Martine Poulain

CONSTANCES ET VARIANCES

Les publics de la
Bibliothèque publique d'information

Études et recherche
Bibliothèque publique d'information
Centre Georges Pompidou

Constances et variances

Les publics de la Bibliothèque publique d'information

Martine Poulain

DOI : 10.4000/books.bibpompidou.117
Éditeur : Éditions de la Bibliothèque publique d'information
Année d'édition : 1990
Date de mise en ligne : 14 mai 2013
Collection : Études et recherche
ISBN électronique : 9782842461713

<http://books.openedition.org>

Édition imprimée

ISBN : 9782902706280
Nombre de pages : 78

Référence électronique

POULAIN, Martine. *Constances et variances : Les publics de la Bibliothèque publique d'information*. Nouvelle édition [en ligne]. Paris : Éditions de la Bibliothèque publique d'information, 1990 (généré le 02 février 2021). Disponible sur Internet : <<http://books.openedition.org/bibpompidou/117>>. ISBN : 9782842461713. DOI : <https://doi.org/10.4000/books.bibpompidou.117>.

Ce document a été généré automatiquement le 2 février 2021. Il est issu d'une numérisation par reconnaissance optique de caractères.

© Éditions de la Bibliothèque publique d'information, 1990
Conditions d'utilisation :
<http://www.openedition.org/6540>

Au cœur du Centre Pompidou, la Bibliothèque publique d'information et sa le d'actualité offrent des documents de toute nature. livres, journaux, films, vidéodisques, bases de données... et sur tous les sujets. Plusieurs milliers de personnes s'y pressent chaque jour. Le fonctionnement d'une bibliothèque ne se réduit pas à la communication d'un certain nombre de documents, pas plus que les motivations et comportements des publics ne peuvent se réduire à un simple assouvissement de besoins documentaires. Ainsi cherchons-nous toujours à comprendre ce que sont ces modes de lecture en public, ce que recouvre la diversité des façons de faire, comment chacun impose sa marque et sa trace. Invente des parcours et des rites, ou ce qu'est la lecture singulière de chacun sous le regard des autres. De quelle manière ces publics, aux profils et aux attentes variées, parfois contradictoires, s'approprient-ils cet espace et ses ressources ? Comment pratiquent-ils le mélange des sujets et des supports, le multimédia, l'encyclopédisme ou le libre-accès aux documents ? À la suite d'une précédente étude, *Publics à l'œuvre*, cet ouvrage analyse quelques évolutions notables au cours de douze années d'ouverture.

MARTINE POULAIN

Sociologue. Responsable du service des études et de la recherche de la Bpi, puis directrice de Médiadix et de l'IUP Métiers du livre, université de Paris X-Nanterre, directrice de la collection "Bibliothèques" au Cercle de la Librairie, elle dirige aujourd'hui l'Institut national d'histoire de l'art.

SOMMAIRE

Introduction

Chapitre 1. La fréquentation : un succès confirmé, une file d'attente problématique

Chaque année, plus de 4 millions d'entrées

Une file d'attente aux effets pervers

Nouveaux jeunes et vieux amis

Chapitre 2. Les publics

Les étudiants sont-ils des vampires ?

Du côté des autres catégories sociales : une forte stabilité, une certaine exclusion

Les diplômes : inflation ou expansion ?

75 % d'inscrits en bibliothèque

Jeune, masculin, français, parisien

Comparaison avec le public du Centre Georges Pompidou

Conclusion

Chapitre 3. Les motivations

Motivations et besoins

Types d'usages souhaités

Chapitre 4. Texte, image et son

L'imprimé

L'audiovisuel

Variations sociales de l'usage des médias

Le multimédia

Les différentes disciplines

Conclusion

Chapitre 5. La satisfaction du public

Un public globalement satisfait, des publics particuliers en difficulté

Qualités et défauts

Conclusion

Chapitre 6. La Salle d'actualité

La fréquentation

Les choix documentaires

Les publics

Conclusion

Annexes

Introduction

- 1 Bibliothèque en accès totalement libre, n'imposant aucun type d'inscription préalable à ceux qui veulent avoir recours à ses services, la Bibliothèque publique d'information (BPI) n'a d'autre moyen, pour connaître son public, que celui de l'investigation sociologique.
- 2 Voici donc les résultats de la troisième enquête générale sur le public de la BPI : 1978, 1981-1982, 1988. Celle de 1982, notamment, avait donné lieu à une analyse d'ensemble des pratiques du public¹. Les questions que nous nous étions posées alors couvraient plusieurs registres.
- 3 L'un consistait à examiner les principes qui avaient conduit la conception même de la BPI à la lumière des pratiques effectives des usagers. Une chose, en effet, est la difficile mise au point d'une offre culturelle, la progressive définition des objectifs d'un établissement, la délicate mise en place et mise en espace d'équipements, de ressources humaines et matérielles devant contribuer à la réalisation optimale du projet². Autre étape est ensuite la manière (les manières) dont un public (des publics) va prendre possession de cet espace et de ses ressources.
- 4 L'enquête sociologique se situe à cette intersection entre une offre et des besoins, entre une proposition et des appropriations, et cherche à analyser les concordances ou les distances — qui ne sont pas toujours discordantes — entre une projection d'usages possibles et une série d'usages effectifs.
- 5 Ainsi, cherchons-nous toujours à comprendre comment les usagers pratiquent le multimédia, l'encyclopédisme ou le libre accès aux documents, et profitent de l'ouverture à tous sans condition ni formalité, s'accommodent de la coprésence des autres, mettent en place des tactiques ou des ruses pour jouer avec les règles de l'établissement.
- 6 Une autre tentative est de contribuer, au-delà d'une monographie particulière d'un lieu particulier, à la lente élaboration d'une sociologie des usages en bibliothèque et à une sociologie de la lecture et des pratiques culturelles. Le fonctionnement d'une bibliothèque ne se réduit pas à la communication d'un certain nombre de documents, pas plus que les motivations, comportements et démarches des publics ne peuvent se réduire à un simple assouvissement de besoins documentaires. Ainsi cherchons-nous toujours à comprendre ce que sont ces modes de lecture en public, ce que recouvre la

diversité des façons de faire, comment chacun impose sa marque et sa trace, invente des parcours et des rites, ou ce qu'est la lecture singulière de chacun sous le regard complice ou concurrent des autres, réels ou inventés.

- 7 Pourtant, cette courte synthèse des évolutions des profils et des comportements des usagers n'a qu'un objectif limité. Elle ne veut que rendre compte des constances et inconstances de ce public, chercher à savoir si la BPI s'approche ou s'éloigne de ses buts initiaux, cerner quelques réactions à des offres nouvelles ou se mettre à l'épreuve du jugement des usagers en explorant leur degré de satisfaction quant aux services rendus.
- 8 C'est pourquoi, le mode d'exposition choisi pour ce nouvel état des lieux a été de suivre au plus près les principales questions posées sept ans auparavant et d'en discerner les évolutions³.
- 9 Le lecteur soucieux de réfléchir plus avant sur les comportements des usagers dans cet espace public devra se reporter à *Publics à l'œuvre*⁴. Les analyses qui y sont développées sur les modes d'appropriation des espaces et des supports par les publics, sur les relations entre les différents médias, sur l'exercice du lire dans un espace public, nous paraissent toujours actuelles.

NOTES

1. Cf. Jean-François Barbier-Bouvet, Martine Poulain, *Publics à l'œuvre : pratiques culturelles à la Bibliothèque publique d'information*, Paris, La Documentation Française, 1986, collection Études et recherche.

2. Cf. Jean-Pierre Seguin, *Comment est née la BPI*, Paris, BPI, 1987.

3. Nous n'avons pas repris ici les données concernant l'importance et le rôle du recours aux bibliothécaires et aux catalogues. L'observation des modes de consultation des catalogues informatisés a fait l'objet d'une analyse et d'une publication particulières : *Dialogue ou labyrinthe : la consultation des catalogues informatisés par les usagers*, par Joëlle Le Marec, BPI, 1989, collection Études et recherche.

4. *Op. cit.*

Chapitre 1. La fréquentation : un succès confirmé, une file d'attente problématique

Chaque année, plus de 4 millions d'entrées

- 1 Le succès, en termes d'affluence, ne se dément pas : toujours plus de 3 millions d'entrées par an pour la seule bibliothèque, auxquels il faut ajouter les 800 000 entrées à la Salle d'actualité et l'espace Salle d'actualité jeunesse, soit au total plus de 4 millions d'entrées annuelles. Début 1989, la BPI a pu fêter sa 55 millionième entrée¹. Depuis 1979, la BPI accueille chaque jour plus de 13 000 personnes, soit par exemple en 1988, 10 571 personnes pour la bibliothèque proprement dite et 2 671 personnes pour la Salle d'actualité (tableaux 1 et 2).
- 2 Pourtant, la BPI est devenue plus draconienne : submergée, voire étranglée par un succès qui menace quotidiennement le bon accueil des personnes et la sécurité du matériel, elle a dû renoncer à accueillir plus de 1 800 personnes à la fois dans ses espaces principaux et plus de 150 personnes à la fois à la Salle d'actualité. Une telle mesure aurait dû entraîner une baisse de la fréquentation : il n'en est rien. Celle-ci s'est, peu ou prou, stabilisée depuis 1984 autour de 3,3 millions à 3,4 millions d'entrées par an. Le contrôle des entrées en revanche a eu un certain effet sur la Salle d'actualité qui a connu une légère baisse du nombre d'entrées annuelles : autour de 800 000, quand elles étaient de 900 000 à 1 million entre 1980 et 1984².
- 3 C'est là une contrainte qui ne peut qu'inspirer des sentiments mitigés. Il reste unique en France (et ailleurs ?) de voir des usagers accepter d'attendre, parfois jusqu'à une heure, pour venir consulter des documents : belle réponse, s'il en était encore besoin, à ceux qui voudraient ne voir, dans la foule de la BPI, que des touristes, des flâneurs ou des désœuvrés ; bien au contraire, cette file d'attente, quasi quotidienne, est un témoignage indéniable de la force d'attraction qu'exerce l'offre de cette bibliothèque, de la force de la satisfaction qu'éprouvent, malgré de telles contraintes, ses usagers.

- 4 Mais le spectacle de cette file d'attente apparemment résignée génère en fait un fort sentiment de gêne et d'inquiétude : n'est-elle pas avant tout le signe d'un manque cruel, d'une dramatique insuffisance d'équipements, notamment de bibliothèques universitaires, mais aussi de lecture publique d'une envergure comparable ?
- 5 La carence des unes et l'accessibilité de l'autre ne sont pas seules en cause. Ce n'est pas le seul manque qui pousse chaque jour des milliers de personnes vers la BPI ; c'est aussi la multiplication considérable des besoins documentaires ou ludiques, la multiplication des lieux et modes de recours aux bibliothèques. En fait, les trois quarts des usagers de la BPI fréquentent aussi une autre bibliothèque, qu'elle soit universitaire ou spécialisée, municipale, d'entreprise ou de lycée. Pour une partie de la population et pour la plus grande part de celle qui est cliente des bibliothèques, la question n'est plus seulement la recherche d'un lieu où consulter des documents, mais celle des lieux optimaux, devant répondre à des centres d'intérêt, des inclinations ou des obligations de consultation de plus en plus divers. L'heure n'est plus celle d'une réponse à une demande, mais celle d'une multiplicité de réponses à une multiplicité de demandes.
- 6 C'est la question que pose, avec insistance, cette file quotidienne à l'entrée de la BPI.
- 7 Le risque d'attente aux portes pousse les usagers à choisir entre plusieurs stratégies :
 - l'abandon : sans doute certains ont-ils été amenés à ne plus fréquenter la bibliothèque. C'est, paradoxalement, le groupe le plus difficile à cerner, puisqu'il n'est plus là pour le dire ; mais le sentiment qu'il y a « trop de monde » est une des critiques les plus répétées à l'égard de la BPI ;
 - la soumission : nombre d'usagers interviewés disent en avoir « pris leur parti ». Beaucoup « s'adaptent » et acceptent la queue comme une fatalité qu'il faut bien subir : « Je sais que je viens pour au moins quatre heures, alors ça va », dit l'un, « J'ai un article à écrire pour lundi et il n'y a que là que je trouverai ce dont j'ai besoin », dit l'autre. Beaucoup d'éléments portent à penser que nombre d'usagers savent parfaitement qu'ils risquent d'attendre : la plupart arrivent et s'intègrent à la file sans un mouvement de surprise ;
 - la compréhension : ceux-là apportent des explications (« Les biblis de quartier, on en a vite fait le tour », « On connaît la raison, y a pas assez de biblis à Paris »), mettent en avant les aspects positifs de la BPI (« Il y a une souplesse d'allées et venues », « On trouve plus de choses », « Les livres sont en rayon », etc.), s'estiment peu gênés par l'attente (« Ça va assez vite »). C'est, paradoxalement, l'attitude la plus souvent exprimée par les interviewés ;
 - le repli stratégique et la préméditation : bel exemple de ruses avec les règles de l'institution. Beaucoup font preuve du sens de l'esquive : pris au piège une fois, ils jonglent ultérieurement avec leurs jours et heures de venue : éviter le mercredi ou le fatidique 14 h-17 h, venir un peu plus tôt ou un peu plus tard...

Une file d'attente aux effets pervers

- 8 Ces petites différences ne sont pas sans grandes conséquences. On peut par exemple se demander (nous y reviendrons) si l'augmentation du nombre d'étudiants, et certaines modifications de la composition du public n'ont pas pour origine ce rapport différentiel au temps : qui peut attendre et qui ne peut pas ? Qui peut venir seulement pour des visites brèves — lors d'une pause déjeuner, à la sortie du travail — et qui dispose de plages plus longues ? On peut bien entendu penser que le rapport des salariés au temps disponible est moins souple que celui des étudiants. Une mesure apparemment

technique — l'établissement d'un seuil de saturation — peut donc avoir nombre de conséquences sociales.

- 9 Ces tactiques, ces ruses mises en œuvre par les usagers pour éviter la foule et le reflux contribuent à modifier la courbe des variations horaires dans la fréquentation de la BPI. En 1981-1982, les débuts de journée étaient calmes et l'affluence pour entrer était plus forte l'après-midi. Aujourd'hui, la crainte de la file d'attente conduit les usagers à se presser, nombreux, dès l'ouverture, entre 10 h et 12 h les samedi et dimanche, entre 12 h et 14 h en semaine. La bibliothèque est alors tout de suite saturée et les files ont tendance à se former de plus en plus tôt et à durer de plus en plus tard dans la fin d'après-midi (tableau 3).
- 10 Les sorties, elles, s'étalent très régulièrement sur l'ensemble de la journée, entre 13 h et 22 h, le samedi et le dimanche. En semaine elles sont plus concentrées entre 15 h et 19 h, atteignant leur maximum vers 17 h (tableau 4).
- 11 Chacun a donc tendance à adopter sa stratégie de venue à cette file d'attente qui risque de retarder son entrée dans la bibliothèque. J.-F. Barbier-Bouvet avait constaté en 1982 que, si l'ouverture le dimanche et les jours fériés n'entraînait pas une modification sensible de la composition socioprofessionnelle du public ces jours-là, l'existence de « nocturnes », l'ouverture jusqu'à 22 h avait, elle, permis une fréquentation plus importante des actifs et notamment des actifs des classes moyennes et populaires. Cette tendance reste sensible aujourd'hui (tableau 5). Au fur et à mesure qu'on avance dans la soirée, les nouveaux entrants sont de moins en moins des étudiants, et de plus en plus des « actifs » au sens de l'Insee. Après 20 h ces actifs sont plus nombreux que les étudiants à pénétrer dans la bibliothèque. Mais, à la différence de ce qui se passait en 1982, cette ouverture tardive ne profite pas particulièrement aux catégories moyennes et populaires, mais de façon nette et forte à l'ensemble des actifs : augmentation des professions intermédiaires, des couches intellectuelles, des cadres supérieurs, des employés, des ouvriers. Les actifs sont « poussés vers la nuit ».
- 12 Autre effet de la file d'attente : l'allongement de la durée de séjour dans la bibliothèque. Le temps moyen passé à la BPI était en 1982 de 2 h 08, il est maintenant de 2 h 34 : les visites « brèves » (moins d'une heure) ont diminué au profit des visites plus longues : les séjours de plus de quatre heures ont considérablement augmenté, passant de 14 à 20 % de l'ensemble ; les séjours de 2 à 4 h sont passés de 25 à 29,5 %. Après avoir réussi à entrer, plus question de quitter les lieux ! Une telle course d'obstacles n'interdit pourtant pas tout à fait les visites très brèves, de moins de 15 minutes, qui ont pourtant considérablement diminué (de 10 % en 1982 à 6,5 % aujourd'hui) : nouveaux faisant une visite d'information ou de repérage, lecteurs cherchant tel titre particulier et déçus de ne pas le trouver ou au contraire ayant rapidement vérifié tel ou tel renseignement recherché.
- 13 Une fois encore, le temps disponible n'est pas le même chez tous : les étudiants pratiquent le plus les visites très longues (25,5 % restent plus de 4 h). Il semble que leurs séjours à la BPI soient plus longs que ceux qu'ils font en bibliothèque universitaire où la plupart d'entre eux s'échelonnent entre 2 h et 4 h³. En revanche, employés ou ouvriers, retraités, chômeurs ou professions intermédiaires, bref la plupart des « actifs » (ou ex-actifs) restent rarement 4 h ou plus (tableaux 6 et 7).

Portraits dans une file d'attente

- Jeune femme, venue moins de 10 fois, étudiante à l'École des hautes études internationales, où il n'y a pas de bibliothèque. Va souvent à la bibliothèque universitaire (BU) de Tolbiac ou au « Centre Malraux » (la bibliothèque municipale du boulevard Raspail), mais ce matin « elle n'a rien trouvé », travaille sur les relations internationales et les encyclopédies. C'est la première fois qu'elle fait la queue un quart d'heure.
- Femme, comptable, vient pour la première fois à la BPI. Elle ne « s'y attendait pas » (à faire la queue). Vient pour le concours du *Figaro*.
- Cuisinier, environ 25 ans, vient une ou deux fois par mois, lors de ses jours de congé. Dit à propos de la file : « Si on nous demande ça, c'est qu'on peut pas faire autrement » (on = l'institution BPI). Consulte des livres de gastronomie, des recettes. Regarde des films politiques sur l'Afrique. « Quand je viens, c'est pour plusieurs heures ».
- Lycéen, vient le mercredi après-midi : « Là (à la BPI) c'est mieux ». S'intéresse à la documentation politique sur la France. Consulte seulement des livres.
- Femme, étudiante, habite Bruxelles. Vient exceptionnellement ; n'avait jamais attendu : « Là j'ai oublié, j'aurais pu venir avant (plus tôt). » Elle a « hésité à rebrousser chemin ». Cherche de la documentation sur le cirque. Elle aime la BPI parce que « les livres sont en rayon ; il y en a beaucoup ; l'ordinateur, c'est bien, ça permet de trouver même quand on ne sait pas trop ce qu'on cherche. » Aime les films d'*Océaniques*.
- Femme, vient presque tous les jours. Fait la queue à peu près trois fois par semaine. Va au laboratoire de langues, tient à y aller régulièrement « Ah ben vous pensez, si j'apprends une langue... » Travaille la nuit. Dort le matin. Ne peut venir que vers 14 h ou 15 h.
- Femme, vient pour la première fois à la BPI. Dit à propos de la file d'attente : « Ça va vite. »
- Jeune homme, étudiant en droit à Paris I. Vient deux fois par semaine. Essaie en général de venir plus tôt ou plus tard : « Faut être patient. » Va souvent à « Cujas ». Vient à la BPI parce qu'il y trouve une grande « facilité d'accès aux journaux d'information » ou « genre *Jeune Afrique* ». « Je fréquente beaucoup les bibliothèques. »
- Homme, employé de libre-service. Vient deux fois par semaine depuis trois ans, fait la queue à chaque fois : « On connaît la raison, y a pas assez de biblis à Paris. » Il est obligé de venir l'après-midi parce qu'il travaille le matin. Suit des cours du soir en sciences. Vient consulter des revues et livres sur ce thème. « J'ai 35 minutes de transport depuis le Vésinet ; quand je vais à la Villette, je mets une heure. Alors, je vais à la Villette le samedi et des fois le jeudi » ; mais... « y a pas de place non plus. » Il estime que « les deux biblis se complètent, il y a des choses que vous avez et qu'ils n'ont pas. » A la Villette, il est inscrit au prêt.
- Homme, environ 50 ans, traducteur de « documents techniques et d'histoire ». Vient souvent à la BPI, depuis 1982. Fait la queue souvent, « presque à tous les coups », mais « c'est la plus pratique ; les documents sont là ». Dit qu'il va s'inscrire à Sainte-Geneviève mais ne le fait jamais : « Faut attendre les livres. » Vient pour comparer les documents, « par conscience » professionnelle. « Les biblis de quartier, on en a vite fait le tour, il y a les *best-sellers* et pas ce qui m'intéresse : les trucs qu'on ne trouve pas. » « Il faudrait que Beaubourg ouvre plus tôt. »
- Jeune homme, CAP de chauffagiste. Vient le mercredi, le samedi et le dimanche. Fait la queue pour la première fois, depuis 11 heures. Vient pour « les livres et les cassettes en anglais » et « pour l'histoire ». Il est aussi inscrit à la bibliothèque municipale de Montreuil : « Je prête les livres » (il les emprunte). Mais il vient « pour les livres qu'on ne trouve pas là-bas ».
- Femme, animatrice socioculturelle, vient « peu souvent », une fois par mois à peu près. Fait un « travail de recherche sur l'échec scolaire ». Elle trouve la BPI « très pratique ; j'ai pris

l'habitude ; il y a une souplesse d'allées et venues. On peut y travailler dans des conditions correctes, ce que je ne peux pas faire chez moi », « la population est plus large que celle des BU ; on trouve plus de choses. » Elle est « étonnée par la file d'attente. Je ne pensais pas qu'à la bibliothèque, il y avait autant de monde. » Mais elle a « l'impression que ça se passe bien ; ça s'est dégagé relativement vite ».

- Homme, maquettiste, vient une fois par semaine. C'est la première fois qu'il a attendu 10 minutes : « Ça doit gêner les étudiants s'ils ont quelque chose de précis à trouver. » Mais lui « ça ne le gêne pas ». Il recherche des illustrations pour un sujet publicitaire. Il va aussi souvent à Forney.
- Étudiant en khâgne, « en philosophie ». Vient deux ou trois fois par mois. Il va aussi à la bibliothèque municipale de Neuilly, peu à la bibliothèque du lycée. « J'achète les livres. » Il a aussi essayé Sainte-Geneviève mais c'est « pénible », « administrativement pénible ». Il faut « attendre une demi-heure avant d'avoir les livres. » « En plus, il faut s'inscrire, il faut attendre une demi-heure pour avoir une carte. »

Nouveaux jeunes et vieux amis

- 14 Le public de la BPI est à la fois en constant renouvellement et fidèle : chaque jour environ 750 personnes (7,5 %) la découvrent, chaque jour aussi des milliers d'habités l'envahissent : près de 30 % viennent depuis plus de cinq ans. On pourrait, très grossièrement, distinguer trois types d'ancienneté dans la fréquentation :
- un tiers environ la découvre ou s'initie, fréquentant la bibliothèque depuis moins d'un an ;
 - un autre tiers la fréquente depuis 2 à 5 ans ;
 - un dernier tiers constitue les piliers de la maison : ils viennent depuis plus de 5 ans, parfois depuis l'ouverture.
- 15 Cette fidélisation présente des profils divers :
- on rencontre plus de nouveaux venus parmi les scolaires ou parmi les employés ou ouvriers. Dans le succès auprès des premiers, on ne peut que voir l'effet positif d'une forme de renouvellement des générations de lecteurs (qui sont déjà, pour un tiers d'entre eux, des habitués). Dans la force d'attraction auprès des seconds, un sociologue « optimiste » pourrait voir un lent progrès de la démocratisation, pendant qu'un pessimiste y verrait le fait de touristes en promenade non destinés à devenir des habitués ;
 - les étudiants sont plutôt coutumiers de cycles qui durent de 1 à 5 ans ;
 - la fidélisation la plus forte et la plus ancienne est celle d'un certain nombre de cadres supérieurs, de professions intellectuelles ou plus encore de techniciens et professions des couches dites moyennes, des retraités ou des chômeurs.
- 16 Les plus assidus sont les retraités, les chômeurs et les étudiants : 24 % des premiers, 19 % des seconds, 17 % des troisièmes viennent tous les jours ou presque. Presque la moitié (43 %) du public de la BPI la fréquente au moins une fois par semaine ; ceci n'empêche pas l'autre moitié d'être venue souvent plus de 20 fois à la bibliothèque, mais sur un laps de temps parfois plus long (tableaux 8 et 9).

Tableau 1. Évolution de la fréquentation annuelle de la BPI et du Centre Georges Pompidou (Unité : nombre d'entrées)

CNAC : Centre national d'art et de culture.

MNAM : musée national d'Art moderne.

SA : salle d'actualité de la BPI.

Tableau 2. Fréquentation de la BPI en 1988

Nombre d'entrées mensuelles				Moyennes quotidiennes			
Mois	B2 ¹	SA ²	Total ³	Mois	B2	SA	Total ³
Janvier	297 088	90 420	387 508	Janvier	11 003	3 348	14 351
Février	271 047	64 567	335 614	Février	10 841	2 582	13 423
Mars	286 515	61 610	348 125	Mars	11 019	2 369	13 388
Avril	296 905	58 071	354 976	Avril	11 419	2 234	13 653
Mai	272 538	46 230	318 768	Mai	10 902	1 849	12 751
Juin	264 628	57 047	321 698	Juin	10 178	2 194	13 372
Juillet	255 066	93 888	350 046	Juillet	9 446	3 477	9 833
Août	272 355	88 411	361 896	Août	10 475	3 400	13 961
Septembre	263 375	72 027	336 977	Septembre	10 130	2 770	12 961
Octobre	277 488	68 500	347 993	Octobre	10 673	2 634	13 450
Novembre	260 733	62 600	325 201	Novembre	11 336	2 722	14 202
Décembre	254 758	64 405	320 353	Décembre	9 435	2 477	12 004
Total	3 272 496	827 776	4 109 155	Total	10 571	2 671	13 336

1 B2 : Bibliothèque (entrée au 2^e étage).

2 SA : Salle d'actualité.

3 Incluant la Salle d'actualité jeunesse à sa réouverture en juin.

Tableau 3. Nombre d'entrées à l'heure en semaine et le week-end

Tableau 4. Nombre de sorties par tranche de deux heures en semaine et le week-end

Tableau 5. Composition du public des « nocturnes » (en %)

	Entrées entre 18 et 20 h	Entrées après 20 h	Rappel moyenne
Cadres sup. et couches intell.	20,0	21,5	15,0
Professions intermédiaires	10,5	13,0	6,5
Employés, ouvriers	10,0	10,5	6,5
Étudiants	48,0	39,5	57,5
Scolaires	3,5	6,0	5,5
Chômeurs	3,5	3,5	2,5
Retraités	2,5	1,0	2,5
Autres ou SR	2,0	5,0	4,0
Total	100	100	100

Tableau 6. Temps de séjour dans la bibliothèque. Evolution entre 1982 et 1988 : en 1988, la moitié des usagers reste plus de 2 heures. en %

Tableau 7. *La gestion sociale du temps : durée de séjour dans la bibliothèque selon la catégorie socioprofessionnelle et le niveau de diplôme (en %)*

	< 15'	15' à 1 h	1 à 2 h	2 à 4 h	> 4 h	SR	Total
Cadres sup., prof. intellect.	7,0	25,0	23,5	27,5	16,5	0,5	100
Prof. interméd.	11,5	27,5	28,0	22,5	10,0	0,5	100
Empl./ouvr.	9,0	28,0	26,0	29,0	6,5	1,5	100
Étudiants	5,5	15,5	23,0	30,0	25,5	0,5	100
Scolaires	6,5	23,5	24,5	30,0	15,0	0,5	100
Chômeurs	8,0	22,0	24,0	34,0	10,0	2,0	100
Retraités	2,0	29,0	33,5	29,0	6,5	0,0	100
Moyenne	6,5	19,5	24,0	29,5	20,0	0,5	100
Sans dipl., CEP	7,5	17,5	25,0	35,0	15,0	0,0	100
BE, BEPC	11,5	31,0	29,0	17,5	9,5	1,5	100
Techn. < bac	8,5	22,5	37,0	22,5	8,5	1,0	100
Bac	8,0	21,0	30,5	27,5	13,0	0,0	100
Bac + 1, + 2 ans	7,5	17,0	22,5	28,5	23,5	1,0	100
Bac + 3, + 4 ans	5,5	18,0	23,0	29,5	23,5	0,5	100
Grandes écoles	6,0	21,5	20,0	33,0	19,0	0,5	100
Thèses, agrég.							
Moyenne	6,5	19,5	24,0	29,5	20,0	0,5	100

Tableau 8. *Ancienneté de la fréquentation de la bibliothèque selon l'origine socioprofessionnelle (en %)*

	Aujourd.	– de 6 mois	6 mois à 1 an	2 à 3 ans	4 à 5 ans	+ de 5 ans	depuis ouver.	SR	Total
Cadres sup., prof. intell.	9,0	7,0	6,5	12,0	11,0	25,5	29,0	0,0	100
Prof. interm.	7,0	5,5	9,5	13,5	14,0	22,0	28,5	0,0	100
Empl./ouvr.	13,5	7,5	14,0	15,0	15,0	20,0	14,0	1,0	100
Étudiants	5,0	9,0	17,5	25,0	20,5	15,5	7,5	0,5	100
Retraités	13,0	2,0	6,5	15,0	8,5	21,5	32,5	1,0	100
Scolaires	14,0	11,5	13,0	33,0	17,0	9,5	2,0	0,0	100
Chômeurs	6,0	8,0	8,0	18,0	8,0	36,0	16,0	0,0	100
Moyenne	7,5	8,0	14,0	21,5	17,0	18,0	13,5	0,5	100

Tableau 9. *Intensité de la fréquentation de la BPI selon l'origine socioprofessionnelle (en %)*

	Viennent ts les jours ou presque	1 à 2 fois par semaine	1 à 3 fois par par mois	Irrég.	Total
Cadres supérieurs prof. intellect.	10,0	23,5	6,0	60,5	100
Prof. interméd.	9,5	24,5	10,0	56,0	100
Employés, ouvriers	14,0	30,0	7,0	49,0	100
Étudiants	17,0	30,0	6,5	46,5	100
Scolaires	6,5	27,5	7,0	59,0	100
Chômeurs	19,0	24,0	4,5	52,5	100
Retraités	24,0	15,0	6,5	54,5	100
Moyenne	15,0	28,0	6,5	50,5	100

NOTES

1. Rappelons la distinction toujours nécessaire entre entrée et entrant : 4 millions d'entrées ne signifie pas 4 millions de personnes différentes, puisqu'une même personne peut venir à la bibliothèque de manière répétée et assidue.
2. Ce contrôle du nombre d'entrants n'est pas la seule cause de certaines stagnations ou régressions relatives. En 1986 par exemple, le Centre Georges Pompidou connut à la fois le succès que l'on sait avec l'exposition *Vienne*, cause mémorable d'impressionnantes files d'attente à l'extérieur du Centre et, pour finir, une régression de son nombre d'entrées, les vagues d'attentats terroristes ayant entraîné, dès septembre 1986, des contrôles sévères à l'entrée des établissements publics.
3. D'après plusieurs enquêtes faites par « Conception Ouest », Junior Entreprise de l'université de Paris X, pour le compte de 10 bibliothèques universitaires (incluant la bibliothèque Sainte-Geneviève) en 1988.

Chapitre 2. Les publics

- 1 Est-il besoin de le rappeler ? L'affluence n'est pas tout. Les établissements culturels n'ont pas pour mission de « faire du chiffre ». Qui sont ces foules qui continuent de s'engloutir chaque jour dans les escalators, qui vont, d'un pas plus pressé encore que dans la quotidienne agitation urbaine, vers leurs livres, leurs revues, leurs films, leurs auteurs ? Sont-elles ce que l'éthique démocratique, agie par la volonté de partage, voudraient qu'elles soient ? Le voilà-t-il enfin le « grand public » ?
- 2 On sait qu'à cette question trop simple n'existent que des réponses nuancées.
- 3 Une bibliothèque comme la BPI se trouve, par exemple, à la croisée de deux exigences professionnelles, qui peuvent n'être pas toujours concordantes :
 - offrir des services performants, complets, modernes, à jour sur tous les sujets et tous les supports, dans un but d'information, d'étude, de culture ;
 - travailler, avec la modestie que requiert ce genre d'ambition, et parce qu'elle appartient à la famille de la lecture publique, à la démocratisation de sa fréquentation, en refusant d'être accaparée par une seule part de la population.
- 4 Le public de la BPI n'échappe pas à la règle : il s'inscrit tout à la fois dans une logique de reproduction sociale (où continuent de bénéficier d'établissements culturels nouveaux ceux qui étaient familiers des précédents) et dans une logique de partage (où un établissement plus ouvert, à la connotation symbolique moins exclusive, permet à des personnes peu coutumières de ce type de lieu d'en devenir « membres »).
- 5 Prendre la mesure de ce balancier n'est pas chose facile : à avoir mis l'accent sur les processus de reproduction sociale à l'œuvre dans la fréquentation des établissements culturels qui prétendaient être « ouverts à tous », les sociologues se sont vu reprocher de pratiquer une sociologie du désespoir.
- 6 Gardons-nous alors, tout du moins, d'une sociologie répétitive, et pensons comme constitutive de l'identité de ces établissements leur ambivalence, à la fois lieu de reproduction sociale et lieu d'une forme de partage. Tâchons d'analyser l'œuvre du temps sur cette ambivalence.
- 7 Le public de la BPI a toujours été marqué par une relative stabilité. Les grandes tendances constatées en 1978 restèrent les mêmes en 1982 : présence massive des étudiants, « surreprésentation » des classes supérieures et « sous-représentation » des classes populaires par rapport à leur poids respectif dans la population française, faible

poids des retraités, quasi-absence des femmes au foyer, présence forte des professions « intellectuelles » ou liées au monde de l'écrit d'une manière ou d'une autre, niveaux de diplômes très élevés.

- 8 Ces constats sont valables aujourd'hui ; mais certains groupes ont tendance à accroître leur part, forcément au détriment des autres : c'est le cas des étudiants.

Les étudiants sont-ils des vampires ?

- 9 La présence massive, majoritaire des étudiants se confirme et s'amplifie. L'augmentation considérable, au cours des dix dernières années, du nombre d'étudiants accueillis dans les universités parisiennes n'a fait que renforcer leur poids et leur pression sur la BPI. En 1988, les universités françaises accueillent plus d'un million d'étudiants, dont plus du tiers dans la seule région parisienne. En dix ans, de 1978 à 1988, le nombre d'étudiants a augmenté de manière sensible, représentant de 48 à 57,5 % de l'ensemble du public de la BPI. Si ce rythme de croissance de 1 % par an devait se poursuivre, ce ne serait pas sans remettre en cause directement la vocation première de ce lieu : être une bibliothèque de culture, de formation et d'étude, certes, mais ouverte à tous et pas aux seuls étudiants. Une telle évolution la condamnerait à être, à son corps défendant, une « super BU ».
- 10 L'état des bibliothèques universitaires¹ explique largement ce recours croissant des étudiants à une bibliothèque qui leur paraît riche, accueillante, offrant des collections faciles d'accès et des horaires larges. La BPI ne peut, à elle seule, enrayer le phénomène : seule une remise à niveau des bibliothèques universitaires peut fournir une amorce de solution.
- 11 Mais on sait aussi que tous les étudiants venant à la BPI n'y sont pas toujours dans le cadre de leurs études (tableau 14) : 20 % d'entre eux sont là pour d'autres motifs, plus personnels et moins liés à l'obligation pédagogique. De plus, 17 % des étudiants qui viennent à la BPI ne fréquentent aucune autre bibliothèque et pas même leur bibliothèque universitaire ; 60 % fréquentent BPI et BU, et 20 % fréquentent BPI et bibliothèques spécialisées (type Bibliothèques nationale, la Villette, etc.), associant les divers types d'établissements.
- 12 Les études récentes² sur les bibliothèques universitaires ont bien souligné ces deux faits, complémentaires et contradictoires : le premier est qu'environ 40 % des étudiants ne fréquentent pas de bibliothèque universitaire ; le second est que, selon des proportions variables, les étudiants qui utilisent leur bibliothèque universitaire ont également recours à la BPI : ainsi 35 % des étudiants assidus à la bibliothèque de l'université de Paris X fréquentent aussi la BPI ; il en est de même pour 30 % des étudiants de Paris V, 38 % de Paris XII, 61 % de Paris III, etc.
- 13 La question est donc relativement complexe et mériterait des réflexions plus décidées sur les besoins culturels des étudiants. En matière de recours aux bibliothèques, on voit se dessiner quelques profils parmi les étudiants de la BPI : une part d'entre eux fréquentent la BPI à l'exclusion de toute bibliothèque universitaire ; une part vient à la BPI pour y exercer d'autres activités culturelles que celles directement liées à leur programme d'étude ; une grande part associe fréquentation de la BPI et fréquentation tout aussi régulière de leur BU.

- 14 Il resterait à préciser plusieurs questions :
- quelles sont les universités les plus représentées parmi les étudiants de la BPI ? Où les lacunes sont-elles les plus importantes (ou les besoins documentaires les plus forts) ?
 - comment se prennent les décisions d'aller, pour tel exposé à la BPI mais pour tel autre dans sa bibliothèque universitaire ? Sur quels critères (le temps, l'heure, le contenu du sujet traité, le type d'exercice demandé) se prend ce type de décision ? Les interviews menées auprès de quelques étudiants laissent à penser que toutes ces raisons — jongler avec les horaires d'ouverture, vérifier les sources documentaires, profiter du relatif rangement des unes et du libre accès de l'autre — se cumulent et s'interpénètrent.
- 15 En tout état de cause, la question de l'avenir de la BPI est posée : sera-t-elle vampirisée par les seuls étudiants ?

Du côté des autres catégories sociales : une forte stabilité, une certaine exclusion

- 16 La stabilité du public de la BPI est étonnante : en dix ans, celui-ci n'a évolué que de façon minime. Elle accueille toujours au premier chef des professions liées au livre ou à la communication : enseignement ou professions de l'information, des arts, des spectacles. Mais elle reçoit aussi nombre d'ingénieurs, de membres de professions scientifiques ou de techniciens.
- 17 L'apparente diminution depuis 1982 des professions intermédiaires au profit des « cadres et professions intellectuelles supérieures » n'est en fait due qu'à des modifications de nomenclature de l'Insee, celui-ci ayant, dans ses nouvelles catégories, intégré les professions intellectuelles diverses, auparavant intégrées aux cadres moyens, dans les cadres supérieurs.

Tableau 10. Composition socioprofessionnelle du public de la bibliothèque (en %)

	1988	1982	
Artisans, commerçants, chefs d'entreprises	0,5	1,2	
Cadres supérieurs et professions intellectuelles	15,1	13,1	
dont :			
professions libérales	2,2	1,7	
professeurs, prof. scientif.	4,6	}	8,5
prof. de l'information, des arts et des spectacles	4,5		
cadres d'entr., ingénieurs	2,8	}	2,9
cadres de la fonction publ.	1,0		
Professions intermédiaires	6,7	7,6	
dont :			
instituteurs et assimilés	0,8	0,6	
santé, travail social	1,5	1,5	
fonction publique	0,9	}	2,6
prof. interm., adminin. et commerciales des entreprises	1,2		
techniciens	2,2		2,7
contremaîtres, agents de maîtrise	0,1		0,2
Employés	4,5	4,9	
Ouvriers	1,8	3,8	
Retraités	2,3	1,8	
Chômeurs	2,6	4,5	
Étudiants	57,5	53,0	
Élèves	5,5	7,1	
Femmes au foyer	1,2	1,3	
Autres ou sans réponse	2,3	1,7	
Total	100	100	

- 18 En revanche, certaines catégories de population, déjà très minoritaires par rapport à leur poids dans la population française, ont diminué depuis 1982 : si le nombre d'employés reste stable, ouvriers et chômeurs sont deux fois moins nombreux.
- 19 Enfin les scolaires sont moins nombreux : en 10 ans, entre 1978 et 1988, ils ont diminué de moitié, passant de 9,5 % de l'ensemble à 5,5 %. Il y a là, nous y reviendrons, motif à réflexion.
- 20 Quant aux femmes au foyer, grandes utilisatrices des bibliothèques municipales, elles restent absentes de la BPI.

Les diplômes : inflation ou expansion ?

- 21 C'est l'examen du capital culturel, en termes de niveaux de diplômes, qui montre les plus importantes modifications.
- 22 Le public de la BPI présentait déjà, en 1982, une image inversée de la société française : si celle-ci comportait à l'époque environ 20 % de bacheliers et 80 % de non-bacheliers, la BPI accueillait, elle, une population ayant au moins le bac dans 80 % des cas.
- 23 Cette situation est plus exemplaire encore, sans qu'on puisse l'expliquer seulement par l'accroissement général du nombre de bacheliers : le nombre de non-bacheliers a diminué de moitié, passant de 17 % à 9 %. Le nombre de titulaires du seul bac a lui aussi diminué (de 14,5 à 10,5 %) pour voir croître considérablement le nombre de personnes possédant des diplômes supérieurs : plus nombreux sont les licenciés, les titulaires d'une maîtrise, les agrégés et autres docteurs ; 23,5 % des usagers ont des diplômes supérieurs à la maîtrise. De fait, la moitié du public de la bibliothèque fait ou a fait des études supérieures (tableau 11).

- 24 La question, donc, se précise. La BPI restera-t-elle aussi un lieu de formation permanente pour des publics peu diplômés ?
- 25 Certaines disciplines semblent avoir investi plus fortement la bibliothèque ces dernières années : le nombre d'historiens (entendu comme ayant des diplômes dans cette discipline) a doublé, les diplômés en sciences sociales et humaines représentent maintenant un tiers du public, les scientifiques (sciences pures) sont aussi plus nombreux (tableau 12).

75 % d'inscrits en bibliothèque

- 26 L'époque n'est plus, pour les amateurs de bibliothèques, à la fréquentation d'un seul espace. Ces professions à haut niveau en capital culturel cumulent au contraire plusieurs sources d'approvisionnement : les étudiants fréquentent aussi leur BU, les actifs fréquentent aussi diverses bibliothèques spécialisées, la Bibliothèque nationale (et bientôt, n'en doutons pas, la Bibliothèque de France), la médiathèque de la Villette ou autres, et leurs bibliothèques municipales. Toute nouvelle création de bibliothèque ne peut se concevoir en réfléchissant en termes de vases pleins ou de vases vides : les futures bibliothèques d'Île-de-France par exemple, qu'elles soient municipales (pour Paris), universitaires, ou nationales, accueilleront à coup sûr deux publics : l'un, minoritaire, « nouveau » public aura été gagné par la force de cette création, l'autre, majoritaire, trouvera là un moyen de diversifier et d'optimiser ses intérêts en bibliothèque.
- 27 50 % des usagers de la BPI fréquentent régulièrement une autre bibliothèque, 24 % au moins une fois par mois ; mais un quart des usagers (23 %) n'a recours qu'à la BPI.
- 28 La multiplication du recours aux bibliothèques n'est pas le seul fait des étudiants : elle est forte aussi chez les scolaires ou dans les professions ayant un usage fréquent du livre (75 % des cadres supérieurs et professions « intellectuelles » fréquentent plusieurs autres bibliothèques).
- 29 Pour une part importante des catégories populaires, des chômeurs ou des retraités, la BPI est en revanche le seul lieu fréquenté. Le recours aux bibliothèques reste marqué socialement : pour les uns, la BPI est un des lieux de l'exercice du lire ; pour d'autres, elle reste le contact unique avec une telle offre documentaire (tableau 13).

Jeune, masculin, français, parisien

- 30 Stables aussi sont d'autres caractéristiques sociodémographiques. Les hommes sont toujours surreprésentés : 60 % d'hommes, 40 % de femmes³. Si le nombre de visiteurs résidant à l'étranger est stable, la part des usagers de nationalité étrangère, vivant d'ailleurs pour la plupart en France, a, elle, légèrement diminué : 30 % en 1988 alors qu'ils étaient 34,5 %.
- 31 Le poids des provinciaux a diminué, reflétant la diminution du fil des ans, des visites touristiques de découverte du Centre Georges Pompidou.
- 32 Enfin, tel Dorian Gray, le public de la BPI est immortel : le temps n'a pas pris sur lui. Il reste étonnamment jeune, la moyenne d'âge se situant à 28 ans et 6 personnes sur 10 ayant moins de 30 ans : effet, non d'une liqueur miraculeuse, mais du constant

renouvellement des générations d'étudiants. La légère diminution des très jeunes (moins de 19 ans), scolaires pour la plupart, pourrait inquiéter si elle se perpétuait.

- 33 Une enquête faite aux portes de la médiathèque de la Cité des sciences et de l'industrie à la Villette en juin 1987 indique des tendances plus fortes encore : un public jeune, plus parisien que les autres visiteurs de la cité, composé par de très nombreux étudiants et élèves, très diplômés, où les hommes sont un peu plus nombreux que les femmes⁴.

Comparaison avec le public du Centre Georges Pompidou

- 34 Le public de la bibliothèque représente plus de la moitié des entrées du Centre Georges Pompidou. Il y imprime donc fortement sa marque. On peut pourtant souligner quelques écarts qui sont autant de signes des différences habituelles entre publics des bibliothèques et publics des musées ou des expositions. Plus de résidents en province et à l'étranger, moins d'étudiants et donc d'autant plus d'actifs, toutes professions confondues, plus de personnes ayant des diplômes de lettres ou d'art, une fréquentation plus espacée, une proportion de nouveaux visiteurs plus importante : tels sont quelques-uns des traits qui distinguent le public d'ensemble du Centre Georges Pompidou de celui de la bibliothèque⁵.
- 35 Pourtant, l'évolution de ces deux publics va dans le même sens : les Parisiens, les cadres supérieurs et professions libérales, les très diplômés ont tendance à y appesantir leur marque. Ce n'est pas là un effet de la seule BPI, mais le signe d'une évolution plus générale qui semble conduire au fil des ans nombre d'institutions culturelles d'une ouverture à une forme de rétrécissement social ; la recherche d'un élargissement des publics des institutions culturelles est une entreprise délicate, dont les résultats ne peuvent être que lents. Ils sont encore plus difficiles à maintenir sur une longue durée, les publics « naturels » des institutions culturelles ayant tendance à conforter leur présence, pendant que les publics non coutumiers de ces lieux deviennent plus difficilement fidèles.

Conclusion

- 36 Le pari de la BPI était l'ouverture à tous d'une bibliothèque encyclopédique, d'information, d'actualité.
- 37 Jean-Pierre Seguin (qui fut le premier directeur de l'établissement) l'avait définie comme « la grande bibliothèque de consultation pour toute cette population autochtone, provinciale ou étrangère qui, dans l'exercice de ses activités professionnelles ou hors de celles-ci, a besoin de se documenter ou de se cultiver. En un mot, ce sera une bibliothèque de travail, une sorte de grande encyclopédie de l'essentiel pour tous les hommes de notre temps⁶. »
- 38 A avoir laissé la BPI répondre seule à des demandes pressantes, à des besoins urgents, on a accéléré le risque qu'elle ne puisse plus être ouverte à tous et à tous les types de relations aux savoirs, et qu'elle soit surinvestie par ceux pour qui une telle offre documentaire est vitale, au détriment de ceux pour qui elle n'est que nécessaire. L'obligation à la consultation sur place, l'absence de prêt, le temps nécessaire à cette relation à l'espace rendent plus draconiennes encore, dans un tel contexte, les

possibilités d'exercice du lire pour ceux-là mêmes auxquels la bibliothèque reste destinée.

Tableau 11. *Évolution de la composition du public de la bibliothèque entre 1978, 1982 et 1988 (en %)*

	1978	1982	1988
Sexe			
hommes	61,0	59,0	60,0
femmes	39,0	41,0	40,0
Total	100	100	100
Catégorie socioprofessionnelle			
artisans, commerçants, chefs entr.	1,5	1,2	0,5
cadres, prof. intellect.	12,2	13,1	15,1
professions intermédiaires	9,4	7,6	6,7
employés	4,8	4,9	4,5
ouvriers	3,1	3,8	1,8
retraités	2,0	1,8	2,3
chômeurs	1,5	4,5	2,6
étudiants	48,5	53,0	57,5
élèves	9,5	7,1	5,5
femmes « inactives »	7,5	1,3	1,2
autres ou sans réponse		1,7	2,3
Total	100	100	100
Niveau d'études			
sans diplôme, CEP	5,0	4,5	2,0
BE, BEPC	19,5	7,0	2,5
techn. < bac	5,0	5,5	4,5
bac	26,5	14,5	10,5
bac + 1, + 2 ans	12,0	24,0	26,5
bac + 3, + 4 ans	27,5	26,0	30,0
grandes écoles, dipl. > maîtrise	14,5	17,5	23,5
sans réponse		1,0	0,5
Total	100	100	100
Nationalité			
Français	72,5	65,5	70,0
étrangers	27,5	34,5	30,0
Total	100	100	100

Origine résidentielle			
Paris	52,5	54,0	52,5
dont, sur 100 Parisiens :			
arrondissements contigus (1 à 4)		12,0	11,0
arrondiss. limitrophes (5 à 7, 9 à 11)		27,0	25,5
arrondiss. périphériques (8, 12 à 20)		58,0	62,0
sans précision		3,0	1,5
Région parisienne	28,0	29,5	35,0
Autres départements	11,0	10,0	6,0
Étranger	7,0	6,5	6,5
sans réponse	1,5	-	0,0
Total	100	100	100
Age			
moins de 19 ans		12,0	9,5
20 à 24 ans		40,0	39,0
25 à 29 ans		22,5	23,0
30 à 39 ans		15,5	17,0
40 à 59 ans		7,0	8,0
60 ans et plus		2,5	3,0
sans réponse		0,5	0,5

Tableau 12. *Formations disciplinaires (en %)*

	1982	1988
Pas de spécialisation particulière	16,0	10,0
Lettres, philosophie	17,5	16,0
Sciences sociales et humaines	26,0	34,0
Histoire, géographie	3,0	6,0
Sciences pures	7,0	9,0
Sciences appliquées	16,0	17,0
Arts	9,0	8,0
Non précisé	5,5	-
Total	100	100

Tableau 13. *Fréquentation d'une autre bibliothèque (en %)*

	1982	1988
Fréquentation d'une autre bibliothèque		
régulièrement	46,0	49,0
occasionnellement (moins d'une fois par mois)	21,0	24,0
presque jamais	5,0	4,0
jamais	28,0	23,0
Total	100	100
Type de bibliothèque (plusieurs réponses possibles)		
bibliothèque municipale	29,0	28,0
bibliothèque scolaire	5,0	3,5
bibliothèque universitaire	34,5	43,5
bibliothèque spécialisée		
y compris Bibliothèque nationale	13,0	18,5
bibliothèque d'entreprise	1,5	1,5
autres	0,5	1,0

Recours aux autres bibliothèques selon l'origine socioprofessionnelle (en %)

	Régulière.	Occasionn.	Jamais ou presque	Total
Cadres et prof. intellect.	46,5	25,5	28,0	100
Prof. intermédiaires	41,5	16,5	42,0	100
Employés, ouvriers	15,5	18,0	66,5	100
Étudiants	57,0	25,0	18,0	100
Scolaires	35,0	29,0	36,0	100
Chômeurs	28,0	30,0	42,0	100
Retraités	41,5	17,5	41,0	100
Moyenne	48,5	24,0	27,5	100

NOTES

1. *Les Bibliothèques universitaires : rapport au ministre d'État, ministre de l'Éducation nationale, de la Jeunesse et des Sports*, par André Miquel, Paris, La Documentation française, 1989.
2. Voir la série de courtes enquêtes déjà citées et l'article de Claude Jolly et Daniel Renoult. Le public des bibliothèques universitaires de lettres et sciences humaines dans la région parisienne : une première approche, *Le Débat*, septembre/octobre 1988.
3. Sur cette différence importante entre la BPI et les bibliothèques publiques (où les femmes sont au contraire plus nombreuses), voir quelques hypothèses dans *Publics à l'œuvre*, op. cit. Consultation sur place obligée, temps à dépenser sur le lieu même de l'offre ou au contraire, possibilité d'emprunter des documents et de reporter leur consultation dans l'espace privé entraînent des comportements sexuellement différenciés.
4. *La Cité et ses publics*. Direction du développement et des relations internationales, Cité des sciences et de l'industrie. Coll. Études et stratégie.
5. Voir Nathalie Heinich, *Enquête sur le public du Centre national d'art et de culture Georges-Pompidou*, 1986, rapport interne.
6. *Bulletin d'information de l'ABF*, 62, 1969, cité par Anne-Marie Chartier et Jean Hébrard, *Discours sur la lecture 1880-1980*, Paris, BPI, 1989. Coll. Études et recherche.

Chapitre 3. Les motivations

- 1 La description des profils socioculturels des usagers ne suffit pas : pour saisir l'origine de leur intérêt pour la BPI, pour comprendre quels seront leurs choix documentaires pendant ces heures consacrées à une bibliothèque, il faut cerner leurs motifs de venue. Un pas est vite franchi par nombre de commentaires : qui dit étudiants dirait conduite scolaire d'apprentissage, qui dit intellectuels, ingénieurs ou informaticiens motifs professionnels, qui dit retraités passions personnelles.

Motivations et besoins

- 2 La réalité est un peu plus nuancée et avait amené J.-F. Barbier-Bouvet à distinguer trois motifs de venue :
 - la venue avec intention rassemble effectivement ceux qui ont un projet ou une intention plus ou moins précis ;
 - la venue d'occasion est le fait de ceux qui (loin d'être « non motivés », ils le sont suffisamment pour supporter parfois 30 minutes d'attente) sont sans idée préconçue mais plutôt animés par un intérêt culturel large : ils connaissent la BPI et savent qu'ils y trouveront leur miel même sans avoir prévu de se livrer à telle ou telle activité particulière ;
 - la « dérive » est fréquente ; le libre accès augmente la sollicitation : bien des usagers venus dans telle ou telle perspective précise voient leur intérêt attiré par telle ou telle activité imprévue.
- 3 Parmi les personnes ayant une intention plus ou moins précise, on peut distinguer différents types de besoin :
 - un besoin directement scolaire ou universitaire, lié aux exigences pédagogiques (56,5 % pour 1988) ;
 - un besoin professionnel, qu'il soit celui du journaliste, du musicien, du chercheur ou du cuisinier (14 % en 1988) ;
 - un besoin pratique précis : apprendre l'anglais, préparer un voyage, chercher une adresse (4 % en 1988) une curiosité ou un intérêt personnels (15,5 % en 1988).
- 4 La venue à la bibliothèque reste liée à des prévisions d'activité très fortes : 84,5 % des usagers ont une intention précise. La venue d'occasion, sans motif précis, a diminué depuis 1982 : elle est actuellement le fait de 14,5 % du public. Sans doute faut-il voir là

encore un effet dissuasif de la file d'attente : une venue sans objectif précis, pur passe-temps culturel, s'accommode mal d'une obligation d'attente. Besoins studieux et scolaires et besoins professionnels ont encore augmenté, au détriment des besoins ou intérêts personnels. L'augmentation de la fréquentation de la BPI par nécessité professionnelle est intéressante : nombre de professions des affaires, de la gestion ou autres trouvent à la bibliothèque les éléments d'information dont ils ont besoin.

- 5 Ces motifs de venue sont toujours très variables selon les différentes catégories sociales : les étudiants sont les plus déterminés et savent précisément sur quel projet ils vont s'investir. La majorité des « actifs » aussi : mais le nombre d'usagers venant sans idée préalable peut varier du simple au double : la venue sans projet est beaucoup plus fréquente chez les chômeurs, les employés et ouvriers que chez les cadres supérieurs, les professions intellectuelles ou intermédiaires : chez les seconds, la venue peut être liée à un objectif professionnel précis alors que chez les premiers, elle intervient nécessairement dans l'espace d'un temps libre, des loisirs : la venue « par curiosité personnelle » est majoritaire chez les employés, les ouvriers, les chômeurs, les retraités.
- 6 Les étudiants sont plus centrés encore que leurs aînés sur des objectifs studieux. Si, en 1982, trois étudiants sur dix venaient pour des motifs qui pouvaient être personnels, ils ne sont plus que deux sur dix aujourd'hui. C'est donc bien non seulement dans l'augmentation de leur présence, mais aussi dans un recentrage sur leurs travaux universitaires que les étudiants font dangereusement pencher la BPI vers un usage de bibliothèque universitaire. Pourtant, 1/5^e continue à y venir principalement pour d'autres plaisirs, et beaucoup « dérivent » au cours d'une journée de travail vers l'écoute de disques ou le visionnement d'un film, ou vers des lectures moins studieuses.
- 7 Motif d'études n'est pas toujours synonyme d'étudiants : dans presque toutes les autres catégories sociales, 10 à 20 % des usagers ont ce type d'objectifs, poussés par un concours, des examens ou des préparations diverses. La BPI est un grand lieu d'accueil d'un public en formation continue : 10 % de l'ensemble, soit 28 % des actifs suivent des études en formation permanente.

Types d'usages souhaités

- 8 Trouver une information sur un sujet, chercher une référence précise de tel auteur, voir un film, lire la presse, apprendre les langues étrangères, travailler au milieu des autres : la BPI reste un lieu où de multiples activités, indéfiniment décomposables selon les besoins et humeurs de chacun, sont possibles.
- 9 Dans l'ensemble, les besoins documentaires restent assez ciblés, se partageant entre :
 - la recherche d'un document précis, dont la référence est connue au préalable (41 %) ; elle a nettement augmenté (autour de 23 % des motifs de venue en 1982¹) ;
 - la recherche d'une information sur un sujet (36,5 %).
- 10 Ces deux types de démarches, qui sont celles des trois quarts des usagers, pourraient être rapprochés de certains modèles de lecture rencontrés dans les bibliothèques publiques municipales : Eliséo Véron y distinguait par exemple récemment lecteurs problématiques et lecteurs thématiques, intéressés, chacun à leur manière, par un sujet (les premiers autour souvent d'un fait de société, les seconds plutôt autour de passions particulières²).

- 11 La bibliothèque traditionnelle, avec son catalogue et ses livres en magasin, invisibles, s'adressait évidemment à un seul type de lecteur implicite : celui qui cherchait un document précis ou dont les centres d'intérêt étaient assez délimités. La bibliothèque en libre accès autorise une forme d'imprécision. Ce sont alors les livres eux-mêmes qui, par leur présence physique, aident à une tentative de précision intellectuelle du sujet.

(en %)

Motifs de venue à la bibliothèque <i>(plusieurs réponses possibles)</i>	
Trouver un document précis dont on possède la référence	41,0
Trouver une information sur un sujet	36,5
Travailler sur ses propres documents	16,5
Passer du temps à la bibliothèque	7,5
Utiliser le laboratoire de langues	7,5
Visionner un film	4,5
Lire la presse	3,5
Visiter ou faire visiter la bibliothèque	3,5

- 12 Mais la bibliothèque est aussi havre, abri : 16,5 % des usagers y viennent pour travailler sur leurs propres documents. Il faut voir là, une fois encore, un besoin très spécifique des étudiants : on sait que nombre de bibliothèques universitaires sont devenues de gigantesques salles d'étude que certains d'entre eux préfèrent à l'inconfort, à l'éloignement ou à la solitude de leurs logements³. Dans certaines de ces bibliothèques, la fréquentation augmente pendant que la consultation ou le prêt de documents diminue. Mais à la BPI, le recours à la bibliothèque comme lieu où travailler sur ses documents n'est pas, loin de là, le seul fait des étudiants et peut aussi être associé à d'autres intentions.
- 13 N'y a-t-il pas là matière à réflexion sur la diversité des fonctions d'une bibliothèque ? Celle-ci n'a pas pour seule vocation la fourniture de documents. Par sa présence et son organisation interne, par la forme de convivialité qu'elle offre, elle est aussi faite pour aider chacun à surmonter « l'anxiété d'écrire » dont parlait Michel de Certeau, sentiment que l'on pourrait généraliser en une forme « d'anxiété d'apprendre ». Soutenir chacun dans cette « anxiété », autoriser une forme d'appui immatériel face à la difficulté, réelle ou imaginaire, de l'exercice d'apprentissage, du rapport au savoir, n'est-ce pas aussi une des fonctions essentielles de la bibliothèque publique ?
- 14 La bibliothèque est un espace public ; elle est aussi le lieu d'une forme de soutien social autour des apprentissages des uns et des autres. Ces deux fonctions revendiquées par les usagers devraient n'être pas oubliées : même à l'heure de la communication à distance, à l'heure hypothétique d'un accès individuel et domestique à la grande richesse documentaire, le soutien multiforme d'un espace public reste apprécié et nécessaire. Dans nombre de bibliothèques municipales aussi, fréquentation et consultation sur place augmentent, pendant que le prêt diminue : il s'agit là d'un véritable changement dans les modes d'usage des publics.
- 15 Chercher un document, chercher une information ou chercher un lieu pour travailler sont (ou sont devenus) les trois motifs de venue les plus fréquents. Mais on vient aussi à la bibliothèque pour utiliser le laboratoire de langues, voir un film, lire la presse ou encore, pour faire visiter cet espace à un tiers.

- 16 Une fois encore, le niveau de diplôme de chacun ou son statut social vont influencer sur les types d'attitudes planifiées ou les comportements espérés.
- 17 Quelques exemples (tableaux 14 et 15) :
- 18 Les étudiants et scolaires sont généralement à la recherche d'un document précis ; les actifs, eux, sont plus souvent à la recherche d'une information sur un sujet. Dans les deux cas, plus le niveau scolaire monte, plus on tend à rechercher un document précis.
- 19 La pluralité des intentions est plus forte chez les plus diplômés, nettement moins chez les moins diplômés ; mais ce sont les employés et ouvriers qui ont les intentions les plus diversifiées.
- 20 La venue, ciblée essentiellement autour du visionnement d'un film, est plus forte chez les moins diplômés, qu'ils soient « actifs » ou en cours d'études. La venue, sans ciblage, pour « passer du temps à la BPI » est plus forte chez les moins diplômés, chez les employés et ouvriers, les chômeurs ou encore les retraités. Le but alors n'est pas rien, mais tout.
- 21 Le travail sur ses propres documents n'est pas l'exclusivité des étudiants ou des scolaires : ceux qui ont terminé leurs études apprécient aussi une bibliothèque comme lieu d'accueil pour mener leurs propres travaux ; c'est le cas par exemple des chômeurs, des employés ou ouvriers.
- 22 Chez les étudiants, l'usage de la bibliothèque comme salle d'étude semble plus fort chez les plus diplômés.
- 23 Les cadres supérieurs et professions intellectuelles viennent souvent dans un but professionnel.
- 24 Les jeunes (15-19 ans) sont plus souvent à la recherche d'une information sur un sujet que de documents particuliers ; ils sont, deux fois plus que les autres, attirés par le laboratoire de langues et par les films.
- 25 Les ouvriers/employés, les chômeurs, les retraités sont, plus que les autres, attirés par certains services particuliers de la BPI : le laboratoire de langues, la presse, les films, ou par l'espace propre de la bibliothèque et ses diverses ressources.
- 26 Mais, rappelons-le, il ne s'agit ici que des *intentions* de venue. Une fois sur place, beaucoup vont « dériver » vers d'autres activités associant généralement celles qu'ils avaient prévues à d'autres, non planifiées et suscitées par l'offre. Quelqu'un qui vient pour travailler sur ses documents, pour visionner un film, pour lire la presse est souvent conduit vers d'autres centres d'intérêt.

Tableau 14. *Motifs de venue (en %)*

	Sans idée préalable	Avec une intention précise	Dont ¹				Total
			besoin d'études	besoin profess.	besoin pratique	curiosité person.	
Cadres supérieurs et prof. intellect.	15,0	84,5	19,0	43,5	5,0	24,0	100
Prof. intermédiaires	16,0	84,0	19,0	35,5	8,0	27,5	100
Empl., ouvriers	25,0	75,0	18,0	12,5	8,5	37,5	100
Étudiants	10,5	88,0	79,5	4,0	2,0	7,5	100
Scolaires	18,5	81,5	75,0	1,0	3,0	9,5	100
Chômeurs	28,0	72,0	13,0	27,5	17,0	42,0	100
Retraités	30,5	69,5	9,0	7,0	15,0	35,0	100
Moyenne	14,5	84,5	56,5	14,0	4,0	15,5	100

Note 1⁴Tableau 15. *Buts de venue à la bibliothèque (plusieurs réponses possibles) (en %)*

	passer tps BPI	trouver doc.	trouver info.	voir films	lire presse	labo langue	visite BPI	autres ¹	total
Études terminées									
< bac	14,5	16,5	35,5	12,0	0,5	8,5	10,5	9,5	107,5
Bac	8,5	30,5	38,5	5,0	6,0	17,5	6,0	12,0	124,0
Bac + 2 ans	9,5	29,0	40,5	8,5	5,5	9,5	3,5	18,5	124,5
Bac + 3, + 4 ans	7,5	42,0	43,5	4,0	4,5	7,0	7,0	6,5	122,0
Grandes écoles, thèses, agrég.	3,5	47,0	39,0	4,0	6,0	10,5	4,5	13,0	127,5
Études en cours									
< bac	6,5	40,5	27,0	6,5	0,5	0,5	0,5	15,0	96,5
Bac	6,0	32,5	43,0	3,0	1,0	7,5	8,0	17,5	118,5
Bac + 2 ans	9,5	35,5	37,0	4,0	2,0	8,0	2,0	25,5	123,5
Bac + 3, + 4 ans	4,0	52,0	32,5	3,0	3,5	5,0	1,0	24,5	125,5
Grandes écoles, thèses, agrég.	6,5	51,5	31,0	2,0	2,5	4,0	0,5	22,0	120,0
Catégories sociales									
Cadres supérieurs et prof. intellectuelles	5,5	44,0	45,5	4,0	4,5	7,0	6,5	13,0	130,0
Prof. intermédiaires	4,5	38,5	37,0	6,5	4,0	11,0	2,5	15,0	119,0
Employés, ouvriers	18,0	33,5	62,5	15,5	13,0	18,0	11,0	23,0	194,5
Étudiants	6,5	44,5	34,0	3,0	3,0	6,0	2,0	26,0	125,0
Scolaires	7,5	39,5	39,5	4,5	1,0	6,5	2,0	20,0	120,5
Chômeurs	14,0	30,0	28,0	8,0	6,0	12,0	6,0	24,0	128,0
Retraités	15,0	30,5	37,0	4,5	6,5	15,0	8,5	-	117,0

Note 1⁵

NOTES

1. Prenons toutefois cette comparaison avec précaution car elle est pour une part un effet d'enquête : en 1982, les usagers ne pouvaient indiquer qu'une réponse possible à cette question sur leurs motivations ; en 1988, plusieurs réponses étaient acceptées.
2. Eliséo Véron, *Espaces du livre : perception et usage du classement et de la classification en bibliothèque*, Paris, BPI, 1989, collection Études et Recherches.
3. Un tel phénomène n'est pourtant pas nouveau : dans une enquête de 1964 auprès des étudiants de la bibliothèque universitaire de Lille, Pierre Bourdieu et Monique de Saint-Martin avaient estimé que 38 % des étudiants n'avaient recours à aucun des documents de la bibliothèque (*Rapport pédagogique de communication*, Paris, Mouton, 1965).
4. Plusieurs réponses possibles.
5. Dont travail sur ses propres documents.

Chapitre 4. Texte, image et son

- 1 On ne sera pas surpris, dans cette peinture d'une BPI plus studieuse, de voir la place respective des différents supports — texte, image ou son — pour une part modifiée.
- 2 Le livre continue à être, de très loin, le support le plus consulté, pendant que le recours aux documents audiovisuels, et même d'une part de la presse, subit une nette chute de faveur :
 - 73,5 % des usagers consultent des livres (ils étaient 71 % en 1982) ;
 - 19,5 % consultent des périodiques (24,5 % en 1982) ;
 - 8,0 % utilisent le laboratoire de langues (7,5 % en 1982) ;
 - 5,0 % regardent des films vidéo (10 % en 1982) ;
 - 4,5 % écoutent des disques (4,5 % en 1982) ;
 - 2,5 % regardent des images fixes (9,5 % en 1982)¹.

L'imprimé

- 3 Cette prédominance de la lecture de livres est, on le sait, pour une part un effet d'offre : on ne peut « comparer » la consultation potentielle de 365 150 volumes et de 2 110 films documentaires. Mais, la part du livre se renforce légèrement : 2,5 % de lecteurs supplémentaires, venus pour une part de cet accroissement de la fréquentation étudiante studieuse.
- 4 On distingue les ouvrages répartis dans les différents domaines et espaces de la bibliothèque, des « usuels » rassemblant dictionnaires, encyclopédies, ouvrages de référence :
 - 68,0 % des personnes consultent des ouvrages (66 % en 1982) ;
 - 22,0 % consultent des usuels (20 % en 1982) ;
 - 16,5 % ont recours aux deux (15 % en 1988).
- 5 L'augmentation de la consultation des livres a donc profité tout aussi bien aux monographies qu'aux dictionnaires et encyclopédies. Cet usage intensif (par une personne sur cinq) des « usuels » fournit matière à réflexion à qui s'interrogerait sur la constitution d'éventuelles « salles d'étude » pour les étudiants : il témoigne aussi de la difficulté d'une telle conception, le recours aux usuels étant rarement exclusif d'une consultation d'autres types d'ouvrages. Ces usuels seraient, pour 6 % d'entre eux,

consultés au 2^e étage, où en sont rassemblés un grand nombre, et pour 17 % d'entre eux, consultés dans les différentes disciplines.

- 6 La BPI a cherché à connaître l'importance de la consultation de livres en langue étrangère. En effet, l'un de ses partis pris fondateurs avait été de ne pas négliger l'acquisition de livres en langue étrangère et d'y consacrer environ 30 % de son fonds. On pouvait craindre une forme de sous-utilisation de ces ouvrages ; il n'en est rien : 23 % des lecteurs consultent des livres en langue étrangère. Encore, pour conclure à une « bonne rotation » de ce fonds, faudrait-il pouvoir la mesurer avec plus de précision. Gardons-nous pourtant d'en tirer des conclusions hâtives et forcées. Qui dit livres en langue étrangère ne dit pas forcément lecteurs étrangers, et moins encore lectures acculturantes. Étudiants, professions diverses, pour la plupart français, ont besoin de recourir à des livres en langue étrangère dans le cadre de leurs études ou de leurs recherches. Ce ne sont d'ailleurs pas les étudiants qui ont, tendanciellement, le plus recours aux livres en langue étrangère, mais les retraités ou les cadres supérieurs et professions intellectuelles.
- 7 La lecture des périodiques, en revanche, a subi des modifications par rapport à 1982. Si la consultation des quotidiens et magazines généraux est stable, celle des revues spécialisées diminue : 10,5 % des personnes consultent des quotidiens et magazines d'information (11 % en 1982) ; 12,5 % consultent des revues spécialisées (17 % en 1982).
- 8 Cette baisse sensible des revues spécialisées nous semble inexplicable : elle est contradictoire avec l'image d'une BPI se recentrant sur la lecture et sur l'imprimé. Seule, une analyse plus générale du rôle du recours aux périodiques dans telle ou telle recherche documentaire permettrait peut-être de comprendre cet apparent recul.

L'audiovisuel

- 9 Son « paysage » est, là comme ailleurs, le lieu d'une forme de paradoxe : l'écoute des disques se maintient avec une régularité métronomique (4,5 % d'auditeurs en 1982 comme en 1988) ; le laboratoire de langues rencontre toujours un public fervent qui, souvent, ne vient que pour lui (7,5 % d'utilisateurs en 1982, 8 % en 1988). En revanche, l'image subit un important reflux ; son public a diminué de la moitié au moins : 5 % de spectateurs de films vidéo alors qu'ils étaient 10 % en 1982 ; 2,5 % d'amateurs d'images fixes alors qu'ils étaient 9,5 % en 1982.
- 10 A cela, plusieurs raisons, souvent conjoncturelles.
- 11 La collection photographique était en mai 1988 en pleine modification de présentation. Elle est peu à peu reportée sur vidéodisques, ceux-ci offrant la possibilité de rassembler sur un même disque numérique plus de 50 000 images. Au moment de l'enquête, seul un vidéodisque était disponible, le bureau d'information spécialisée sur l'image fixe ayant été, lui, fermé. Le nombre de postes de consultation d'images était donc conjoncturellement restreint.
- 12 La consultation des films vidéo était, elle aussi, en pleine réorganisation. La BPI n'a longtemps disposé que de deux à trois postes par discipline : un si petit nombre n'autorisait pas une bonne rotation des fonds : chaque domaine disposait de plusieurs centaines de films, et voyait ces quelques postes perpétuellement occupés par les quelques mêmes *best-sellers*. On a donc cherché à multiplier les postes de visionnement et l'écoute a été individualisée : mis à part dans trois petites salles consacrées à l'écoute

collective, le visionnement d'un film dans la bibliothèque est maintenant individuel. Et là encore, au moment de l'enquête, la situation était évolutive. Le résultat est, pour l'instant, contradictoire : la diversité des films consultés a sans doute été accrue, comme a été multiplié par deux le nombre de « demandeurs », le nombre de personnes ayant choisi elles-mêmes le film qu'elles visionnent. Mais le nombre de spectateurs, lui, a diminué de moitié, cette recherche de l'écoute individuelle ayant multiplié les films visionnés mais, provisoirement peut-être, diminué le nombre de spectateurs. En fait, une écoute individualisée et une libre gestion des visionnements par ceux qui les regardent ont tout à la fois des effets positifs et des effets pervers. Effets positifs parce que les personnes peuvent réellement choisir leurs films et parce que ceux-ci sont aussi beaucoup plus diversifiés, couvrant une gamme culturelle plus large ; effets pervers parce que ce nouvel agencement entraîne une occupation plus longue et une monopolisation des places par les plus passionnés.

(en %)

	1982	1988
Ont consulté des vidéos	10,0	5,2
dont :		
– l'ont demandé	3,0	4,0
– ont pris le visionnement en cours	7,0	1,0
– ont regardé en salle	-	0,2
Ont consulté des images fixes	9,5	4,5

- 13 Pour conjoncturelle qu'elle soit, cette chute des deux supports audiovisuels montre à quel point les modifications des conditions de l'offre, aussi minimes soient-elles, peuvent modifier pratiques et comportement du public. On peut, d'autre part, penser qu'une augmentation d'une pratique strictement studieuse et livresque de la BPI entraînerait une diminution, non conjoncturelle cette fois, de la consultation de l'image.

Variations sociales de l'usage des médias

- 14 Dans la consultation de tous les supports, les étudiants sont majoritaires : formant le groupe le plus important à la BPI, il est normal qu'on les retrouve nombreux devant l'imprimé mais aussi devant les films, les disques ou les images.
- 15 Chaque support n'attire donc pas un public résolument différent de son voisin ou du profil moyen des usagers de la bibliothèque. Cependant, certains supports attirent plus certains publics (graphiques et tableaux page suivante) :
- les livres sont utilisés par tous, mais plus encore par les cadres supérieurs et professions intellectuelles, les scolaires, les étudiants ou les retraités, moins par les chômeurs, les employés et ouvriers ou les professions intermédiaires ;
 - les revues spécialisées sont très consultées par les cadres supérieurs et professions intellectuelles, peu par les scolaires ou par les retraités ;
 - les quotidiens et la presse d'information générale sont plus lus par les chômeurs, les employés, les ouvriers ;
 - les films attirent plus les employés et ouvriers ou les chômeurs ;

- les disques attirent les jeunes, les chômeurs (quatre fois plus nombreux à écouter des disques qu'ils ne sont dans l'ensemble du public de la bibliothèque), les employés et ouvriers ;
 - l'image fixe attire les retraités ;
 - l'image en règle générale attire les moins diplômés et les nouveaux venus à la bibliothèque ;
 - le laboratoire de langues attire les professions intermédiaires, les employés et ouvriers et les retraités.
- 16 La familiarité avec la bibliothèque joue toujours un rôle sur le recours aux différents supports :
- l'image (fixe ou animée) attire les nouveaux venus ;
 - le laboratoire de langues a ses fidèles ;
 - la lecture des livres croît spectaculairement avec la familiarité avec la bibliothèque.
- 17 Ces variations socioculturelles sont globalement les mêmes qu'en 1982.

Composition du public de chaque support (en %)

	Livres	Presse	Films	Disques	Image fixes	Labo de lang.	Moy.
Catégorie sociale							
cadres supérieurs	16,5	20,0	18,5	10,0	13,5	15,0	15,0
et prof. intellectuelles	6,0	6,5	9,0	4,5	9,0	9,5	6,5
prof. intermédiaires	6,0	9,0	15,5	12,0	10,0	10,5	6,5
employés, ouvriers	57,5	50,0	43,0	48,0	48,5	45,5	57,5
étudiants	6,0	3,0	4,0	7,5	6,0	6,0	5,5
scolaires	2,5	4,5	4,0	11,0	2,0	2,5	2,5
chômeurs	2,5	2,0	3,0	2,0	6,5	4,0	2,5
retraités	3,0	5,0	3,0	5,0	4,5	7,0	4,0
autres ou sans rép.							
Total	100	100	100	100	100	100	100
Habitude de la BPI							
nouveaux	5,5	8,5	14,5	9,5	12,6	6,0	7,5
2 à 10 fois	29,5	27,5	40,0	29,5	36,5	27,0	31,5
11 à 20 fois	14,5	14,0	8,5	10,0	12,5	10,0	14,0
plus de 20 fois	50,5	50,0	37,0	51,0	38,5	57,0	47,0
Total	100	100	100	100	100	100	100

Échelles d'impact des différents supports.

LIVRES Taux de lecture moyen : 73,5 %.

Quotidiens Presse d'information générale Taux de lecture moyen : 10,5 %.

REVUES SPÉCIALISÉES Taux de lecture moyen : 12,5 %.

DISQUES Taux d'écoute moyen : 4,5 %.

VIDÉO Taux de visions. Moyen : 5,0 %.

IMAGES FIXES Taux de visions. Moyen : 2,5 %.

LABORATOIRE DE LANGUES Taux de fréquent, moyen : 7,5 %.

Tableau 16. Recours aux différents supports et familiarité avec la bibliothèque (en %)

Le multimédia

- 18 Le multimédia, la possibilité offerte d'avoir recours dans un même lieu à des supports aussi différents que le livre, le film, le disque, peut s'envisager de plusieurs manières ; on peut chercher à savoir si le public profite de cette possibilité ou s'il la refuse : certains vont varier leurs usages, d'autres ne consulteront qu'un type de document.
- 19 Ainsi :
- 78,5 % des usagers de la bibliothèque consultent des imprimés, qu'il s'agisse de livres ou de périodiques ;
 - 14,5 % associent lecture de livres et lecture de périodiques ;
 - 74,5 % sont exclusivement lecteurs de texte imprimé ; ils ne consultent aucun document audiovisuel ;
 - 7,5 % des usagers regardent des images, fixes ou animées ;
 - 4 % associent lecture de textes et visionnement d'images ;
 - 3 % ne consultent que des images ;
 - 4,5 % écoutent des disques ;
 - 1,1 % sont exclusivement auditeurs de disques ;
 - 3,0 % associent écoute de disques et lecture de textes ;
 - 0,8 % associent écoute de disques et visionnement d'images ;
 - enfin 14 % n'ont recours ni au texte, ni à l'image, ni au son et n'ont pas fréquenté le laboratoire de langues. Il ne faut pas y voir là des « non motivés » ou des « parasites », mais soit des personnes venues travailler sur leurs propres documents et qui n'ont pas dévié de leur objectif, soit des nouveaux venus en repérage, soit encore des déçus qui n'ont pas trouvé le document recherché.

Échelle d'impact des différents supports.

- 20 Le recours à l'image ayant diminué de façon sensible, le multimédia a sensiblement décru lui aussi : en 1982, 10 % des usagers associaient image et texte au cours d'une visite à la BPI ; ils ne sont plus que 4 % aujourd'hui.
- 21 La diminution de la consultation de l'audiovisuel a donc une influence forte sur l'un des principes fondateurs de la BPI : l'offre, dans un même lieu, de supports différents et la possibilité, pour le public, de pratiquer le mélange des genres. Jean-François Barbier-Bouvet avait déjà souligné en 1982 que les usagers n'avaient guère recours à ce mélange de supports de la manière dont les bibliothécaires l'avaient espéré, c'est-à-dire en associant, autour d'un même sujet, texte et image par exemple. La plupart pratiquent un « faux » multimédia, changent de domaine d'intérêt lorsqu'ils changent de support, passant de l'informatique à l'écoute de John Coltrane.
- 22 En fait, ce sont les amateurs de l'imprimé qui sont les plus exclusifs : la plupart d'entre eux s'y tiennent alors que 36,5 % des amateurs d'images consultent aussi des imprimés.
- 23 Ce recours ou l'absence de recours au multimédia varie selon l'origine sociale ou le niveau de diplômes :
- l'association du texte et de l'image est plus forte chez les moins diplômés et chez les chômeurs, ouvriers, employés ;
 - l'exclusivité à l'égard de l'image est plus forte chez les non diplômés et chez les employés et ouvriers ou certains retraités ;
 - l'exclusivité à l'égard du texte est plus forte chez les plus diplômés, chez les cadres supérieurs et professions intellectuelles, les retraités, les étudiants et les scolaires.
- 24 L'offre multimédia est difficile à concevoir dans le cadre de la consultation sur place : la mise en place de l'audiovisuel est notamment très contraignante sur le plan technique. Le maintien de son audience à la BPI est fragile. Pourtant une telle offre semble bien être un facteur d'intégration dans l'espace de la bibliothèque des catégories qui en sont les moins familières : ceux-là aiment à pratiquer le mélange des genres.
- 25 La pratique la plus classique de la bibliothèque, se destinant à la seule lecture d'imprimés, est d'abord le fait de ceux qui ont essentiellement des besoins studieux (les étudiants ou les scolaires), de ceux qui n'ont pas été familiarisés avec les ressources audiovisuelles (les retraités), de ceux pour qui l'enrichissement culturel passe traditionnellement et avant tout par l'écrit (les cadres et professions intellectuelles).

Tableau 17. Les pratiques multimédia (association de supports documentaires)

Tableau 18. Pratiques exclusives ou associatives des différents médias (en %)

	Exclusifs texte moyenne 74,5	Exclusifs image moyenne 3	Multimédia texte/image moyenne 4
Niveaux de diplômes			
Bac et moins	71,0	3,5	8,0
sans, CEP	64,0	10,0	7,5
BE, BEPC	77,0	2,0	5,5
techn. < bac	66,0	7,0	10,5
bac	73,0	1,5	8,0
Bac et plus	75,0	3,0	3,0
bac + 1, + 2 ans	72,0	3,5	4,0
bac + 3, + 4 ans	75,0	3,0	3,0
grandes écoles	78,5	2,5	2,5
Catégories sociales			
cadres sup. et prof. intellectuelles	79,5	2,0	6,0
prof. intermédiaires	67,0	4,5	4,5
employés, ouvriers	67,5	8,5	7,5
retraités	71,5	6,5	6,5
chômeurs	68,0	2,0	8,0
étudiants	75,0	2,5	3,0
scolaires	74,5	1,0	4,5

Consultation des différents domaines, tous supports confondus

Les différentes disciplines

- 26 Le public a, à sa disposition, des documents dans tous les domaines : mais il ne consulte pas ces différents domaines avec la même intensité. Certaines disciplines ont, de tout temps, été plus utilisées que d'autres.

Tous médias confondus

- 27 Le cumul des domaines consultés, tous supports confondus, donne la répartition suivante :
- 28 Les domaines les plus consultés sont les sciences sociales (20,2 % des usagers y ont recours), les sciences et techniques (19,5 %), les arts et loisirs (17,8 %). Ces trois domaines étaient déjà les plus consultés en 1982.
- 29 Littérature, histoire, géographie et documentation générale, sont chacun consultés par environ 11 % du public.
- 30 Les documents concernant la philosophie et les religions sont consultés par environ 6,4 % du public. Ce sont les seuls documents dont l'usage semble avoir nettement augmenté depuis 1982 (4,2 %).
- 31 La hiérarchie est peu ou prou la même qu'en 1982 : mais hors la philosophie/religions, toutes ces consultations sont légèrement inférieures à celles de 1982. Il faut y voir, une fois de plus, un effet de la diminution du recours à l'audiovisuel.

Les livres

- 32 L'examen de la lecture des seuls livres donne un paysage quelque peu différent. Les chiffres ici présentés doivent être pris avec précaution : ils ne sont pas basés sur les déplacements effectifs d'ouvrages tels qu'ils pourraient être comptabilisés après une journée de ces gigantesques déménagements que sont quotidiennement les manipulations par les lecteurs. De telles statistiques seraient sans doute plus fiables et permettraient aussi d'affiner l'identification : un domaine, une discipline sont des notions beaucoup trop larges. Encore un livre déplacé n'est-il pas toujours un livre lu, ou même consulté.
- 33 De plus, la classification faite par les lecteurs des textes qu'ils ont lus peut n'être pas la même que celles en usage chez les bibliothécaires : ce que les uns classeront en politique sera dit, par exemple, par les autres en histoire.

Consultation des livres en 1988

34 Le « hit-parade » est le suivant :

- toujours en tête sont les consultations en sciences et techniques ou en sciences sociales. Les sciences et techniques sont plus consultées qu'en 1982 (+ 4 %). Les sciences sociales aussi puisqu'elles sont stables (+1 %) alors qu'un fonds important, la psychologie, est maintenant localisé dans un autre espace ;
- les arts et loisirs sont quasi-stationnaires (-1 %) ;
- la littérature et l'histoire accueillent chacune autour de 11 % du public. Pour la première, c'est une petite régression (-2 %) ; pour la seconde, un léger gain (+1,5 %) ;
- généralités et philosophie/religions sont lues par 6 à 7 % du public. Toutes deux sont en augmentation, particulièrement la philosophie/religions (+ 3 %). Le gain de consultation dans ce secteur est, en fait, largement dû au transfert de tout le secteur de la psychologie, autrefois rattachée aux sciences sociales.

35 Mis à part les arts et la littérature, tous les domaines ont profité d'un léger accroissement de leur consultation. En effet, le nombre de lecteurs de livres a augmenté, mais surtout ils ont diversifié leur choix, associant plus souvent qu'en 1982 (+ 7 %), plusieurs domaines lors d'une même consultation.

36 Une répartition plus précise par discipline donne les résultats suivants (en %) :

37 **Documentation générale « 0 » 7**

38 encyclopédies, dictionnaires 6,0

39 information, médias, bibliothéconomie 1,0

40 **Philosophie, religions « 1-2 » 6,5**

41 philosophie 3,1

42 psychologie 1,9

43 religion 1,5

44 **Sciences sociales « 3 » 18,9**

- 45 économie 4,8
- 46 droit 4,2
- 47 gestion de l'entreprise 3,1
- 48 sociologie, démographie 2,6
- 49 politique 2,2
- 50 ethnologie, folklore 0,9
- 51 généralités 0,6
- 52 éducation 0,5
- 53 **Sciences et techniques « 5-6 » 19,2**
- 54 médecine 4,5
- 55 maths, physique, chimie 4,3
- 56 autres sciences (sciences naturelles, botanique, zoologie) 4,1
- 57 informatique 2,7
- 58 artisanat, technologie, agriculture 2,3
- 59 vie quotidienne 0,8
- 60 sciences occultes 0,5
- 61 **Arts, sports, loisirs « 7 » 13,7**
- 62 arts divers (architecture, photo, sculpture, danse, cinéma, théâtre) 5,0
- 63 sports, jeux, loisirs 2,0
- 64 peinture 1,9
- 65 généralités sur l'art 1,7
- 66 musique 1,6
- 67 tourisme 1,5
- 68 **Langues et littérature « 8 » 11,8**
- 69 littératures étrangères 5,7
- 70 littérature française 4,0
- 71 sans précision, linguistique 2,1
- 72 **Histoire et géographie « 9 » 10,6**
- 73 histoire de France 3,9
- 74 histoire autres pays 3,2
- 75 géographie, urbanisme 3,0
- 76 sans précision 0,5
- 77 On sait d'autre part que chaque lecteur lit ou consulte en moyenne 4,4 livres lors de chacune de ses venues à la bibliothèque : rapportées au nombre de lecteurs, les manipulations quotidiennes verraient se déplacer environ 33 000 livres chaque jour.

Les revues spécialisées

Consultation des revues en 1988

- 78 Situation stable par rapport à 1982 : quotidiens et presse d'information sont toujours les plus consultés, suivis par les sciences et techniques ou les sciences sociales. Les lecteurs s'intéressent autant, semble-t-il, aux numéros récents qu'aux collections rétrospectives.
- 79 Pour s'approprier et mémoriser cette marée d'imprimés, 21,5 % du public font des photocopies. Chacune de ces personnes ferait en moyenne 18 photocopies lors d'un séjour à la BPI.

L'audiovisuel

- 80 Notons, pour mémoire, la répartition des consultations des différents domaines pour les films :

Visionnement des films

- 81 Plus intéressantes sont les modifications de genres musicaux écoutés par les auditeurs de disques : la musique classique a doublé pendant que les autres genres restaient stables ou régressaient tels le folk ou la musique traditionnelle. Une fois encore, les conditions de l'offre ont modifié les comportements : depuis l'automne 1982, l'écoute

de la musique se fait en deux espaces distincts, l'un réservé au classique ou au jazz, l'autre ouvert à tous les autres genres. Cette nouvelle répartition a eu un effet immédiat : les amateurs de classique auparavant noyés sous l'affluence et rebutés par l'attente, sont maintenant nombreux. Les sociologues de la « distinction » pourraient y voir un signe des classements culturels, des oppositions entre genres « nobles » et genres « vulgaires », et la marque très forte d'une tentative d'imposition d'une culture « légitime » sur des cultures illégitimes. Aux bibliothécaires revient en effet le difficile exercice de vivre cette tension entre culture et partage, de concilier qualité et diffusion, exigence culturelle et respect de tous les intérêts.

Écoute de disques en 1988

Conclusion

- 82 La consultation des différents types de documents offerts à la BPI, s'avère être, au fil des années, d'une grande stabilité. Mais entre 1982 et 1988, certaines tendances se sont manifestées : une permanence, voire une légère progression d'un très fort recours aux livres, une chute sensible du nombre de personnes ayant visionné des films et des images fixes, un intérêt toujours soutenu pour l'apprentissage des langues, un espace d'écoute musicale toujours très fréquenté, une certaine régression de la lecture des revues, telles sont les récentes lignes de force de la consultation des différents médias offerts par la BPI.
- 83 Il est intéressant de mesurer à quel point, dans le cadre de la consultation sur place obligée, est influente la manière d'offrir un document sur les choix du public. Dans l'audiovisuel notamment, toute modification du dispositif d'offre mise en œuvre par les bibliothécaires afin de favoriser ou de décourager telle ou telle pratique ou tel ou tel public, semble être vite source de changements effectifs. La modification des choix des genres musicaux écoutés dans l'espace musique en est un témoignage, la chute sensible du nombre de spectateurs de films vidéo en est un autre. Les écrans sont plus nombreux ; les postes sont en permanence occupés ; les films consultés sont plus diversifiés. Mais l'individualisation et l'autogestion de la consultation ont tendance à favoriser les plus assidus. Ceux-là visionnent sans doute plus de films qu'avant. Mais moins nombreux sont ceux qui profitent de ce service.
- 84 La consultation des différents champs de la connaissance, des différentes disciplines continue à n'être pas directement corrélative de l'importance de l'offre : littérature et philosophie/religions continuent par exemple d'être « sous-consultées » par rapport à l'importance de leur fonds dans la bibliothèque. Là encore, il faut voir en partie un des

effets de la consultation sur place : on sait qu'en bibliothèque municipale au contraire, le prêt de romans est bien souvent plus important que celui de documentaires. Plus intéressant serait d'analyser, à l'intérieur de chaque grand domaine, les glissements des centres d'intérêt des lecteurs : la décennie 1980 a vu, comme celles qui l'ont précédée, l'évolution tout à la fois des filières de formation des étudiants et des questions débattues dans l'espace social. Ce n'est donc pas tant la répartition des lectures selon les grandes disciplines qui a changé, que les types de questionnement à l'intérieur de ces mêmes disciplines : plus guère de recherches sur « l'impérialisme américain » ou « la crise du pétrole », beaucoup moins sur « l'État providence », ou sur les « politiques de développement au tiers monde », mais d'innombrables questions sur la gestion d'entreprise, la perestroïka, le chômage, le marketing ou la gestion des stocks, pour ne prendre que l'exemple des sciences sociales.

- 85 L'étude des milliers de questions posées chaque année aux bibliothécaires des différents bureaux d'information contribuerait à l'histoire des formations intellectuelles de générations entières, à l'histoire de l'appropriation des savoirs et à l'histoire intellectuelle des idées et des débats qui agitent à telle ou telle période de son histoire la société française. C'est dire à quel point les bibliothèques n'ont peut-être pas assez conscience de leur rôle primordial dans la constitution et l'évolution des mentalités.

NOTES

1. L'ouverture trop récente de l'espace des logiciels n'a pas permis un relevé fidèle de sa fréquentation.

Chapitre 5. La satisfaction du public

- 1 Mesurer la réussite ou l'échec d'un établissement public et culturel à l'aune de la satisfaction de ceux auxquels il est destiné est une ambition légitime. La prise d'assaut, quotidiennement répétée, de la bibliothèque, pourrait être considérée comme le témoignage le plus manifeste de la satisfaction des milliers d'assaillants. Mais cette autocélébration n'est pas de mise lorsqu'on cherche à toujours améliorer les services rendus.
- 2 Sous l'apparence d'une trop grande simplicité, rien de plus difficile à mettre en œuvre (et d'apparemment moins sociologique) que l'enquête de satisfaction. Elle évite mal le simplisme et la pauvreté des questions fermées : est-ce trop grand, trop petit, bien rangé, désordonné, facile ou difficile, trop plein ou trop vide — le risque est grand de ne recueillir qu'une indigence de réponses qui apprend ce que l'on savait : les usagers préfèrent être bien installés, bien assis, dans une bibliothèque riche en documents, calme, bien rangée, vite et bien approvisionnée, ne pas attendre, être bien accueillis, etc.
- 3 On peut tenter d'améliorer la qualité des avis recueillis en recourant aux questions ouvertes, demandant aux personnes leur opinion sur le fonctionnement de l'établissement, en positif comme en négatif. On gagne un peu de sens avec ce type de questions, trop générales, mais ouvertes, les usagers ayant alors la possibilité d'exprimer ce qui les handicape ou ce qui leur est insupportable, ou au contraire ce qui les ravit.
- 4 C'est cette alliance de questions fermées et de questions ouvertes que nous avons choisie pour cette courte « enquête de satisfaction ». Mais aucune « enquête de satisfaction » ne sera jamais aussi riche de sens que la patiente observation des pratiques et l'écoute de leur logique.
- 5 Prenons-en pour preuve, par exemple, le recours à l'interrogation en ligne des catalogues. Que nous apprend de savoir que 56 % l'ont trouvée facile, pendant que 12 % la trouvaient difficile ? Peu, comparé à la richesse d'une observation détaillée, diversifiée, de la façon dont les uns et les autres se comportent face à l'écran/clavier. Peu par rapport à l'écoute des imaginaires à l'œuvre dans les manipulations des nouvelles technologies¹.

- 6 Servons-nous donc de ces enquêtes de satisfaction comme de baromètres, sans plus. La seule empreinte sociologique dans cette affaire reste que, tout comme l'exercice de la parole, l'exercice de la louange ou celui du blâme sont socialement différenciés.
- 7 Cette exploration de l'opinion des usagers s'est donc faite de deux manières :
 - par des questions fermées avec des réponses proposées, sur lesquelles l'usager devait donner son opinion. Ces questions concernent le nombre et la lisibilité des documents proposés, l'utilisation des terminaux, le bruit et les conditions de travail dans la bibliothèque et à la Salle d'actualité ;
 - par des questions ouvertes. On a alors demandé aux usagers, sans préréponse proposée, quels étaient, selon eux, les principales qualités et les principaux défauts de la BPI.
- 8 Les questions fermées donnent une idée de l'ampleur de la satisfaction ou du mécontentement, indiquant des ordres de grandeur. Les questions ouvertes sont plus précises quant aux contenus des remarques d'agrément ou de désagrément.

Un public globalement satisfait, des publics particuliers en difficulté

- 9 La satisfaction l'emporte chez les usagers de la BPI. A toutes les questions, les « contents » sont plus nombreux que les « mécontents ». Une exception : la Salle d'actualité où 53 % du public estime que cet espace présente des inconvénients importants (trop petit, manque de sièges, dérangement des documents, mauvaises odeurs).
- 10 Du côté des livres :
 - 61,5 % des lecteurs de livres les trouvent en nombre suffisant pour le sujet qui les intéresse ;
 - 81,0% les trouvent bien choisis.
 - mais 46,5 % trouvent qu'il n'y a pas assez de livres récents (proportion tempérée par un taux important de « sans opinion » : 23 %). Les bibliothèques continuent donc à être critiquées, pour leur manque de rapidité à acquérir les livres nouveaux, ou à renouveler leurs fonds.
- 11 Du côté des documents en général (principalement imprimés, on l'a vu, mais pas exclusivement) :
 - 12,0% de ceux qui viennent avec une ou plusieurs références précises estiment n'avoir pas trouvé leurs documents ;
 - 24,5 % n'en avoir trouvé qu'une partie ;
 - mais plus de la moitié (58 %) trouvent à la BPI les documents qu'ils cherchaient.
- 12 Ceux qui viennent chercher, non un document précis, mais une information sur un sujet ne sont pas toujours plus satisfaits :
 - 22 % estiment n'avoir pas réellement trouvé ce qu'ils espéraient ;
 - 70 % ont vu leur recherche menée à bien.
- 13 On dit souvent que l'inconvénient du libre accès des documents à la BPI est leur dérangement. Beaucoup pensent alors qu'il est plus facile d'y trouver une information sur un sujet général que tel ou tel document précis. La situation semble plus ambiguë : la recherche autour d'un sujet est, elle aussi, parfois déconforte, sans doute parce qu'il s'agit alors d'interrogations précises, particulières, « pointues » et non d'un simple intérêt pour les voyages ou l'astrologie par exemple.

- 14 Du côté des terminaux :
- 56 % de ceux qui s'en sont servis en trouvent l'utilisation très facile ;
 - 28 % assez facile ;
 - 12 % les trouvent difficiles ou très difficiles d'usage.
- 15 Du côté de l'espace :
- 16 – 40 % des gens sont plus ou moins gênés par le bruit et les mouvements des autres et bien sûr la majorité souhaiterait pouvoir toujours disposer d'une table et d'une chaise.
- 17 Quelles que soient les catégories sociales venant à la BPI, la satisfaction l'emporte très nettement. Mais on peut aussi constater pour des populations particulières des difficultés. Ce qui est atout pour les uns devient difficulté pour les autres.
- 18 Ainsi, à titre de tendance, une partie des scolaires semblent plus perdus que d'autres à la BPI : perdus devant l'immensité du nombre de livres ; ils pensent, un peu plus que les autres, qu'il y a trop de livres à la BPI (9,5 % sont de cet avis). Perdus devant une certaine difficulté des livres : un cinquième d'entre eux les juge trop difficiles. L'actualité des ouvrages n'est par contre pas leur problème et ils s'estiment incompetents pour en juger.
- 19 Les étudiants sont plus nombreux à vouloir disposer d'une table et d'une chaise, les plus critiques sur l'actualité et la mise à jour des ouvrages, qu'ils trouvent par ailleurs très bien choisis. Ce sont eux qui se plaignent plus souvent que les autres du bruit.
- 20 Les retraités sont ceux qui sont le plus contents de tout ou qui s'estiment inaptes à juger : le nombre de livres est parfait, leur niveau de lisibilité est sans problème ; ils sont bien choisis, récents. Le bruit ne les gêne pas.
- 21 Dans l'ensemble, la critique négative a nettement tendance à monter avec le niveau social : c'est chez les cadres supérieurs et moyens que l'on estime plus souvent le nombre de documents insuffisant, parfois les documents trop faciles ou pas assez récents ; la critique négative augmente aussi avec le niveau de diplômes et l'ancienneté de venue à la BPI.
- 22 L'émission d'une opinion est dans l'ensemble corrélée avec le niveau socioculturel : moins on est diplômé, plus on est de milieu modeste, plus on se dit incapable d'émettre une opinion sur les services rendus par la BPI.

Satisfaction du public

(en %)

Sur 100
usagers
de la BPI

Sur 100
lecteurs
de livres

1. Sur votre sujet, estimez-vous qu'il y a à la BPI :

pas assez de documents.....	24,0	34,0
trop de documents	2,5	3,5
c'est juste bien	43,0	61,5

Toujours sur votre sujet, estimez-vous que ces documents sont dans l'ensemble :

trop difficiles d'accès, trop spécialisés	6,0	8,5
trop faciles d'accès, trop vulgarisés	7,0	10,0
bien choisis	56,0	81,0

Toujours sur votre sujet, trouvez-vous qu'il y a :

assez de livres récents	21,0	30,5
pas assez de livres récents.....	32,5	46,5
sans opinion	16,0	23,0

Sur l'ensemble
du public

Base 100

2. [A ceux qui sont venus consulter un ou plusieurs documents précis dont ils avaient la référence.]

Les avez-vous trouvés ?

oui	24,0	58,5
en partie	10,0	24,5
non	5,0	12,0

(NR 6 %)

[A ceux qui sont venus trouver une information qui les intéresse, sans référence précise au départ.]

Êtes-vous satisfaits de ce que vous avez trouvé ?

oui	25,5	70,0
non	8,0	22,0

(NR 8 %)

Sur 100
usagers
de la BPI

Sur 100
utilisateurs
des terminaux

3. L'utilisation du terminal vous a-t-elle paru :

très facile	13,5	56,0
assez facile	7,0	28,0
assez difficile	2,0	8,0
très difficile	1,0	3,0

4. Vous, personnellement, êtes-vous gêné par le bruit et le mouvement des gens à la bibliothèque :

pas du tout gêné	60,0
un peu gêné	25,5
assez gêné	8,0
très gêné	6,5

Pour votre visite d'aujourd'hui, si vous aviez eu le choix, auriez-vous préféré disposer :

d'une table et d'une chaise	74,5
ou d'un fauteuil bas sans table	8,5
ou cela vous est égal	16,0

5. [Aux usagers de la Salle d'actualité.]

Diriez-vous que la Salle d'actualité présente des inconvénients importants :

oui	53,0
non	40,0

Si oui : parmi ces inconvénients, lesquels pensez-vous les plus importants :

(lire la liste, 3 réponses maximum)

l'espace est trop petit.....	23,5
le manque de sièges	23,0
le dérangement des ouvrages et des revues	20,0
le manque d'air et les mauvaises odeurs	12,5
le manque de renseignements.....	2,5
l'attente à l'entrée.....	8,5
l'attente aux disques	8,5
autres	8,5

Qualités et défauts²

« Son seul défaut : être unique »

- 23 Le dépouillement des questions ouvertes laisse aussi l'impression d'un plus fort soulignement des qualités de la BPI que de ses défauts : une personne sur six n'a émis aucune critique négative alors que c'était explicitement demandé ; en revanche, seules 6 personnes ne lui ont trouvé aucune qualité. Les louanges sont plus nombreuses que les critiques. Ces remarques concernent soit l'espace (l'organisation générale, le rapport aux autres), soit les documents eux-mêmes. Elles ont été recueillies auprès d'environ 1 000 personnes.

Les documents, le libre accès, la recherche, l'accueil

- 24 La satisfaction quant à la variété et à la richesse des documents proposés est générale.
- 25 539 personnes émettent leur satisfaction quant à l'abondance des documents, notamment des livres, mis à leur disposition ; plusieurs apprécient le fait que les collections soient en langue française et en langue étrangère. De plus, les personnes jugent bonne la qualité des informations fournies par ces documents.
- 26 235 personnes jugent positif le regroupement de différents supports documentaires imprimés ou audiovisuels et elles apprécient les services et moyens d'information divers qui leur sont offerts, tels que les banques de données, le laboratoire de langues et les expositions. Toutes ces possibilités permettent à la fois de « se distraire et travailler ».
- 27 201 personnes déclarent apprécier le libre accès à la documentation parce que de ce fait « il n'y a pas de démarches administratives à effectuer ». Ce système de « self-service » est synonyme de « rapidité et d'autonomie ».
- 28 145 personnes jugent satisfaisante la classification des livres et considèrent qu'il est « facile de trouver ce que l'on cherche ».
- 29 51 personnes apprécient le fait d'avoir à leur disposition le catalogue sur terminaux informatiques et des photocopieuses. Elles trouvent bien cet « aspect technique, moderne » et donc « pratique ». Certaines pensent même qu'un nombre plus important de machines devrait être mis à la disposition du public afin d'en rendre l'accès plus

facile. 41 personnes déclarent être aidées efficacement en cas de besoin par le personnel. Elles le jugent « accueillant et compétent ».

- 30 Mais toute médaille a son revers. Ainsi 83 personnes estiment être gênées par le rangement insuffisant des documents : « A certaines heures, les livres sont trop en vrac » ; « Il y a trop de désordre dans les rayons », déclarent certains.
- 31 74 personnes déplorent le manque d'ouvrages. Certains usagers souhaitent qu'il y ait plus de livres d'ordre général ; d'autres pensent qu'il devrait y avoir plus d'ouvrages spécialisés.
- 32 65 personnes estiment complexe et peu pratique la manipulation du matériel proposé : terminal informatique, matériel vidéo.
- 33 58 personnes estiment que les documents ne sont pas bien actualisés. Elles citent la mauvaise actualisation des livres mais aussi celle des revues et des films.
- 34 35 personnes dénoncent soit le mauvais état de certains livres : « Il y a des pages arrachées », soit la dégradation de la qualité d'audition des cassettes et des disques.
- 35 23 personnes se plaignent de ne pas pouvoir emprunter les ouvrages. 23 personnes avancent comme obstacle à la recherche la grandeur du lieu.
- 36 19 personnes dénoncent le manque d'organisation et d'informations générales (cette remarque concerne aussi bien la consultation d'ouvrages et de documents audiovisuels que le laboratoire de langues) et 16 personnes considèrent être mal renseignées par le personnel en cas de nécessité : elles le trouvent « peu disponible », « pas toujours agréable ni compétent ».
- 37 17 personnes jugent insuffisant le nombre d'exemplaires des livres mis à la disposition des usagers : « Il y a trop peu d'exemplaires par rapport à la demande ».
- 38 Quelques personnes regrettent la non-réactualisation du catalogue papier.
- 39 Enfin, plusieurs usagers estiment que le classement des livres est compliqué.

L'ouverture à tous et ses contraintes

- 40 308 personnes se déclarent satisfaites de l'environnement. Elles considèrent que la bibliothèque est un lieu « spacieux, agréable, calme » et donc qu'elle offre « une ambiance propice au travail ». Les jours et horaires d'ouverture sont également mentionnés. L'ouverture les jours fériés et au mois d'août ainsi que la fermeture à 22 h sont appréciées par 106 personnes.
- 41 Pour 68 personnes, son emplacement est idéal parce qu'elle est située « au centre de Paris » ou bien parce qu'elle se trouve « dans le Centre Georges Pompidou ».
- 42 25 personnes estiment que la gratuité du lieu est une bonne chose.
- 43 24 personnes déclarent apprécier le fait que la BPI soit ouverte à tous.
- 44 19 personnes aiment y venir parce que : « Il y a du monde », « elle est animée et conviviale », « les contacts y sont faciles ». Elle offre « la possibilité de rencontrer des gens intéressants ».
- 45 En revanche, d'autres personnes se déclarent gênées par l'affluence (118 personnes le mentionnent spécifiquement) et par les phénomènes qu'elle entraîne, c'est-à-dire l'attente à l'entrée, le manque de places et le bruit.

- 46 154 personnes soulignent le problème de l'attente à l'entrée. L'accès à la BPI est jugé particulièrement difficile le mercredi, le samedi et le dimanche.
- 47 161 personnes dénoncent le manque de places assises ainsi que le manque d'espace en général.
- 48 35 personnes souhaiteraient que la BPI soit ouverte plus tôt dans la journée ; d'autres aimeraient qu'elle soit ouverte le mardi.
- 49 49 personnes s'estiment dérangées dans leur travail par des « visiteurs » ; tour à tour sont refusés les « touristes », les « clochards » ; les « gens qui quémangent ». « On laisse trop entrer n'importe qui », ou « Il y a trop de visiteurs, pas assez de lecteurs. ».
- 50 31 personnes font des observations diverses concernant les installations. Elles dénoncent l'inconfort des sièges, la petitesse des tables ou leur mauvais agencement, le peu de propreté des toilettes, le manque des postes téléphoniques, le bruit dû aux photocopieuses. Elles estiment que la température du lieu est insuffisante, que le système d'aération est mauvais et elles jugent l'éclairage soit trop faible, soit trop puissant. De plus, certaines personnes souhaitent l'ouverture d'une cafétéria au sein de la BPI car, pour le moment, « faire une pause oblige à sortir et à refaire la queue », et la création d'une salle de travail pour fumeurs.
- 51 Quelques-uns dénoncent l'attitude de monopolisation de l'espace et des supports pratiquée par d'autres : « Il y a un contrôle de l'occupation des chaises », « L'audiovisuel est squatté, les places sont réservées pour rien », « Les bouquins sont cachés pour les monopoliser ». Enfin, quelques personnes dénoncent l'insécurité du lieu : elles soulignent le problème du vol éventuel des affaires personnelles et la surveillance que cela implique.

Hit-parade des « qualités » en 1988
(sur 946 questionnaires dépouillés)

Documents abondants, notamment les livres	
« mine d'or, complète, la Samaritaine »	539
Ambiance propice au travail, calme, agréable	308
Apprécient le multimédia, la diversité des services proposés (laboratoire de langues, bases de données, expositions, etc.)	235
Libre accès formidable, permet rapidité et autonomie	201
Classification sans problème, facile de trouver ce qu'on cherche	145
Ouvert les jours fériés, au mois d'août, tard	106
Au centre de Paris	68
Moderne, machines (photocopieuses, terminaux) très utiles	51
Personnel compétent et accueillant	41
Gratuit	25
Ouvert à tous	24
Sociabilité, convivialité	19

Hit-parade des « défauts » en 1988
(sur 946 questionnaires dépouillés)

Manque de chaises, de place, d'espace	161
Attente à l'entrée	154
Affluence trop importante	118
Documents dérangés	83
Pas assez d'ouvrages	74
Matériel informatique et audiovisuel trop complexe	65
Manque d'actualisation des documents	58
Touristes gênants (ou clochards gênants)	49
Pages arrachées, cassettes et disques abîmés	35
La BPI devrait ouvrir plus tôt	35
Bruit, odeurs, aération, saleté des toilettes	31
Pas de service de prêt des documents	23
Espace trop grand	23
Manque d'informations générales	19
Mal renseigné par le personnel	16

Conclusion

- 52 La BPI est, dans l'ensemble, plébiscitée par son public, et particulièrement sur les principes qui ont guidé sa conception : l'encyclopédisme, le multimédia, le libre accès aux documents. Les critiques spontanées expriment surtout un désarroi et un agacement devant la surcharge de la fréquentation et les contraintes qu'elle impose. La critique négative concerne plutôt l'actualisation des documents à la bibliothèque ou l'espace même de la Salle d'actualité.
- 53 La série des courtes enquêtes faites en 1988 auprès des étudiants fréquentant les bibliothèques universitaires de la région parisienne³ indique une insatisfaction plus forte sur certains services : environ 30 % (10 % à la BPI) des usagers de ces bibliothèques universitaires estiment ne trouver que rarement ou jamais les documents qu'ils recherchent ; environ 20 % ne sont pas satisfaits des horaires d'ouverture.
- 54 Le regret du manque de documents récents dans la bibliothèque n'est pas nouveau : en 1979, une enquête sur l'image des bibliothèques municipales⁴ indiquait que huit personnes sur dix étaient satisfaites de l'aménagement et du confort de leur bibliothèque, neuf sur dix de l'accueil fourni par les bibliothécaires ; mais seuls 5,5 sur 10 estimaient correcte l'actualité des documents, un tiers se plaignant du manque de livres récents. Au XIX^e siècle déjà les cabinets de lecture faisaient de la présence des nouveautés un de leurs arguments publicitaires de supériorité par rapport aux bibliothèques.
- 55 Lorsqu'un lecteur est, comme à la BPI, face à un très grand nombre de documents, face à un stock important de livres, le repérage des plus récents est peut-être aussi rendu plus difficile. L'ouverture, postérieure à cette enquête, d'un bureau d'information (Public Info) entièrement consacré à l'actualité et socioculturelle contribuera peut-être à modifier quelque peu cette impression.

NOTES

1. Voir *a contrario* la richesse des analyses effectuées par Joëlle Le Marec sur l'interrogation des catalogues en ligne : *Dialogue ou labyrinthe ? La consultation des catalogues informatisés par les usagers*, *op. cit.*
2. Ce dépouillement et les commentaires qui suivent ont été effectués par Fabienne Allanic, stagiaire au Service des études et de la recherche.
3. *Op. cit.*
4. L'expérience et l'image des bibliothèques municipales : enquête par sondage auprès de la population nationale, *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 25. n° 6, 1980.

Chapitre 6. La Salle d'actualité

- 1 La Salle d'actualité a une fonction très différente de la bibliothèque. Elle est organisée selon les mêmes principes d'accès libre, de large ouverture à tous et d'offre simultanée de différents médias : ici, le livre, la presse, le disque, les expositions. Mais, sa vocation principale est la présentation des nouveautés dans ces différents domaines, notamment en matière de livres et de disques : panorama de l'édition française contemporaine, elle consacre de nombreux points d'information et vitrines à cette actualité éditoriale.
- 2 La Salle d'actualité, plus que la bibliothèque, fait une large place à l'oral : c'est un lieu de débats sur l'actualité littéraire et documentaire, mais aussi sur l'actualité sociale et culturelle au sens large.
- 3 Elle connaît, comme la bibliothèque, un succès sans démenti : 2 671 personnes par jour en 1988, soit autant que nombre de grandes expositions du 5^e étage. Pourtant, son public a décliné depuis 1980 : elle aussi a dû imposer une file d'attente en refusant d'accueillir plus de 150 personnes à la fois. L'espace dont elle dispose, particulièrement étroit (710 m²) rend plus que délicat l'accueil d'un tel flux ; d'autant plus que, quelles que soient les ruses mises en œuvre ou les modifications matérielles imposées, le public tend à stationner dans cet espace qui ne se veut qu'une « librairie-galerie », un espace de « consultation rapide ».
- 4 Ce sont donc d'autres buts que poursuivent les responsables de la Salle d'actualité : la bibliothèque cherche à fidéliser son public, la Salle d'actualité cherche avant tout à le renouveler ; la bibliothèque ne s'offusque pas, bien au contraire, des durées de séjour prolongées dans ses espaces ; la Salle d'actualité, elle, préfère les visites brèves ; la bibliothèque cherche à donner à ses lecteurs les conditions si possible les plus confortables pour leurs recherches ; la Salle d'actualité favorisant le feuilletage leur proposerait plutôt l'inconfort.
- 5 On avait montré à quel point les réponses des usagers ne sont jamais celles qu'espérait l'institution ; ceux-ci imposent leurs marques, leurs façons de faire, leurs besoins et investissent une bibliothèque comme ils l'entendent¹.

La fréquentation

- 6 La Salle d'actualité accueille toujours nombre de nouveaux venus, beaucoup plus qu'à la bibliothèque : 17 % (7,5 % à la bibliothèque) de ses usagers viennent pour la première fois. Réussir, après 12 ans d'ouverture, à accueillir chaque jour plusieurs centaines de nouveaux visiteurs est une gageure, très certainement favorisée par l'emplacement de la Salle d'actualité, au rez-de-chaussée du Centre Georges Pompidou. Une salle d'actualité uniquement reliée à une bibliothèque aurait sans doute plus de peine à renouveler son public, à faire connaître à de nouvelles personnes chaque jour, ce type d'offre documentaire.
- 7 La Salle d'actualité a aussi des fervents et des fidèles : le tiers de son public vient depuis plus de cinq ans, ou est venu plus de vingt fois, 8 % viennent tous les jours, 22,5 % 1 ou 2 fois par semaine. Cette fidélisation, que la bibliothèque, elle, recherche, est peut-être un problème pour la Salle d'actualité, son objet étant avant tout le renouvellement et non l'ancrage de pratiques.
- 8 Mais elle sait pourtant forger d'autres habitudes : une de ses fonctions est d'être une antichambre de la bibliothèque, de donner le désir de fréquenter « la vraie » bibliothèque, comme disent certains. Elle y réussit : le taux des « irréductibles », qui ne fréquentent jamais le deuxième étage, diminue pendant qu'augmentent les habitués des deux :
 - 45 % des usagers de la Salle d'actualité vont aussi régulièrement à la bibliothèque (ils étaient 38,2 % en 1982) ;
 - 26 % y vont de temps en temps (ils étaient 21 % en 1982) ;
 - 13 % n'y sont jamais allés (22,5 % en 1982).

Les choix documentaires

- 9 L'enquête de 1982 avait mis l'accent sur une forme de « détournement » de la Salle d'actualité par ses usagers sur des choix, des comportements et des modes d'appropriation différents de ceux qui étaient escomptés : alors que celle-ci souhaite être consacrée essentiellement à la consultation des nouveautés du livre ou du disque, son premier succès est la presse.

La presse

- 10 La consultation de la presse est aussi importante aujourd'hui : c'est l'activité principale du public. Cette tendance s'est même renforcée depuis 1982 :
 - 37 % des usagers lisent des quotidiens (33,5 % en 1982) ;
 - 35,5 % lisent des revues (29 % en 1982) ;
 - 27 % lisent des magazines d'actualité (22 % en 1982).
- 11 La lecture de la presse est la motivation principale de 43 % des usagers et c'est toujours le moins rare, le quotidien français, que l'on peut trouver dans n'importe quel kiosque ou bibliothèque, qui est le plus consulté.
- 12 La Salle d'actualité reste donc, avant tout, un centre de lecture de presse. Le succès des dossiers de presse autour d'un thème d'actualité est sans doute à mettre en relation

avec cet intérêt pour la presse : 24,5 % des usagers ont eu l'occasion de consulter ces dossiers qui rassemblent des coupures de presse autour d'un thème d'actualité².

13 (*en %*)

14 **Venus pour lire la presse 43**

15 **Consultent des quotidiens 37**

16 quotidiens nationaux français 29

17 quotidiens régionaux 5,5

18 quotidiens étrangers 15,0

19 *Pays d'origine*

20 Grande-Bretagne 4,5

21 États-Unis 2,3

22 Espagne 1,9

23 Italie 0,9

24 Suisse 0,9

25 **Consultent des revues 35,5**

26 Information, médias 1,3

27 Philosophie, religions 0,4

28 Sciences sociales 4,3

29 Sciences et techniques 13,4

30 Arts, sports, loisirs 13,1

31 Littérature 3,2

32 Histoire, géographie 0,8

33 **Consultent des magazines d'actualité 27,0**

34 français 20,5

35 étrangers 4,0

36 les deux 2,0

37 *Pays d'origine*

38 États-Unis 2,1

39 Grande-Bretagne 1,4

40 Espagne 0,6

41 Italie 0,6

42 Suisse 0,6

43 **Consultent les classeurs ou dossiers de coupures de presse :**

44 aujourd'hui 2,0

45 un autre jour 22,5

46 jamais 75,5

47 sur un sujet 16,0

48 l'actualité du livre 4,0

49 les deux 2,5

Les livres

- 50 On avait également mis l'accent en 1982 sur l'ambiguïté de la consultation des livres : ils ne sont pas toujours identifiés pour ce qu'ils sont, à savoir des livres qui viennent de paraître ; seul, un tiers des usagers connaît cette fonction de la Salle d'actualité.
- 51 Les livres sont consultés par 29,5 % du public (33 % en 1982). La lecture de livres tend donc à décroître. Elle est plus marginale encore si l'on considère la lecture des seules nouveautés (19 %). Les domaines les plus consultés sont les sciences sociales, les arts, sports et loisirs, la littérature et surtout les bandes dessinées.
- 52 La lecture de livres est en légère diminution. Pourtant, le public s'intéresse à l'actualité du livre : la plupart (72,5 %) regarde les vitrines consacrées à l'édition, 22,5 % ont eu l'occasion d'acheter un livre après l'avoir feuilleté en Salle d'actualité.

L'audiovisuel

- 53 Il a presque autant d'amateurs que les livres : 16 % des usagers de la Salle d'actualité écoutent des disques. Le rock arrive largement en tête.

Genres de musique écoutés	
	(en %)
Rock ou pop music.....	7,0
Musique classique.....	4,0
Jazz	2,5
Plusieurs genres.....	1,0
Chanson ou musique traditionnelle, folk	0,6

- 54 Les « Télévisions du monde », la possibilité de regarder les chaînes de télévision allemande, anglaise, italienne, est très appréciée, alors que seules 8 places assises sont offertes.

Les autres activités

- 55 Expositions et débats sont très fréquentés. Presque une personne sur deux en avait visité au cours de l'année écoulée ; une personne sur cinq avait regardé, au moment de l'enquête, l'exposition sur « le livre espagnol ». Les débats, s'ils attirent souvent un public spécifique, sont écoutés d'autre part par un cinquième des usagers « ordinaires » de la Salle d'actualité.

(en %)

Avez-vous regardé l'exposition sur « Le livre espagnol » ?	
aujourd'hui.....	21,0
un autre jour	17,5
jamais	61,5
Avez-vous regardé d'autres expositions en Salle d'actualité depuis un an ?	
oui	44,0
Avez-vous déjà assisté à un débat en Salle d'actualité ?	
non	77,5
une fois ou deux	15,5
trois à dix fois	6,0
plus souvent	1,0

Les publics

- 56 Malgré une offre qui n'est en rien universitaire, la Salle d'actualité est fréquentée par de nombreux étudiants : 28,5 %.
- 57 Ce public est d'une grande stabilité par rapport à 1982 : le poids des non-étudiants est très légèrement supérieur, profitant de manière égale à toutes les classes sociales.

(en %)

	1982	1988
Artisans, commerçants, chefs d'entreprise, agriculteurs	2,6	2,1
Cadres et professions intellectuelles, ingénieurs	17,3	18,2
professions de l'information, des arts, des spectacles	8,5	4,4
professeurs, professions scientifiques	8,5	5,5
cadres d'entreprises, ingénieurs	6,9	4,9
cadres fonction publique		1,3
professions libérales	1,7	2,1
Professions intermédiaires	13,9	14,4
techniciens	5,3	5,4
professions commerciales et administratives des entreprises	5,2	3,8
professions de la fonction publique		1,6
professions de la santé, travail social	2,1	2,1
instituteurs	0,8	1,3
contremaîtres, maîtrise	0,6	0,2
Employés	6,8	7,3
Ouvriers	7,7	8,6
Retraités	4,0	5,5
Chômeurs	6,8	7,5
Étudiants	28,5	28,0
Scolaires	4,5	5,5

- 58 Nous avons souligné dans *Publics à l'œuvre* certaines similitudes entre la Salle d'actualité et les cabinets de lecture de la Restauration³ : communauté, ou tout au moins similitudes, de publics et de pratiques ou des discours que les regards extérieurs projettent sur eux. La Salle d'actualité, comme les cabinets de lecture d'antan, accueille

avant tout des publics masculins, tout à la fois traditionnels amateurs de bibliothèque (les étudiants, les cadres supérieurs) ou particulièrement défavorisés (les chômeurs y sont en augmentation et proportionnellement trois fois plus nombreux qu'à la bibliothèque). Un mélange donc, d'héritiers et de déshérités. Ces déshérités sont particulièrement attirés par les disques, les quotidiens, les bandes dessinées, certaines revues et divers livres et stationnent plus longtemps dans la Salle d'actualité. Les « héritiers » continuent à y apprécier l'offre en revues, les nouveautés, les débats, les expositions qui y sont organisées.

- 59 Plus diversifié que celui de la bibliothèque (les étudiants y étant moins nombreux), le public de la Salle d'actualité est aussi plus clivé : il n'est pas sans évoquer avec force les problèmes sociaux et culturels que pose à notre fin de xx^e siècle la persistance, voire le renforcement d'une société duale.

NOTES

1. Cf. Martine Poulain, La Salle d'actualité ou la recherche de l'imprévu, *Publics à l'œuvre*, op. cit.
2. Ces dossiers sont constitués par le service « Public Info » ouvert au public de la bibliothèque au 2^e étage depuis fin juin 1988 et qui répond déjà à plus de 1 000 questions par mois.
3. Cf. Françoise Parent-Lardeur, *Lire à Paris au temps de Balzac. Les cabinets de lecture à Paris, 1815-1830*, Paris, EHESS, 1982.

Conclusion

- 1 Le succès de la Bibliothèque publique d'information n'a pas, au fil des ans, connu de défaillance. Bien au contraire. Elle connaît maintenant son point extrême de saturation. Chaque jour prise d'assaut par ses fidèles, elle continue à être encore chaque jour découverte : plus de mille personnes y pénètrent pour la première fois : un contact qui reste rarement sans lendemain, que ces lendemains s'effectuent dans ce lieu même ou dans d'autres bibliothèques, ailleurs.
- 2 Cette bibliothèque a servi des générations entières d'étudiants ; elle a aussi fidélisé très fortement les actifs qui la fréquentent depuis de nombreuses années : elle reste pour ceux-là une grande richesse documentaire où ils viennent tour à tour dans un souci culturel, professionnel ou studieux. Si le recours à la bibliothèque dans un but d'études est en augmentation, son usage à des fins professionnelles l'est aussi.
- 3 Cet établissement reste toujours le lieu du probable et de l'imprévisible. Du probable parce qu'elle n'échappe bien entendu pas au poids des évidentes contraintes socioculturelles sur les activités, comportements et modes d'usage des lieux et documents par les uns ou par les autres. De l'imprévisible parce que la diversité de ce qui y est offert, l'autonomie d'accès à cette offre qui y est encouragée, l'anonymat qui y est préservé permettent à chacun d'explorer des chemins inconnus.
- 4 La dynamique de cette bibliothèque a toujours reposé sur le maintien d'une certaine diversité de ses publics et sur la multiplicité autorisée des modes d'usage des lieux. Il ne faudrait pas que des contraintes essentiellement extérieures viennent à lui ôter ce qui faisait, fragile- ment, son âme.

Annexes

Méthodologie

- 1 Cette enquête a été réalisée en mai 1988 par sondage auprès de 1 893 usagers de la bibliothèque et 856 usagers de la Salle d'actualité. A la différence de celle de 1982, elle n'a été effectuée qu'en une seule période de l'année, et non en deux, son objectif principal étant de signaler des évolutions et non de reprendre l'analyse d'ensemble du public. Le questionnaire, très proche de celui de 1982, avait été rédigé par Jean-François Barbier-Bouvier.
- 2 L'enquête a été effectuée à la sortie de la bibliothèque et de la Salle d'actualité par une équipe d'étudiants de la Junior entreprise de l'École supérieure de commerce de Paris (ESCP).
- 3 Le traitement informatique de ces données a été assuré par le Centre interrégional de calcul électronique (CIRCE) sur le programme de dépouillement CLOTILDE. L'ensemble des opérations informatiques a été effectué sous le contrôle et grâce à la compétence d'Anne-Laure Pantin, au ministère de la Culture.
- 4 Les procédures visant à assurer un taux de sondage aléatoire et représentatif, les opérations de pondération et de redressement d'échantillon, habituelles à ce genre d'enquête, ont été scrupuleusement respectées.

La BPI en chiffres (au 31 décembre 1988)

- 5 Surfaces offertes au public :
 - 11 186 m² à la bibliothèque ;
 - 710 m² à la Salle d'actualité ;
 - 275 m² à la Salle d'actualité Jeunesse.

Bibliothèque

- 6 Rayonnages bibliothèque du 2^e étage : environ 15,5 km.

- 7 Matériel audiovisuel : 60 magnétoscopes, 34 lecteurs de vidéodisques, 66 lecteurs de microfilms, 55 terminaux Geac (catalogue en ligne de la bibliothèque), 8 écrans Lise (catalogue de la bibliothèque sur CD ROM), 16 photocopieuses.
- 8 Nombre de places assises : 1 755.
- 9 Livres: 273 864 titres de monographies en 365 152 volumes, dont 94 467 en langues étrangères, 12 500 volumes supplémentaires par an, 10 à 12 000 volumes éliminés par an.
- 10 Périodiques : 2 355 titres sur papier, 334 titres sur microsupports, 2 000 volumes supplémentaires par an, 600 volumes éliminés par an.
- 11 Images: 4 vidéodisques: Civilisations (53 100 images) ; Beaux-Arts (50 324 images) ; Sciences et techniques (33 183 images) ; Arts décoratifs, sports (13 100 images).
- 12 Films : 2 110 documentaires.
- 13 Musique: 10 000 disques noirs, CD ou cassettes, 2 000 documents sonores parlés, 35 titres de vidéodisques.
- 14 Laboratoire de langues : 108 langues et dialectes, en 600 méthodes (12 000 cassettes) ; Laboratoire 1 (anglais, français, allemand, espagnol) : 42 places ; Laboratoire 2 (langues « rares ») : 20 places.
- 15 Logithèque : bibliothèque des adultes : 15 postes, 250 logiciels ; bibliothèque des enfants: 7 postes, 100 logiciels.

Salle d'actualité

- 16 170 places (dont espace débat: 110 places).
- 17 Environ 3 500 livres, 1 015 disques noirs ou CD, 630 titres de périodiques, 595 ouvrages constituant le fonds de référence.

Questionnaire

- 18 *Q.00 Heure de début d'interview*
- 19 *Q.01 A quelle heure êtes-vous entré dans la bibliothèque ?*
- 20 *Q.02 Quand êtes-vous venu pour la première fois à la bibliothèque du Centre Georges Pompidou, je dis bien à la bibliothèque ? (ne pas énumérer)*
- 21 *aujourd'hui (passer directement à Q.05)*
- 22 *il y a moins de 6 mois*
- 23 *de 6 mois à un an environ*
- 24 *de 2 à 3 ans (1985-1986)*
- 25 *de 4 à 5 ans (1983-1984)*
- 26 *plus de 5 ans (1978-1982)*
- 27 *depuis l'ouverture (1977)*
- 28 *Q.03 Au cours des 9 derniers mois, combien de fois environ êtes-vous venu, aujourd'hui compris, à la bibliothèque ? (ne pas énumérer)*
- 29 *de 2 à 5 fois*

- 30 de 6 à 10 fois
- 31 de 11 à 15 fois
- 32 de 16 à 20 fois
- 33 plus de 20 fois
- 34 Q.04 Diriez-vous que vous venez :
- 35 plutôt régulièrement
- 36 ou plutôt irrégulièrement (*passer à Q.05*)
- 37 (*si régulièrement*) : tous les combien en moyenne ?
- 38 tous les jours ou presque
- 39 1 ou 2 fois par semaine
- 40 1 à 3 fois par mois
- 41 moins souvent
- 42 Q.05 Êtes-vous venu aujourd'hui à la bibliothèque
- 43 sans idée préalable particulière (*passer à Q.06*)
- 44 ou avec un projet ou une intention plus ou moins précis
- 45 *Si projet ou intention* : s'agissait-il (*énumérer sauf parenthèses*) d'un besoin scolaire ou universitaire (devoir, exposé, mémoire, examen, concours...)
- 46 d'un besoin professionnel (y compris le travail de l'enseignant ou
- 47 du chercheur type CNRS)
- 48 d'un besoin pratique précis (ex : préparer un voyage, trouver une adresse...)
- 49 ou d'un intérêt ou d'une curiosité personnelle
- 50 Q.06 Souhaitiez-vous en venant (*plusieurs réponses possibles ; tendre le carton, relancer si B ou C*)
- 51 A. Simplement passer du temps à la BPI
- 52 B. Trouver un ou plusieurs documents précis dont vous aviez la référence
- 53 *Si documents précis* : les avez-vous trouvés ?
- 54 Oui
- 55 En partie
- 56 Non
- 57 A. Trouver une information sur un sujet qui vous intéresse, sans référence précise au départ
- 58 Si information sur sujet : êtes-vous satisfait de ce que vous avez trouvé ?
- 59 Oui
- 60 Non
- 61 B. Assister à un débat ou à une projection publics
- 62 C. Visionner un film vidéo ou regarder des images sur vidéodisque
- 63 D. Lire la presse
- 64 E. Utiliser le laboratoire de langues
- 65 F. Visiter ou faire visiter la BPI ou le Centre Georges Pompidou

- 66 G. Autre (*préciser*)
- 67 Q.07 Vous êtes-vous adressé aujourd'hui au personnel de la bibliothèque à un bureau d'information ?
- 68 Oui
- 69 Non (*passer à Q. 08*)
- 70 Si oui :
- 71 1. Était-ce pour qu'on vous donne un document audiovisuel (cassette vidéo, disque, microfilm, méthode de langue) ?
- 72 Oui
- 73 Non
- 74 Était-ce pour demander un renseignement ?
- 75 Oui
- 76 Non
- 77 Q.08 Avez-vous utilisé aujourd'hui un terminal informatique pour consulter le catalogue de la BPI ?
- 78 Oui
- 79 Non (*passer à Q. 09*)
- 80 Si oui :
- 81 A. Vous souvenez-vous de sa présentation ?
- 82 terminaux regroupés par 4, écran d'une seule couleur (verte (*Geac*))
- 83 terminaux isolés ou regroupés par 2, écran en deux couleurs (vert et bleu) (*Lise*)
- 84 les deux
- 85 ne sait plus
- 86 B. L'avez-vous consulté en recherchant
- 87 par auteur
- 88 par sujet
- 89 par titre
- 90 autres (*préciser*)
- 91 C. L'utilisation du terminal vous a-t-elle paru
- 92 très facile
- 93 assez facile
- 94 assez difficile
- 95 très difficile
- 96 Q.09 Avez-vous utilisé aujourd'hui le catalogue sur papier de la BPI ?
- 97 Oui
- 98 Non (*passer à Q. 10*)
- 99 Si oui : était-ce
- 100 le catalogue par auteurs (catalogue orange)
- 101 le catalogue par matières (catalogue rouge)

- 102 le catalogue des périodiques et journaux (catalogue bleu ou vert)
- 103 le catalogue des films (catalogue noir)
- 104 Q.10 Avez-vous utilisé aujourd'hui des dictionnaires, encyclopédies ou annuaires ?
- 105 Oui
- 106 Non (*passer à Q.11*)
- 107 Si oui : les avez-vous consultés :
- 108 au 2^e étage, c'est-à-dire à cet étage
- 109 au 1^{er} ou au 3^e étage
- 110 Q.11 Avez-vous utilisé aujourd'hui des livres ?
- 111 Oui
- 112 Non (*passer à Q.12*)
- 113 Si oui :
- 114 A. Sur quel(s) sujet(s) ? (*noter en clair*)
- 115 B. Combien de livres environ avez-vous consultés ?
- 116 C. Avez-vous consulté des livres en langues étrangères ?
- 117 Oui
- 118 Non
- 119 D. Sur votre sujet, estimez-vous qu'il y a à la BPI
- 120 pas assez de documents
- 121 trop de documents
- 122 c'est juste bien
- 123 E. Toujours sur votre sujet, estimez-vous que ces documents sont dans l'ensemble
- 124 trop difficiles d'accès, trop spécialisés
- 125 trop faciles d'accès, trop vulgarisés
- 126 bien choisis
- 127 F. Toujours sur votre sujet, trouvez-vous qu'il y a
- 128 assez de livres récents
- 129 pas assez de livres récents
- 130 sans opinion
- 131 Q.12 Avez-vous consulté aujourd'hui des journaux ou des magazines d'information générale au 2^e étage (c'est-à-dire à cet étage) ?
- 132 Oui
- 133 Non (*passer à Q.13*)
- 134 Si oui :
- 135 A. S'agissait-il :
- 136 de quotidiens
- 137 d'hebdomadaires ou de mensuels
- 138 les deux

- 139 B. S'agissait-il :
140 de numéros récents (le ou les derniers parus)
141 de numéros plus anciens
142 les deux
- 143 Q.13 Et avez-vous consulté des revues techniques, familiales, de loisirs, scientifiques, spécialisées, etc. dans la bibliothèque ?
144 Oui
145 Non (*passer à Q.14*)
146 Si oui :
147 A. Sur quel(s) sujet(s) (*noter en clair*)
148 B. S'agissait-il :
149 de numéros récents (le ou les derniers parus)
150 de numéros plus anciens
151 les deux
- 152 Q.14 Avez-vous fait des photocopies aujourd'hui ?
153 Oui
154 Non
155 Si oui : combien environ ?
- 156 Q.15 Avez-vous visionné aujourd'hui des microfilms reproduisant des journaux ou des revues ?
157 Oui
158 Non
- 159 Q.16 Avez-vous regardé aujourd'hui des séries de photographies couleur sur des écrans ?
160 Oui
161 Non
162 Si oui : pendant combien de temps à peu près (*minutes*)
- 163 Q.17 Avez-vous regardé aujourd'hui, en tout ou en partie, un film vidéo ?
164 Oui
165 Non (*passer à Q.18*)
166 Si oui :
167 A. L'avez-vous choisi sur un rayon ou demandé à un bibliothécaire ?
168 Ou l'avez-vous trouvé en cours de projection sur un magnétoscope de la bibliothèque ?
169 Ou l'avez-vous regardé dans une salle à part ?
170 B. Sur quel sujet ? (*noter en clair*)
- 171 Q.18 Avez-vous utilisé aujourd'hui le laboratoire de langues ?
172 Oui
173 Non

174 Q.19 Avez-vous écouté aujourd'hui des disques ou cassettes (ailleurs qu'au laboratoire
de langues) ?

175 Oui

176 Non (*passer à Q.20*)

177 Si oui : était-ce

178 de la musique classique

179 du jazz

180 de la musique traditionnelle, folk

181 du rock ou de la pop music

182 de la chanson

183 des documents littéraires, religieux ou des radioscopies

184 Q.20 Avez-vous utilisé aujourd'hui un logiciel dans l'espace réservé à l'informatique au
dernier étage de la BPI ?

185 Oui

186 Non

187 Et en avez-vous déjà utilisé lors d'une précédente visite ?

188 Oui

189 Non

190 Q.21 Vous, personnellement, êtes-vous gêné par le bruit et le mouvement des gens à la
bibliothèque ?

191 pas du tout gêné

192 un peu gêné

193 assez gêné

194 très gêné

195 Q.22 Pour votre visite d'aujourd'hui, si vous aviez eu le choix, auriez-vous préféré
disposer :

196 d'une table et d'une chaise

197 ou d'un fauteuil bas sans table

198 ou cela vous est égal

199 Q.23 Finalement, quelles sont selon vous les principales qualités de la BPI ?

200 et ses principaux défauts ?

201 Q.24 Fréquentez-vous une autre bibliothèque que celle du Centre Georges Pompidou ?

202 régulièrement

203 occasionnellement (moins d'une fois par mois)

204 presque jamais (*passer à Q.26*)

205 jamais (*passer à Q.26*)

206 Q.25 De quel type de bibliothèque s'agit-il ? (*plusieurs réponses possibles*)

207 bibliothèque municipale, de quartier

208 bibliothèque de lycée ou d'école

- 209 bibliothèque universitaire
- 210 bibliothèque spécialisée (y compris Bibliothèque nationale)
- 211 bibliothèque d'entreprise
- 212 autre (*préciser*)
- 213 Puis-je me permettre de vous demander pour finir quelques renseignements rapides qui permettront de classer vos réponses. Il va de soi que ces renseignements sont tout à fait anonymes.
- 214 Q.26 noter directement : sexe de l'interrogé(e)
- 215 Homme
- 216 Femme
- 217 Q.27 Quelle est votre nationalité ?
- 218 française
- 219 étrangère
- 220 (*si étrangère, noter en clair*) laquelle ?
- 221 Q.28 Où résidez-vous habituellement ?
- 222 à l'étranger (*y compris Dom-Tom*)
- 223 dans la région parisienne
- 224 dans d'autres départements
- 225 à Paris même
- 226 en ce cas quel arrondissement ?
- 227 Q.29 Quelle est votre année de naissance ?
- 228 Q.30 Jusqu'où avez-vous poursuivi vos études ? ou, si vous êtes encore étudiant ou élève, quel est votre niveau d'étude actuel ? (*ne pas énumérer*)
- 229 Sans diplôme, certificat d'études primaires
- 230 Brevet élémentaire, BEPC
- 231 Enseignement technique inférieur au Bac (BEP, CAP, BT, etc.)
- 232 Baccalauréat
- 233 Bac + 1 ou+ 2 (BTS, DUT, DEUG, écoles professionnelles)
- 234 Bac+3 ou+ 4 ans (licence, maîtrise, écoles d'enseignement supérieur)
- 235 Grandes écoles (*y compris en cours*), diplômes supérieurs à la maîtrise (doctorat, agrégation, DEA, etc.)
- 236 Dans quelle discipline ? (*ne pas énumérer*)
- 237 Pas de spécialisation particulière (secondaire, BEPC, etc.)
- 238 Lettres, philosophie
- 239 Sciences sociales et humaines (économie, gestion, droit, sciences
- 240 politiques, psychologie, sociologie)
- 241 Histoire, géographie
- 242 Sciences pures (maths, physique, biologie, etc.)

243 Sciences appliquées, techniques (informatique, médecine, sciences de l'ingénieur, électronique, etc.)

244 Arts

245 Q.31 Quelle est actuellement votre profession ou activité principale ?

246 1. Scolaire

247 2. Étudiant

248 *(si étudiant)*

249 Exercez-vous parallèlement une activité salariée au moins à mi- temps ?

250 Oui

251 Non

252 3. Autre

253 *(noter précisément la profession exercée ou la situation si la personne n'a pas d'activité. Relancer si c'est imprécis : ex: technicien en électronique, secrétaire de direction, haut fonctionnaire, chômeur, retraité, etc.)*

254 *(si autre)*

255 Suivez-vous parallèlement des études dans le cadre d'un enseignement régulier ?

256 Oui

257 Non

258 Lequel ?