièrement à côté du but recherché, c'est-à-dire l'orientation du lecteur.

La signalisation est presque une science, un art, et chaque détail peut avoir une importance capitale qui peut faire varier considérablement son efficacité.

D'après la bibliographie établie sur le sujet par Georgette Marguin⁹, les seules études françaises sur le sujet concernent plus la mise en espace (débat sur la classification à adopter) que la signalisation elle-même.

Ceci montre bien que l'attention aux détails n'est peut être pas encore entrée dans les habitudes des bibliothèques municipales françaises.

Selon cette bibliographie, pour avoir des idées de réalisations concrètes, il faut plutôt chercher des références du côté de l'étranger, les écrits à ce sujet datant cependant le plus souvent des années 70.

La troisième partie de ce mémoire sera l'occasion de s'inspirer de ce qui a été fait à l'étranger pour proposer des innovations.

⁹ MARGUIN, Georgette. *La pertinence de la signalétique dans les bibliothèques : bibliographie*. Villeurbanne, Ecole Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques, 1993.

4. L'exemple de la Bibliothèque Publique d'Information : des plans et des guides

Ce tableau des moyens mis en œuvre pour permettre au lecteur de s'y retrouver dans une bibliothèque municipale en libre accès montre que la plupart des solutions jusqu'ici adoptées sont encore insuffisantes.

Cependant la politique suivie par la Bibliothèque Publique d'Information depuis quelques années semble aller plus loin, à travers notamment une signalisation plus volontariste et la distribution de guides d'explicitation de la bibliothèque.

La signalisation est structurée selon trois niveaux qui correspondent à trois espaces différents et hiérarchisés du général au particuliers. Au-dessus du bureau d'information, la discipline est identifiée par grande classe de la CDU (1 chiffre), par exemple le 9 avec son intitulé, histoire et géographie.

Puis, il y a des blocs carrés, au-dessus des rayonnages correspondants, sur lesquels figurent, sur les quatre côtés, l'indice général (2 à 3 chiffres) et sa signification. Enfin, au niveau le plus précis, à l'extrémité de chaque rayon, de larges étiquettes donnent les cotes des documents portés par le rayon, avec leur libellé.

A chaque étage, on trouve un plan précis de ce qu'on peut y découvrir. De plus, des photocopies de ces plans sont à la libre disposition du public, à l'accueil général de la bibliothèque (voir en annexe page 53 une reproduction du plan du deuxième étage de la Bibliothèque Publique d'Information).

Les guides d'explication sont sous la forme de brochures à emporter (feuilles A4 ou A3 pliées en 3 ou en 6) et s'intitulent "Une information sur ...".

Ils concernent différents sujets :

- . la classification à la Bibliothèque Publique d'Information,
- . Bibliothèque Publique d'Information mode d'emploi,
- . les CD-ROM à la Bibliothèque Publique d'Information,
- . sciences-sociales, plan-guide,
- . le Monde, retrouver un article, où le lire ?

....

Ces brochures sont placées sur des bornes "Servez-vous" que l'on retrouve à plusieurs endroits de la bibliothèque. Les utilisateurs peuvent donc facilement les trouver sur leurs chemins, et n'hésiteront pas à les prendre puisqu'ils y sont invités.

Le fait que chaque brochure soit imprimée sur une feuille de couleur différente permet de bien les différencier.

On trouvera en annexe pages 54 et 55 une reproduction d'une de ces brochures : "Sciences sociales, plan-guide".

La politique suivie par la Bibliothèque Publique d'Information m'a donc paru très intéressante et susceptible d'aider les utilisateurs à mieux connaître tout ce que la bibliothèque pouvait leur offrir.

Cet exemple m'a donné envie de tenter une expérience similaire pendant mon stage d'été : offrir au public les moyens de s'y retrouver dans la médiathèque adulte de la Maison du Livre de l'Image et du Son, en prenant tout particulièrement soin d'inscrire la conception des outils dans la logique de l'utilisateur.

II.

Analyse du lieu du stage et de son public

A. Présentation générale

1. La Maison du Livre de l'Image et du Son

Ouverte en 1988, la Maison du Livre de l'Image et du Son est un équipement réalisé par l'architecte Mario Botta, dans le cadre des grands travaux de l'Etat de la décennie 80.

Le but visé était la création d'un lieu privilégié d'échanges culturels, associant autour du livre et de l'écrit les techniques de l'image (cassettes vidéos, œuvres d'art, CD-ROM, microfilms, télématique) et du son (cassettes sonores, disques compacts).

Le bâtiment comprend un auditorium et une artothèque (sous-sol), un espace design, un espace d'exposition et un accueil (rez-de-chaussée), une médiathèque adulte (1er et 2ème étage), une vidéothèque et une discothèque (4ème étage), le 5ème étage étant réservé à l'administration et à l'équipement des livres.

Quelques chiffres en 1993 :

- . 70 employés
- . 3500 m²
- . 45 heures d'ouverture par semaine
- . plus de 20 000 adhérents actifs

2. La médiathèque adulte

Elle est composée de deux étages, une salle de prêt et une salle de documentation.

Quelques chiffres en 1993 :

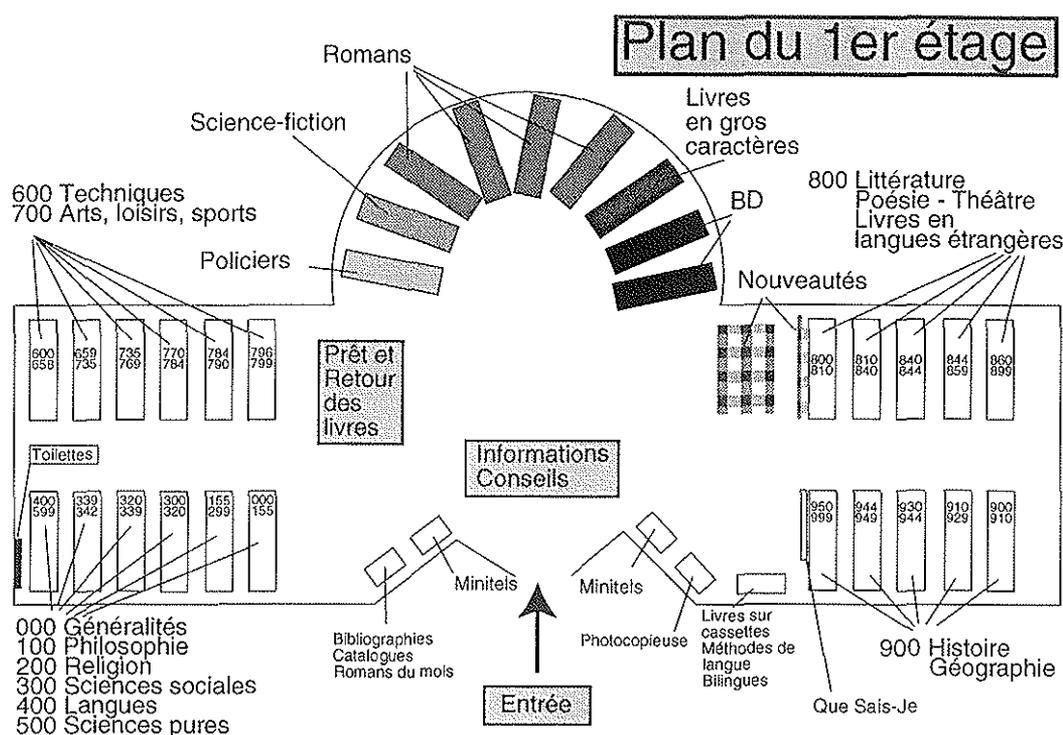
- . 20 employés
- . 80 000 livres en libre accès
- . plus de 300 abonnements à des périodiques
- . 1,2 millions de francs de budget d'acquisition
- . 13 000 lecteurs actifs
- . 250 000 prêts

B. Disposition des locaux et des collections

La première caractéristique de la médiathèque adulte est sa séparation en deux niveaux, fortement cloisonnés puisqu'ils constituent les premier et deuxième étages de la Maison du Livre de l'Image et du Son.

Le passage d'un niveau à l'autre, se fait par l'escalier ou par l'ascenseur, chaque étage étant isolé de l'autre matériellement (comme pour l'ensemble des étages de la Maison du Livre de l'Image et du Son).

La disposition des lieux est la suivante pour le premier étage :



La classification utilisée est la Dewey, avec cependant des exceptions pour certains livres qui sont regroupés et ont une cote spéciale :

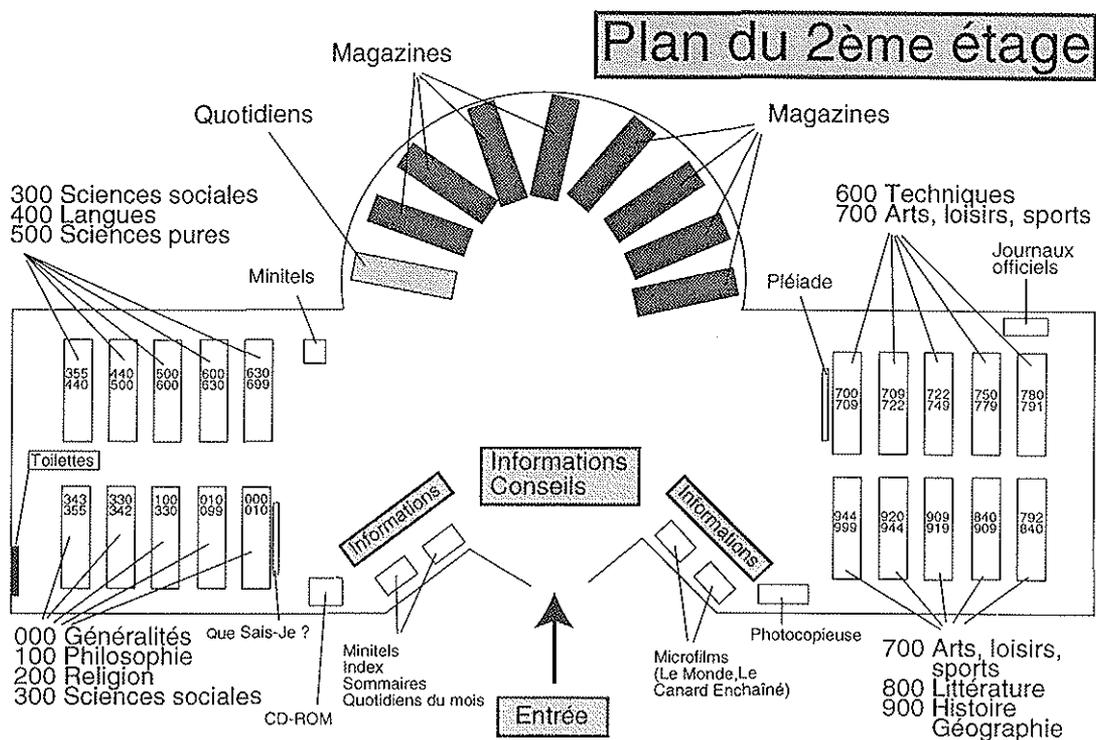
- . Les romans (R)
- . Les romans policiers (RP)
- . Les romans de science-fiction (RSF)
- . Les bandes dessinées (BD)
- . Les livres en gros caractères (LV)

- . Les Que Sais Je ? (QSJ)
- . Les livres sur cassette (K7 AUDIO)
- . Les nouveautés (pas de cote spéciale mais un emplacement précis)

Pour l'année 1994, le projet est de faire de même pour :

- . Les nouvelles
- . Les livres en langue étrangère

Pour le deuxième étage, la disposition est la suivante :



Tous les documents de cet étage sont uniquement à consulter sur place (y compris les magazines).

Les périodiques sont classés par grands domaines (sports, actualité, économie), la grande majorité des documents est classée là aussi en Dewey, et seules les collections Pléiade et Que Sais Je ? sont isolées.

L'organisation spatiale de la médiathèque adulte appelle plusieurs remarques :

. Pour le lecteur qui arrive, la disposition du bâtiment fait qu'il est impossible d'avoir une vue d'ensemble de la collection : il faut se déplacer dans les diverses parties de la salle,

. Le regroupement de certains documents qui ne sont pas cotés en Dewey permet un accès plus rapide pour les lecteurs qui recherchent ces types de livres particuliers (à condition de savoir que ces livres ont été regroupés).

C. Sources d'information à la disposition des utilisateurs

1. La signalisation

Si l'on reprend les trois niveaux de signalisation définis dans la première partie (voir page 14), on observe que :

■ D'un point de vue global, il existe à chaque étage un tableau situé avant l'entrée de la salle qui se présente de la manière suivante (la même information existe à l'accueil) :

vous vous trouvez au
niveau 2
salle de lecture
et de documentation

vous trouverez aux autres niveaux

4 discothèque vidéothèque
3 médiathèque jeunesse
1 médiathèque adultes
rez de chaussée accueil, inscription,
exposition, design à ..
-1 artothèque, auditorium

Ce tableau devrait donc permettre à chacun de savoir où il se trouve à l'intérieur du bâtiment. En réalité, il arrive parfois que les lecteurs se trompent d'étage (par exemple des lecteurs qui viennent rendre leurs livres au deuxième étage à la salle de documentation), parce qu'ils n'ont pas lu ce panneau. Une des raisons pourrait en être que la charte graphique de la Maison du Livre de l'Image et du Son impose une taille de caractère qui ne permet pas une lisibilité maximale des messages.

D'autre part, il n'existe pas de plan de chaque étage (ni de plans fixes dans les salles, ni de plans distribués aux lecteurs).

Le stage était donc l'occasion d'en réaliser.

■ Du point de vue des indications visuelles permettant de localiser un endroit précis, on trouve deux types de signalisation :

. Sur le côté de chaque travée (mais uniquement au premier étage), des inscriptions indiquent soit le type du document (roman policier, bande dessinée), soit le domaine des documentaires (000 à 155 généralités, philosophie), soit la première lettre des auteurs de roman (A, B),

. A l'intérieur de chaque travée, sous les livres correspondants, de nombreuses petites étiquettes (2cm x 10cm) indiquent le domaine précis des livres (615 médicaments) ou bien un nom d'auteur (Albert Camus).

Cependant certains éléments sont absents :

. Aucune signalisation des grandes classes de la Dewey (000 Généralités, 100 Philosophie),

. Aucun message qui ne soit situé au-dessus des lieux à repérer. Conséquence, il faut pénétrer à l'intérieur des différents espaces pour avoir une indication : depuis l'entrée il est impossible de deviner ce que contient la salle. Deuxième conséquence, les espaces "informations" et "prêt et retour des livres" sont mal repérés par les utilisateurs.

■ Enfin, la signalisation sur les documents eux-mêmes est constituée par la cote du livre. Il n'existe pas de système de pastilles de couleur (elles étaient utilisées pour les livres en gros caractères avant que ceux-ci ne soient regroupés).

2. Les documents écrits

Un certain nombre de brochures et de classeurs permettent d'une certaine façon d'avoir une vue de ce qu'offre la médiathèque adulte ou bien de rechercher une information précise.

Les brochures à emporter :

- La plaquette de présentation globale de la Maison du Livre de l'Image et du Son : elle précise les conditions d'inscription et les horaires, mais ne présente pas les différents services.

Elle est remise à l'accueil lors de l'inscription et on la trouve aussi en libre service dans tout le bâtiment.

- Les plaquettes de présentation de la médiathèque adulte (une pour la salle de prêt, une pour la salle de consultation).

Elles contiennent :

- . des informations sur le type de documents que l'on peut trouver à chacun des étages,

- . des indications générales sur les différentes façons de trouver des livres (rechercher directement en rayon, utiliser le minitel sur place ou à distance, demander aux bibliothécaires),

- . des recommandations (rangement des livres, pénalités de retard, ...),

- . les modalités d'inscription, de prêt, de consultation, et les horaires d'ouverture.

Ces instruments permettent une première approche des deux étages, mais ne traitent pas de l'orientation du lecteur ou du classement des documents.

Ces plaquettes sont en principe remises à l'accueil lors de l'inscription et on les trouve aussi en libre service dans tous le bâtiment : il existe à chaque étage un espace proche de l'entrée qui sert de lieu d'affichage et de réservoir à brochures.

L'inconvénient est qu'on ne voit ces informations que lorsque l'on sort, et on peut être tenté de ne pas s'y arrêter puisque l'on s'en va.

Les guides à consulter :

- des bibliographies : les divers sujets abordés sont la littérature (d'Afrique noire, espagnole, hongroise), l'histoire (le Gouvernement de Vichy, Mai 68), l'actualité (le SIDA), ...
Elles sont regroupées dans un classeur noir simplement posé sur une étagère.
- un catalogue des nouveautés : édité tous les mois, sauf pendant les vacances. Il prend la forme d'un listing informatique posé sur une étagère.
- des index de périodiques rangés alphabétiquement en quatre classeurs.
- des photocopies de sommaires de périodiques classées par années (et ce depuis 1989). Il s'agit de périodiques qui ne sont pas dépouillés, tels que le Point, l'Événement du Jeudi, le Nouvel Observateur, l'Express, le Nouvel Economiste... .
- des dossiers, réalisés périodiquement par les bibliothécaires, en fonction de l'actualité ou de leurs propres désirs. Ces dossiers, à base d'articles de presse, de revues, sont proposés en consultation sur place au public, et représentent un travail de recherche bibliographique important.
- Le roman du mois, classeur regroupant diverses critiques des nouveaux romans parus dans différents magazines littéraires.

Les problèmes concernant tous ces outils ne viennent pas de leur qualité, qui est bonne, mais plutôt de :

- . l'impossibilité pour les lecteurs de les emporter,
- . leur emplacement dans la salle (au deuxième étage, ils sont mis derrière un bureau d'information, ce qui fait que les utilisateurs n'osent pas les prendre : ils pensent que ce sont les outils des bibliothécaires),
- . l'absence de signalisation de leur existence, rendant ainsi leur utilisation très difficile puisque les usagers ne savent que ces guides existent.

La conséquence en est que l'utilisation de ces classeurs placés à la disposition des lecteurs est très faible.

Pour une journée, soit 200 à 500 emprunteurs, le nombre de personnes qui consultent les classeurs des bibliographies, des romans du mois ou les autres peut se compter sur les doigts d'une main.

Cela est d'autant plus dommage que les bibliothécaires passent un nombre important d'heures à réaliser ces sources d'information. En regard de l'utilisation effective des guides produits, il vaudrait peut-être mieux y passer moins de temps pour pouvoir s'attacher à tout ce qui concerne la diffusion du travail réalisé.

3. Le personnel

Demander un renseignement à un membre du personnel constitue un autre moyen de s'y retrouver dans la bibliothèque.

Au premier étage, le prêt, le retour et le classement des livres sont considérés comme des priorités et il n'y a donc personne (à de rares exceptions près) au bureau face à l'entrée, consacré en principe à l'information des utilisateurs.

Les lecteurs qui posent des questions doivent donc prendre le risque de s'adresser à quelqu'un en plein travail.

Cela ne fait que renforcer le comportement d'une grande partie des utilisateurs qui n'osent pas s'adresser au personnel.

D'autre part, l'importance de la plage horaire consacrée aux heures d'ouverture (45 heures par semaine) ne permet pas d'offrir la possibilité de séances de formation.

Cependant celles-ci existent de temps en temps, notamment pour des classes, mais elles ne sont pas organisées de façon systématique.

Au deuxième étage, un bibliothécaire a mis en place une formation à l'utilisation des CD-ROM qu'il propose chaque semaine : il suffit de s'inscrire pour une séance d'une heure environ. Le petit nombre de personnes permet des séances adaptées aux utilisateurs.

Les personnes qui viennent sont très souvent motivées par l'apprentissage d'un outil bien précis, le Kompass. En effet, l'édition CD-ROM de cet annuaire d'entreprises permet aux demandeurs d'emploi de repérer facilement les références des responsables de recrutement de la région Rhône-Alpes.

D. Etude du comportement du public

Le premier mois de mon stage a été consacré en grande partie à l'observation des utilisateurs de la bibliothèque, principalement au premier étage car au mois d'août le public habituel de la salle de documentation est pratiquement absent.

A cet effet, j'ai procédé essentiellement de la façon suivante :

- . Installation au poste "Informations - conseil" et réponse à toutes les questions des utilisateurs,
- . Participation au travail de prêt - retour, classement des livres et réponses aux questions des utilisateurs,
- . Suivi de lecteurs à travers la bibliothèque,
- . Comptage statistique de l'utilisation des différents outils.

Mon objectif était de comprendre les difficultés éprouvées par les utilisateurs, d'envisager la façon dont ils abordaient la bibliothèque, pour ensuite élaborer des outils adaptés qui permettraient de les guider.

■ Première constatation : la plupart des questions posées concerne des problèmes qui n'exigent qu'une réponse très simple. Pour exemple la question "Où rend-t-on les livres ?" apparaît en général entre 5 et 10 fois en une heure, ce qui montre bien qu'il ne doit pas être évident de trouver cet endroit.

Dans le même ordre d'idée, "Où se trouve les toilettes?", "Où se trouvent les méthodes de langue ?", "Où se trouve la bibliothèque sonore ?", "Où se trouvent les livres en anglais ?". Toutes ces questions apparaissent régulièrement et donnent à penser que ceux qui n'osent pas s'adresser aux bibliothécaires doivent aussi se les poser (mais eux n'obtiennent pas de réponses).

■ Par ailleurs, un nombre certain d'interrogations concernent les cotes dont la signification paraît souvent pour le moins confuse :

. "Que signifie LV ?". Réponse : ce sont des livres en Large Vision, qui sont regroupés à un endroit précis de la bibliothèque, là où est écrit "Livre en Gros Caractères". Le problème est qu'il est nécessaire de le deviner puisque ce n'est pas indiqué.

D'autre part, il arrive souvent que des lecteurs cherchent à l'endroit des romans des livres qui se trouvent à l'endroit des Larges Visions, et donc ne les trouvent pas.

"Où se trouvent les livres P26D ?". Réponse : ce n'est pas la référence d'un livre mais celle d'un périodique. Le lecteur est donc devant la référence d'un article qu'il peut consulter, et non, comme il le croit, d'un livre qu'il pourrait emprunter.

■ De plus, les lecteurs sont souvent incapables de trouver un livre dont ils ont la référence. En effet, la cote d'un livre classé en Dewey est souvent incomprise, et ne permet pas de retrouver un livre en rayon.

Pour exemple, le SIM de 796 SIM n'est pas assimilé comme les trois premières lettres de l'auteur, et le lecteur ne sait pas que tous les 796 se suivent pas ordre alphabétique d'auteur.

De même, il est très difficile de comprendre que les livres cotés 616.92 se trouvent avant ceux cotés 616.992.

Et puis de façon plus simple, le rangement sur les étagères n'est pas toujours une évidence : au lieu de descendre chaque étagère puis de passer à la suivante, certains utilisateurs balayent toutes les étagères de la travée, puis passent au niveau en dessous et recommencent.

■ On peut alors se demander si ces difficultés rencontrées par le public ne découragent pas certaines personnes plus que d'autres.

Le tableau suivant détaille la répartition par catégorie socioprofessionnelle du total des lecteurs actifs (12780 en 1993), et propose une comparaison avec la répartition de la population de la ville de Villeurbanne (car les trois quarts des lecteurs actifs sont de Villeurbanne) :

CSP	% (lecteurs)	% (Villeurbanne)
artisans, commerçants et chefs d'entreprise	1%	3 %
cadres et professions intellectuelles supérieures	18%	6%
professions intermédiaires	15 %	11%
employés	5%	14%
ouvriers	1%	13%
retraités	3%	16%
autres personnes sans activité professionnelle	6%	25%
étudiants	34%	11%

On peut observer que les catégories sur-représentées dans la bibliothèque sont les étudiants et les cadres et professions intellectuelles supérieures.

A l'inverse les retraités, les employés et surtout les ouvriers sont très sous-représentés.

La bibliothèque attire donc les catégories les plus à l'aise intellectuellement. On peut se demander si cette tendance "naturelle", que l'on rencontre dans la plupart des bibliothèques, n'est pas encore renforcée par les difficultés d'utilisation décrites un peu auparavant.

Pour remédier un peu à ces difficultés éprouvées par le public, j'ai donc réalisé des outils dont la fonction première était d'orienter le lecteur de façon autonome et de lui faire appréhender la bibliothèque de façon globale.

III.

Réalisations et propositions

A. Production et mise à disposition d'outils d'autoformation.

1. Les outils réalisés

J'ai donc conçu puis fabriqué des outils d'autoformation qui sont au nombre de quatre (deux plans et deux brochures) et se trouvent en annexe (page 56 à 59).

Le support utilisé (le papier) a été conditionné par les limites en temps et en moyens inhérents à un stage d'été.

Pour la réalisation informatique, j'ai bénéficié de la mise à disposition d'un ordinateur Macintosh assez puissant et de logiciels de dessin et de mise en page sur lesquels j'avais l'habitude de travailler.

Le choix de tout faire sur ordinateur (et non grâce à des photocopies) était dicté par l'exigence de pouvoir réaliser facilement et rapidement des modifications qui ne manqueront pas d'avoir lieu (changement de disposition des locaux, ...)

Les plans (pages 56 et 57) :

Pour chaque étage, j'ai dessiné un plan qui permette de connaître à la fois :

- . les types de documents à la disposition du public,
- . l'endroit où se situe chacun de ces documents,
- . les lieux dédiés au personnel et leurs caractéristiques (banque de prêt et retour ; bureau d'information),
- . l'existence et la place d'outils pour aller plus loin (bibliographie, index, ...).

Mes deux objectifs principaux étaient :

- . d'une part de permettre à une personne à la recherche d'un document ou d'un lieu précis de savoir tout de suite où il se trouve dans la salle,
- . d'autre part, de prendre connaissance de tout ce que contient la bibliothèque, notamment les collections les plus isolées ou les moins signalées (journaux officiels, microfilms, poésie...).

Ces plans voulaient ainsi augmenter la lisibilité d'un espace qui, on l'a vu dans la première partie, est assez faible du fait de sa conception architecturale et du peu de signalisation située en hauteur, donc visible de loin.

La brochure "Je cherche un livre sur..." (page 58) :

L'idée première était de partir de la logique des utilisateurs. Un grand nombre de lecteurs cherche dans la bibliothèque des livres sur un sujet précis. Malheureusement, d'après les études menées (voir la première partie de ce mémoire), très peu comprennent la logique de la classification qui leur permettrait d'obtenir une réponse.

Du fait de la complexité de cette classification, l'objectif ne pouvait pas être, à travers un document d'autoformation, d'expliquer cette logique, mais plutôt de leur proposer un outil à leur portée.

En effet, selon l'enquête de Anne Dujol¹⁰, qui a analysé des documents similaires de la Bibliothèque Publique d'Information, "si l'on garde notre vocabulaire et notre logique, on reste incompréhensible pour nombre de lecteurs".

La brochure propose donc une liste de sujets classée par ordre alphabétique (une sélection a été faite sur une centaine de termes simples et souvent demandés), associe une cote à chaque sujet et propose la localisation dans la bibliothèque à l'aide d'une copie des plans des deux étages de la médiathèque.

L'idée n'était donc pas d'expliquer la classification, mais d'initier une démarche pour faire apercevoir au lecteur ce principe simple mais fondamental : à chaque sujet correspond un endroit de la bibliothèque symbolisé par une cote.

¹⁰ DUJOL, Anne. *op. cit.*

La brochure "Le classement des livres"(page 59) :

Là encore, il s'agissait de partir des interrogations des lecteurs. En effet, de nombreuses personnes se posent des questions sur le sens des cotes (signification de "LV", de "PP64", ...).

Cette brochure présente donc l'ensemble de ces signes cabalistiques que les lecteurs sont amenés à rencontrer et leur en explique le sens, en prenant à chaque fois un ou deux exemples précis.

L'objectif était multiple : d'une part expliquer les symboles, mais aussi montrer toute l'étendue de la diversité des documents que l'on peut trouver dans la bibliothèque et enfin expliciter les regroupements effectués.

2. Mise à disposition des outils et observation du public

La phase de test a duré une semaine (du lundi 26 septembre au samedi 1er octobre 1994) pendant laquelle ces différents outils ont été mis à la disposition du public aussi bien au premier étage qu'au second.

Les plans étaient placés à différents endroits :

- . à l'entrée de chaque étage, posé en évidence sur la table du bureau d'information (format A3), afin que chaque lecteur y soit confronté dès son entrée,
- . au dessus des minitels de chaque côté de la salle (format : 4 feuilles A3) afin que les personnes ayant trouvé une référence puisse la localiser immédiatement en levant les yeux.

Sur chacun des plans était collé une pastille de couleur indiquant "Vous êtes ici".

Tout au long de la semaine, je me suis placé à divers endroits et j'ai compté le nombre de personnes qui regardaient ces plans.

Ceux placés au dessus des minitels n'ont pratiquement pas été regardés à mon avis pour deux raisons : ils étaient placés dans le sens inverse de la salle, et l'écran du minitel attirait beaucoup le regard, empêchant les lecteurs de lever les yeux.

Le plan placé sur le bureau d'information a eu plus de succès, avec une variabilité étonnante à première vue.

Tant que je suis resté installé derrière le bureau, donc juste derrière le plan, presque personne ne s'est arrêté. Par contre, à partir du moment où je me suis déplacé et qu'il n'y avait plus personne derrière le bureau, c'est près d'une personne sur trois qui s'est arrêtée pour regarder le plan.

La différence vient à mon avis du fait que les personnes qui regardent un plan ont une démarche autonome et sont gênées par la présence d'un membre du personnel : elles veulent se renseigner seules et ne désirent pas s'adresser à un bibliothécaire.

Conclusion, ces plans doivent se trouver sur le chemin des utilisateurs, dans le sens de la salle, et à une certaine distance des membres du personnel.

Si ces conditions ne sont pas réunies, l'efficacité de ces plans devient presque nulle, d'où une nécessaire attention aux détails pour tout ce qui concerne la signalisation.

Les brochures étaient placées sur le bureau d'information à l'intérieur de présentoirs sur lesquels était inscrit de façon assez visible : "Servez vous".

Il était nécessaire que ces sources d'information puissent être emmenées par les lecteurs du fait de la faible consultation des outils sous la forme de classeurs.

D'un point de vue quantitatif, on peut établir les tableaux suivants :

Emprunteurs au premier étage	1942
Personnes ayant pris un prospectus	220 soit 12 %

Visiteurs au deuxième étage	environ 2500
Personnes ayant pris un prospectus	60 soit 3 %

Il est difficile d'estimer le succès à la vue de ces chiffres. On peut simplement noter que :

- . Sur une semaine, 280 personnes ont pris une brochure,
- . A titre de comparaison, la proportion de personnes ayant pris une brochure de présentation de la médiathèque adulte est cinq fois moins importante. Quant à la consultation des sources d'information sur classeur, elle est minime (quelques personnes par jour),
- . La différence notable entre le premier et le deuxième étage s'explique par l'adaptation des brochures à la salle de prêt. Pour attirer davantage les visiteurs du second, il faudrait réaliser des outils plus centrés sur leurs besoins (sur les magazines ou les concours de la fonction publique par exemple).

Par ailleurs, il est encourageant de voir que certaines personnes sont venues demander ces brochures une fois qu'elles ont été retirées : elles souhaitent connaître l'organisation globale de la bibliothèque pour l'expliquer à leurs camarades étudiants, et avaient eu connaissance de l'existence de ces brochures.

Si elle a lieu, l'analyse d'une telle opération ne peut se faire qu'à long terme et avec d'autres moyens. Mon objectif était plutôt d'initier une démarche et de faire prendre conscience qu'il y a quelque chose à faire.

3. Réactions du personnel de la Maison du Livre

La phase de test avait été précédée d'une présentation à l'ensemble du personnel de la médiathèque adulte lors d'une réunion hebdomadaire.

Les réactions ont été favorables, les documents étant jugés clairs et utiles, parfois même par des personnes d'un autre service. Pendant la phase d'observation, certains m'ont rapporté que les lecteurs utilisaient effectivement les brochures.

Par ailleurs, j'avais présenté mon travail comme une initiation, un commencement, et plusieurs personnes m'ont fait part de leur volonté de réaliser des brochures similaires à celles que j'avais faites.

Il a été ainsi envisagé d'élaborer des documents de présentation des CD-ROM, des magazines et de leur dépouillement, des concours de la fonction publique et du Journal Officiel (la brochure sur ce thème étant d'ailleurs presque terminée).

D'autre part, les documents élaborés se sont heurtés à des réticences du fait qu'ils ne respectaient pas la charte graphique (présence de cadres et de majuscules notamment).

En effet, la signalétique de la Maison du Livre de l'Image et du Son résulte d'études confiées à des spécialistes et conduites avec une grande rigueur : la ligne graphique adoptée, le choix des couleurs, rappellent l'emploi des matériaux et des perspectives du bâtiment ; elles s'intègrent au lieu, elles ne sont pas un décor surajouté.

Cependant, si l'homogénéité esthétique d'un ensemble architectural est important, les règles édictées posent tout de même problème lorsqu'elles deviennent trop contraignantes.

Par exemple, il est interdit d'installer un panneau de signalisation indiquant de façon claire (en hauteur et en gros caractères) où se trouvent la banque de prêt et le bureau d'information. De même, pour changer l'emplacement des meubles, il est nécessaire de demander son avis à la personne responsable de l'aménagement intérieur.

Conséquences de ces interdictions, il est parfois difficile de remédier rapidement et efficacement à un problème comme celui de l'orientation des lecteurs. De plus, l'esprit d'initiative du personnel n'est pas favorisé par des règles un peu trop strictes.

En ce qui concerne les documents que j'avais réalisés, il a été décidé que le service communication prenait en charge leur refonte, avant qu'ils ne puissent être dupliqués en nombre important.

B. Quelques idées pour l'avenir

1. Augmenter les sources d'information

La signalisation :

De ce point de vue, des projets ont été engagés qui vont dans le bon sens. Il est déjà prévu sur le budget 95 l'implantation au-dessus des rayons de drapeaux signalant les grandes classes de la Dewey.

De plus, il a été envisagé l'achat d'un mobilier qui servira à la fois pour présenter un plan de la salle et pour mettre à disposition des brochures telles que celles qui ont été produites pour le test (espace "Servez vous"). Ce meuble, d'une hauteur de 1,8 m serait placé sur le chemin des utilisateurs, de chaque côté du bureau d'information (un peu décalé par rapport au personnel), dans le sens de la salle.

Ces projets sont longs à mettre en œuvre car ils doivent être prévus dans le budget et les fournisseurs sont en situation de monopole.

Pour l'avenir, on peut s'inspirer d'exemples étrangers. Ainsi la bibliothèque de Rotterdam semble avoir parfaitement intégré cette dimension informative comme le montre la description qu'en fait un conservateur français responsable de l'accueil à la Bibliothèque Publique d'Information, Claude Boulanger¹¹ :

"Partout il y a des plans, toujours identiques dans leur représentation, visibles aussi bien sur un fond lumineux (une fenêtre) qu'opaque (un mur). Chaque fois le plan indique nettement où le client se trouve par rapport à l'ensemble du bâtiment et donne le détail agrandi de l'étage concerné avec des termes clairs, concis. Ces plans sont extrêmement abondants à travers le bâtiment. Chacun a la certitude de pouvoir en trouver un, par conséquent de pouvoir se repérer, de n'être jamais en position d'infériorité physique, même si l'obstacle de la recherche documentaire demeure."

¹¹ BOULANGER, Claude. La bibliothèque municipale ERASME de Rotterdam : un enclos ou un chantier d'intégration ?. *Bulletin d'information de l'Association des bibliothécaires français*, 1989, n°143.

Autre innovation, "Il n'y a aucune différence entre la signalétique choisie dans la bibliothèque et celle nécessaire à l'orientation dans la ville. La familiarité avec la signalétique à l'intérieur de la bibliothèque est donc acquise d'emblée pour chacun."

Ou encore, "Pour les lecteurs de faible niveau culturel, la signalétique est spécifique. Des logos, des dessins explicites, presque des hiéroglyphes sont proposés. Chaque livre est signalé, au dos de sa couverture, par un dessin exprimant la catégorie auquel il appartient (roman d'aventure, livre d'espionnage). Sur le côté opaque et blanc des étagères, les dessins sont reproduits avec leurs légendes."

Et puis, rêvons un peu, pourquoi ne pas installer, comme il en existe dans une bibliothèque anglaise visitée par Jacqueline Gascuel¹², un panneau lumineux semblable à ceux qui se trouvent dans le métro parisien : en appuyant sur un bouton le lecteur allume la lampe qui montre sur le plan où est le secteur recherché.

La liste alphabétique des points signalés comporte aussi bien des disciplines que des services (biographie, géographie, photocopie, ...). Cette signalisation pourrait donner aux lecteurs, sous une forme ludique, les moyens de leur autonomie.

Ce panneau est d'ailleurs préférable à une borne informatique, car l'ordinateur ne permet pas d'avoir une vision globale et rapide de la bibliothèque et des services qu'elle propose. En effet, les bornes d'information telles qu'il en existe à la Bibliothèque Publique d'Information répondent bien aux désirs d'orientation des lecteurs, mais il est nécessaire de passer successivement par plusieurs écrans avant d'obtenir les réponses recherchées. L'avantage du tableau lumineux est de fournir une réponse immédiate, qui ne nécessite que peu de manipulations.

¹² GASCUEL, Jacqueline. *Un espace pour le livre*. Paris, Edition du Cercle de la librairie, 1993.

Les brochures à emporter :

Il paraît important d'augmenter le nombre de documents pouvant être emmenés et répondant à un besoin d'information précis. C'est en faisant varier et en multipliant l'information que l'on pourra toucher le maximum d'utilisateurs, dont les besoins sont divers.

Mis à part les idées qui ont déjà germé (CD-ROM, Journal Officiel, les magazines et leur dépouillement, les concours de la fonction publique), il pourrait être intéressant d'envisager :

. Une notice illustrée présentant les différents aspects des livres suivant leur édition¹, et le type d'ouvrage à quoi cela correspond (pour exemple, dessiner la couverture bleue et blanche des ouvrages des Editions de Minuit, et indiquer que ce sont des livres plutôt difficile ; ou bien la couverture rose de la collection Bibliothèque cosmopolite chez Stock et expliquer que ce sont des auteurs étrangers reconnus, etc.).

L'idée est de partir encore une fois de la logique de l'utilisateur qui cherche en rayon et pourrait utiliser comme un repère visuel la couverture des livres, si il en connaissait le code.

. Une brochure mettant en correspondance des personnages de roman et de bandes dessinées, et l'auteur ou le titre des livres dans lesquels ils figurent. En effet, il peut arriver que des lecteurs connaissent le héros du livre qu'il souhaite lire mais rien de plus : ils n'ont alors aucun moyen autonome de trouver ce qu'il cherche (pour exemple un lecteur qui rechercherait des bandes dessinées de Corto Maltese mais qui ne saurait pas que l'auteur est Pratt, Hugo, de même pour Arsène Lupin et Leblanc Maurice, le commissaire Maigret et Simenon ou bien Nestor Burma et Malet Léo).

Par delà le sujet même de la brochure, il est aussi primordial de s'intéresser à son mode de diffusion.

Il paraît en effet dommage d'investir beaucoup de temps à réaliser par exemple des bibliographies de qualité, et de voir qu'en fin de compte seulement quelques lecteurs en ont profité parce que ces bibliographies sont enfermées dans un classeur à consulter sur place, et que les lecteurs préféreraient pouvoir les emporter.

On peut envisager différents modes de mise à disposition des brochures : en libre service (dans un endroit bien placé), remises à l'accueil pour chaque inscription, données à chaque lecteur qui emprunte, distribuées systématiquement, ...

L'idéal serait que la personne qui est responsable de l'élaboration d'un produit s'occupe aussi de sa diffusion auprès du public, et cherche la façon la plus adaptée et la plus efficace de propagation des informations qu'il a produites.

2. Etablir le contact avec les usagers

Un autre axe de progression pourrait être l'ouverture vers l'utilisateur de la bibliothèque, et la prise en compte effective de ses problèmes et de ses souhaits. Sans cette volonté systématique d'écoute et d'observation, la bibliothèque ne peut que passer à côté d'une partie de son public.

Cette politique doit passer par une organisation appropriée. La mise en œuvre de moyens simples paraît possible :

. Installer un cahier de suggestions, d'idées, qui ne soit pas seulement un cahier de suggestion d'achat. Chaque utilisateur pourrait y inscrire ses remarques sur les problèmes qu'il a rencontrés ou les souhaits qu'il a à émettre.

La mise en évidence de ce cahier doit inciter chacun à s'y exprimer facilement. L'analyse des remarques formulées serait un des moyens pour connaître ses utilisateurs et leur répondre efficacement.

. Suivre et analyser les demandes d'achat des utilisateurs. Pour l'instant, seulement une demande sur cinq reçoit un avis favorable, du fait d'un budget limité dès le départ à 10 000 francs.

Pourquoi ne pas inverser la tendance et acheter la majorité des ouvrages qui sont demandés : ce serait un des moyens de faire correspondre le fond aux attentes du public.

. Etablir comme une priorité la présence d'une personne au bureau d'information du premier étage. Aujourd'hui les utilisateurs qui cherchent un contact personnel sont obligés de déranger quelqu'un qui travaille pour obtenir réponse à leurs questions, ce qui ne les incite pas à le faire.

On peut imaginer que, si quelqu'un se trouve toujours en poste à ce bureau, il ait à sa disposition un cahier où il pourrait inscrire toutes les demandes du public qui lui paraissent devoir obtenir une réponse plus globale pour un supplément d'information (pour exemple si de nombreuses personnes demandent "Que signifient LV ?", noter sur le cahier la question et éventuellement les réponses qu'on pourrait y apporter pour que tous les utilisateurs soient informés de la signification de ce sigle).

. Créer une association des amis de la Maison du Livre de l'Image et du Son qui ferait valoir auprès de la bibliothèque le point de vue des utilisateurs. Ce serait concrétiser une idée propre à rénover le service public, comme l'exprimait déjà en 1989 Michel Rocard dans sa circulaire sur le renouveau du service public :

"L'utilisateur doit devenir un partenaire qui fait des suggestions et des propositions. C'est dans cet esprit qu'il faut créer de façon pragmatique à chaque fois que cela est possible des associations d'utilisateurs. Leur travail pourrait contribuer à ce que l'appréciation des usagers deviennent un des critères essentiels d'évaluation du fonctionnement des services public".

Ces associations existent déjà dans de nombreuses bibliothèques municipales, souvent de taille inférieure à la Maison du Livre de l'Image et du Son. Il serait dommage de ne pas profiter de l'avis de personnes qui ont certainement des propositions à avancer pour améliorer le service rendu au public.

Un des grands avantages d'une telle association est que les personnes qui en font partie ne travaillent pas dans la bibliothèque et peuvent donc porter un regard nouveau et différent sur l'établissement.

. Enfin, les animations régulières qui existent à la Maison du Livre de l'Image et du Son peuvent aussi être l'occasion d'établir un contact différent avec les utilisateurs de la bibliothèque.

Il serait même possible d'organiser une animation spéciale sur le thème de la découverte de la bibliothèque. L'idée serait de faire découvrir aux utilisateurs tout ce qu'ils n'ont pas l'occasion de remarquer lors de leurs visites habituelles.

Cette animation pourrait être organisée sous forme de concours, ou de rallye à l'intérieur des différents étages, afin de motiver les usagers à parcourir les différents espaces.

Quelle que soit la voie choisie, l'important reste de multiplier les échanges entre les utilisateurs de la bibliothèque et son personnel, afin d'améliorer la qualité du service proposé.

CONCLUSION

Le sociologue Jean-Claude Passeron rappelle souvent dans ses écrits et ses interventions qu'en matière de culture, la façon d'offrir est au moins aussi importante que l'objet offert.

Il ne suffit pas de proposer des instruments de culture, mais il faut aussi favoriser la propension à utiliser ces instruments. C'est pourquoi il est fondamental de mettre en œuvre des moyens efficaces pour aider les utilisateurs à se retrouver dans une bibliothèque.

Pour y arriver, la voie est étroite car elle exige ouverture et motivation.

Savoir écouter tout d'abord, pour envisager la bibliothèque à travers les yeux du lecteur le plus faible qui y vient pour la première fois. La tâche est rude pour le bibliothécaire expérimenté qui doit retrouver une certaine naïveté, un état d'esprit qui évite toutes les évidences.

Et puis aussi convaincre, de façon à établir comme une priorité cette pédagogie bibliothéconomique sans laquelle il n'y a pas de véritable service public. Chacun dans la bibliothèque doit être motivé pour agir en ce sens.

Cette volonté pédagogique se heurte parfois à des obstacles liés aux règles concernant l'architecture et l'aménagement intérieur des bâtiments.

Ainsi, à propos de la bibliothèque de Villeurbanne, Michel Melot¹³ a pu s'étonner de ce qu'elle contredisait "les doctrines proclamées jusqu'alors d'une architecture ouverte et si possible banalisée, qui doit tout d'abord ne pas intimider le public".

A l'origine du projet, Charles Hernu avait d'ailleurs déclaré à la radio qu'il faut "venir à la bibliothèque comme on irait dans une cathédrale".

¹³ MELOT, Michel. De nouveaux espaces pour de nouveaux médias. *Histoires des bibliothèques françaises*, t.4, sous la dir. de Martine Poulain. Paris, Promodis, Editions du Cercle de la librairie, 1992.

La situation actuelle de la Maison du Livre de l'Image et du Son résulte de ces orientations qui ne favorisent peut-être pas la familiarité des utilisateurs avec cette bibliothèque.

Cependant, si l'on considère que l'orientation et la formation des usagers sont des priorités, il est possible de faire évoluer cet état de fait par la mise en œuvre de moyens simples et peu coûteux financièrement.

A cette seule condition, l'usager le plus démuné pourra se transformer en un explorateur du savoir.

BIBLIOGRAPHIE

Etude du public :

BARBIER-BOUVET, Jean-François, POULAIN, Martine. *Publics à l'œuvre : pratiques culturelles à la Bibliothèque Publique d'Information*. Paris, La Documentation française, 1986.

DUJOL, Anne. Le clair et l'obscur : perception et usage de la classification par le public de la Bibliothèque Publique d'Information. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1986, t.31, n°3.

PARMENTIER, Patrick. Les rayons de la bibliothèque ou comment faire son miel. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1985, t.30, n°1.

PASSERON, Jean-Claude. Images en bibliothèques, images de bibliothèques. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1982, t.27, n°2.

PASSERON, Jean-Claude. Intervention *in* : *Actes du colloque lecture et bibliothèques publiques, 1981, Hénin-Beaumont*. Lille, O.R.C., 1983.

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

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

PRIVAT, Jean-Marie, REUTER, Yves. *Lectures et médiations culturelles : actes du colloque, Villeurbanne, mars 1990*. Villeurbanne, Maison du Livre de l'Image et du Son, 1991.

VERON, Eliséo. *Espace du livre : perception et usage de la classification dans les bibliothèques*. Paris, Bibliothèque Publique d'Information / Centre George Pompidou, 1989.

Formation de l'utilisateur :

CRONIN, Blaise. Des formations de l'utilisateur. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1985, t.30, n°2.

DAUMAS, Alban. Comment préparer les lecteurs à mieux utiliser les bibliothèques. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1974, t.49, n°4.

LE POTTIER, Nicole. Informez il en restera toujours quelque chose. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1984, t.29, n°3.

Signalisation :

BOULANGER, Claude. La bibliothèque municipale ERASME de Rotterdam : un enclos ou un chantier d'intégration ?. *Bulletin d'information de l'Association des bibliothécaires français*, 1989, n°143.

MARGUIN, Georgette. *La pertinence de la signalétique dans les bibliothèques : bibliographie*. Villeurbanne, Ecole Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques, 1993.

SIVULITCH, Kenneth G. Merchandising your library. *Public libraries*, mars-avril 1989, vol.28, n°2.

Mise en espace et classification :

BETHERY, Annie. Liberté bien ordonnée ... Les classifications encyclopédiques revues et corrigées". *Bulletin des bibliothèques de France*, 1988, t.33, n°6.

RICHTER, Brigitte. Espace de la lecture, nouvelle stratégie de communication. *Bulletin des bibliothèques de France*. 1988, t.33, n°6.

ROY, Richard. *Classer et indexer*. Bibliothèque de l'université du Maine, 1987.

Ouvrages généraux sur les bibliothèques :

BERTRAND, Anne-Marie. *Les bibliothèques municipales*. Paris, Editions du Cercle de la librairie, 1994.

CALENGE, Bertrand. *Les petites bibliothèques publiques*. Paris, Editions du Cercle de la librairie, 1993.

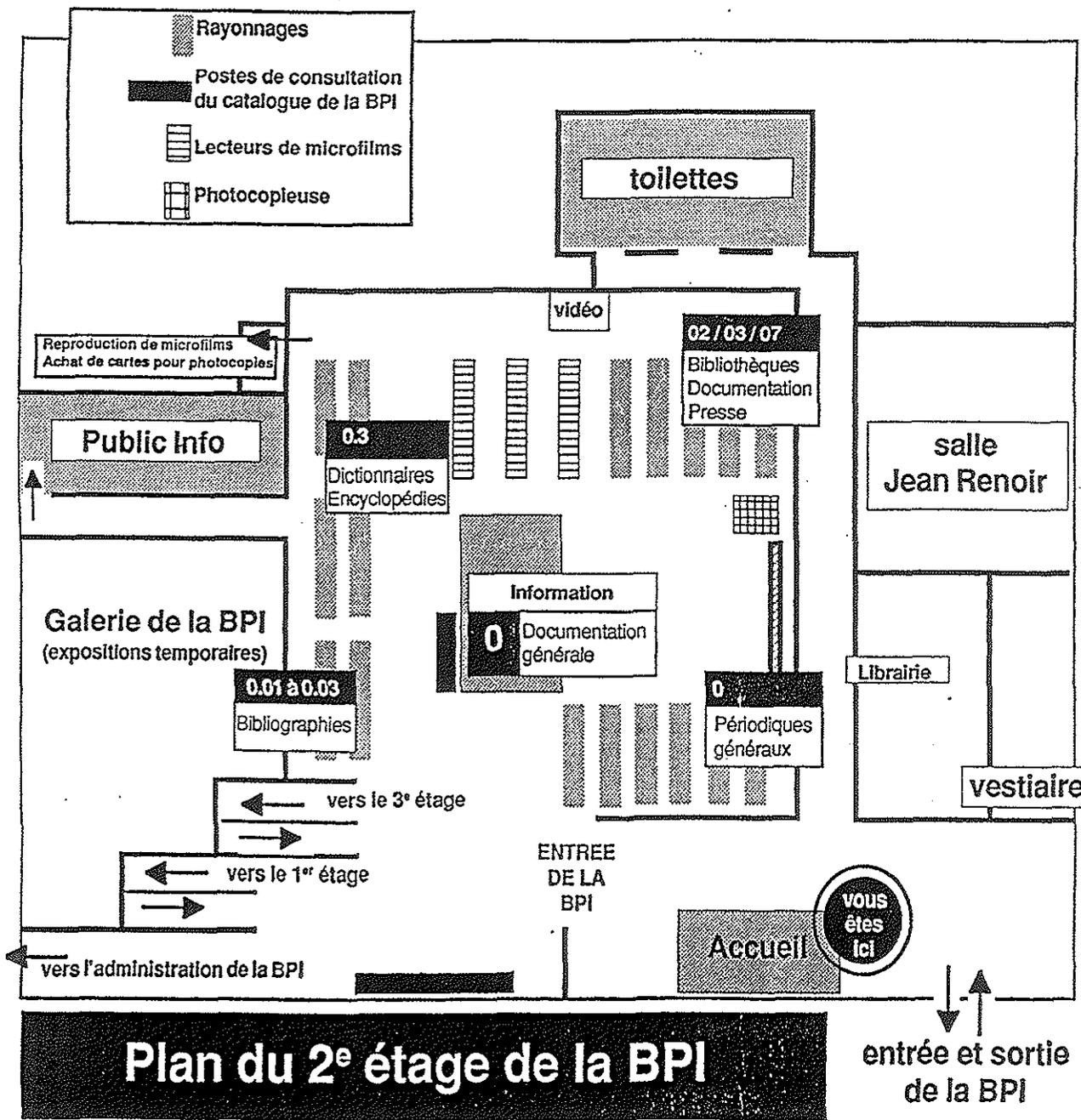
FROISSART, Françoise. *Le métier de bibliothécaire*. Paris, Editions du Cercle de la librairie, 1992.

GASCUEL, Jacqueline. *Un espace pour le livre*. Paris, Editions du Cercle de la librairie, 1993.

Histoires des bibliothèques françaises. Tome 4 : *Les bibliothèques au XX^e siècle 1914-1990*, sous la dir. de Martine Poulain. Paris, Promodis, Editions du Cercle de la librairie, 1992.

POULAIN, Martine. *Bibliothèques publiques en Europe*. Paris, Editions du cercle de la librairie, 1992.

ANNEXES



Bureau 3 3e étage

3. SCIENCES SOCIALES. GÉNÉRALITES

- 3 ADF Publications de la Documentation française
- 3.01 Bibliographies
- 3.02 Encyclopédies
- 3.022 Encyclopédie DELMAS "Ce qu'il vous faut savoir"
- 3.03 Dictionnaires
- 3.05 Répertoires et listes d'adresses d'organismes économiques et sociaux
- 3.06 Annuaire. Chronologies françaises et étrangères
- 3.07 Guides juridiques et codes (Dalloz, Lamy, etc.)
- 3.08 Recherches d'emploi. Curriculum vitae
- 3.09 Atlas politiques et économiques
- 3.1(0) Presse économique et financière
- 3.11 Manuels d'exportation
- 3.12 Répertoires d'entreprises françaises
- 3.13 Répertoires d'entreprises étrangères
- 3.14 Répertoires internationaux d'entreprises
- 3.15 Who's who des affaires
- 3.16 Année boursière. Annuaire financiers
- 3.18 (0) Quarterly economic review
- 3.18 Etudes de marchés par pays
- 3.19 Etudes de marchés par secteur ou par produit
- 3.3 à 3.328 Statistiques internationales
- 3.4 Statistiques françaises
- 3.41 Recensements
- 3.54 à 3.59 Annuaire statistiques des pays étrangers
- 3.6 Publications officielles françaises
- 3.7 Publications officielles européennes
- 3.8 Publications officielles internationales

30 SOCIOLOGIE

- 30.0 à 30.4 Généralités. Méthodologie, recherche
- 300.1 à 300.9 Groupes sociaux (femmes, jeunes,...)
- 301.0 à 301.8 Vie sociale et culturelle
- 305.0 à 305.91 Sociologies particulières (religion, politique, travail...)
- 309 (4/9) Sociologie par pays
- 309.3 Sociologie du développement

31 DÉMOGRAPHIE

32 POLITIQUE

- 320 Auteurs et systèmes politiques

- 321 à 326 Politique française
- 323 Sociologie politique
- 324 Partis et hommes politiques français
- 325 Comportement politique. Elections françaises
- 326 Politique extérieure. Défense nationale
- 327 Relations internationales
- 328(4/9) Politique des différents pays

33 ÉCONOMIE POLITIQUE

- 330 Théories économiques
- 331 Travail. Emploi
- 333 Economie monétaire et financière
- 334 Economie internationale
- 335 Economie du développement
- 336 Economie publique
- 338 Politique économique
- 339 (4/9) Activité économique, par pays, par secteur

34 DROIT

- 34 (02) Encyclopédies
- 34.0 à 34.3 Codes, collections de lois, jurisprudence
- 340 Introduction au Droit. Philosophie, histoire du droit
- 341 Droit international
- 342 Droit comparé.
- 342 (4/9) Etudes par pays
- 343 Droit pénal
- 344 Droit privé
- 345 Droit civil
- 346 Droit de la propriété intellectuelle
- 347 Droit commercial et des affaires
- 349 Assurances et droits des transports

35 DROIT PUBLIC

- 350 Droit constitutionnel, institutions politiques
- 351 Administration publique
- 352 Droit administratif, collectivités locales
- 354 Finances publiques. Droit fiscal
- 358 Armée

36 DROIT SOCIAL ET PROFESSIONNEL

- 36 (4/9) Droit social et professionnel, études par pays
- 361 Droit du travail
- 362 Législation professionnelle
- 363 Santé publique
- 364 Sécurité sociale, généralités
- 365 Régimes de sécurité sociale
- 366 Droit économique

37 ÉDUCATION. ENSEIGNEMENT
 37 (4/9) Etudes par pays
 37.011 (4/9) Etablissements d'enseignement par pays
 371 Organisation de l'enseignement en France
 372 Organisation et matières d'enseignement
 374 Education extra-scolaire
 375 Orientation professionnelle
 376 Education spéciale

377 Enseignement technique
 378 Enseignement supérieur
 379 Activités extra-scolaires

38 LIVRES POUR LA JEUNESSE. ÉTUDES

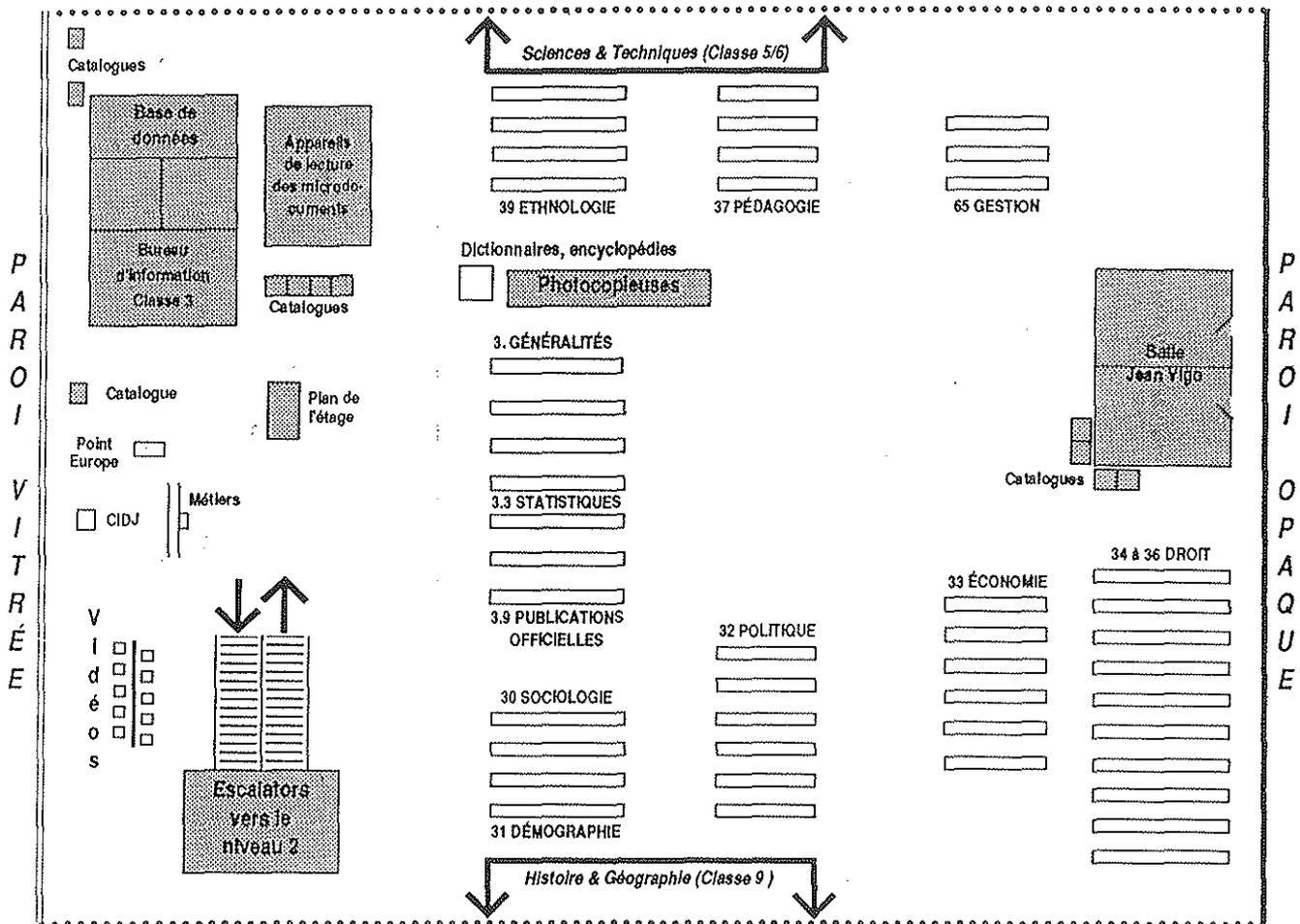
39 ETHNOLOGIE. FOLKLORE
 39 (4/9) Ethnologie, études par pays
 39.1 à 39.4 Anthropologie linguistique, religieuse, politique, économique
 390 à 399 Etudes par thèmes : vie

matérielle, famille, culte des morts, fêtes...

65 GESTION DE L'ENTREPRISE

651 L'entreprise : stratégie et direction générale
 652 Méthodes quantitatives de gestion
 654 Production et direction industrielle
 655 Marketing, publicité, relations publiques
 656 Finances. Comptabilité
 657 Services administratifs. Bureaux
 658 Relations humaines. Personnel

Plan des Sciences Sociales (Classe 3)



CATALOGUE :

Pour une recherche précise, vous disposez d'un catalogue sur écran. Les terminaux sont près du Bureau 3 et de la salle Jean Vigo.

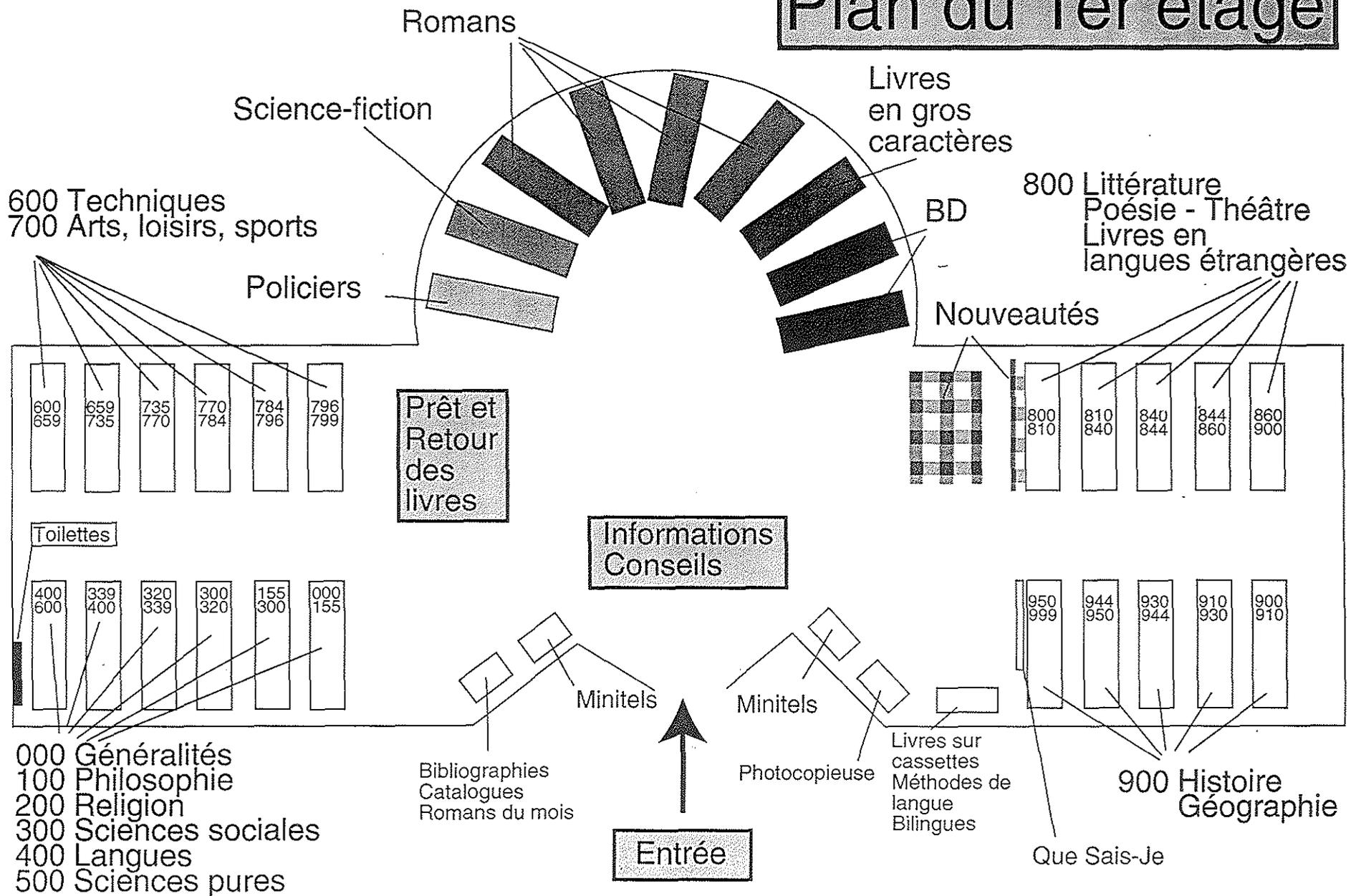
REVUES :

Les revues sont généralement regroupées au début de chaque secteur. Les revues de sociologie, par exemple, sont en 30(0), avant les livres.

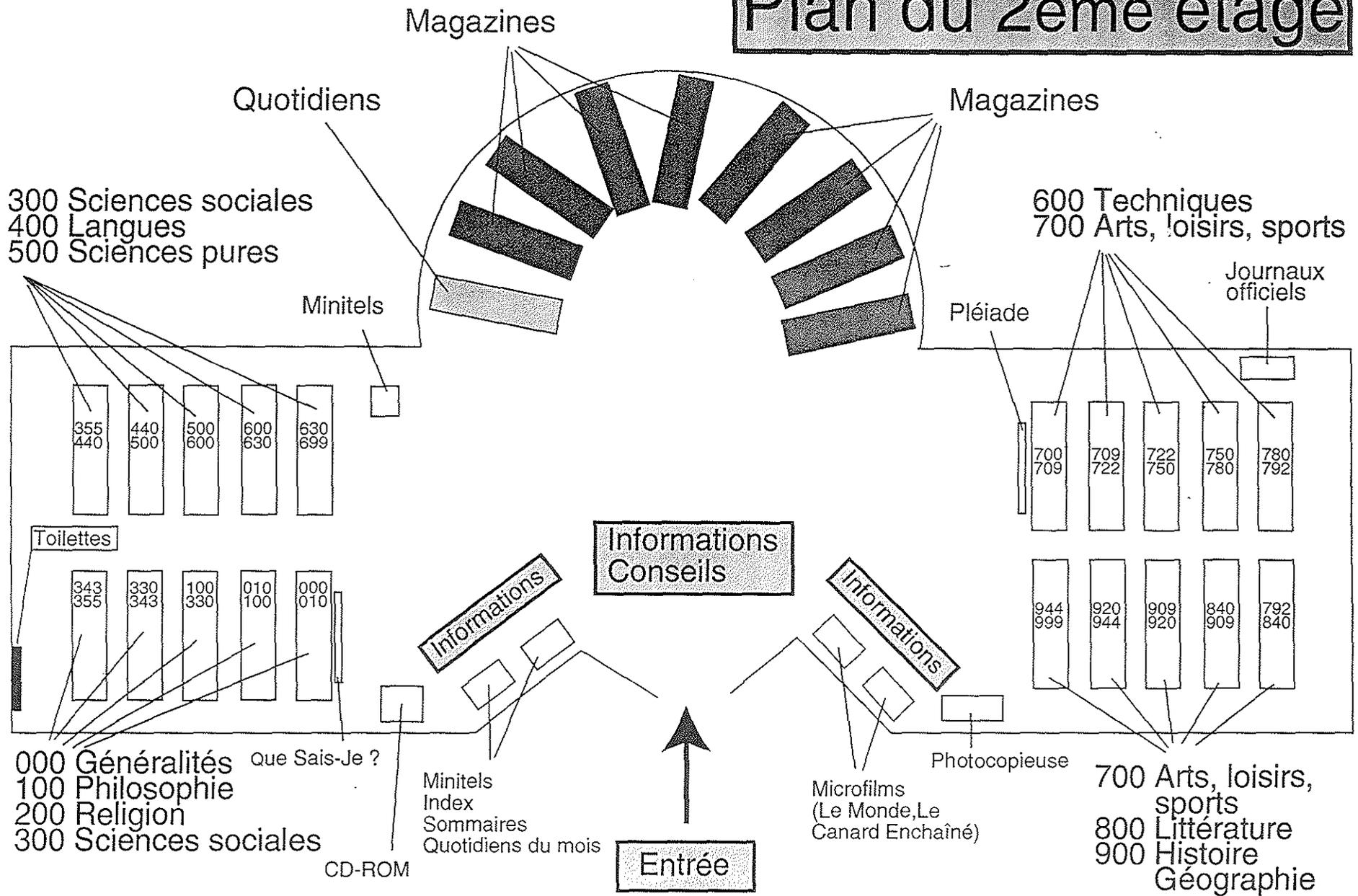
RENSEIGNEMENTS (bureau 3) :

Certains documents comme les publications DAFSA, ou les années antérieures de certaines revues sont conservés au Bureau 3. Demandez-les aux bibliothécaires.

Plan du 1er étage



Plan du 2ème étage





Médiathèque
Adulte

“Je cherche





Médiathèque
Adulte

- Les romans
- Les bandes dessinées
- livres en gros caractères
- Les usuels

