

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

**Diplôme de Conservateur
de Bibliothèque**

MÉMOIRE D'ÉTUDE

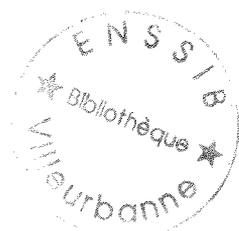
**Lisibilité d'un lieu, accessibilité au document
Le cas de la bibliothèque municipale d'Epinal**

Christine BALLIET

sous la direction de M. Salah DALHOUMI, ENSSIB

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

**Diplôme de Conservateur
de Bibliothèque**



MÉMOIRE D'ÉTUDE

**Lisibilité d'un lieu, accessibilité au document
Le cas de la bibliothèque municipale d'Epinal**

Christine BALLIET

sous la direction de M. Salah DALAOUMI, ENSSIB

**Stage effectué à la bibliothèque municipale d'Epinal
du 3.08. au 23.10. 1993**

Directeur de stage : Madame BASS

1993
DCB
40

1993

56 f. - Ann.

LISIBILITÉ D'UN LIEU, ACCESSIBILITÉ AU DOCUMENT.
Le cas de la bibliothèque d'Epinal.
Christine BALLIET

RÉSUMÉ : Cette étude analyse les comportements des lecteurs dans une bibliothèque dont la structure spatiale et les modes d'accès au document sont complexes. L'appropriation de ce lieu est la résultante de stratégies spécifiques et d'une perception de la bibliothèque propre à chaque lecteur.

DESCRIPTEURS : Lecture publique, analyse sociologique, enquête, accès document, EPINAL, FRANCE.

ABSTRACT : This study analyses the readers' behaviour within a library of a complex design, in terms of room arrangement and variety of access to the document. Getting thoroughly acquainted with such a place requires specific strategies, and a view of a library that is peculiar to each reader.

KEYWORDS : Public reading, social analysis, inquiry, document access, EPINAL, FRANCE.

Mes remerciements s'adressent à tout le personnel de la bibliothèque municipale d'Epinal qui, par sa gentillesse et sa disponibilité, m'a beaucoup aidée, et tout particulièrement à Madame Bass et Monsieur Didierlaurent dont les avis ont largement contribué à cette étude.

INTRODUCTION

Il est devenu depuis longtemps une évidence que les bibliothèques ne sont pas que de simples dépôts de livres, mais qu'elles sont le résultat de la rencontre entre un livre et un lecteur. Les modalités de cette rencontre ont profondément varié avec le temps. De la bibliothèque, lieu privilégié d'une culture réservée à une élite où officiait le bibliothécaire seul capable d'en maîtriser les arcanes, on est passé à un espace ouvert, où l'utilisateur est invité à déambuler librement parmi les livres, à s'en saisir sans être obligé de recourir à la médiation d'un professionnel. Mais cette évolution est parfois lente, se heurte à maintes habitudes, voire réticences, de la part et des usagers et des bibliothécaires.

Le libre-accès, auquel a abouti cette évolution, a été étudié à de nombreuses reprises. Quel était le comportement du lecteur, comment s'appropriait-il l'espace ? Quelles étaient les stratégies mises en oeuvre ? Mais qu'en est-il de la lisibilité d'un lieu, de l'accessibilité au document au sein d'un établissement qui se trouve "en chemin", comme le dit une lectrice ?

La bibliothèque d'Epinal présente en effet la particularité d'être la stratification de plusieurs états. On y retrouve encore les traces de l'ancienne bibliothèque, tandis que se dessine une évolution vers une forme plus moderne.

Cette étude est née d'une constatation fort triviale. Comment peut-on s'y retrouver, dans une bibliothèque comme celle d'Epinal, où les bâtiments semblent labyrinthiques, où les livres paraissent dissimulés au regard du lecteur, où les moyens d'accès sont nombreux et complexes ? Est-il pertinent de croire

qu'à une structure complexe, aussi bien en termes d'espace que de modes d'accès, correspondent des comportements spécifiques également complexes ? En somme, les lieux induisent-ils un certain type de lecteur? Or les entretiens que nous avons réalisés pour appréhender au plus près la réalité, nous ont permis de voir qu'une bibliothèque ne se résume pas à une simple rencontre entre un lieu, un livre et un lecteur, mais qu'elle est aussi la résultante d'une image que le lecteur se fait d'elle.

PREMIÈRE PARTIE

ETAT DES LIEUX

I. PRÉSENTATION DE LA BIBLIOTHÈQUE

a) Historique

La bibliothèque municipale d'Epinal est largement le fruit de l'héritage du passé. Ce poids de l'histoire est perceptible tant au niveau des collections qu'au niveau des bâtiments.

Comme de nombreuses bibliothèques, celle d'Epinal a hérité des saisies révolutionnaires; et comme la région abritait de nombreux couvents et monastères, ces dépôts ne furent pas négligeables : les collections provenant des abbayes bénédictines de Senones et de Moyenmoutier en témoignent aujourd'hui encore. A ces confiscations des biens ecclésiastiques vinrent s'ajouter celles des émigrés. C'est ainsi que la riche bibliothèque des princes de Salm parvint à Epinal. Ces collections issues des dépôts révolutionnaires constituent en grande partie le fonds ancien actuel et en expliquent sa richesse.

b) Architecture

Après avoir connu divers locaux, la bibliothèque emménage en 1905 dans la villa d'une riche héritière, Madame Morel-Leclerc. Cette dernière s'était fait construire sur les bords de la Moselle une villa d'inspiration romaine avec atrium et impluvium ! La bibliothèque commença par occuper ce qui devait être le jardin d'hiver, vaste bâtiment à colonnes dans lequel se trouve aujourd'hui le fonds ancien et régional. En 1982, elle installa ses collections de lecture publique et celles du fonds jeunesse dans les bâtiments mêmes de la villa. Les locaux subirent peu de modifications; on

peut toujours y voir les deux atriums tandis que l'impluvium a été transformé en immense "jardinière". Pour compenser l'exiguïté des lieux, on a aménagé une mezzanine qui fait le tour de toute la bibliothèque¹.

Comme toute bibliothèque installée dans des locaux qui n'avaient pas été prévus à cet effet, elle souffre du peu de fonctionnalité du bâtiment : manque de place, problème d'insonorisation, guère de rationalité dans l'agencement des bureaux, tout ceci a des répercussions importantes sur le fonctionnement de la bibliothèque. Nous allons étudier point par point les conséquences que la structure des lieux peut avoir sur l'organisation de la bibliothèque, tant au niveau de l'espace et des collections qu'à de celui du travail interne.

II. ESPACE ET CIRCULATION

Avant d'établir un état des lieux, il convient de dire quelques mots sur la place de la bibliothèque dans la ville². Elle se définit de deux façons, une situation excentrée et une identification très forte avec les lieux qu'elle occupe. La bibliothèque municipale se situe, en effet, un peu à l'écart du centre-ville, ceci suppose de la part du lecteur la volonté de se rendre à la bibliothèque. Elle est aussi largement identifiée par le bâtiment qu'elle occupe; si certains Spinaliens ignorent l'emplacement de la bibliothèque, ils n'ignorent pas en revanche où se trouve la Maison romaine.

La bibliothèque s'est donc coulée dans le moule de cette villa. Les aménagements qui ont été faits n'ont pas modifié le plan initial; c'est pourquoi nous retrouvons deux caractéristiques qui conditionnent tout le reste : *cloisonnement et éparpillement*.

¹ voir annexes.

² Cf. plan en annexes . Il existe des annexes, mais notre étude ne porte que sur la centrale.

Les espaces à l'usage du public correspondent à de vastes pièces qui s'ordonnent autour d'une entrée-atrium. A gauche se trouvent les salles réservées aux enfants; à droite celles réservées aux adultes, il s'agit d'une enfilade de 4 pièces : une salle des périodiques et deux salles de lecture où sont les ouvrages de référence, à la suite desquelles on trouve la salle des fichiers.

Suivons le parcours ou plus exactement les parcours possibles qui s'offrent à l'usager. Dès l'entrée, le lecteur se trouve plongé dans le vaste atrium d'où il n'a aucune perspective sur la bibliothèque, l'impluvium et l'escalier central masquant la banque de prêt qui est située au fond de cette salle. L'usager a le choix entre deux itinéraires, il peut soit aller tout droit, auquel cas il se retrouvera dans la salle des fichiers, soit tourner à droite et pénétrer dans la première salle de lecture. Au cours des observations que nous avons pu faire, nous avons constaté que ces chemins ne se confondaient pas, ils s'excluaient en quelque sorte l'un l'autre. Le premier, qui mène à la salle des fichiers et à la mezzanine, est essentiellement suivi par les *lecteurs-emprunteurs*, tandis que l'autre est emprunté par les *séjourneurs*. Nous reviendrons plus longuement sur cette constatation lorsque nous étudierons les différents publics de la bibliothèque; mais nous avons d'ores et déjà le premier cloisonnement induit par celui des lieux.

Le lecteur qui aura suivi le premier parcours et qui se trouve dans la salle des fichiers n'aura encore croisé aucun livre, puisque ceux-ci sont absents de l'entrée, invisibles depuis celle-ci, si ce n'est qu'on entr'aperçoit le dos noir des journaux locaux reliés. Les collections en accès libre, en effet, se trouvent toutes regroupées sur la mezzanine. On accède à celle-ci par quatre escaliers répartis dans différentes salles de la bibliothèque. En fait, on peut constater que seul celui qui se trouve dans la salle des fichiers est employé.

Ce qui caractérise la circulation sur la mezzanine n'est plus, comme au rez-de-chaussée, le principe des parcours exclusifs; nous avons pu observer

qu'ici prédomine le principe de circularité : le lecteur "fait le tour de la mezzanine".

En effet, la mezzanine fait le tour de la bibliothèque en passant dans les différentes salles : ainsi elle surplombe les salles de lecture pour adultes, puis la section jeunesse, pour finalement passer au-dessus de la salle d'exposition temporaire. Ceci a pour inconvénient majeur de rendre la bibliothèque très sonore, le moindre bruit dans la section enfants se communique aux autres salles.

Si l'on devait décrire cette mezzanine, il faudrait plutôt parler de galerie, car l'étroitesse des passages en rend la circulation mal aisée. Les couloirs les plus larges n'excèdent guère 2,5 m, quant aux plus étroits, ils mesurent 1,3 m.

Cette structure en couloir de la zone en libre-accès a deux conséquences : d'une part, elle n'autorise aucune vision d'ensemble, les livres s'offrent au lecteur au fur et à mesure qu'il progresse; d'autre part elle n'invite guère à la flânerie. En effet dès qu'un lecteur s'attarde dans les rayons, il gêne la circulation. Si nous reprenons les concepts formulés par Eliséo Véron³, nous pouvons dire que les "contextes immédiats d'appropriation" (c'est-à-dire l'espace où le lecteur peut appréhender le livre) sont conçus ici comme des "espaces progressifs" : rien n'invite le lecteur à s'arrêter, tout le pousse au contraire à avancer, à "progresser". L'aménagement du mobilier en est l'illustration : il n'existe sur la mezzanine que quatre fauteuils, deux situés dans un recoin près des bandes dessinées (ceux-ci connaissent un certain succès, non seulement par la nature de la collection mais aussi parce qu'ils sont un peu à l'écart) et deux autres, rarement occupés, où le lecteur qui s'y assoit ne dispose d'aucune intimité. La mezzanine apparaît donc plutôt comme un lieu de passage que comme un lieu de séjour.

³ Eliséo Véron, *Espaces du livre : perception et usages de la classification en bibliothèque*, p.19

III. LES COLLECTIONS ET LEUR MISE EN ESPACE

Si la structure des lieux cloisonne l'espace en multipliant les salles de lecture et en proposant deux parcours exclusifs, elle éparpille aussi. Il en est ainsi des collections.

L'agencement des collections tel qu'il est aujourd'hui est une stratification de plusieurs états. Il y a d'abord l'héritage ancien où tout était en magasin avec des cotes numériques hermétiques au non-initié; cela représente encore actuellement 38500 volumes sur les 60700 que comprend le fonds de lecture publique adulte, soit un peu plus de 60%. Mais ceci ne signifie pas que 40% des ouvrages sont en libre-accès; en effet si les 40% restants sont en mezzanine, seuls 10000 (un peu plus de 15%) d'entre eux ont des cotes accessibles au public. Le reste (soit 12250 volumes, 20% du fonds) ont des cotes "magasin" bien qu'ils soient en libre-accès; c'est ce que nous appellerons le "faux libre-accès". Nous pouvons donc dire qu'en réalité l'accès libre au document ne concerne qu'une partie restreinte du fonds, puisque cela n'excède pas 15% des ouvrages.

Les collections sont ainsi éparpillées dans 2 endroits différents avec 3 modes d'accès : le fichier pour les ouvrages en magasin, le furetage dans les rayons pour ceux de la mezzanine classés alphabétiquement ou en Dewey (que l'on peut combiner bien sûr avec l'accès par le fichier), et enfin une méthode "hybride" pour le faux libre-accès qui associerait fichier et furetage.

Quel principe détermine la mise en accès libre des livres ou bien leur conservation en magasin ? Plusieurs critères sont avancés lorsqu'on interroge les professionnels. Les ouvrages destinés au grand public seront d'un accès immédiat, tandis que les documents les plus pointus ou bien obsolètes seront relégués en magasin. Mais la rareté des mètres linéaires disponibles sur la mezzanine oblige à un choix drastique.

IV. LA SIGNALISATION

La mise en espace des collections ne se résume pas au rangement des ouvrages sur les rayons. Leur accessibilité dépend également des moyens mis en oeuvre pour que le public puisse se repérer. Or, si la bibliothèque ne peut guère agir sur la structure des lieux, elle retrouve là un rôle prépondérant : elle devient ce que Eliseo Véron appelle "énonciatrice d'offre".

Comment se fait cette énonciation d'offre à la bibliothèque d'Épinal ? Nous ne reviendrons pas sur le fait que le libre-accès se trouve sur la mezzanine, ce qui détermine, comme nous l'avons vu, la disposition des collections selon un principe de linéarité qui s'oppose à toute vision d'ensemble. Mais nous nous intéresserons à la façon dont le lecteur est guidé (signalisation d'orientation) ainsi qu'à la présentation des collections (signalisation intellectuelle).

a) Signalisation d'orientation

Paradoxalement, si le lecteur est très peu aidé dans son parcours, on lui fournit en revanche de nombreux points de repère au niveau des rayonnages. En effet la signalisation d'ensemble, celle qui permet de s'orienter, est quasiment absente ou très peu visible; la bibliothèque ne comporte que deux panneaux d'orientation, et encore ne sont-ils guère invisibles.

Mais si le lecteur parvient jusqu'à la mezzanine, il trouvera de nombreux bandeaux au-dessus des rayons indiquant les genres ou les thèmes, ainsi que des étiquettes sur les étagères permettant un repérage plus fin. Il s'agit ici de pallier au manque de lisibilité de l'ensemble par une localisation précise de thèmes particuliers. Prenons un exemple : le lecteur qui cherche un roman d'Agatha Christie devra faire le tour de la mezzanine avant d'arriver dans le coin des romans policiers; rien ne lui indique où ils se trouvent, mais il sait *a contrario* où ils ne se trouvent pas, puisqu'il a

devant ses yeux, indiqué en gros caractères, le contenu de chaque rayonnage.

Ce souci de localisation de thèmes ou de genres permet au lecteur familier de la bibliothèque de s'orienter aisément vers l'endroit qui l'intéresse; mais cela implique la notion de familiarité et de centre d'intérêts. Nous en étudierons, lors de l'analyse des entretiens, les conséquences.

b) Présentation des collections

La disposition linéaire des ouvrages empêche tout regroupement des collections selon la dichotomie fiction/documentaire. Au contraire, l'impression de dispersion est renforcée par le choix d'extraire de la fiction de nombreux genres : on trouve ainsi les romans, les nouvelles, les biographies, les policiers, la science-fiction, le théâtre, la poésie, tous classés par ordre alphabétique d'auteurs, qui voisinent avec les documentaires rangés selon la classification Dewey, mais qui sont présentés de telle sorte que chaque grande classe apparaît comme autonome. Là encore il n'existe pas de vue d'ensemble; éclaté en thème comme histoire, géographie, arts et loisirs, etc. le documentaire n'est pas perçu comme une entité propre, mais se trouve placé sur le même plan que les genres de la fiction. En outre, le poids écrasant des oeuvres de fiction (ils représentent en effet plus de 75% des livres en accès libre) contribue à noyer les documentaires.

A quoi correspond cette volonté d'éclater les oeuvres de fiction en des genres aussi nombreux ? Pourquoi avoir sorti des romans, non seulement les policiers et la science-fiction, mais également les nouvelles ? Si l'on pose cette question au bibliothécaire responsable du fonds adulte, la réponse est d'abord d'ordre pédagogique. Il s'agit d'offrir au lecteur, rebuté devant l'épaisseur d'un roman, une lecture plus à sa portée. Il s'agit également de prendre en compte les demandes spécifiques d'un public amateur de nouvelles. Ce souci d'épargner au lecteur une recherche sur les

rayonnages vise-t-il à compenser le manque de signalisation-orientation ? Et ne veut-on pas également, en créant un espace "nouvelles" ou "poésie", rompre avec la linéarité imposé par le lieu ? Car si l'on n'avait pas extrait des romans d'autres genres, la mezzanine aurait été quasiment une suite ininterrompue de romans. En éclatant la collection en sous-collections, on a tenté un rééquilibrage : réduire apparemment le poids de la fiction et revaloriser les documentaires. Mais la lisibilité de l'ensemble n'y gagne pas forcément. En effet, les lecteurs interrogés amalgament souvent fiction et documentaire; ainsi ils parlent indifféremment de classement par thèmes (ce qui correspondrait à la classification en Dewey) et de classement par genres (ce qui conviendrait davantage à la fiction).

Cet éclatement des collections, aussi bien spatial qu'intellectuel, a une autre conséquence sur laquelle nous reviendrons, les lecteurs fractionnent eux aussi la connaissance de la bibliothèque en fonction des genres et donc des espaces très réduits qu'ils affectionnent.

V. POSTES DE TRAVAIL : AGENCEMENT ET ORGANISATION

Les caractéristiques que nous avons définies pour l'espace de la bibliothèque, *cloisonnement et éparpillement*, se retrouve également au niveau de l'organisation du travail.

Nous ne nous occuperons, dans cette étude, que des postes de travail en contact avec le public du fonds adulte; il s'agit en tout de 7 postes répartis dans la bibliothèque.

Si nous reprenons les parcours décrits ci-dessus, le premier poste rencontré par le lecteur est celui de l'accueil. Il se trouve immédiatement à l'entrée du bâtiment et n'est pas très visible car trop près de la porte d'entrée. La fonction d'accueil est comprise de

façon très extensible, puisque la personne qui s'y trouve est à la fois chargée des inscriptions, des encaissements d'amende et s'occupe également du standard. Ce dernier point soulève un problème : lors d'une première inscription, il est prévu une visite commentée de la bibliothèque, mais la personne qui se trouve à l'accueil, de par ses fonctions de standardiste, ne peut guère s'absenter; ceci a pour conséquence que la visite, si elle se fait, est extrêmement rapide. Les lecteurs en sont donc souvent réduits à découvrir la bibliothèque par leurs propres moyens.

Si le lecteur choisit d'avancer tout droit, il trouvera derrière le monumental escalier (qui ne mène nulle part) la banque de prêt. Deux employées s'y trouvent dont la fonction se résume à enregistrer manuellement les livres en notant sur une grande fiche les titres empruntés ainsi qu'à établir le montant des amendes qui seront réglées à l'accueil. Derrière la banque de prêt se trouve le poste de la distribution. Les deux personnes qui en ont la charge transmettent au magasin, par l'intermédiaire d'un monte-charge, les demandes des lecteurs. Ils renseignent ou bien aident le lecteur, car leur poste donne sur la salle des fichiers. Cependant, rien n'indique quelle est leur fonction et le lecteur peu familier de la bibliothèque a bien du mal à savoir à qui s'adresser lorsqu'il a ses références de livres ou lorsqu'il est perdu dans le fichier.

Les deux autres postes restant ne sont connus que d'une partie du lectorat, selon que celui-ci fréquente la salle de lecture ou la mezzanine. Sur la mezzanine se trouve un employé chargé de ranger les livres mais également de renseigner le lecteur, tandis que dans la salle de lecture se trouve le bureau du bibliothécaire responsable du fonds adulte. Il est à noter qu'il n'est nulle part fait mention de renseignements. Le lecteur qui a besoin d'aide devra donc s'adresser à une des personnes présentes qui l'orientera alors vers tel ou tel poste selon la nature de la demande; mais rien dans la signalétique ne l'aidera à s'orienter vers la personne

la plus apte à le renseigner.

On a opté -la structure du bâtiment y prédisposait- pour une présence dans chaque espace de la bibliothèque; ceci se justifie à la fois par souci de proximité avec le lecteur mais également par mesure de surveillance, car les livres ne sont pas équipés contre le vol. Mais le résultat est un éparpillement des postes et un cloisonnement dans les tâches effectuées. Ce manque de communication est fortement ressenti parmi le personnel de la bibliothèque, mais aussi, de façon plus diffuse, chez les lecteurs. Ces derniers éprouvent en effet des difficultés à identifier les rôles de chacun. Cette distribution des postes a en outre pour conséquence de "consommer" beaucoup de personnel alors que la bibliothèque fonctionne avec un effectif relativement réduit.

Ce descriptif des lieux a pour but de poser le cadre afin de mieux faire comprendre les problèmes évoqués par les lecteurs au cours des entretiens. Nous aborderons lors de leur analyse les rapports que le lecteur entretient avec les lieux, mais aussi ceux que le professionnel peut avoir avec l'espace dans lequel il travaille.

DEUXIÈME PARTIE

MÉTHODOLOGIE

I. CHOIX DE LA TECHNIQUE

Etant donné l'objet de cette étude, le choix de la méthode aurait pu se porter sur l'observation des usagers de la bibliothèque, associée à des entretiens ou des questionnaires. Or nous avons opté pour la réalisation d'interviews menées auprès de 20 lecteurs-emprunteurs. Pourquoi avoir privilégié la technique de l'entretien, pourquoi avoir écarté, du moins en partie, celle de l'observation ? Si l'on se réfère aux travaux d'Eliséo Véron¹, on peut constater que l'observation dans un lieu comme la bibliothèque pose problème. Alors que cette technique s'avère pertinente dans le cas d'une exposition, elle est inopérante dans celui de la bibliothèque, car la notion de familiarité avec les lieux est essentielle. Dans une bibliothèque, le comportement du lecteur varie selon son degré de familiarité avec les lieux, selon le temps dont il dispose ce jour-là, selon le but de sa visite. Tous ces critères changent non seulement d'un lecteur à l'autre, mais également chez un même lecteur. Ainsi l'observation qui pourra être faite tel jour pour tel lecteur ne rendra compte que d'une visite particulière, mais elle ne saurait être représentative de la façon dont l'utilisateur s'approprie l'espace. Pour qu'il en soit ainsi, il faudrait multiplier les observations pour chaque lecteur, en les espaçant dans le temps et en variant les critères. Les limites de cette étude rendaient la chose impossible. C'est pourquoi nous avons choisi l'entretien.

¹ Cf. Eliséo Véron, *op. cit.*, p. 39-42.

II. REALISATION

Les entretiens réalisés le furent sur 20 lecteurs-emprunteurs, en l'occurrence 10 hommes et 10 femmes choisis selon une méthode aléatoire². Ils eurent lieu pour la majeure partie d'entre eux au mois d'août (16 sur 20). L'échantillonnage retenu ne saurait être représentatif du lectorat de la bibliothèque. Il en diffère même sur quelques points : ainsi l'équilibre choisi, autant d'hommes que de femmes, va à l'encontre de celui de la bibliothèque, où les lectrices sont plus nombreuses que les lecteurs : en 1992 il y avait 1194 femmes inscrites pour 734 hommes. De même, l'âge et la catégorie socio-professionnelle des personnes interviewées ne reflètent pas ceux des inscrits. Nous avons en effet essayé d'avoir au moins une personne par tranche d'âge retenue, ceci afin de varier les discours. Si nous avons dû respecter les équilibres de la bibliothèque, nous aurions interrogé bien davantage de retraités et d'étudiants. Quant à la catégorie socio-professionnelle des lecteurs interrogés, c'est un critère que nous avons d'emblée écarté, en partie par manque de temps, en partie parce qu'il ne semblait pas entièrement pertinent. En effet il était difficile de réaliser des entretiens et de les écarter ensuite parce que la profession n'aurait pas convenu, étant redondante, par exemple, avec celle du précédent lecteur. Cette absence de pondération au niveau de la catégorie socio-professionnelle des lecteurs interrogés explique le déséquilibre que l'on peut constater sur les tableaux donnés en annexe.

Outre ces critères de sexe, d'âge et de profession, il en est un autre qui est déterminant pour toute l'étude qui a été menée : les personnes interrogées sont toutes des *lecteurs-emprunteurs*.

Au départ, ce choix n'a pas été délibéré. Il s'agissait, pour rendre l'entretien plus aisé et plus

² Cf. annexes

crédible, de travailler sur du concret; c'est pourquoi nous avons demandé à des lecteurs qui se trouvaient devant la banque de prêt, en train de faire enregistrer leurs livres, de bien vouloir nous accorder un entretien. Cela permettait de refaire avec eux la démarche par laquelle ils avaient trouvé les livres qu'ils avaient en main. Il paraissait important de partir d'une recherche réelle ("Comment avez-vous fait pour trouver ces livres?"), pour ensuite élargir le champ à une pratique ("Est-ce toujours ainsi que vous procédez?").

Or il s'est avéré que ce choix, qui était *a priori* méthodologique, induisait bien d'autres conséquences. Les personnes interrogées n'étaient pas des usagers quelconques de la bibliothèque, mais avaient une pratique bien définie : ils empruntaient des ouvrages. Cette constatation fort banale a cependant réorienté en partie nos recherches; car au cours des entretiens il devint vite évident que les lecteurs-emprunteurs interrogés avaient une connaissance très partielle de la bibliothèque et qu'ils ne fréquentaient guère la salle de lecture ou celle des périodiques. Cette "non-fréquentation" était-elle le fait du hasard de l'échantillonnage ou bien y avait-il là un phénomène intéressant ? Il fallait donc contrôler si le public des salles de lecture et de périodiques était le même que celui des lecteurs-emprunteurs ou s'il s'en démarquait. C'est pourquoi nous avons réalisé des questionnaires assez brefs mais qui permettaient de mieux cerner les publics des différents lieux de la bibliothèque. Nous les avons soumis aux personnes qui se trouvaient dans les salles, en veillant à varier l'heure et le jour; ils ont été réalisés un peu plus tardivement que les entretiens, c'est-à-dire début septembre, ce qui nous a amené à éliminer systématiquement les très nombreux lycéens qui envahissent la salle de lecture dès la rentrée. Ce parti pris se justifie par le souci de comparer des publics comparables quant à l'âge et à l'activité. Nous verrons cependant lors de l'analyse des entretiens que ce public lycéen n'est nullement oublié.

Nous avons, dans notre approche du problème, privilégié la technique de l'entretien pour les raisons évoquées ci-dessus. Toutefois nous n'avons pas entièrement écarté celle de l'observation, nous l'avons réservée à la phase préparatoire de notre enquête : nous avons profité des différents postes que nous avons pu occuper pour observer et émettre des hypothèses, voire les confirmer en partie.

III. LIMITES ET CONTRAINTES

Lors de la réalisation de cette étude, nous avons dû infléchir nos recherches dans une direction quelque peu différente. Ceci a eu pour conséquence la réalisation d'entretiens complémentaires auprès d'un autre public. Mais nous nous sommes heurtés à deux écueils.

D'une part, la grille d'entretiens qui avait été élaborée au départ reflétait le premier état de nos réflexions. La problématique qui la sous-tendait (à savoir quelles stratégies induisait la complexité des lieux) s'est trouvée en décalage par rapport aux entretiens. Il aurait été souhaitable de "rectifier le tir", d'élaborer une nouvelle grille d'entretiens qui mette davantage l'accent sur l'image de la bibliothèque, sur sa place dans les offres culturelles dont dispose chaque usager. Mais la réalisation des entretiens était à ce point avancée qu'il était impossible de repartir à zéro.

D'autre part, les questionnaires réalisés dans les salles de lecture ou de périodiques n'ont pour but que de compléter l'analyse des entretiens menés auprès du public emprunteur; ils ne sauraient prétendre être une étude des publics des salles de lecture et de périodiques, ils sont bien trop succincts et concernent trop peu de personnes. En revanche, ils permettent d'étayer une hypothèse : celle de la fragmentation du public.

Il existe également une autre limite, celle-ci inhérente à la technique même de l'entretien. Les discours tenus par les lecteurs-emprunteurs, sans compter le fait que certains acceptent l'interview alors que d'autres la refusent, sont autant de messages codés adressés à l'enquêteur et à travers lui à l'institution culturelle qu'est la bibliothèque. Il est souvent difficile de les décrypter, même si l'observation permet de les replacer dans une autre perspective.

L'idéal eût été de pouvoir combiner les différentes techniques, afin de pallier leurs inconvénients respectifs. Ceci n'a matériellement pas été possible. C'est pourquoi cette étude n'a pas la prétention d'étudier le public de la bibliothèque municipale d'Epinal mais se veut l'amorce d'une réflexion sur l'appropriation d'un lieu donné par quelques lecteurs. On s'est efforcé cependant, non de généraliser les pratiques individuelles, mais de donner quelques pistes qui pourraient servir à une enquête menée à plus grande échelle.

Car nous devons garder présent à l'esprit que les personnes qui ont bien voulu se soumettre à cette enquête sont des usagers souvent fidèles de la bibliothèque. Qu'en est-il des autres, de ceux qui ont refusé l'interview en prétextant un manque de temps, ou encore de tous ceux qui n'ont fait que passer à la bibliothèque et ne sont jamais revenus ? Les lecteurs qui ont acceptés le jeu de l'enquête, donnent souvent une image positive de la bibliothèque, mais nous pouvons de temps en temps voir pointer en négatif tout ce "non-public" à qui il aurait fallu pouvoir donner la parole.

TROISIÈME PARTIE

ANALYSE DES ENTRETIENS

Le but de ces entretiens était au départ de déterminer si la complexité des modes d'accès au document ainsi que le manque de lisibilité des lieux induisait un comportement et des stratégies spécifiques de la part des lecteurs. En fait les entretiens nous ont révélé des comportements certes spécifiques, mais où l'influence des lieux se faisait sentir différemment de ce que nous avons pensé.

Nous avons analysé dans le chapitre *Etat des lieux* la complexité des espaces offerts au public. Nous allons maintenant voir quels rapports les lecteurs interviewés entretiennent avec l'espace de la bibliothèque.

La bibliothèque n'est pas un lieu clos, autonome; elle s'inscrit dans un espace beaucoup plus large, celui de la ville, voire dans le cas d'Epinal celui du département, et dans un champ culturel. Notre propos ne vise pas à analyser la place de la bibliothèque dans cet espace et ce champ culturel; mais on ne peut non plus l'ignorer. Or, si l'on interroge les lecteurs, on s'aperçoit que pour 7 personnes parmi les 20 interrogées, la bibliothèque a toujours été présente dans l'image de la ville. Ce sont aussi ceux qui la fréquentent depuis plus de 10 ans. Figurent ensuite ceux qui y sont venus avec leurs parents et ceux qui la connaissent pour en avoir entendu parler par des amis. Seules 3 personnes en ont appris l'existence par la presse municipale ou par des publicités diverses. Il nous paraît important d'insister sur le premier contact avec la bibliothèque; il n'est pas indifférent qu'il se fasse par l'intermédiaire d'initiateurs (les parents ou les amis). Pour certains lecteurs, il semble qu'il n'y ait jamais eu véritablement de premier contact (la bibliothèque a toujours été là), ou encore que le premier contact ait été une démarche très volontariste comme celle de ce cadre qui s'affirme gros

lecteur et qui déclare rechercher systématiquement dans la ville où il emménage la bibliothèque : il est évident que les attentes ne seront pas les mêmes.

Le deuxième critère important qui permet de mieux comprendre les rapports lecteurs-bibliothèques est celui de la fréquentation d'une autre bibliothèque, soit en alternance avec celle d'Epinal, soit par le passé. Or il ressort des entretiens que nous avons eus, que la moitié de ces lecteurs n'avaient jamais fréquenté d'autres bibliothèques. Cette méconnaissance d'un autre lieu, l'impossibilité de comparer, n'est pas étranger à la satisfaction dont font preuve ces lecteurs; en revanche on remarque chez ceux qui fréquentent ou ont fréquenté une autre bibliothèque un esprit plus critique, qui, d'ailleurs, ne s'exerce pas uniquement au détriment de la bibliothèque d'Epinal.

En ce qui concerne la périodicité et le temps passé à la bibliothèque, nous avons pu noter deux constantes. D'une part, la majorité des personnes interrogées viennent régulièrement, c'est-à-dire tous les 2 ou 3 semaines. Le délai de prêt semble déterminant pour expliquer cette périodicité, certains lecteurs la rattachent même directement au délai imparti : ainsi cette lectrice (entretien 11) qui déclare : *c'est-à-dire qu'au départ on a droit à 3 semaines, donc on doit systématiquement redonner les livres toutes les 3 semaines, et je reviens, et c'est toujours une continuité...* Cette lectrice se montre par ailleurs très soucieuse du règlement et respectueuse du bon ordre de la bibliothèque. D'autre part, le temps passé à la bibliothèque est en général très bref : 13 disent n'y passer que 15 à 30 minutes; quant aux 7 autres, le temps de séjour à la bibliothèque varie selon les visites et selon les **motifs** de leur visite; nous verrons, en étudiant plus précisément les usages de la bibliothèque, en quoi la motivation est déterminante.

Ces préliminaires posés, nous pouvons aborder maintenant le problème de la connaissance des lieux.

Nous avons retenu principalement 2 indices

permettant de mesurer le degré de connaissance qu'ont les usagers de leur bibliothèque : les lieux fréquentés et les modes d'accès.

I. LES LIEUX FRÉQUENTÉS

Nous en distinguerons 4 : les salles de lecture, la salle des périodiques, le fichier et enfin la mezzanine.

a) Les salles de lecture

Nous avons déjà mentionné dans le chapitre *Méthodologie* le fait que les lecteurs-emprunteurs que nous avons interrogés, fréquentaient peu les salles de lecture : seuls 2 lecteurs (entretiens 17 et 19) disent y aller. Cette constatation nous a amenés à réaliser d'autres entretiens dans les salles de lecture et de périodiques afin de mieux cerner quel public les fréquentait; nous y reviendrons donc plus longuement lorsque nous comparerons les usagers des différents lieux.

b) La salle de périodiques

On aboutit à la même conclusion en ce qui concerne la salle des périodiques : 3 personnes déclarent la fréquenter; mais en outre on peut constater que d'autres lecteurs en ignorent jusqu'à l'existence. A cela on peut donner deux explications; d'une part, comme nous l'avons dit, la bibliothèque est composée d'une enfilade de pièces et la salle des périodiques se trouve à l'extrémité de cette enfilade, elle n'est donc pas un lieu de passage obligé, et aucune signalisation ne mentionne son existence. D'autre part, il y a dans la salle des fichiers, sur un présentoir, quelques magazines que la bibliothèque possède en double exemplaire ou qu'elle reçoit gratuitement. Certains lecteurs pensent donc que ce sont les seuls périodiques mis à leur disposition et ne vont pas chercher plus avant.

Mais, hormis ces hypothèses, il en est une

autre, fondamentale, qui conditionne l'usage de la bibliothèque : celle-ci n'est pas pensée comme un lieu de séjour.

Tout au long des entretiens, le thème du temps a été évoqué par les lecteurs-emprunteurs, souvent pour regretter le peu de temps qu'ils y passent. Or pour fréquenter les salles de périodiques ou de lecture, il faut disposer d'un capital temps que les lecteurs-emprunteurs semblent ne pas avoir, ou bien qu'ils ne veulent pas accorder à la bibliothèque.

c) Le fichier

Il peut sembler incongru de considérer le fichier comme un lieu à part entière. Mais la salle des fichiers est à Epinal un lieu incontournable. En effet, détail trivial mais non négligeable, les toilettes donnent sur cette salle, ainsi que les bureaux de la direction, le poste de la distribution et l'escalier le plus fréquenté par lequel on accède à la mezzanine. C'est pourquoi, si certains ignorent la salle des périodiques, tous connaissent l'existence des fichiers, même ceux qui ne s'en servent pas.

En toute logique, la fréquentation de la salle des fichiers devrait être, dans une bibliothèque en libre-accès, une simple étape, le lecteur se rendant ensuite avec les renseignements fournis par le fichier vers la zone en libre-accès. Or la spécificité de la bibliothèque d'Epinal, qui ne met à la disposition de ses lecteurs que 15% de ses documents en vrai libre-accès, a pour conséquence de sur-valoriser la fréquentation et par là même l'usage du fichier. On peut y rencontrer la situation extrême de cette lectrice (entretien 15) qui ne fréquente que la salle des fichiers. En effet, les livres qu'elle cherche par l'intermédiaire du fichier sont des ouvrages assez pointus et se trouvent par conséquent en magasin, il lui suffit alors de les demander à la distribution, sans avoir à se rendre sur la mezzanine. Ainsi, lorsqu'on lui demande d'énumérer les lieux de la bibliothèque, elle répond :

Je sais bien qu'il y a des salles de lecture, mais à part ça... qu'il y a une salle de littérature jeunesse, si je ne me trompe, et puis c'est tout ce que je connais en dehors de ma salle de consultation des fichiers.

L'utilisation du possessif *ma* est symptomatique de cette appropriation d'un lieu, si réduit et si réducteur soit-il.

d) La mezzanine

Le cas précédemment cité est certes un cas extrême; la plupart des lecteurs interrogés (16 personnes) fréquentent à la fois le fichier et la mezzanine; deux lecteurs déclarent ne jamais passer par le fichier, et une lectrice explique qu'autrefois elle s'en servait, mais y a renoncé (entretien 10).

Cependant, les lecteurs ne s'approprient pas l'espace de la mezzanine de la même façon. C'est la constatation qu'a faite Eliseo Véron lorsqu'il a dressé une typologie très pertinente des lectures, et par là même des lecteurs, et a analysé pour chacune le mode d'appropriation de l'espace. Il distingue ainsi 6 lectures différentes, la lecture thématique, problématique, éclectique, celle romanesque par auteur, par genre, et enfin la lecture du frais. Nous nous référerons à ces différents types de lecture, car pour certains des entretiens réalisés, nous avons nettement "reconnu" un type de lecture décrit par Véron. Cependant, nous ne reprendrons pas sa typologie de manière systématique. D'une part, le nombre de nos entretiens est trop faible et leur durée trop courte pour en pouvoir tirer les mêmes conclusions sans risquer de faire dire à ces entretiens plus qu'ils n'en disent réellement. D'autre part, notre propos est légèrement différent. Le travail de Véron visait à démontrer en quoi la mise en espace d'une collection en libre-accès influait sur le comportement des lecteurs. Il a réalisé pour cela des entretiens dans des bibliothèques dont l'agencement des collections était fort différent. Il est arrivé cependant à la conclusion

que, si telle bibliothèque pouvait favoriser tel type de lecture, on rencontrait dans chacune les 6 types précédemment cités. Il en a déduit que *l'habitus-programme* du lecteur était plus déterminant pour son comportement en bibliothèque que la mise en espace et en offre des livres.

Notre enquête qui se borne à l'étude de la bibliothèque d'Epinal ne nous permet pas d'extrapoler sur la base de 20 entretiens et d'en conclure que le comportement des lecteurs en libre-accès dépend plus de leur *habitus-programme* que du lieu. Il aurait fallu pour cela pouvoir comparer plusieurs bibliothèques. De plus, la bibliothèque d'Epinal se caractérise par un faible volume de documents en libre-accès. Nous allons donc aborder maintenant l'analyse de l'appropriation de l'espace en regard des stratégies des lecteurs et de leur choix quant au mode d'accès : fichier et/ou libre-accès. Nous essaierons de déterminer si le fait de privilégier tel mode d'accès a un rapport direct avec le type de lecture.

II. MULTIPLICITÉ DES ACCES, DIVERSITÉ DES STRATÉGIES

Nous avons pu constater en interrogeant les lecteurs que les modes d'accès aux documents sont multiples et variés. Ils diffèrent non seulement d'un lecteur à l'autre, mais aussi chez un même lecteur. Cela peut aller du plus simple (l'utilisation d'un mode d'accès unique), au plus complexe (la combinaison de plusieurs modes).

a) Utilisation du fichier seul

Six lecteurs déclarent se servir exclusivement du fichier (entretiens 4, 8, 9, 13, 14, 15). Cependant, au cours des entretiens, il s'avère que deux d'entre eux furent en mezzanine si les livres recherchés dans le fichier sont absents des rayons (8 et 13). Les arguments

avancés pour expliquer cette stratégie sont variés.

Certains lecteurs arrivent à la bibliothèque avec une liste de livres établie chez eux et vérifient systématiquement leur présence dans le fichier, en notent alors les références sur leur liste, pour ensuite, lors de visites ultérieures, les emprunter. Ils peuvent alors passer près d'une heure dans la salle des fichiers. Nous avons noté au cours de nos observations que cette pratique révélée par les entretiens 8 et 13 n'était pas marginale, mais concernait des lecteurs plutôt âgés, peu familiarisés avec le libre-accès. Le lecteur 8 ignore ainsi tout du classement de la bibliothèque, déplore le peu d'ergonomie des rayonnages : *je suis obligé de me mettre à genoux pour consulter les plus bas et de me casser les cervicales pour les plus hauts* (entretien 8). Il ne s'agit pas cependant de virtuoses du fichier. Ainsi ce même lecteur est incapable de retrouver un ouvrage dont il n'a que le titre car il n'a jamais utilisé d'autres fichiers que celui des auteurs; il ignore l'existence du fichier titres. Cette pratique s'ancre dans une habitude acquise des années auparavant, lorsque la bibliothèque n'offrait pas de libre-accès, mais cette pratique a peu évoluée et on entend nettement dans les propos de ce lecteur combien l'adaptation est difficile. Cette méconnaissance ne se limite pas au fichier et au classement, ce lecteur ignore également l'existence d'une salle des périodiques.

Le poids de l'habitude n'est pas l'unique raison pour laquelle les lecteurs se servent du fichier seul. La raison invoquée peut être celle du gain de temps. Nous avons déjà mentionné cette explication : les lecteurs-emprunteurs ne séjournent guère à la bibliothèque, et quelques-unes des stratégies mises en oeuvre visent à faire gagner du temps. L'utilisation systématique du fichier peut être l'une d'elles, dès lors que le lecteur possède les éléments d'accès au fichier, en l'occurrence le nom de l'auteur.

C'est le cas de cette étudiante (entretien 4) qui vient à la bibliothèque pour y chercher les documents

dont elle a besoin. Non seulement elle recourt au fichier pour les livres qui l'intéressent, mais elle n'hésite pas à faire appel au personnel sur la mezzanine pour lui chercher les livres en libre-accès. Le capital temps dont elle dispose est réservé à la recherche en fichier.

J'ai regardé au fichier matière, je savais, car il y a trois semaines, j'avais fait une pré-recherche, là j'y ai passé beaucoup de temps (...) Mais sur la mezzanine j'ai demandé à ce qu'on me cherche [le livre], j'ai cherché 2-3 minutes, je n'ai pas trouvé, alors j'ai demandé (entretien 4).

Le facteur temps peut amener aussi le lecteur à modifier sa stratégie. Ainsi cette lectrice qui a repris une activité professionnelle ne dispose plus suffisamment de temps pour se perdre dans les rayons.

...avant, quand je ne travaillais pas, je passais des fois une heure à me promener dans les rayons, à regarder. Je savais où se trouvaient les articles de théâtre, les romans policiers.(...) maintenant plus... J'ai quand-même pas plus d'une demi-heure actuellement quand je viens prendre un livre et en rapporter (entretien 14).

Se servir du fichier (il s'agit ici essentiellement du fichier-auteurs) de façon systématique implique que le lecteur vienne avec des références; les observations et les entretiens que nous avons pu faire révèlent que cette pratique est assez fréquente à la bibliothèque d'Epinal. Mais elle n'exclut pas le furetage en mezzanine.

b) Mezzanine

Sur les vingt personnes interviewées, il n'y en a que trois qui déclarent ne jamais se servir du fichier (entretiens 1, 10, 11). Ce sont toutes des lectrices de romans par genre. Elles lisent de préférence des romans historiques ou des biographies qu'elles choisissent en se laissant guider soit par la quatrième de couverture, soit par la présence ou non de dialogues. Elles aiment le genre "fait vécu". Ces lectrices privilégient la lecture

détente, tout en lui accordant un statut supérieur à d'autres loisirs comme la télévision par exemple.

J'ai emporté aujourd'hui trois livres pour me distraire (...) Je préfère être avec un livre que devant la télévision parce que je trouve que je perds mon temps (entretien 10).

Elles se cantonnent dans un secteur bien précis de la mezzanine (coin des biographies, gros caractères ou bien la série des 40000¹); elles ignorent totalement le reste de la bibliothèque et ce qu'il contient. Ainsi la fréquentation de la mezzanine seule correspond ici à un appauvrissement à la fois de l'espace et du fonds.

c) Fichier et mezzanine

Onze lecteurs disent recourir à ces deux modes d'accès. Cette démarche semble logique, c'est en effet celle qui permet de concilier plaisir du furetage et rentabilisation des fonds. Mais ces modes se combinent de multiples façons. La recherche en fichier peut précéder celle en mezzanine et inversement. Avoir recours au fichier peut également signifier que l'on n'a pas trouvé de livres intéressants en mezzanine; ou bien au contraire le furetage en mezzanine peut être dû au fait que les livres trouvés au fichier étaient sortis. Les combinaisons sont donc complexes, mais elles répondent toutes à des stratégies spécifiques.

La combinaison *fichier puis mezzanine* correspond aux lecteurs qui associent à la fois la lecture documentaire, souvent à des fins professionnelles, et la lecture loisir (on cherche les ouvrages professionnelles au fichier et on furete pour la lecture-plaisir).

En général, je répartis mes ouvrages entre ce qu'il me faut professionnellement et les ouvrages pour le plaisir (entretien 19).

Cette pratique est aussi celle des déçus qui,

¹ Il s'agit des ouvrages qui sont sur la mezzanine mais dont la cote est numérique. Ce sont des romans pour la plupart reliés en toile grise.

cherchent leurs livres par l'intermédiaire du fichier, mais qui, une fois sur la mezzanine, ne les trouvent pas et se laissent alors aller à fureter dans les rayons; en général, ils ne s'aventurent guère et prennent des livres voisins.

En général, je passe par le fichier, je monte là-haut voir si je les trouve, si je ne les trouve pas eh bien je regarde, je prends autre chose sans repasser par le fichier (entretien 13).

Cependant la plupart privilégient la recherche en mezzanine; ce qui donne la combinaison *mezzanine puis fichier*.

On peut s'étonner de trouver des lecteurs qui, tout en recherchant des ouvrages documentaires assez précis, s'aventurent en accès libre, alors que seuls 15% des ouvrages sont à leur libre disposition. Quand on leur demande pourquoi ils vont directement en mezzanine, ils répondent en arguant du fait qu'ils savent quels types de livres sont en magasin et lesquels sont en mezzanine.

Je sais que pour les matières qui m'intéressent, ils ont de gros rayons en mezzanine (...) les derniers livres sont en accès mezzanine; dans le fichier c'est plutôt des livres anciens qui datent plus (entretien 3).

Je vais au fichier quand je ne suis pas sûr de trouver un ouvrage au-dessus. En philosophie il y a des auteurs qui ne sont pas au-dessus. Kant, par exemple, n'y est pas (entretien 7).

d) Stratégies et non-dit

Nous abordons, avec les deux témoignages ci-dessus, le problème de la connaissance implicite de la bibliothèque. En dressant l'état des lieux, nous avons vu combien le lecteur était laissé à lui-même. On lui fournit très peu d'indications qui pourraient améliorer la connaissance qu'il a de la bibliothèque. A défaut de ces renseignements, le lecteur se forge sa propre perception de la bibliothèque et de ses règles. Il n'est pas de notre propos d'étudier si cette connaissance implicite est

exacte ou fausse. Il est en revanche intéressant de voir en quoi elle influe sur les stratégies des lecteurs.

Dans les entretiens cités ci-dessus, il est clair que la stratégie des lecteurs est orientée en fonction de ce qu'ils supposent être la répartition des ouvrages entre le magasin et la mezzanine. Pour l'un, il s'agit du critère d'ancienneté des ouvrages, pour l'autre, de celui du niveau des documents. Il existe aussi des lecteurs qui ne fréquentent que la mezzanine car ils sont persuadés qu'ils y trouveront la totalité des collections.

Chaque lecteur a donc sa représentation de la bibliothèque, qui repose en partie sur son expérience et en partie sur l'image qu'il se fait d'une bibliothèque. C'est ce que nous avons voulu cerner en nous intéressant aux motivations des lecteurs-emprunteurs (pourquoi venir en bibliothèque, qu'y recherchez-vous?), en analysant, dans les pratiques en librairie et en bibliothèque, quelle place occupait cette dernière, étaient-elles rivales ou complémentaires ?

III. MULTIPLICITÉ DES IMAGES, DIVERSITÉ DES USAGES

Les usagers d'une bibliothèque n'en ont pas tous la même image. La fragmentation des usages est très nettement perceptible dans le discours des lecteurs-emprunteurs. Ils viennent certes tous pour emprunter un livre². Mais sous cette apparente uniformité, se cachent des usages fort divers. Nous avons vu, dans les lieux fréquentés et les modes d'accès, la multiplicité des pratiques. Nous voulons maintenant aborder, en étudiant les motivations des lecteurs, les différentes perceptions de la bibliothèque.

a) La bibliothèque comme outil

J'habite Epinal depuis toujours; dès que je me

² Nous analyserons dans le chapitre suivant ceux qui, au contraire ne viennent pas pour emprunter.

suis trouvée étudiante, j'ai utilisé la bibliothèque. Il y a 25 ans de cela, si ce n'est plus - 30 ans. Enfin... je l'ai toujours connue : la Maison Romaine, avec des moments d'interruption ... je l'utilise depuis l'âge de 17-18 ans. (...) Je fréquente très peu le dessus (...) c'est vraiment pas mon objectif de fureter dans les rayons, jamais je ne suis allée fureter dans les rayons, toujours pour la même raison : puisque j'ai une référence, je la cherche (...) dans les librairies, c'est différent. Tout simplement parce que j'achète énormément de livres (je crois que c'est déjà ce qu'il faut dire, autrement on ne voit pas pourquoi cette différence) parce que je suis un gros consommateur de lecture, littéraire essentiellement et par conséquent en librairie, je furete parce que je suis un peu à l'affût des nouveautés et de ce que j'ai vu présenté dans la rubrique livres de l'Express ou de de Télérama ou du Monde et par conséquent là je cherche, je regarde également ce qu'il y a de nouveau par exemple en Points-Seuil, Points-roman; il y a quelques collections comme ça que je surveille un peu. Tandis qu'en bibliothèque, je viens essentiellement chercher des auteurs que je ne suis pas sûre d'avoir envie d'acheter et surtout les critiques, tout ce qui est critique, je ne l'achète pas, je viens en bibliothèque à partir des bibliographies dont je dispose. Voilà pourquoi j'arrive avec des références (entretien 15; enseignante de lettres).

Cette lectrice a recours à la bibliothèque pour lui fournir les documents de travail dont elle a besoin. Elle a à tel point instrumentalisé la bibliothèque (le verbe utiliser revient comme un leitmotiv dans ces propos) qu'elle l'a réduite à un simple outil : le fichier. Des différents lieux de la bibliothèque, elle n'en connaît qu'un, la salle des fichiers. La connaissance qu'elle a de la bibliothèque lui suffit amplement pour remplir l'objectif qu'elle s'est assigné. En revanche, si sa pratique en librairie diffère totalement de celle en bibliothèque, c'est qu'elle lui a dévolu un tout autre rôle. En librairie, elle découvre des auteurs, suit des

collections, principe totalement absent de sa fréquentation de la bibliothèque. Elle a, en quelque sorte, dénié à celle-ci toute fonction de découverte, ou, si découverte il y a, elle est fortement balisée par les références apportées.

On retrouve cette pratique à des degrés divers chez d'autres lecteurs qui perçoivent la bibliothèque comme centre de ressources documentaires à des fins professionnelles (entretiens 3 et 4).

b) La bibliothèque comme librairie

A l'opposé, il y a des lecteurs pour qui la bibliothèque joue le rôle de librairie, mais il s'agit d'une librairie particulière, puisqu'elle est gratuite. Le critère financier n'est pas négligeable, c'est souvent une des raisons alléguées pour la venue en bibliothèque.

Le choix du lecteur s'exerce alors sur un type de livres bien précis, ce sont souvent des livres qui, à ses yeux, ont une faible valeur culturelle, romans policiers, romans que l'on ne relira pas ou bien qui ne sont pas perçus comme des classiques. La bibliothèque est un moyen peu onéreux de satisfaire un plaisir culturellement déprécié.

J'emprunte des livres pour me distraire, que je n'achèterais pas parce que je n'y vois aucun intérêt. J'en ai acheté quelques-uns à France-Loisirs, je trouve que c'est complètement ridicule parce que c'est quelque chose -j'aime bien acheter un livre- que je ne relirai pas une seconde fois (...) J'ai les classiques, Madame Bovary... tous ces petits trucs que j'ai, tout ce qui est atlas, c'est par rayonnage, c'est des livres reliés, mais c'est plutôt pour que ce soit beau. Tout ce qui est roman ou moins beaux livres, c'est dans un petit buffet, enfin ça fait quand même bibliothèque, mais je mets ça au grenier (entretien 10, institutrice, emprunte romans et biographies en gros caractères).

La lecture en bibliothèque peut ainsi se substituer à l'achat en librairie, mais bien souvent elle

le complète. L'emprunt en bibliothèque peut servir de test à un ouvrage; s'il est jugé intéressant, il sera alors acheté.

Et puis ça nous est déjà arrivé de prendre un livre à la bibliothèque et de se dire : oui, ça serait bien de l'avoir chez soi. Tout dépend du thème, si c'est un roman, c'est pas la peine, mais si c'est un livre pratique où on doit étudier dessus, où travailler dessus... et bien on va l'acheter (entretien 17).

Les lecteurs qui conçoivent ainsi la bibliothèque ont en général des lectures éclectiques, davantage orientées vers le documentaire (vie pratique, livres politiques) associées à un domaine de prédilection; dans le cas du lecteur de l'entretien 17, il s'agissait de l'ésotérisme. La bibliothèque lui fournissait la base documentaire, et il achetait, quant à lui, ce qu'il n'y trouvait pas. C'est pourquoi il surveillait d'assez près les acquisitions dans un secteur bien délimité afin de n'acheter qu'en fonction des lacunes de la bibliothèque dans ce domaine. Sa visite en bibliothèque s'organise donc en liaison avec ses domaines de prédilection.

Plus l'éclectisme est grand, plus les lieux explorés sur la mezzanine sont nombreux. Pour certains lecteurs qui fréquentent avec une égale avidité bibliothèque et librairie, cela peut se traduire par une course à la nouveauté. Mais si les livres qui viennent de sortir sont, en librairie, exposés en vitrine ou sur une table facilement repérable, ils ne bénéficient pas à la bibliothèque d'Epinal d'un tel traitement de faveur. Le lecteur de frais³ (entretien 6) met alors en oeuvre des stratégies pour pallier cet inconvénient. Il assure en quelque sorte une "veille de la nouveauté" qui l'oblige à lire le panneau des nouveautés (il s'agit de fiches bibliographiques classées par thèmes) et à parcourir visuellement tous les rayons censés l'intéresser. Ce lecteur en est même arrivé à déplorer l'abandon de la cotation numérique qui permettait de faire rapidement

³ L'expression est empruntée à Eliséo Véron, *op. cit.* p. 65

le tour des dernières acquisitions (le livre le plus récent ayant le numéro le plus élevé).

En analysant les différents modes d'accès, il est apparu que les lecteurs qui perçoivent la bibliothèque comme outil documentaire, ont plus fréquemment recours au fichier, tandis que les usagers qui viennent à la bibliothèque comme on va en librairie, préfèrent déambuler en mezzanine.

c) La bibliothèque comme lieu de découverte

La bibliothèque peut être perçue comme un lieu de découverte. Mais ceci peut revêtir des formes diverses. Elle peut être l'espace où la culture s'offre à l'autodidacte, elle apparaît alors comme un temple du savoir, mais elle peut être aussi, de façon moins solennelle, un endroit où l'on a plaisir à musarder et à se laisser surprendre.

La catégorie de lecteurs qui envisagent ainsi la bibliothèque est aussi celle dont l'*habitus-programme* est le moins rigide. Des mots et expressions comme "hasard", "inspiration", "au petit bonheur" reviennent souvent.

Je cherche un peu au hasard dans les rayons suivant mes centres d'intérêt du moment, c'est vraiment l'inspiration. (entretien 16)

Ce sont aussi ceux qui se laissent le plus facilement détourner de leurs intentions initiales.

Même si j'entre avec une idée, je pars avec autre chose. (entretien 16)

Et puis je suis venue rechercher [des livres] alors que j'avais décidé de ne pas en prendre aujourd'hui. (...) C'est parce que je ne suis pas raisonnable, parce que théoriquement en ce moment je n'ai pas le temps de lire. Mais c'est vrai que, quand je viens ici, systématiquement j'ai envie d'en sortir avec un livre. Parce que je fais le tour, je tombe toujours sur des livres que je n'ai pas encore croisés. (entretien 19)

Pour ces lecteurs, emprunter un livre est vécu

comme une rencontre et la bibliothèque comme le lieu de cette rencontre. Il s'agit pour eux, non seulement de découvrir un livre, mais également de rencontrer d'autres lecteurs. Mais si cette notion de convivialité est soulignée, c'est parfois pour en déplorer l'absence.

[J'attends de la bibliothèque] peut-être plus de possibilités de dialoguer, de rechercher, de rencontrer des gens pour mener une recherche. (entretien 19)

Les lecteurs qui perçoivent la bibliothèque comme un lieu de découverte aussi bien de livres que de gens, ont des comportements radicalement opposés à ceux des lecteurs qui ne la conçoivent que comme un outil. Ils y passent plus de temps, explorent les lieux, ce sont eux qui ont la meilleure connaissance de la bibliothèque. Et c'est parmi eux que nous avons trouvé des lecteurs qui fréquentaient la salle de lecture.

L'image que la bibliothèque occupe dans le champ culturel des usagers détermine donc largement les *habitus-programmes* qu'ils y développent. A la bibliothèque utilitaire sont associés une stratégie plus rigide, une communication plus réduite (on se sert et l'on s'en va), un temps moindre. A l'opposé se trouvent les comportements des utilisateurs qui considèrent les lieux comme ceux d'une possible découverte : une flânerie dans les rayonnages, du temps consacré à la visite et une volonté de communication avec l'environnement.

Cependant la bibliothèque d'Epinal, par le poids de son passé, par la structure de ses lieux, ne favorise guère ce type de lecteurs. Son espace n'invite pas à s'attarder, en revanche tout pousse le lecteur à circuler. La complexité de l'accès au document héritée d'un passé récent (le libre-accès n'a été significatif qu'à partir de 1989) amène le lecteur à privilégier le fichier. Tout ceci n'incite guère à la découverte.

C'est cette fonction que les professionnels ont conscience de devoir développer en transformant progressivement l'ancienne bibliothèque à l'image encore studieuse et austère, en un espace plus convivial et ouvert.

IV. FRAGMENTATION DES USAGES, SÉGRÉGATION DES PUBLICS

Lors de nos entretiens et des observations que nous avons pu faire, il nous est apparu que le public emprunteur ne fréquentait guère d'autres espaces que ceux en rapport avec l'emprunt. Qu'en était-il des usagers qui se trouvaient dans les autres lieux de la bibliothèque? Avions-nous affaire à un public spécifique? C'est pour répondre à ces questions que nous avons réalisé les questionnaires sur lesquels s'appuiera notre analyse.

a) La salle des périodiques

Au cours d'une première phase d'observation, nous avons pu constater que le parcours des publics de la salle de lecture et *a fortiori* de celle des périodiques était différent de l'itinéraire suivi par les emprunteurs : ils allaient rarement en salle des fichiers mais préféraient se rendre directement dans la salle des périodiques.

Cette salle se trouve, sur le chemin du lecteur, très excentrée et aucune signalisation ne permet de la repérer, ce qui explique que certains habitués de la bibliothèque ignorent encore son existence. Le nombre des places offertes est relativement réduit : 9 places qui s'ordonnent autour de tables. Les lecteurs ne disposent que de deux fauteuils coincés dans une alcôve. Cet endroit, qu'il est impossible de surveiller, à moins d'y placer une personne en permanence, est assez propice au vol. On a donc réduit le nombre de périodiques en accès libre, on y trouve essentiellement les journaux régionaux et les hebdomadaires politiques, ainsi que quelques magazines culturels; en revanche, les journaux féminins qui disparaissaient facilement, doivent être demandés à la distribution. Ceci peut également dissuader certains de s'y attarder.

Mais quel public y rencontre-t-on ? Il n'est pas question d'extrapoler à partir des observations ou des questionnaires et d'avancer des chiffres. Cependant, au vu des résultats, nous voyons se dessiner un public bien différent de celui des emprunteurs. D'une part, ce public passe du temps à la bibliothèque, et d'autre part ces usagers sont nombreux à ne pas emprunter, voire à ne pas être inscrit.

-Le capital temps

Contrairement aux lecteurs-emprunteurs qui déclareraient manquer de temps, les usagers de la salle des périodiques disposent de beaucoup de temps. Le public rencontré est composé pour une grande part de retraités ou de chômeurs qui peuvent consacrer à la bibliothèque plusieurs heures par semaine. Y lire le journal, feuilleter des magazines, est bien souvent un prétexte; ces usagers viennent là pour passer le temps, pour y trouver un lieu de convivialité.

-De l'usage de la bibliothèque

Sont-ils des emprunteurs ? Sur les 15 personnes interrogées, 7 seulement sont inscrites; certains viennent en couple et se contentent d'une seule inscription; d'autres disent venir uniquement pour consulter des journaux. Quant aux livres, ils expliquent qu'ils les achètent ou qu'ils en possèdent suffisamment pour ne pas éprouver le besoin d'en emprunter.

A la différence des lecteurs-emprunteurs, les usagers de la salle des périodiques ne perçoivent donc pas nécessairement la bibliothèque comme un lieu où l'on emprunte des livres, ni même comme un lieu où il y a des livres. La bibliothèque peut se résumer à un inventaire de journaux. Il est clair ici que l'usage du lieu le définit. Et cette définition est d'autant plus exclusive d'autres définitions que la configuration des lieux, la mise en espace et en offre concourent à la renforcer. Les publics comme les lieux sont à la bibliothèque d'Epinal étanches, segmentés, fragmentés.

b) La salle de lecture

Lors des entretiens, lorsque nous demandions de citer les différents lieux de la bibliothèque et de dire ce qu'on y faisait, la salle de lecture a souvent été décrite comme *la salle de travail ou d'étude, la grande salle où les étudiants prennent des notes* (entretien 12) etc. Cette salle est donc définie *a priori* par ceux qui ne la fréquentent pas, et c'est en référence à ses usagers qu'elle se définit. L'usage détermine donc le lieu, même pour ceux qui en sont exclus. La salle de lecture apparaît comme le domaine réservé des étudiants.

Il y a beaucoup d'étudiants; j'estime qu'ils travaillent. On n'a pas à aller les déranger (entretien 5).

Qu'en est-il exactement ? Quel public y trouve-t-on ?

Nous avons d'emblée exclu le public lycéen et étudiants de notre enquête. Mais il a été très présent en filigrane tout au long des entretiens. C'est en effet ce public qui, en période scolaire, investit les lieux et en particulier la salle de lecture, au détriment parfois du public adulte car l'espace est chichement mesuré et les places rares¹.

-Capital temps et emprunt

Comme dans la salle des périodiques, le public que nous avons rencontré dispose de temps, certaines personnes venant même y passer la journée. Mais les raisons invoquées à la venue en bibliothèque sont autres. En effet, on y vient pour travailler. On n'y consulte pas forcément les ouvrages de la salle, on vient pour l'atmosphère studieuse qui y règne.

Si le capital temps est un facteur commun des deux publics, le capital culturel diffère sensiblement. Ainsi, on trouve dans le public des périodiques quelques faibles lecteurs; en revanche, le public de la salle de lecture se distingue par un niveau culturel plus élevé.

¹ On compte 40 places de travail

Cette salle est aussi un lieu de transition. C'est en effet un des rares espaces où les différents publics se cotoient. Le public de la salle des périodiques s'y retrouve parfois lorsque les places se font rares; les emprunteurs y viennent également consulter les livres qu'ils ont demandés en magasin. Mais ceci n'est perceptible que de façon très marginale.

Ce qui prédomine reste la fragmentation des publics en autant de lieux, eux-mêmes extrêmement cloisonnés. Chaque public se définit avant tout par un usage de la bibliothèque, par un lieu spécifique dans lequel cet usage trouve sa place, tout en ignorant les autres usages et par conséquent les autres lieux de la bibliothèque.

QUATRIÈME PARTIE

LECTEURS ET PROFESSIONNELS : CONVERGENCE OU DIVERGENCE

L'objet de notre étude était au départ, non seulement d'analyser le comportement des lecteurs face à un espace aussi complexe, mais également de voir si les problèmes rencontrés par les usagers se confondaient avec ceux des professionnels de la bibliothèque, si la perception que chacun avait de la bibliothèque convergeait ou bien divergeait.

I. ENTRETIENS AVEC LES PROFESSIONNELS

Le personnel de la bibliothèque d'Epinal présente trois caractéristiques dans sa composition, d'une part on note la faible proportion des emplois de bibliothèques et par conséquent le nombre important d'emplois d'agents administratifs ou d'entretien; d'autre part, ce qui est partie liée avec la remarque précédente, on constate le nombre restreint de postes de catégorie A ou B. Ainsi il n'y a qu'une personne de cette catégorie qui s'occupe du secteur adulte. Dernier fait caractéristique, le personnel est, dans l'ensemble, plutôt jeune.

a) Méthodologie

Les entretiens réalisés auprès des professionnels ont été réalisés au début du stage, avant les entretiens auprès des lecteurs. Nous avons interrogé les personnes qui travaillaient au fonds lecture publique adultes et qui étaient toutes, d'une façon ou d'une autre, en relation directe avec le public. Il s'agit de huit entretiens qui se répartissent ainsi : un assistant qualifié du patrimoine, responsable du fonds lecture

publique; un agent du patrimoine dont la tâche est plutôt du travail interne, mais qui se trouve en liaison avec les usagers lors de ses nombreux déplacements; 2 agents administratifs, l'un s'occupant de la mezzanine (accueil et renseignements du public), l'autre étant à la banque de prêt; 4 agents d'entretien (2 sont à la distribution, un à la banque de prêt et un à l'accueil).

Les entretiens se sont déroulés de façon assez directive. Ils avaient pour but de mettre en évidence les problèmes des lecteurs selon l'avis des professionnels ainsi que les problèmes rencontrés par le professionnel au cours de sa tâche. Nous voulions ainsi comparer les discours des professionnels et ceux des lecteurs et voir en quoi ils se recoupaient et en quoi ils différaient. Or nous avons constaté, en dépouillant les entretiens des professionnels puis des lecteurs, que l'intérêt de l'étude ne résidait pas là. En effet, les problèmes évoqués explicitement par les professionnels et ceux ressentis de façon plus implicite par les lecteurs se recoupent largement. En revanche, l'image que les uns et les autres ont de la bibliothèque varient sensiblement sur bien des aspects; ainsi le point de divergence le plus criant est celui du degré de satisfaction : les lecteurs se montrent dans l'ensemble satisfaits de la bibliothèque et surtout plébiscitent à la quasi unanimité les locaux tandis que les professionnels sont très critiques vis-à-vis des bâtiments et de leur fonctionnalité. Mais ce n'est pas la seule divergence. Nous allons donc maintenant étudier le discours des professionnels.

b) Analyse des entretiens

Nous avons demandé, dans un premier temps, à chacun des professionnels de définir sa tâche. Il semblait important de voir comment la personne interviewée envisageait son travail et quelle place le lecteur occupait au sein de celui-ci.

Comment les professionnels définissent-ils leurs fonctions ? Un premier constat permet de distinguer deux façons d'envisager son travail, l'un par rapport à son statut, l'autre par rapport à la tâche réellement effectuée. Deux personnes parlent de leur fonction en regard de leur statut, l'une pour constater que sa tâche ne correspond pas à son statut et le déplorer, l'autre, au contraire, pour souligner l'adéquation entre les deux. Quant aux autres personnes interrogées, elles définissent toutes leur travail en décrivant minutieusement ce qu'elles font.

Comment le professionnel intègre-t-il le contact avec le public dans sa tâche ? Il existe là également des variantes. Certains considèrent le contact avec le public comme une tâche supplémentaire, c'est le fait de personnes qui décrivent leur travail de manière très fonctionnelle, et pour qui la relation avec le public est en quelque sorte vécue comme une intrusion; il faut cependant ajouter que certains postes favorisent peu le contact avec le public. Mais la grande majorité des professionnels envisagent les rapports avec le public comme faisant partie intégrante de leur tâche et comme étant particulièrement enrichissants.

Comment les professionnels voient-ils les problèmes auxquels le public se trouve confronté ?

Nous avons pu constater que dans l'ensemble les personnes interrogées évoquaient les mêmes problèmes en mettant parfois l'accent sur des questions différentes selon les postes occupés. Le responsable du fonds a, quant à lui, une vision très exhaustive des choses, ayant un regard sur toutes les fonctions de la bibliothèque. Cette conscience des problèmes n'empêche pas des divergences quant aux solutions à apporter.

D'après les personnes interrogées, les questions posées le plus souvent par les lecteurs ont toutes trait aux problèmes d'orientation dans la bibliothèque et de localisation des documents, problèmes auxquels sont évidemment associés l'utilisation du

fichier et la classification. Les professionnels sont d'accord sur un autre point : le lecteur est perdu dans la bibliothèque. Les raisons mises en avant sont la cohabitation de plusieurs classements sur la mezzanine (cote numérique, cote alphabétique, cote en Dewey) ainsi que la complexité du fichier.

Mais les solutions envisagées pour pallier à ces problèmes peuvent être différentes. Certains font preuve d'un souci pédagogique évident, et pensent qu'une meilleure signalisation et une disponibilité plus grande vis-à-vis du public pourraient aider à résoudre ces difficultés. Ce sont en général ceux qui se trouvent le plus au contact avec le public et qui, par là, connaissent le mieux la situation. En revanche, les personnes qui, par leur tâche ou leur formation, sont plus éloignées des problèmes, envisagent des solutions plus radicales et qui rejoignent parfois les solutions proposées par certains lecteurs, comme de simplifier le classement en adoptant pour tous les ouvrages un classement alphabétique.

Il est fait également mention d'une autre solution : l'informatisation de la bibliothèque. Ceci est revendiqué comme palliatif à l'archaïsme de la bibliothèque mentionné par certains lecteurs. Les professionnels qui y attachent le plus d'importance sont, fort logiquement, ceux dont les tâches sont les plus répétitives et qui attendent de cette informatisation un regain d'intérêt pour leur travail. En revanche, cette solution n'a pas été mentionnée par le responsable du fonds, il l'a certes évoquée au cours de discussions ultérieures, car elle est un élément important dans l'amélioration des services au lecteur, mais ce n'est pas une panacée; ce serait essentiellement un moyen pour rationaliser le travail, gagner du temps et être ainsi plus à l'écoute du lecteur. L'informatisation est considérée par les responsables de la bibliothèque comme un élément essentiel certes, mais qui doit s'inscrire dans une réorganisation plus générale de la bibliothèque.

Nous avons pu constater une deuxième

divergence dans l'appréhension des problèmes, elle aussi est fonction des postes occupés. Certains professionnels considèrent que le lecteur fait preuve d'une certaine paresse et n'hésite à recourir au professionnel pour faire les recherches à sa place. Nous avons pu effectivement constater que les personnes qui sont en contact permanent avec le public sont constamment sollicitées. Cette critique du professionnel vis-à-vis d'un lecteur paresseux peut s'expliquer de deux façons. D'une part, le travail interne et celui externe, du fait de l'organisation du travail, ne sont jamais clairement séparés, ainsi le professionnel qui se trouve en contact avec le public n'est jamais totalement disponible, il peut donc ressentir la question du lecteur comme perturbatrice et le lecteur, quant à lui, peut être gêné d'interrompre le bibliothécaire dans son travail. D'autre part, le libre-accès est souvent associé à l'idée d'autonomie du lecteur; or, si le libre-accès vise effectivement à l'autonomie de l'utilisateur, il doit s'accompagner d'un système de repères qui permettent au lecteur de s'y retrouver, à défaut de quoi, ce dernier s'adressera au bibliothécaire.

Il est à noter que cette critique d'un lecteur paresseux rejoint des propos tenus par plusieurs lecteurs-emprunteurs que nous avons interrogés. A maintes reprises, en effet, les lecteurs ont évoqué l'idée qu'une bibliothèque se méritait, et que, si l'on voulait en tirer le maximum, il fallait faire des efforts, y passer du temps; tous les lecteurs qui ont exprimé cette idée, l'ont fait en regrettant justement de ne pouvoir y consacrer plus de temps et en expliquant leurs problèmes par le peu d'efforts qu'ils avaient déployés.

Face aux problèmes rencontrés par les lecteurs, quels sont ceux auxquels sont confrontés les professionnels ?

Les problèmes évoqués par les professionnels ne se recouvrent pas avec ceux qu'ils mentionnent en parlant des lecteurs. A cela nous voyons deux raisons, d'une part la formulation de la question (*Quels sont les*

problèmes que vous rencontrez dans votre tâche?) invitait à envisager les problèmes d'un point de vue plus professionnel; d'autre part, venant de citer les difficultés rencontrées par les lecteurs, les mentionner de nouveau sous un autre angle aurait débouché sur de nombreuses redites.

Il est cependant intéressant de constater que la question récurrente est celle des locaux, déclinée sous toutes ses formes. On déplore leur manque de fonctionnalité, leur exigüité, qui empêchent de mieux organiser les collections et de rationaliser les postes de travail. L'autre problème évoqué, également induit par les lieux, est celui du vol des livres, qui est vécu de façon assez douloureuse par certains employés. On cite, à côté des problèmes d'espace, le manque de temps qui porte préjudice tant au lecteur qu'au travail interne. Viennent ensuite des considérations sur les rapports plus ou moins difficiles avec le public; or nous avons pu constater que les lecteurs définissaient certains postes par le rôle peu gratifiant qui leur est dévolu. Ainsi l'accueil se transforme en bureau d'inscription ou celui "où l'on règle ses pénalités de retard". La banque de prêt est non seulement l'endroit où l'on rend les livres, mais également celui où l'on établit le montant des pénalités. Il est clair que les personnes qui occupent ces postes sont plus exposées que les autres à subir la mauvaise humeur des usagers.

En dernier lieu nous citerons deux questions soulevées au cours de ces entretiens, et qui apparaissent en filigrane dans les propos de certains lecteurs-emprunteurs. Il s'agit de la difficulté qu'éprouve le public à identifier le rôle des professionnels avec lesquels ils sont en relation, et *a contrario* les difficultés qu'éprouve le personnel à connaître ceux qui fréquentent la bibliothèque.

Nous avons déjà mentionné l'importance du non-dit dans la bibliothèque. Ce problème d'identification des fonctions du personnel en est une

des illustrations. Autrement dit, nul ne sait "qui fait quoi". Il est même possible de dire que dans une certaine mesure ce problème est également ressenti dans le travail interne : la nécessité de remplacer au pied levé l'un ou l'autre des employés contribue à brouiller l'organigramme. En ce qui concerne les lecteurs, il est évident qu'il leur est souvent difficile de savoir à qui s'adresser pour obtenir des renseignements; certains n'osent même pas aborder un bibliothécaire persuadés qu'ils sont là pour la bonne marche de la bibliothèque et non pour les aider. Ce manque de lisibilité des fonctions, en particulier de la fonction d'aide aux lecteurs n'est pas imputable à une quelconque mauvaise volonté du personnel; mais il découle de l'opacité des lieux et des fonctions, de la dispersion des postes et par conséquent de l'absence d'un poste qui centraliserait à la fois les fonctions d'accueil et de renseignements.

Si, par ailleurs, les professionnels ont parfois l'impression de ne pas suffisamment connaître le public de la bibliothèque, on peut avancer des explications similaires : chaque poste est enfermé dans un lieu spécifique et parcellisé, si bien que la personne qui occupe ce poste n'a qu'une vue partielle du lecteur; seuls les échanges au sein de l'équipe permettent une vision plus synthétique.

II. CONVERGENCE OU DIVERGENCE

Qu'en est-il maintenant si nous mettons en regard l'image de la bibliothèque telle que la perçoivent les lecteurs-emprunteurs que nous avons interrogés, et celle des bibliothécaires ?

A première vue, il nous apparaît que les images sont en décalage.

L'exemple le plus frappant est celui des locaux. Nous avons vu que les bâtiments sont aux yeux

du personnel grandement inadaptés, et tous souhaitent un réaménagement substantiel. En revanche, les lecteurs rencontrés sont satisfaits de la bibliothèque. Quasi unanimement, ils la qualifient d'agréable, ils se montrent très sensibles à son esthétique.

Il en est de même quand nous abordons les problèmes rencontrés par les lecteurs. Les professionnels affirment que les lecteurs se sentent perdus, qu'ils posent de nombreuses questions prouvant leurs difficultés à se repérer. Mais quand nous avons posé la même question aux lecteurs, aucun n'a ouvertement reconnu qu'il était désorienté dans cette bibliothèque. Beaucoup ont admis qu'il leur avait fallu se créer des repères, mais que cette période d'apprentissage avait été assez brève.

Devons-nous en conclure que les professionnels se trompent ou que les lecteurs travestissent la réalité ?

Au cours de nos observations, nous avons pu nous-mêmes constater que les lecteurs avaient effectivement du mal à s'orienter, et notre propre expérience tendrait plutôt à confirmer l'impression des professionnels. Comment expliquer alors la satisfaction des lecteurs et leur relative assurance dans le dédale de la bibliothèque ?

Deux explications peuvent être avancées. En premier lieu, il ne faut pas sous-estimer le décalage qui existe entre le regard du professionnel et celui de l'utilisateur. L'abondance des questions auxquelles le bibliothécaire doit répondre, qui souvent émanent de nouveaux inscrits, peut amener celui-ci à croire que les lecteurs dans leur grande majorité sont perdus. Mais il faudrait surtout s'entendre sur ce qu'on appelle "être perdu". La définition qu'en donneraient les professionnels n'est certainement pas la même que celle des lecteurs. Les professionnels, qui maîtrisent l'outil-bibliothèque, ont le sentiment, en entendant les questions du public, que celui-ci ne s'y retrouve pas,

sentiment que ne partage pas forcément le lecteur qui, souvent, se contente d'une vision très fragmentaire de la bibliothèque.

Mais si l'usager déclare s'y retrouver suffisamment, le discours correspond-il à la réalité ? Les propos recueillis laissent transparaître une situation différente. Les lecteurs, certes, estiment que, dans l'ensemble, ils se repèrent assez bien pour accéder aux documents dont ils ont besoin, et que le cas échéant, pour certains d'entre eux, ils n'hésitent pas à demander de l'aide. Cependant ils mettent un bémol considérable à cette affirmation. En effet ils sont nombreux à éprouver le sentiment de ne pas connaître suffisamment la bibliothèque, de n'en maîtriser qu'une infime partie, de passer à côté de documents dont ils ne font que soupçonner l'existence.

Certains se considèrent comme responsables de cette méconnaissance. D'autres n'en ont pas réellement conscience, mais on peut cependant la mesurer lorsqu'on les interroge sur les différents lieux de la bibliothèque ou sur le classement qui existe. Ainsi certains qui ne fréquentent que les romans ne parlent-ils que d'un classement alphabétique, et ceux qui ne se servent que dans le rayon des 40000 sont-ils persuadés que le classement de la bibliothèque est entièrement numérique. Cette vision très parcellisée de la bibliothèque, qui en soi ne gêne pas le lecteur, a cependant une conséquence importante. Le lecteur reproduit un parcours immuable dans lequel il s'est créé ses propres repères. Il est clair que ceci ne favorise guère la découverte d'autres lieux et donc d'autres lectures.

Nous avons mis en évidence, dans les chapitres précédents, le fait que tout concourait, à la bibliothèque, à faire des lecteurs-emprunteurs des passants et non des séjournants. Ceci en est une illustration supplémentaire.

Pour conclure sur ce chapitre des convergences-divergences, il nous faut parler des limites

de cette enquête. Si les lecteurs-emprunteurs que nous avons interrogés ont peu de critiques à formuler, n'est-ce-pas aussi parce que ce sont des usagers satisfaits. Ils sont le verso positif. Pour que l'image soit complète, il faudrait pouvoir interroger les déçus, ceux qui ne viennent plus, rebutés peut-être par les efforts que reconnaissent faire nos lecteurs-emprunteurs. Ce serait l'objet d'une autre étude qui analyserait deux publics : ceux qui renouvellent leur inscription et ceux qui au contraire ne viennent qu'un an puis abandonnent.

CONCLUSION

La lisibilité d'un lieu, l'accessibilité au document ne se mesurent pas uniquement à l'interaction entre l'espace et l'utilisateur. Deux critères essentiels déterminent la façon dont le lecteur s'approprie la bibliothèque.

D'une part l'*habitus-programme* de l'utilisateur, que nous avons choisi d'élargir à la notion plus large d'image, définit un certain comportement, une appropriation spécifique de l'espace. Chaque utilisateur développera donc, en fonction de ses attentes vis-à-vis de la bibliothèque, des stratégies propres, explorera avec plus ou moins de hardiesse les lieux qui lui sont offerts.

Mais nous avons pu constater que cet *habitus-programme* détermine également les lieux fréquentés ainsi que le temps passé. Ceci a pour conséquence d'établir des ségrégations au sein des publics, entre ceux qui fréquentent les espaces d'emprunt et ceux qui fréquentent les lieux de séjour.

Or c'est ici que la bibliothèque, en tant qu'"énonciatrice d'offre", retrouve une certaine marge de manoeuvre. Elle peut, en affirmant avec plus de confiance son rôle, infléchir le parcours du lecteur, inverser quelque peu les tendances : inviter à la flânerie les lecteurs-emprunteurs, faire découvrir aux autres la richesse de son offre. Elle est effectivement "en chemin", même si parfois elle apparaît encore comme "empêchée", comme le formulait si bien une lectrice. En chemin vers une autre image d'elle-même, où les divers espaces et publics seraient réconciliés.

BIBLIOGRAPHIE

OUVRAGES DE RÉFÉRENCE

DONNAT, Olivier, COGNEAU, D. *Les pratiques culturelles des Français : 1973-1989*. Département des études et de la prospective, ministère de la Culture et de la Communication, Paris: La Documentation française, 1990. 295 p.
ISBN 2-7071-1914-8

POULAIN, Martine (sous la direction de). *Les bibliothèques au XXème siècle : 1914-1990*. Paris : Promodis-Cercle de la librairie, 1992. 793 p. Histoire des bibliothèques françaises; 4.

ARCHITECTURE

Bâtiments. *Bulletin de l'association des bibliothécaires français*, 1993, n°159.

BERTRAND, Anne-Marie. Les bibliothèques municipales dans les années 80. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1992, t. 37, n°4, p. 6-16.

Construction et aménagement des bibliothèques, mélanges Jean Bleton. Paris : Cercle de la librairie, 1986. 274 p. ISBN 2-7654-0351-1

DIRECTION DU LIVRE ET DE LA LECTURE. *Bibliothèques municipales : construction, équipement*. Paris : Ministère de la culture, 1984. 61 p.

GASCUEL, Jacqueline, BISBROUCK, Marie-Françoise. Quels espaces pour la bibliothèque ?. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1985, t. 30, n°1, p. 6-17.

GASCUEL, Jacqueline. *Un espace pour le livre : guide à l'intention de tous ceux qui créent, aménagent ou rénovent une bibliothèque*. Paris : Cercle de la librairie, 1984. 331 p. ISBN 2-7654-0313-9

ASPECTS SOCIOLOGIQUES

BARBIER-BOUVET, Jean-François. L'embarras du choix : sociologie du libre-accès en bibliothèque. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1986, t. 31, n°4, p. 294-298.

BARBIER-BOUVET, Jean-François, POULAIN, Martine. *Publics à l'oeuvre : pratiques culturelles à la bibliothèque publique d'information du centre Georges Pompidou*. Paris : La Documentation française, 1986. 295 p. ISBN 2-11-001622-1

L'expérience et l'image des bibliothèques municipales : enquête par sondage auprès de la population nationale. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1980, t. 25, n°6, p. 265-299.

Histoires de lire. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1987, t.32, n°5.

PARMENTIER, Patrick. Bon ou mauvais genre : la classification des lectures et le classement des lecteurs. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1986, t. 31, n°3, p. 202-223.

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

PASSERON, Jean-Claude. Images en bibliothèque, images de bibliothèques. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1982, t. 27, n°2, p. 69-83.

POULAIN, Martine (sous la direction de). *Pour une sociologie de la lecture : lectures et lecteurs dans la France contemporaine*. Paris : Cercle de la librairie, 1988. 241 p. Bibliothèques. ISBN 2-7654-0403-8

Qu'y-a-il pour votre service ? *Bulletin des bibliothèques de France*, 1986, t. 31, n°4, p. 336-350.

RICHTER, Brigitte. Espaces de la lecture : nouvelles stratégies de communication. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1988, t. 33, n°6, p. 444-449.

VERON, Eliséo, LEVASSEUR, Martine. *Ethnographie de l'exposition : l'espace, le corps et le sens*. Paris : Bibliothèque publique d'information, 1989. Etudes et recherches. ISBN 2-902706-19-7

VERON, Eliséo. *Espaces du livre : perception et usages de la classification et du classement en bibliothèque*. Paris : Bibliothèque publique d'information, 1989. 99 p. Etudes et recherches. ISBN 2-9027606-2

TECHNIQUES D'ENQUÊTES

LOUBET DEL BAYLE, Jean-Louis. *Introduction aux méthodes des sciences sociales*. Toulouse : Privat, 1978. 235 p.

GHIGLIONE, Rodolphe, MATALON, Benjamin. *Les enquêtes sociologiques : Théories et pratique*. Paris : A. Colin, 1978. 303 p. Collection U.

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION.....	4
 PREMIÈRE PARTIE : ETAT DES LIEUX.....	 6
I. Présentation de la bibliothèque.....	6
a) historique.....	6
b) architecture.....	6
II. Espace et circulation.....	7
III. Les collections et leur mise en espace.....	9
IV. La signalisation.....	10
a) signalisation d'orientation.....	11
b) présentation des collections.....	12
V. Postes de travail : agencement et organisation.....	13
 DEUXIÈME PARTIE : MÉTHODOLOGIE.....	 16
I. Choix de la technique.....	16
II. Réalisation.....	17
III. Contraintes et limites.....	19
 TROISIÈME PARTIE : ANALYSE DES ENTRETIENS.....	 21
I. Lieux fréquentés.....	23
a) la salle de lecture.....	23
b) la salle des périodiques.....	23
c) le fichier.....	24
d) la mezzanine.....	25
II. Multiplicité des accès, diversité des stratégies.....	26
a) utilisation du fichier seul.....	26
b) mezzanine.....	28

c) fichier et mezzanine.....	29
d) stratégies et non-dit.....	30
III. Multiplicité des images, diversité des usages.....	31
a) la bibliothèque comme outil.....	31
b) la bibliothèque comme librairie.....	33
c) la bibliothèque comme lieu de découverte.....	35
IV. Des usages et des lieux.....	37

QUATRIÈME PARTIE : LECTEURS ET PROFESSIONNELS

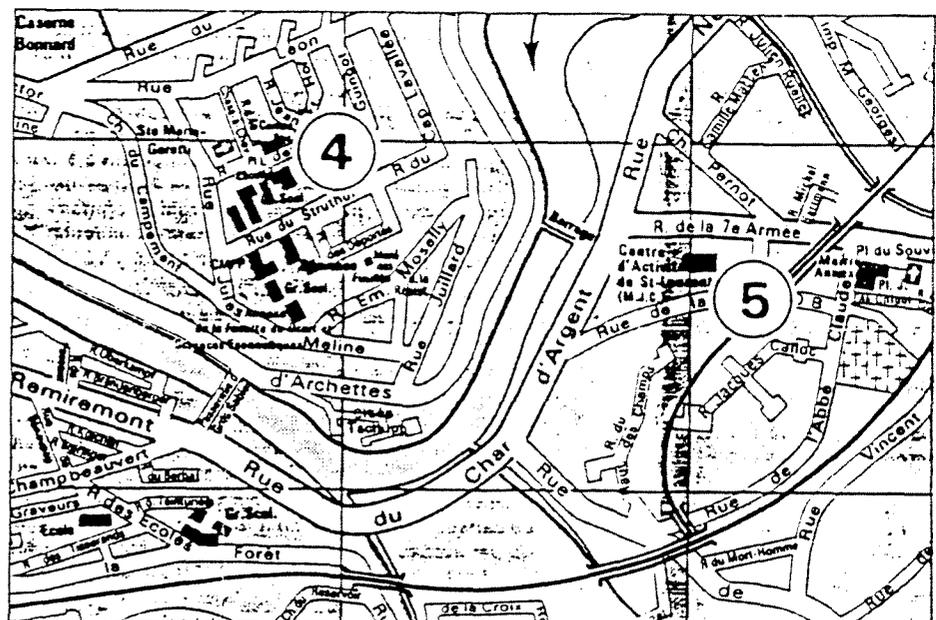
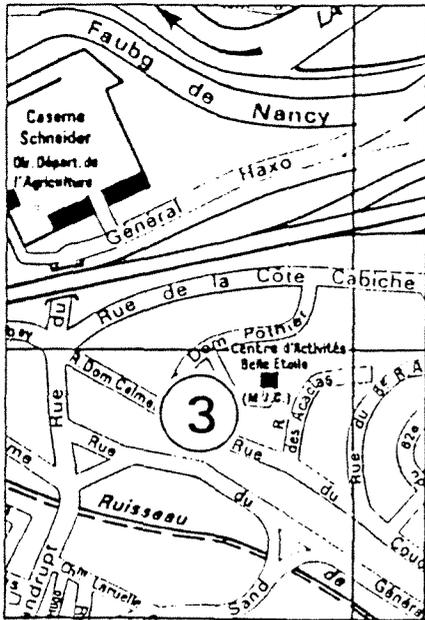
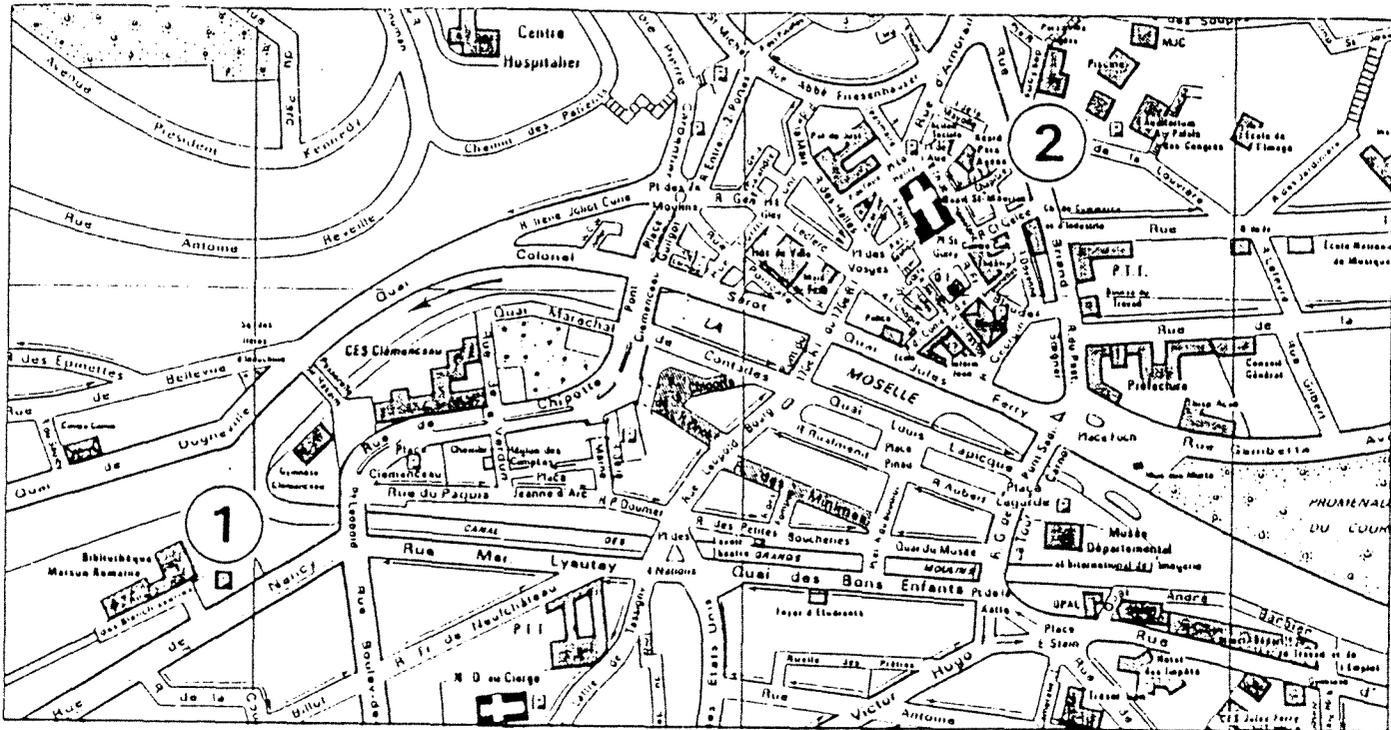
CONVERGENCE OU DIVERGENCE.....	41
--------------------------------	----

I. Entretiens avec les professionnels.....	41
II. Convergence ou divergence.....	47

CONCLUSION.....	51
-----------------	----

BIBLIOGRAPHIE.....	52
--------------------	----

ANNEXES



① Bibliothèque centrale

2 }
 3 } annexes
 4 }
 5 }

QUELQUES DONNÉES CHIFFRÉES

Surface des locaux de la bibliothèque (centrale) : 1090 m²

Fonds : 145 000 ouvrages

Total des inscrits (1992) : 3560 inscrits, dont 2195 adultes
1365 enfants

Acquisitions (1992) : 237 271 F

secteur adulte : 185 489 F

secteur enfants : 51 782 F

Documents prêtés : 88 146 - soit 36002 opérations de prêt

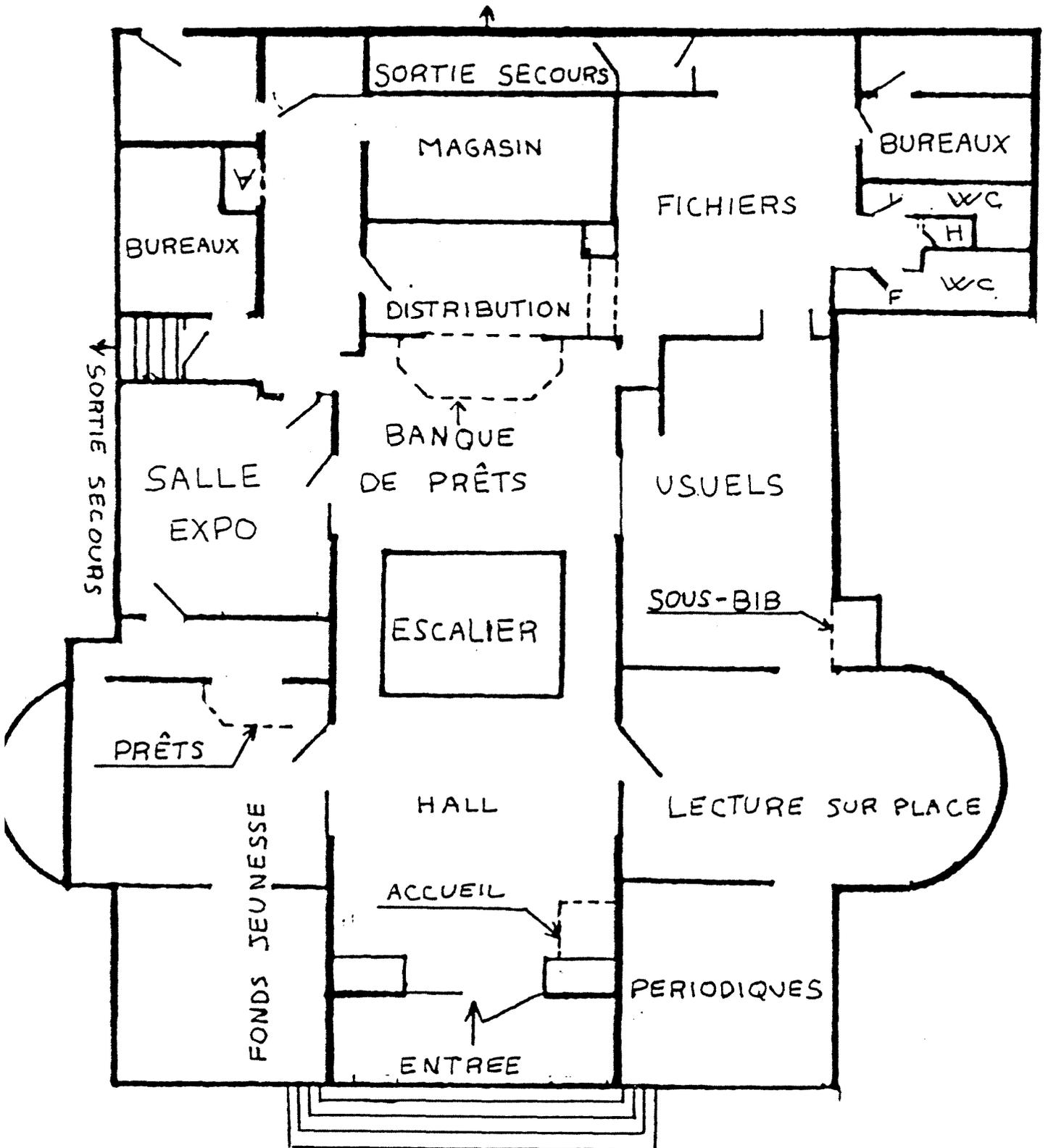
secteur adulte : 46 581 documents - soit 22051 prêts

secteur enfants : 36 565 documents - soit 13 951 prêts

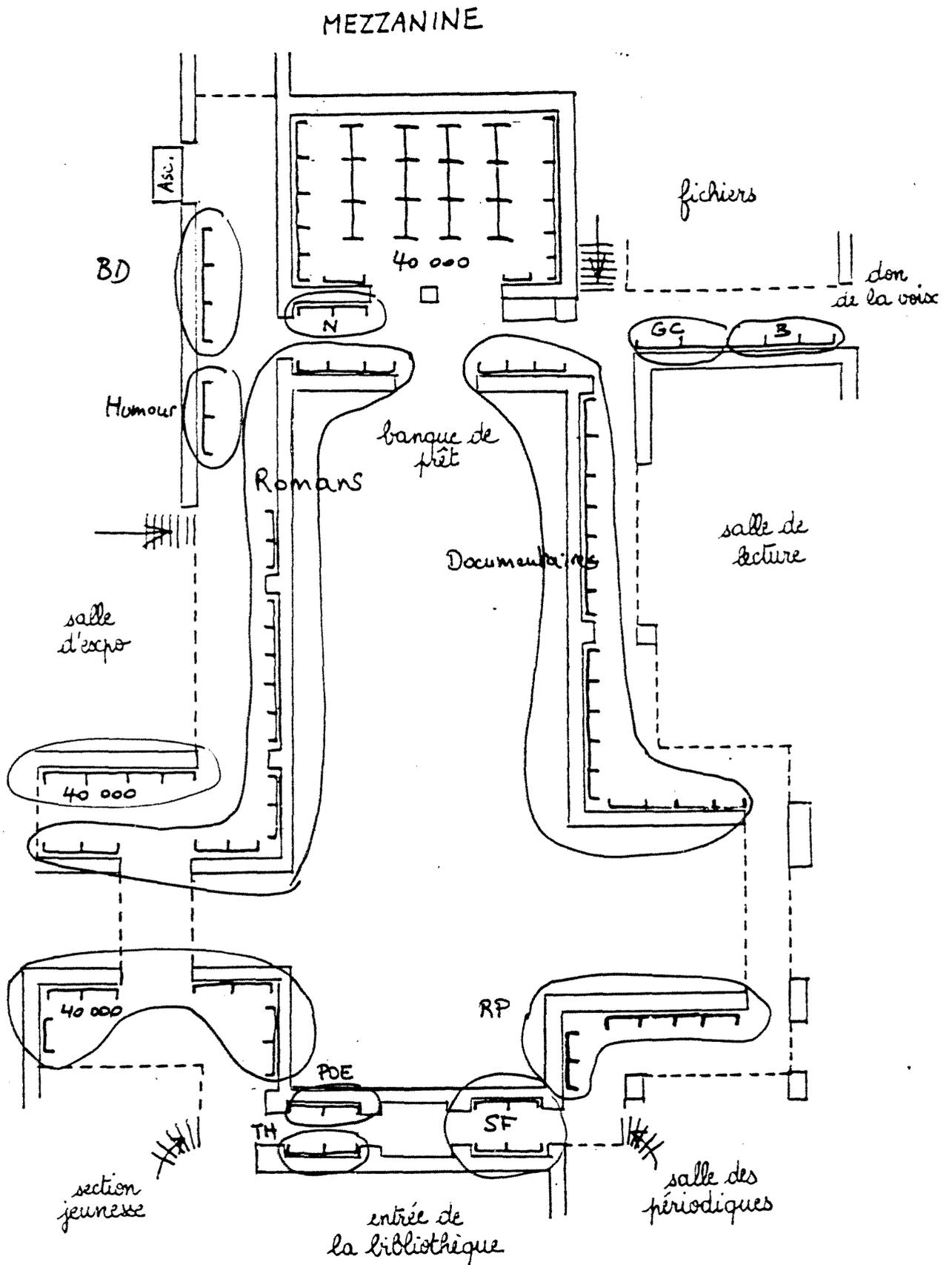
Catégories socio-professionnelles. Statistiques 1992

artisans, commerçants	1,28%
cadres et professions intellectuelles supérieures	15,76%
professions intermédiaires	13,26%
employés	15,90%
ouvriers	2,96%
retraités	17,77%
autres personnes sans activité professionnelle dont étudiants	41,96%

PLAN DUREZ. DE CHAUSSEE DE LA BIBLIOTHEQUE
REPARTITION DES POSTES DE TRAVAIL



SITUATION DES COLLECTIONS SUR LA MEZZANINE



- GC : gros caractères
- B : Biographies
- N : Nouvelles
- RP : Romans policiers

- SF : Science-fiction
- POE : Poésie
- TH : Théâtre

ÉCHANTILLON

Sexe

Hommes	10
Femmes	10

Age

18-29	6
30-44	3
45-59	5
60 et plus	5

Catégorie socio-professionnelle

Actifs populaires	1
Actifs moyens	6
Actifs supérieurs	4
Retraités	5
Femmes au foyer	1
Etudiants	2

GUIDE D'ENTRETIEN LECTEURS-EMPRUNTEURS

I. CONNAISSANCE DES LIEUX

objectif : situer l'utilisateur dans son rapport à la bibliothèque

question : Depuis combien de temps fréquentez-vous la bibliothèque ? Y venez-vous souvent ? Combien de fois ? Y restez-vous longtemps ?

objectif : mesurer l'impression subjective de l'utilisateur quant à sa familiarité avec les lieux et voir si cette impression est confirmée ou infirmée par les faits.

question : Avez-vous l'impression de bien connaître cette bibliothèque ? (ou vous y sentez-vous perdu ?)

II. STRATÉGIE DU LECTEUR

objectif : cerner 1. l'usage de la bibliothèque

2. l'attente de l'utilisateur

voir s'il existe une discrepance entre attente et usage

question : Qu'avez-vous fait aujourd'hui à la bibliothèque ? (emprunter des livres, consulter des ouvrages, travailler, bavarder, etc.)

objectif : déterminer si l'usage des différents modes d'accès au livre (fichier, libre-accès, conseil du bibliothécaire, etc.) dépend du livre recherché, du lecteur; un lecteur combine-t-il plusieurs modes, se cantonne-t-il dans un seul ?

question : Vous avez emprunté des livres, lesquels ? Comment vous y êtes-vous pris ?

III. VÉRIFICATION DU DEGRÉ DE CONNAISSANCE DES LIEUX

a) repérage dans l'espace : faire situer les différents lieux et leurs fonctions

b) repérage intellectuel :

-dans l'espace en libre-accès (classification Dewey)

-dans l'espace en accès indirect

usage des fichiers ?

-dans l'espace en faux libre-accès

c) repérage et signalétique :

objectif : déterminer l'usage/ le non-usage de la signalétique par le lecteur.

question : Il y a quelques signalisations dans la bibliothèque. Pouvez-vous m'en citer quelques-unes ?

Les utilisez-vous ? oui / non, pourquoi ?

IV. IMAGES DE LA BIBLIOTHEQUE

objectif : mesurer les attentes du public par rapport à l'offre

question : Qu'attendez-vous d'une bibliothèque ? Celle-ci répond-elle à vos attentes ? oui / non, précisez.

Quelles améliorations, modifications y apporteriez-vous?

QUESTIONNAIRE-ENTRETIEN SALLE DE LECTURE

1. Venez-vous régulièrement à la bibliothèque ?
oui
non

2. Vous êtes dans la salle de lecture. Lorsque vous êtes à la bibliothèque, y venez-vous
à chaque fois
occasionnellement
rarement
ou bien venez-vous à la bibliothèque exclusivement pour consulter des ouvrages et/ou travailler dans la salle de lecture ?

3. Pourriez-vous me parler de votre travail et des ouvrages que vous consultez ?

4. Empruntez-vous également des livres ?
pour consulter dans la salle de lecture
pour les emporter chez vous
Ces livres sont-ils en rapport avec votre travail ?
En empruntez-vous d'autres ? Lesquels ?

5. Comment faites-vous ?

QUESTIONNAIRE-ENTRETIEN SALLE DES PÉRIODIQUES

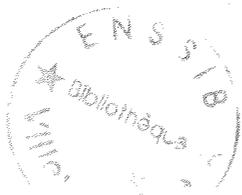
1. Venez-vous régulièrement à la bibliothèque ?
oui
non

2. Vous êtes dans le coin des périodiques. Lorsque vous êtes à la bibliothèque, y venez-vous
à chaque fois
occasionnellement
rarement
ou bien venez-vous à la bibliothèque exclusivement pour lire ou consulter les journaux ou magazines ?

3. Quels journaux et/ou magazines consultez-vous ?

4. Empruntez-vous des livres ?
si oui régulièrement
occasionnellement
rarement
Lesquels? Comment faites-vous ?

5. Depuis quand connaissez-vous le coin des périodiques?
depuis que vous fréquentez la bibliothèque ?
ou bien en avez-vous eu connaissance beaucoup plus tardivement ? dans quelles circonstances ?



BIBLIOTHEQUE DE L'ENSIB



8018423