



HAL
open science

Culture et Bibliothèques Pour Tous - Lille

Karine Arnaud Moriamez

► **To cite this version:**

Karine Arnaud Moriamez. Culture et Bibliothèques Pour Tous - Lille. Sciences de l'information et de la communication. 2000. dumas-01558090

HAL Id: dumas-01558090

<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-01558090>

Submitted on 7 Jul 2017

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Karine ARNAUD*MORIAMEZ

**MAITRISE EN
SCIENCES DE L'INFORMATION ET DE LA DOCUMENTATION**

Rapport de stage

Stage effectué du 08 juin 2000 au 31 août 2000
à
Culture et Bibliothèques Pour Tous
Lille

Sous la direction de :
Madame Annette BEGUIN, responsable universitaire
Madame Françoise CAMPION, responsable professionnel

LILLE 3
UNIVERSITE CHARLES DE GAULLE
UFR IDIST

Octobre 2000



*Je tiens à remercier Me Champion
et toute l'équipe des BPT de Croix, de
La Madeleine, Lille et Villeneuve
d'Ascq pour m'avoir permis de mener
à bien cette enquête.
Un merci tout particulier à Me Bonte
pour ses précieux renseignements.
Et merci encore à Me Béguin pour sa
lecture et ses conseils avisés.*

RESUME

Pour répondre à la demande des responsables de CBPT – demande suscitée par un besoin d'évaluation – des questionnaires et des entretiens ont été menés auprès des publics de quatre BPT et ont ainsi permis d'établir « l'image de marque » des BPT.

Mots clés : bibliothèque/ image/ représentation/ évaluation

SOMMAIRE

Remerciements	2
Résumé	3
Introduction	7

PREMIERE PARTIE : LE RESEAU CULTURE ET BIBLIOTHEQUES POUR TOUS

I. Le contexte général	9
1) Historique	9
2) Le réseau actuel et son fonctionnement	9
3) Le fonds	11
II. Le contexte particulier	12
A. L'association Nord-Flandre	12
1) Implantation et effectif	12
2) Vie de l'association	12
3) Le travail du CA (conseil d'administration) et du bureau	13
4) Le centre départemental	13
5) Bilan et résultat 1999	14
B. Les bibliothèques échantillon-témoins	14
1) La bibliothèque de La Madeleine	14
2) La bibliothèque de Croix	18
3) La bibliothèque de Lille	21
4) La bibliothèque de Villeneuve d'Ascq	24

DEUXIEME PARTIE : L'AXE DE RECHERCHE

TROISIEME PARTIE : BIBLIOTHEQUES ET EVALUATION

I. Qu'est-ce qu'évaluer ?	29
1) Historique	29
2) Définition	29
3) Les difficultés	30
II. L'évaluation des bibliothèques : Pourquoi faire ?	31
A. Constitution de la lecture comme objet de recherche	31
1) Le courant structuraliste	31
2) Une pratique culturelle	31
3) Le courant sociologique	31
4) Constat	32

B. Les missions des bibliothèques	32
1) L'environnement réglementaire	32
2) La définition des objectifs	33
III. Du bon usage de l'évaluation	34
1) Les indicateurs	34
2) Du souci d'objectivité	34
IV. Des stratégies liées à la notion d'évaluation	35
A. La démarche qualité	35
1) Définition	35
2) Les critères de qualité	35
B. La démarche marketing	36
1) Définition	36
2) Qualité et marketing	36
V. Conclusion	36

QUATRIEME PARTIE : LA METHODOLOGIE DE L'ENQUETE

I. Le choix des bibliothèques échantillon-témoins	37
1) La composition du public des bibliothèques échantillon-témoins	38
2) Le statut et services offerts des bibliothèques échantillon-témoins	38
3) Tableau de synthèse	39
II. Les techniques documentaires	39
III. Les techniques qualitatives	40
1) L'observation globale	40
2) L'entretien	41
IV. Les techniques quantitatives : le questionnaire	44
1) L'échantillonnage de l'enquête	45
2) La conception du questionnaire	45
3) La passation du questionnaire	46

CINQUIEME PARTIE : ANALYSE ET INTERPRETATION DES RESULTATS DE L'ENQUETE

I. Analyse de données	48
1) L'analyse de contenu	48
2) L'analyse de tableaux croisés	48
II. Les résultats de l'enquête : Une tentative d'interprétation	48
A. Qui sont les usagers ? : Analyse quantitative de la population étudiée	49
1) Caractéristiques socio-démographiques	49
2) Constat	50
B. La fréquentation des BPT	51
1) L'ancienneté de la fréquentation	51
2) Le rythme de fréquentation	51
3) La durée des visites	53

4) L'utilisation des services offerts par les BPT	53
C. L'image des BPT	54
1) Connaissance de leur statut, organisation et fonctionnement	54
2) L'image de leur public	57
3) L'image des bibliothécaires	58
4) L'image du « bâtiment »	60
5) L'image des services offerts.....	61
6) Le niveau de satisfaction des usagers.....	63
7) Vers une amélioration des services : attentes et suggestion des usagers.....	65
D. L'image de la bibliothèque idéale	68
E. Conclusion.....	69

Conclusion et ouverture	70
Bibliographie.....	71
.....	
Liste des annexes	73
Liste des sigles utilisés.....	74
Table des matières détaillées.....	75

INTRODUCTION

Du nom grec *biblion*, livre, et *thékê*, armoire, la bibliothèque est définie comme étant un entrepôt de livres, à savoir meuble de rangement, collection de livres ou encore lieu de consultation/d'emprunt de livres. C'est évidemment de cette dernière notion dont il sera question ici.

Le terme « bibliothèque » renvoie à un univers dans un ensemble donné. Au sein d'une civilisation de l'écrit, ce lieu intègre non seulement une fonction patrimoniale, de diffusion et d'accès à l'information mais aussi une fonction civique pour ne pas dire citoyenne. La bibliothèque est devenue un élément dynamique de l'espace public.

Si ces différentes fonctions nous permettent de préciser ce qu'est la bibliothèque, il nous reste maintenant à comprendre et à maîtriser comment celle-ci est conçue. Quelle est donc l'image de marque qui la caractérise, c'est à dire « *l'ensemble des représentations, aussi bien rationnelles qu'affectives, qui lui sont associées par ses partenaires, tutelles, usagers (...) sans qu'on en est vraiment la maîtrise* »¹? « *[Tantôt] théâtre et espace de découverte où s'accumulent les dons des siècles passés et ceux d'aujourd'hui, [tantôt] supermarché du livre où l'on vient consommer, [tantôt] temple des lettres ouvert au recueillement...la bibliothèque demeure [effectivement] un lieu chargé d'imaginaire, d'affectivité, de controverses* »². Ainsi, si nous prenons l'exemple des auteurs de fiction du XX^e siècle qui mettent en scène les bibliothèques, force est de constater que ces derniers en appellent toujours à la même image caricaturale du mythe de « Babel »³, image où les bibliothèques n'ont ni commencement ni fin et où les livres sont innombrables. Les bibliothèques y ont en fait acquis la dimension d'éternité.

Avec l'enquête sollicitée par la présidente de l'association CBPT (Culture et Bibliothèques Pour Tous) Nord-Flandre, enquête qui consiste à évaluer l'image des BPT (Bibliothèques Pour Tous) auprès de leur public, nous voici bel et bien amenés à nous interroger sur ces fameuses représentations et à en faire ressortir une constante.

¹ Cité par SALAÜN, J.M. *Marketing des bibliothèques et des centres de documentation*. Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 1992, p.103.

² Cité par GREEN, Anne-Marie et MOUCHTOURIS, Antigone (dir.). *Lire en banlieue*. Paris : L'Harmattan, 1994, p.27.

³BORGES, J.L. *Fictions*. Paris : Gallimard, 1981. La Bibliothèque de Babel, p. 91-101.

Le plan de ce travail se délimitera de la manière suivante :

Dans un premier temps, nous nous intéresserons au réseau CBPT, à savoir son histoire, son mode de fonctionnement, son organisation, ainsi qu'à notre échantillon de bibliothèques - au nombre de quatre -.

Dans un second temps, nous nous attacherons à présenter l'axe de recherche sous-jacent à l'enquête.

Par la suite, nous verrons non seulement les limites mais aussi l'intérêt qu'il peut résulter d'une telle évaluation pour l'institution CBPT.

Une quatrième partie sera consacrée à la méthodologie utilisée au cours de l'enquête, tandis qu'une cinquième partie portera elle sur l'analyse et l'interprétation des résultats de cette enquête.

PREMIERE PARTIE : LE RESEAU CULTURE ET BIBLIOTHEQUES POUR TOUS

I . Le contexte général

1) Historique

Les premières BPT naissent en 1936 au sein de l'ACGF (Ligue d'Action catholique générale féminine) pour regrouper les nombreuses bibliothèques paroissiales et de patronage constituées au XIX^e siècle, et pour remédier à leurs insuffisances. Ces bibliothèques souffrent en effet des mêmes maux que les bibliothèques populaires : isolement, caractère désuet des équipements, insuffisance des collections, déficience technique des responsables, mauvaises méthodes de gestion.

Avec les BPT, l'Action catholique crée un réseau autour duquel elle organise des services communs nationaux : diffusion des livres, formation de bibliothécaires donnée aux militants, promotion de la littérature documentaire. Les livres ne servent plus exclusivement à la moralisation du peuple mais offrent plutôt une ouverture culturelle.

Installées dans des boutiques avec pignon sur rue, à l'apport du monde moderne, les BPT touchent dès lors un public beaucoup plus large. Le développement de ce réseau ainsi que l'évolution de la réflexion catholique sur la mission culturelle de l'église – prise de conscience plus large de l'universalité de la culture – va conduire, en 1971, à sa déconfectionnalisation et à sa séparation d'avec l'Action catholique.

Transformé en une association nationale d'éducation populaire qui a pris le nom d' UNCBPT (Union Nationale Culture et Bibliothèques Pour Tous), ce réseau participe aujourd'hui pleinement à la lecture publique.

2) Le réseau actuel et son fonctionnement

2.1. La présentation du réseau

Association régie par la loi de 1901, reconnue d'utilité publique et agréée d'Education populaire par le Ministère de la Jeunesse et des Sports, membre associé de l'ABF (Association des Bibliothécaires Français) au titre d'organisme de lecture publique, CBPT

représente le réseau le plus important des bibliothèques de prêts. Cette fédération couvre en effet l'ensemble de la France : elle regroupe 89 associations départementales autonomes à la tête de 1400 bibliothèques fonctionnant grâce à 10 000 bénévoles (**annexes p. I**).

Son but est de participer au développement de la lecture en assurant un service culturel et social en complémentarité avec les pouvoirs publics. « *Parfois, elles [les BPT] remplacent la bibliothèque municipale défailante ou inexistante, parfois elles existent à côté de la bibliothèque pour desservir un quartier* »¹. Ces bibliothèques sont aussi implantées sur des sites saisonniers – cure thermales, plages, lieux de vacances –.

Le financement de CBPT est assuré par les usagers soit directement (droit d'inscription et participation aux frais) soit par l'intermédiaire des organismes partenaires avec lesquels une convention est établie. Les actions de CBPT peuvent effectivement être réalisées en partenariat avec des organismes variés : Collectivités territoriales, écoles, établissements hospitaliers, établissements pénitentiaires, CNL (Centre National des Lettres)...

Les bibliothécaires qui en assurent le fonctionnement sont des personnes bénévoles et qualifiées. Toutes bénéficient de formations organisées par CBPT : Initiation au travail de bibliothécaire (bibliothécaire en milieu hospitalier, sonothécaire, ludothécaire), spécialisation jeunesse, formation continue.

A noter qu'« *avec 6,5 millions de prêt par an (dont un tiers pour les livres de jeunesse), les BPT assurent environ 9% de la lecture publique* »². De plus, elles participent à des manifestations culturelles tant départementales que nationales (semaine de la Francophonie, fête du livre...).

2.2. La coordination du réseau

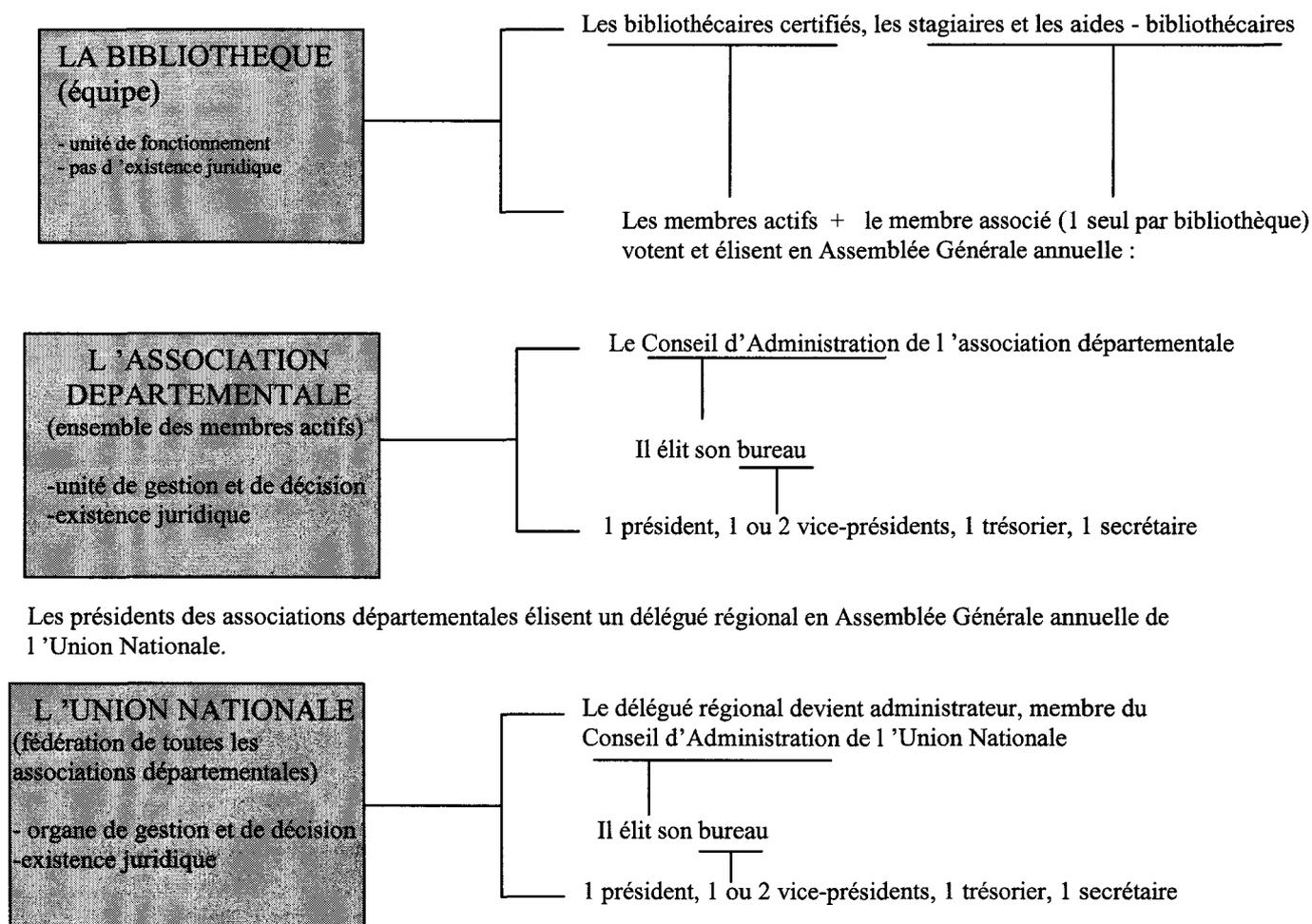
CBPT est une fédération d'associations départementales fédérées à une union nationale. Son fonctionnement est entièrement décentralisé. L'UNCBPT établit les normes d'une gestion qui laisse une grande souplesse aux associations départementales dont dépendent les différentes bibliothèques, ludothèques, sonothèques. Ces associations, représentées par leur président, sont membres de l'Union et votent de ce fait à l'Assemblée Générale.

¹ Cité par FRANCE. Direction du livre et de la lecture. *Objectif lecture*. 2^e édition mise à jour. Paris : Direction du livre et de la lecture, 1989, p.22.

² Cité par ALIX, Yves et SCHMITT, Michel P. Les mouvements associatifs et militants. In POULAIN, Martine (dir.). *Histoire des Bibliothèques françaises, tome IV, Les Bibliothèques au XX^e siècle, 1914-1990*. Paris : Promodis-Éditions du Cercle de la Librairie, 1992. p.323.

A noter que l'UNCBPT édite une revue mensuelle d'analyse de livres, la revue *Notes bibliographiques* et son supplément *Livres jeunes aujourd'hui* pour laquelle les abonnements ne manquent pas. C'est d'ailleurs la raison pour laquelle les trois dernières années des *Notes bibliographiques* viennent d'être stockées sur cédérom.

Figure 2.b : Organigramme du réseau CBPT³



3) Le fonds

Il est important de rappeler que la lecture, pour les BPT, est considérée avant tout comme un acte éthique dans son principe, à savoir que lire, c'est bien. Dès lors, il s'agit de

³ Sources : reconstitué d'après la plaquette de l'Assemblée Générale datée du 27.04.2000 et d'après l'ouvrage de RICHTER, Noé. *Administration des bibliothèques*. 5^e édition corrigée, augmentée et mise à jour. Le Mans : Centre de préparation aux carrières des bibliothèques, 1987. Chap.19, Les comités d'entreprise et les associations, p. 159-168.

fournir de la lecture au public le plus large qu'il soit. C'est pourquoi les deux tiers du fonds sont consacrés à la lecture plaisir. D'une manière générale, le fonds est composé de romans ou de monographies historiques, de biographies romancées, de littératures régionalistes, de policiers dits « classiques » et de genres comme la poésie narrative. Rien qui ne ressemble aux ouvrages difficiles réservés aux spécialistes.

II. Le contexte particulier

A. L'association Nord-Flandre

1) Implantation et effectif

L'association Nord-Flandre regroupe 47 BPT, dont deux ludothèques et trois musicothèques (**annexes p. III**).

Plus de 500 bibliothécaires bénévoles en assurent le fonctionnement, à savoir 256 bibliothécaires certifiées – dont 40 bibliothécaires certifiées Secteur Jeunesse, 23 bibliothécaires certifiées Musicothèque et 4 bibliothécaires certifiées Ludothèque - et 259 aide bibliothécaires. Tout ce travail représente 111 065 heures de bénévolat.

2) Vie de l'association

2.1. Les animations

Les bibliothécaires organisent de nombreuses activités d'animation dont l'une des dernières formules est les cafés littéraires. Il s'agit pour les lecteurs et bibliothécaires de se réunir une fois par mois afin d'échanger leurs impressions sur des thèmes aussi variés que le roman policier, le roman allemand, le roman italien, la BD (bande dessinée)... « *dans une ambiance amicale et détendue* » (**annexes p. IV**).

Pour les jeunes, des animations devinettes à la découverte de livres ayant trait à un thème ou bien encore des accueils de classes... sont mis en place.

2.2. Le prix Lire Elire

Le prix Lire Elire est animé par une équipe de bénévoles qui établit, en janvier, avec le concours des bibliothèques, la liste de cinq auteurs sélectionnés et prend un premier contact avec eux. C'est au cours du mois de juin qu'elle organise la remise du prix au lauréat,

lauréat élu par les usagers qui au fil de leurs lectures, ont eu à attribuer une note de 1 à 10 aux auteurs sélectionnés. Il est entendu que le public est invité activement à participer à cette rencontre (**annexes p. V**).

2.3. Les comités de lecture

Les goûts des lecteurs étant très différents d'un quartier à l'autre, d'une ville à l'autre, il n'est pas toujours facile de faire le bon choix. C'est pourquoi le souci du comité de lecture tant adultes que jeunes est de proposer une sélection aussi variée que possible parmi la multitude des parutions actuelles. Chaque mois, il offre aux bibliothécaires une nouvelle présentation en complément des *Notes bibliographiques*.

3) Le travail du CA (Conseil d'Administration) et du bureau

3.1. Le bureau

Le bureau se compose de cinq membres : un président, deux vice-présidents, un trésorier et un secrétaire. Il est élu pour un an et se réunit au moins une fois par mois. Il rassemble des informations, réfléchit et fait des propositions.

3.2. Le CA

Le CA est composé de douze membres : les cinq membres du bureau plus sept autres membres. Il se réunit toutes les six semaines. C'est lui qui administre l'association Nord-Flandre : il établit le budget, décide l'acquisition et la location des immeubles. Il décide des grandes orientations.

4) Le Centre Départemental

La première vocation du Centre Départemental est d'être un lieu d'accueil, de rencontres et d'échanges. Le CA, le bureau, ainsi que différentes commissions s'y réunissent régulièrement. L'équipe départementale aide à l'élaboration de projets (animations, forums...), aux demandes de subventions, à l'aménagement de locaux et problèmes divers. De plus, les bibliothèques peuvent y emprunter un vaste choix de livres.

5) Bilan et résultats 1999

Les **recettes** s'élèvent à 2 091 707 francs dont :

- Droits d'inscription et participations aux frais pour 1 707 097 francs
- Subventions pour 324 328 francs.

Les **achats** (livres – disques – jeux – équipements) s'élèvent à 1 110 455 francs.

Les **loyers et charges des locaux** s'élèvent à 275 731 francs.

Le **résultat global** de l'association Nord-Flandre et positif de 98 959 francs.

B. Les bibliothèques échantillon-témoins⁴

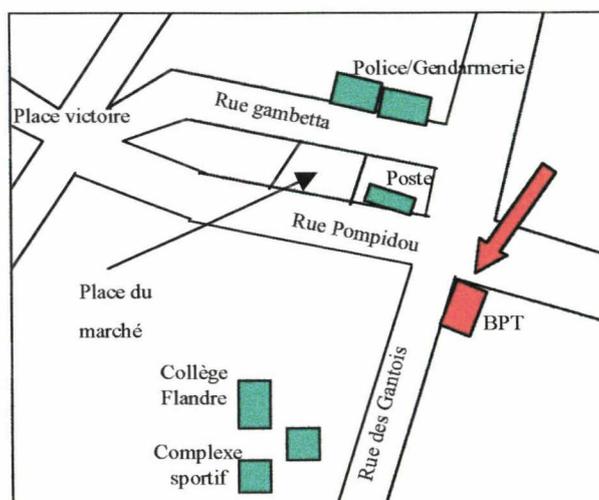
1) La bibliothèque de La Madeleine

1.1. L'implantation dans la ville

Ouverte au public en 1959, la bibliothèque est située géographiquement au centre de La Madeleine. Localisée au 1 rue des Gantois, elle se trouve à l'angle de la rue G. Pompidou, rue attenante à la place où a lieu deux fois par semaine le marché et , pour ainsi dire, face à la poste.

Une observation détaillée en ce qui concerne l'ensemble des caractéristiques et des espaces de cette zone a montré que la bibliothèque n'est nullement excentrée par rapport au pôle d'activité de la ville. Elle est non loin, en effet, du collège et complexe sportif Flandre ainsi que de la police/gendarmerie ou encore des supermarchés.

Figure 1.1 : Plan simplifié de La Madeleine



⁴ Les précisions quant au choix de l'échantillon et sa représentativité font l'objet du I) de la quatrième partie

1.2. L'accessibilité de la bibliothèque

Les critères d'accessibilité regroupent deux paramètres : La signalisation de la bibliothèque dans la ville et les différents points de desserte en transport en commun, en voiture, en deux roues.

La signalisation de la bibliothèque dans la ville est présente. Des panneaux en indiquent la direction à plusieurs reprises. Les points de desserte de la bibliothèque, quant à eux, sont nombreux. La place du marché et le parking de la poste permettent l'accès aux voitures tandis que la ligne de bus qui sillonne la ville a un arrêt proche de la bibliothèque.

1.3. La bibliothèque au quotidien

1.3.1. L'inscription

L'inscription est de 40 francs annuel, et ce pour toute la famille. Chaque emprunt s'accompagne d'une participation financière, à savoir 1/20^e du prix du livre. Le nombre d'emprunts est illimité. A cela, le règlement affiché près du bureau des bibliothécaires ajoute que « les livres sont prêtés quinze jours. Passé ce délai, une seconde participation est demandée. Si le livre est perdu, ce dernier doit être remplacé ou remboursé. Le livre doit être rendu en parfait état ». Lorsqu'au bout d'un mois les livres ne sont toujours pas rentrés, les bibliothécaires envoient un courrier aux lecteurs.

Chaque nouvel adhérent reçoit une carte lui permettant d'emprunter dans n'importe quelle BPT de France et ce, sans repayer d'inscription.

1.3.2. Les horaires

La bibliothèque est à la disposition des usagers pendant 12H30 par semaine. Les horaires sont les suivants :

Lundi/vendredi : 9h30 – 11h30

Mardi : 16h – 18h30

Mercredi : 15 h – 17h

Samedi : 9h30 – 11h30 et 15h – 17h

Ces horaires sont diminués l'été, pendant les vacances scolaires, à 6h30 par semaine en raison de la baisse de fréquentation et de ses effectifs. Mardi : 16h – 18h30 et vendredi/samedi : 9h30 – 11h30. Horaires qui s'accompagnent d'une fermeture annuelle du 5 au 22 août.

1.3.3. Le personnel

Les bénévoles, au nombre de douze, assurent par deux les permanences.

1.3.4. Le public inscrit

L'inscription ne se traduit point en terme « d'usagers » mais de « familles ». En 1999, la bibliothèque comptait 307 familles ayant effectué au moins un emprunt. En ce milieu de l'an 2000, le nombre de familles inscrites se chiffre à 403, soit une augmentation de 30 %. A noter cependant, comme le fit remarquer une des bibliothécaires, qu'inscrit ne veut pas dire usager. « *Beaucoup fréquente la bibliothèque de manière épisodique* ».

Le public se constitue essentiellement d'adultes (25-54 ans), puis suivent les retraités et les jeunes. A noter que les retraités sont davantage présents le lundi et vendredi, jour du marché, tandis que les jeunes viennent particulièrement le mercredi.

1.3.5. Les emprunts

Le nombre d'ouvrages empruntés au cours de l'année 1999 s'est élevé à 11 428. Les ouvrages ayant rencontré le plus de succès ont été les biographies, les romans de terroir, les romans d'histoire et les BD.

1.3.6. Le fonds

Le prêt ne bénéficiant pas encore de l'informatisation, nous devons nous contenter de nombres approximatifs. Le service bénéficie d'environ 15 000 ouvrages.

1.3.7. La politique d'acquisition

Les bibliothécaires s'appuient beaucoup sur les sélections de revues, en particulier celle des *Notes bibliographiques* et de son supplément *Livres jeunes aujourd'hui*. Elles doivent également tenir compte des suggestions d'achat formulées par le public. Ces suggestions sont nombreuses. Elles sont en général le fait d'habitues et concernent essentiellement les livres médiatisés. La suggestion n'est acceptée que s'il s'agit de livres jugés « rentables » pour la bibliothèque. De plus, la personne chargée des commandes achètent de nombreux ouvrages de la sélection élaborée par le Comité de lecture. Les dons, également, sont acceptés avec enthousiasme.

1.3.8. L'aide à la recherche des livres

A l'intérieur de la bibliothèque, les ouvrages sont rangés, classés et disposés d'une certaine manière. Les critères généraux répondent à la logique de la classification de Dewey. Les livres sont donc classés selon les catégories suivantes :

- 000 Généralités/dictionnaires
- 100 Philosophie
- 200 Religion
- 300 Sciences sociales
- 400 Langage
- 500 Sciences pures
- 600 Sciences appliquées
- 700 Arts et sports
- 800 Théâtre et littérature
- 910 Géographie
- 920 Biographie
- 930 Histoire

Chaque catégorie est indiquée sur les rayonnages, et un panneau placé près du bureau des bibliothécaires les récapitule. De ce fait, nous n'avons pas constaté de difficultés d'orientation pour l'utilisateur.

Sur les rayons, les livres sont classés selon l'ordre alphabétique. Une côte indique les trois premières lettres du nom de l'auteur et la première lettre du titre de l'ouvrage.

Un système de pastilles de couleur collées sur la tranche des livres permet de distinguer l'année d'acquisition des ouvrages. Ce système reste méconnu du public qui, à plusieurs reprises, en a demandé la signification.

La bibliothèque ne disposant pas de fichiers informatiques listant les ouvrages du fond de prêt, la recherche s'effectue à l'aide de fichiers manuels par titre et auteur.

1.3.9. Les services proposés

Les usagers ont la possibilité de réserver des livres déjà empruntés. Dès le retour du document, le demandeur est contacté par téléphone. Ce système connaît un franc succès. Certains ouvrages se voient ainsi attribués jusqu'à six réservations.

1.3.10. Les animations

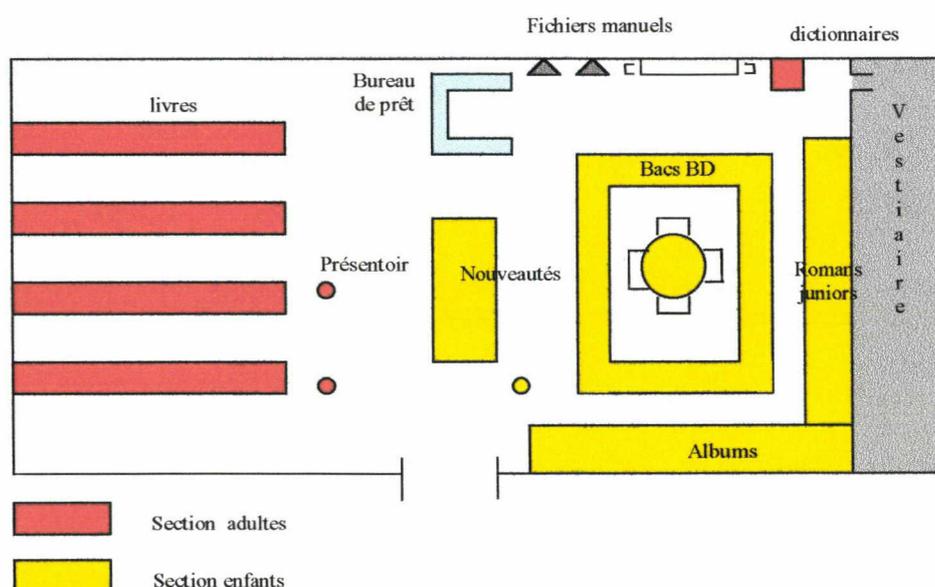
Aucune animation n'est réalisée.

1.4. Description physique de la bibliothèque

La bibliothèque, installée dans les murs d'une ancienne école, doit à cela

l'avantage d'un local clair et spacieux. L'éclairage se fait en effet par de grandes fenêtres rendant dès lors l'éclairage artificiel superflu. Les murs et la moquette, tous deux de couleur blanche, ajoutent à cette luminosité. Quant au local, d'une surface d'environ 60 m², il se partage de la manière suivante : L'espace gauche est consacré au prêt pour adultes, tandis que l'espace droit est consacré au secteur jeunesse, ce dont témoigne immédiatement la présence de bacs, tables rondes et petits tabourets. Au centre de l'espace, face à l'entrée, une grande table permet d'exposer les nouveautés du secteur adultes tandis que, décalés sur la gauche, deux présentoirs abordent respectivement les derniers romans policiers et les ouvrages thèmes du mois, en l'occurrence « 1997 ». Sur la droite, un autre présentoir aborde cette fois les nouveautés jeunesse, secondée par une présentation vitrine. Enfin, le bureau de prêt fait face à l'entrée, avec à ses côtés le fichier titre et auteur. A noter qu'un vestiaire, réservé exclusivement à l'usage des bibliothécaires, vient parfaire le tableau. Ce dernier, entre autre, sert de salle d'archives et de salle d'équipement pour les livres.

Figure 1.4 : Plan physique de la bibliothèque



2) La bibliothèque de Croix

2.1. L'implantation dans la ville

Localisée au 28 place de la Liberté et ouverte au public depuis décembre 1988, la bibliothèque se trouve particulièrement excentrée par rapport au pôle d'activité de la ville. Sans la présence d'un marché établit sur la place voisine, l'activité commerciale y serait quasi

inexistante. Il s'agit avant tout d'une zone d'habitation pavillonnaire. En effet, le pôle d'activité se situe plus haut, dans le « Croix centre » - comme le dénomme le premier arrêt de métro -.

2.2. L'accessibilité de la bibliothèque

Les critères d'accessibilité sont les mêmes que précédemment (**voir II.B.1.2**).

La signalisation de la bibliothèque dans la ville est inexistante. Quant aux points de desserte, la situation n'est pas brillante : absence de parkings, une ligne de bus qui ne passe que toutes les 35 minutes et un arrêt métro (Croix Mairie) duquel il faut environ 10 minutes de marche. Cependant, il faut savoir qu'une autre BPT se tient en centre ville. En fait, la bibliothèque ici témoin, pour reprendre les dires d'une des bibliothécaires, est avant tout « *une bibliothèque de village, de quartier où tout le monde se connaît* ».

2.3. La bibliothèque au quotidien

2.3.1. L'inscription

Les modalités d'inscription sont les mêmes que précédemment (**voir II.B.1.3.1**), à l'exception du prix de l'adhésion qui lui est de 35 F.

2.3.2. Les horaires

La bibliothèque est à la disposition des usagers pendant 8 heures par semaine. Les horaires sont les suivants :

Mardi : 9h30-11h

Mercredi : 9h30 – 11h30 et 16h – 18h

Samedi : 10h – 12h

A noter que ces horaires restent inchangés durant les grandes vacances.

2.3.3. Le personnel

Les bibliothécaires bénévoles, au nombre de huit, assurent par deux les permanences.

2.3.4. Le public inscrit

La bibliothèque, en 1999, comptait 93 familles ayant effectué au moins un emprunt. En ce milieu de l'an 2000, le nombre de familles inscrites se chiffre à 104.

Le public se compose essentiellement de retraités, dont des hommes ou femmes seuls aimant à parler. A noter également qu'une partie des lecteurs proviennent de l'ancienne BPT du Blancheau de Tourcoing.

2.3.5. Les emprunts

Le nombre d'ouvrages empruntés au cours de l'année 1999 s'est élevé à 4656. Les ouvrages ayant rencontré le plus de succès ont été les romans policiers et les romans de terroir.

2.3.6. Le fonds

Le prêt ne bénéficiant pas encore de l'informatisation, nous devons nous contenter de nombres approximatifs. Le service jeunesse bénéficie d'environ 1100 ouvrages, dont 280 BD et le service adulte d'environ 2040 livres, soit au total 3140 ouvrages.

2.3.7. La politique d'acquisition

La politique d'acquisition ne diffère en rien celle de la bibliothèque de La Madeleine (**voir II.B.1.3.7**). A noter que les achats de livres adultes s'effectue une fois par mois, contre deux fois par an en ce qui concerne les enfants.

2.3.8. L'aide à la recherche des livres

Les ouvrages sont classés selon deux grandes catégories : d'un côté les romans traditionnels, de l'autre les policiers. Pour le reste, les bibliothécaires orientent l'utilisateur.

Sur les rayons, l'ordre alphabétique prime. Une côte indique les trois premières lettres du nom de l'auteur et le genre (ex : R pour roman).

Tout comme celle de La Madeleine, la bibliothèque ne dispose pas de fichiers informatiques listant les ouvrages du fonds de prêt. La recherche s'effectue donc à l'aide de fichiers manuels par titre et auteur.

2.3.9. Les services proposés

Là encore, la réservation des livres fait office (**voir II.B.1.3.9**). Seule modification par rapport à La Madeleine : l'utilisateur peut retenir un livre pour un autre usager.

2.3.10. Les animations

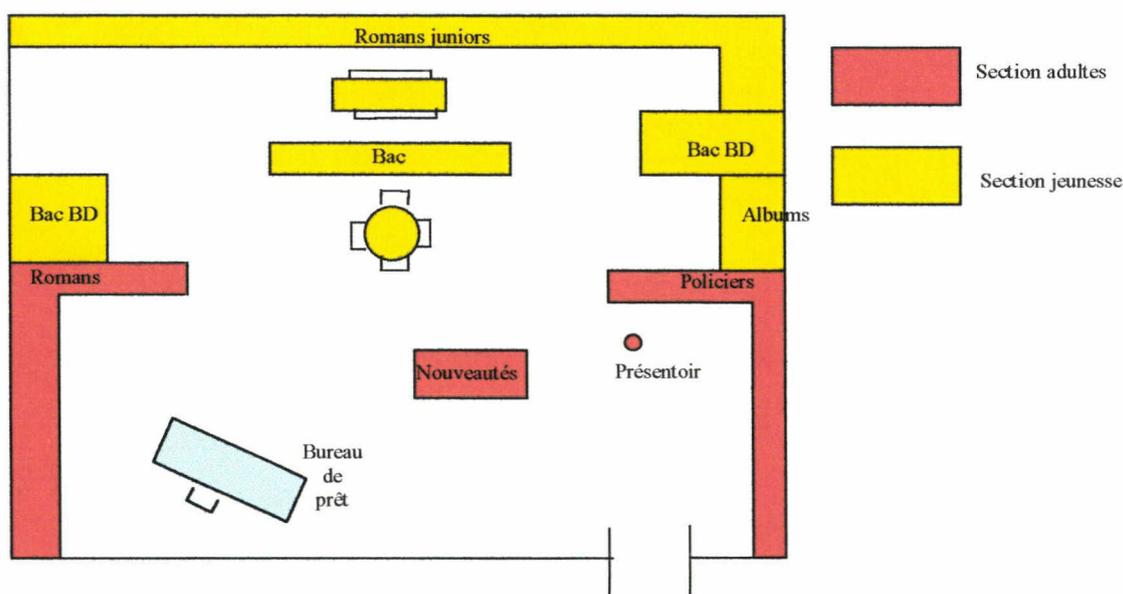
Aucune animation n'est réalisée.

2.4. Description physique de la bibliothèque

De petite taille, environ 30 m², la bibliothèque se partage en deux espaces : le secteur adultes et le secteur jeunesse. L'espace pour enfants fait suite à la section adultes. Des bancs et des tables - jonchées d'albums et de BD- sont installés, permettant ainsi la lecture sur place, ainsi que de nombreux bacs de couleurs où les enfants aiment à « trifouiller ». Un rayon « romans junior » longe le mur du fond. Quant à l'espace pour adultes, la présentation reste conventionnelle : les nouveautés font face à l'entrée, un présentoir aborde spécifiquement les derniers romans policiers et le long des murs, en rayon, à droite se tiennent les policiers, à gauche les romans traditionnels.

Le bureau de prêt se tient lui à gauche de l'entrée, face au secteur adultes et jeunesse. Deux petits vestiaires, de part et d'autres du secteur jeunesse, permettent eux d'entreposer livres et autres.

Figure 2.4 : Plan physique de la bibliothèque



3) La bibliothèque de Lille

3.1. L'implantation dans la ville

Ouverte au public depuis août 1951 et localisée au 263 rue Nationale, la bibliothèque est située géographiquement au centre de Lille. Aussi bénéficie-t-elle du pôle d'activité des commerces et des écoles.

3.2. L'accessibilité

Les critères restent inchangés (voir II.B.1.2).

Si, en ville, la signalisation de la bibliothèque est inexistante, cette dernière reste en revanche parfaitement desservie par les bus et le métro. Seul l'accès aux voitures en est plus malaisé, les places de parking étant toujours aussi réduites par rapport au flot de voitures qui, chaque jour, circule en ville.

3.3. La bibliothèque au quotidien

3.3.1. L'inscription

Les modalités d'inscription diffèrent quelque peu des précédentes.

Si chaque emprunt, d'un nombre illimité, s'accompagne également d'une participation financière équivalant à 1/20^e du prix du livre, la durée de ce prêt est en revanche de quinze jours pour les nouveautés et d'un mois pour les autres. Quant au prix de l'adhésion, il est de 50F par an et par famille, à l'exception des étudiants qui ne paient que 25F.

3.3.2. Les horaires

La bibliothèque est à la disposition des usagers pendant 17 heures par semaine. Les horaires sont les suivants :

Lundi/mardi : 15h – 18h30

Mercredi : 10h – 12h et 14h30 – 16h30

Samedi : 15h – 17h30

En ce qui concerne les horaires d'été, les services de la bibliothèque sont ouverts le mardi et vendredi après midi de 15h à 18h30, soit 7 heures par semaine.

3.3.3. Le personnel

Les bénévoles, au nombre de neuf, assurent seuls ou par deux les permanences.

3.3.4. Le public inscrit

En 1999, la bibliothèque comptait 171 familles ayant effectué au moins un emprunt. En ce milieu de l'an 2000, le nombre de familles inscrites se chiffre à 215, soit une augmentation de 30%.

Le public se constitue essentiellement de retraités.

3.3.5. Les emprunts

Le nombre d'ouvrages empruntés au cours de l'année 1999 s'est élevé à 4713. Les ouvrages ayant rencontré le plus de succès ont été les romans policiers et de détente.

3.3.6. Le fonds

Le prêt ne bénéficiant pas encore de l'informatisation, nous devons nous contenter de nombres approximatifs. Le service jeunesse bénéficie d'environ 1100 ouvrages, dont 630 BD et le service adulte d'environ 2800 livres, soit au total 3900 ouvrages.

3.3.7. La politique d'acquisition

voir II.B.1.3.7

3.3.8. L'aide à la recherche

Les ouvrages sont rangés selon la logique de la classification de Dewey. Tout comme à La Madeleine, les différentes catégories sont indiquées sur les rayonnages, un panneau mural les récapitule et les livres en rayon sont classés selon l'ordre alphabétique (**voir II.B.1.3.8**).

Un système de pastilles de couleur collées sur la tranche des livres permet de faire certaines distinctions (rouge : romans policiers et jaune : nouveauté).

La bibliothèque ne disposant pas de fichiers informatique listant les ouvrages du fonds de prêt, la recherche s'effectue de la même manière que pour les précédentes (**voir II.B.1.3.9**).

3.3.9. Les services proposés

Voir II.B.1.3.9

3.3.10. Les animations

Le café littéraire et la discussion de livres sont deux animations proposées régulièrement et auxquelles grand nombre d'utilisateurs participent.

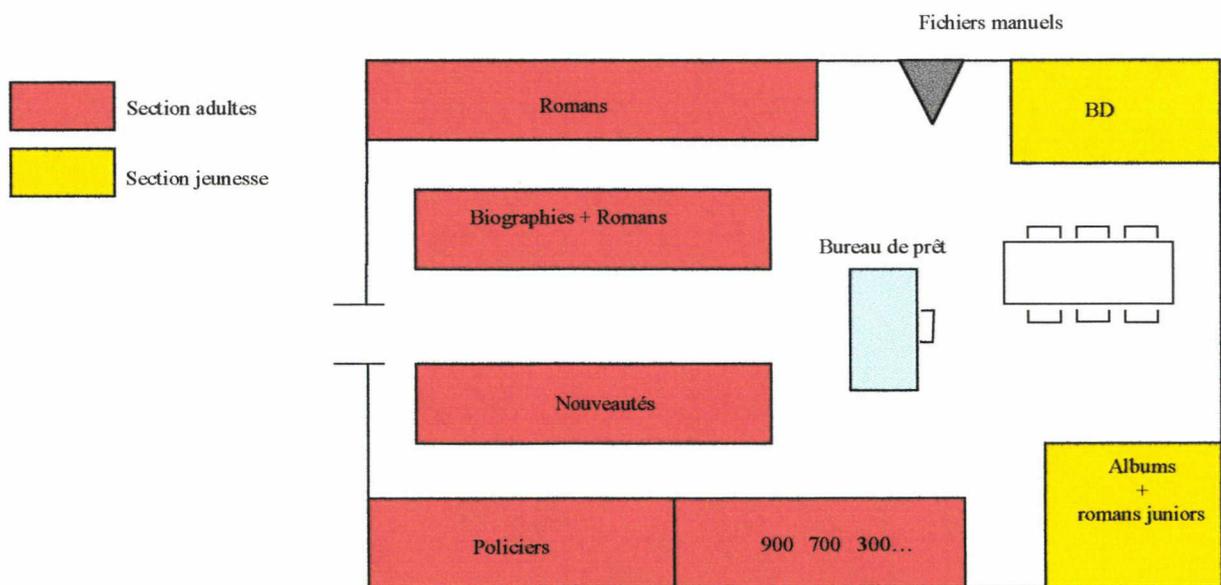
3.4. Description physique de la bibliothèque

Du fait d'un local exigu, environ 25 m² et d'un mobilier sombre, la bibliothèque ne peut que difficilement se passer d'un éclairage artificiel. C'est pourquoi, pour le courant du mois d'août, quelques menus travaux de peinture et papier peint sont prévus.

Alors que les bibliothèques précédentes laissaient nettement entrevoir une section adultes et jeunesse, avec bancs et tables pour cette dernière, le fonds jeunesse s'élève ici au milieu de l'espace des bibliothécaires. BD, albums et autres cerclent en effet la table où les bénévoles équipent, déposent les retours... De plus, le bureau de prêt est lui-même placé en avant de ce fonds. Nous ne pouvons donc véritablement pas parler d'une section pour enfants. Mais, encore une fois, tout ceci ne tient qu'à la petitesse des lieux.

Quant au coin adulte, il ne diffère en rien des modèles précédents. Les nouveautés sont toujours placées dans l'entrée...

Figure 3.4 : Plan physique de la bibliothèque



4) La bibliothèque de Villeneuve d'Ascq

4.1. L'implantation dans la ville

Ouverte au public en 1971, la BPT ajouta au prêt de livres, en 1990, le prêt de CD (compact disque) et de cassettes.

Localisée au 3 place de Verdun, la BPT est située dans une véritable zone d'activité commerciale, au centre de Villeneuve d'Ascq. Bar tabac, fleuriste, pharmacie... rien ne manque, pas même le marché.

4.2. L'accessibilité de la bibliothèque

Les critères restent inchangés (**voir II.B.1.2**).

La signalisation de la bibliothèque dans la ville est omise au profit d'un panneau d'ordre plus général : « commerces ». De ce fait, les parkings ne manquent pas et le bus de la ville marque un arrêt dans cette zone. Le métro nous en approche également.

4.3. La bibliothèque au quotidien

4.3.1. L'inscription

L'inscription est de 50F pour toute la famille et de 25F pour les demandeurs d'emploi et retraités. La durée du prêt est de deux semaines maximum. Passé ce délai, la somme d'1F par semaine pour les livres adultes, de 0,50F pour les livres enfants et de 2F par cassette ou CD est demandée. Le prix de la participation, quant à lui, varie en fonction du type de support emprunté.

4.3.2. Les horaires

La bibliothèque est à la disposition des usagers pendant 19 heures par semaine. Les horaires sont les suivants :

Mardi/jeudi/vendredi : 15h30 – 18h30

Mercredi : 10h – 12h et 15h – 18h30

Samedi : 14h30 – 17h30

Dimanche : 10h30 – 12h.

En ce qui concerne les horaires d'été, les services de la bibliothèque sont ouverts le mardi et jeudi de 15h30 à 18h30, et le samedi de 14h30 à 17h30, soit 9 heures par semaine.

4.3.3. Le personnel

Les bibliothécaires bénévoles, au nombre de 23, se relaient constamment, et par deux, durant les permanences.

4.3.4. Le public inscrit

La BPT, en 1999, comptait 374 familles ayant effectué au moins un emprunt (tous supports confondus). En ce milieu de l'an 2000, le nombre de famille inscrite se chiffre à 450.

Le public se compose essentiellement d'adultes (25-54 ans). A noter que la discothèque attire dans la BPT de plus en plus de jeunes de 18-25 ans.

4.3.5. Les emprunts

Le nombre de supports empruntés au cours de l'année 1999 s'est élevé à 23 260 soit 20 525 pour les livres et 2735 pour les CD et cassettes.

Le choix des lecteurs s'est porté davantage sur les romans policiers tandis que le choix des auditeurs s'est tourné vers les variétés étrangères.

4.3.6. Le fonds

Le fonds, en phase d'informatisation, compte 17 000 livres (enfants et adultes) 2628 CD et 1180 cassettes.

4.3.7. La politique d'acquisition

- Pour les livres : **voir II.B.1.3.7.**
- Pour les CD et cassettes : les bibliothécaires s'appuient principalement sur le cahier de suggestion des auditeurs.

4.3.8. L'aide à la recherche des supports

Si les CD et cassettes sont classés selon l'ordre alphabétique, les ouvrages le sont par genre. C'est un système de pastilles de couleur collées sur la tranche des livres qui permet de les distinguer (vert : livres pour tous, jaune : humour, noir : policier/suspense/thriller, rouge : roman détente, bleu : sciences fictions, bleu foncé : fantastique, noir et blanc : épouvante). A noter que des étiquettes collées sur les rayonnages donnent la signification de ces pastilles.

La BPT étant seulement en train de s'informatiser, la recherche de supports s'effectue encore à l'aide de fichiers titre et auteur.

4.3.9. Les services proposés

Voir II.B.1.3.9

4.3.10. Les animations

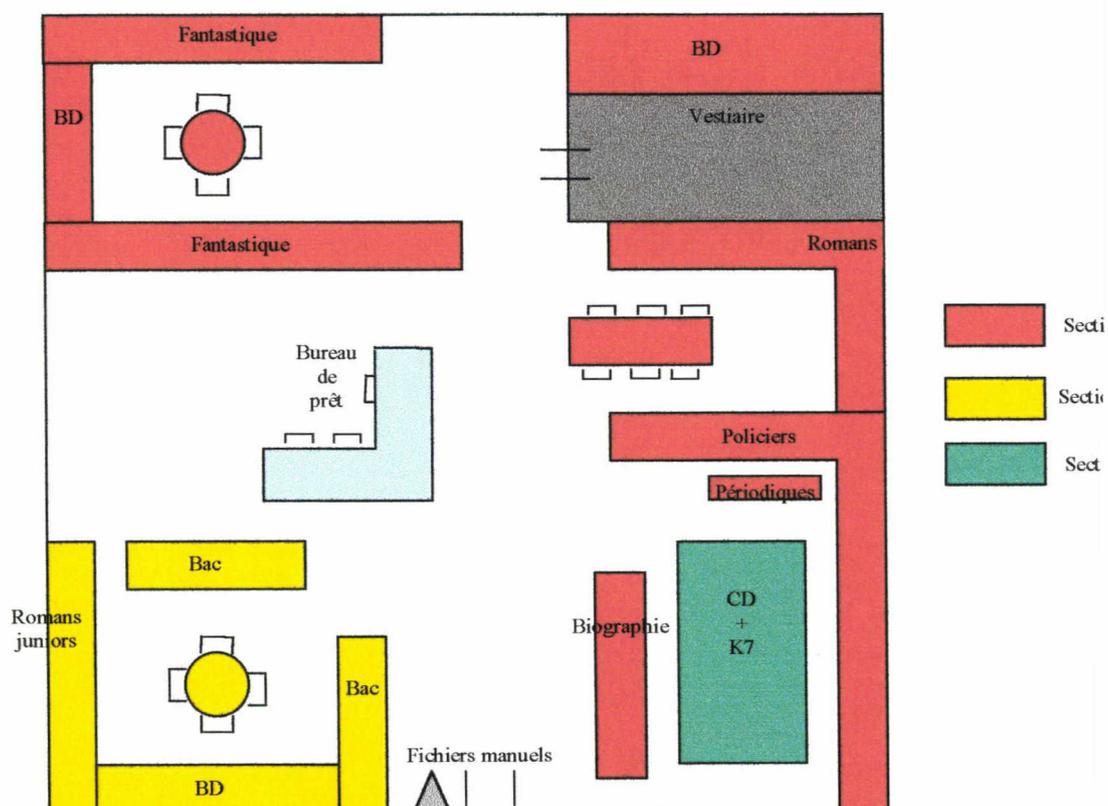
La BPT a participé à « Le français comme on l'aime », animation proposée respectivement par le ministère de la Culture et des Affaires étrangères dans le cadre de la semaine de la Francophonie.

De plus, des accueils de classes ont eu lieu chaque vendredi de l'année scolaire.

4.4 Description physique de la bibliothèque

La bibliothèque avec ses 120 m², se compose des espaces suivants : espace pour adultes, espace pour enfants et espace musique. L'espace pour adultes est lui-même recomposé en deux espaces : une salle spécifique aux BD et aux fantastiques ainsi qu'une salle pour les romans, biographies, policiers et périodiques. L'espace musique trouve d'ailleurs sa place devant le présentoir des périodiques. L'espace enfant, quant à lui, fait face au bureau de prêt et comporte des poufs de couleurs, une table jonchée d'albums et de nombreux bacs.

Figure 4.4 : Plan physique de la bibliothèque



NB : Une synthèse comparative mettant en évidence les points communs et les contrastes des quatre bibliothèques est faite en I) de la quatrième partie.

DEUXIEME PARTIE : L'AXE DE RECHERCHE

« Un objet de recherche si partiel et si parcellaire soit-il ne peut être défini et construit qu'en fonction d'une problématique théorique permettant de soumettre à une interrogation systématique les aspects de la réalité mis en relation par la question qui leur est posée. »¹

P. Bourdieu et J-C. Passeron

Cette enquête concernant l'image des BPT auprès du public, et qui nous a été commandée par la présidente de l'association CBPT Nord-Flandre, est l'indice même d'un besoin d'évaluation de la bibliothèque par ses responsables, responsables qui tout récemment d'ailleurs ont tenté de mener à bien une enquête concernant, déjà, la notoriété et l'image des BPT auprès du public. Il s'agissait pour chaque bibliothèque de remettre un questionnaire à trente personnes différentes, dont quinze connaissant les BPT et quinze autres ne les connaissant pas.

Au vue de cette démarche, nous ne pouvons que nous incliner face au désir manifeste qu'à CBPT d'être évalué. Dès lors, une question s'impose : Quelle peut bien être l'intérêt pour les bibliothèques ou autres associations privées (comités d'entreprise..) de mettre en place de telles évaluations ? Et, d'ailleurs, qu'entendons nous réellement par le mot « évaluation » ? Un contexte particulier les justifient-elles ? Et par la suite surtout, ces évaluations sont-elles l'aboutissement de mesures concrètes ? Si oui, lesquelles ?... C'est autant de questions auxquelles nous allons tenter de répondre au fil de ce rapport.

A noter également que la demande appliquée propose elle même de nombreuses interrogations : L'image de la bibliothèque varie-t-elle en fonction de la composition sociale des publics ? Existe-t-il une image de la bibliothèque idéale ?...

¹ Cité par GRAWITZ, Madeleine. *Méthodes en sciences sociales*. Paris : Dalloz, 1991, p.347.

TROISIEME PARTIE : BIBLIOTHEQUES ET EVALUATION

Comme nous venons de l'évoquer, la demande de cette enquête est l'indice même d'un besoin d'évaluation de la bibliothèque par ses responsables. Aussi, avant même de nous intéresser aux techniques d'évaluation qu'il convient de mettre ici en place, penchons-nous un instant sur l'évaluation proprement dite, c'est à dire en tant que processus global.

I. Qu'est-ce qu'évaluer ?

1) Historique

Les années 1980 ont vu naître, se développer et s'épanouir une nouvelle conception des bibliothèques et de leur gestion : l'évaluation.

Cet intérêt pour l'évaluation est en fait le produit de la conjonction de trois éléments : l'essor des bibliothèques, la diffusion de l'outil informatique et la question des restrictions dans les budgets culturels. Un plus grand besoin d'évaluation émerge en effet de ces trois évolutions. Dès lors, l'évaluation pose la question suivante : « *Comment mieux utiliser, sans gaspillage, les fonds publics pour une plus grande satisfaction des usagers, qu'on appelle parfois les clients ?* »¹.

2) Définition

Si nous nous en référons à la définition fournie par le Trésor de la langue française, le Littré ou encore le Petit Larousse, l'évaluation est « *l'action d'évaluer, de déterminer le prix/la valeur d'une chose* ». Nous voici là en présence d'une acception quantitative. Dans une acception cette fois qualitative, sous laquelle le vocable « évaluation » sera entendu ici, Anne-Marie Bertrand propose la définition suivante : « *l'évaluation, c'est la mesure de l'écart entre des objectifs et des résultats* »². Il s'agit donc, dans un premier temps, de déterminer les objectifs d'une action, dans un second temps, de collecter et analyser les résultats de cette action, « *en somme de dresser la carte et le territoire* », et dans un troisième temps, d'en apprécier l'écart – éventuel – entre ce qui était recherché et ce qui est atteint. De façon plus

¹ RODA, Jean-Claude. L'évaluation des bibliothèques : Pourquoi faire ?. *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 39, n°1, 1994, p. 54-60.

² BERTRAND, Anne-Marie. Bibliothèques municipales : La carte et le territoire. In KUPIEC, Anne. *Bibliothèques et évaluation*. Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 1994. p.43.

concrète, et pour reprendre cette fois les propos de Pierre Carbone, « *évaluer une bibliothèque universitaire [bibliothèque municipale...], c'est d'abord apprécier l'attitude de l'université [de la municipalité...] dont elle dépend à lui fixer des missions appropriées et à lui allouer les moyens qui en découlent. C'est ensuite expertiser la manière dont les personnels répondent à cette mission et mettent en œuvre les moyens, et donc la qualité des services effectivement offerts aux usagers. Mais on ne peut réaliser une évaluation complète sans analyser le comportement des usagers, sans étudier leurs pratiques réelles de l'utilisation des ressources et des services qui sont à leur disposition. C'est pourquoi il est vital qu'une bonne évaluation donne la parole aux différents acteurs du système* »³.

3) Les difficultés

a) Que mesurer ?

La question de la mesure est un des premiers problèmes posés par l'évaluation. En effet, les objets d'évaluation désignés sous le terme de « champ d'observation » couvrent quatre aspects : l'organisation, l'offre, les services rendus et les résultats de la bibliothèque. Or, il faut savoir que chacun de ces aspects couvrent eux-mêmes différents points. Ainsi, analyser l'offre d'une bibliothèque c'est non seulement analyser l'offre documentaire, à savoir les collections, mais c'est aussi analyser l'accessibilité de la bibliothèque, laquelle passe par l'observation des locaux (aménagement, implantation), par l'observation du fonctionnement (tarifs, règlements...) et par l'observation de la médiation établie entre l'information et l'utilisateur. Dès lors, comment mesurer cette qualité ? Quels indicateurs, quels indices construire ? Des données telles que la disponibilité, l'amabilité, la gratuité ou encore la saturation des places assises peuvent en effet être parfois des données extrêmement difficiles à recueillir.

b) Le temps

Le temps est un facteur qui intervient dans le processus d'évaluation. C'est ainsi qu'un changement d'équipe ou encore de structure institutionnelle – en un mot, tout retard quelconque – seront autant de circonstances exigeant une reconstruction des objectifs et, par conséquent, des résultats attendus.

³ CARBONE, Pierre. Les bibliothèques universitaires. In KUPIEC, Anne. *Bibliothèques et évaluation*. Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 1994. p. 109-110.

c) L'utilisation des données

L'utilisation des données est à son tour synonyme de « difficultés ». Celle-ci pose en effet un problème de comparabilité. Comme nous le rappelle Anne-Marie Bertrand, l'apport des informations vient pour l'essentiel de la comparaison avec d'autres données : des données concernant tantôt la même bibliothèque mais de manière différée dans le temps, tantôt des bibliothèques voisines... Or, pour que les données soient comparables, « *il faut que le corpus soit identique, au moins pour partie, d'une année sur l'autre et d'une bibliothèque à l'autre, et qu'il y ait accord sur la signification des termes employés et sur les modalités de comptage* »⁴, ce qui est loin d'être des plus évidents.

II. L'évaluation des bibliothèques : Pourquoi faire ?

A. Constitution de la lecture comme objet de recherche⁵

1) Le courant structuraliste

Ce courant des années 1960 offre une vision du monde où le texte est posé comme un monde différent de celui dans lequel nous vivons. C'est un affranchissement imaginaire. Dès lors, la lecture s'étudie prioritairement par les œuvres.

2) Une pratique culturelle

La lecture permet d'accéder progressivement au monde du savoir. C'est un des moyens principaux pour former l'individu, le rendre cultivé. Dès lors, promouvoir la lecture devient le leitmotiv des projets politiques : Il faut ouvrir les portes, multiplier l'accès aux chefs d'œuvres, à savoir amener les gens dans les temples du livre, les mettre en contact avec le livre. Toute la sociologie de la culture sera ainsi portée par des aspects militants tels que la démocratisation.

3) Le courant sociologique

Le sens du monde se trouve dans la sociologie. On explique l'homme par la société. Le sociologue voit donc le livre comme un texte écrit par l'homme et va de ce fait, s'intéresser, aux conditions de la psychologie du livre ou de sa réception. La conséquence de

⁴ BERTRAND, Anne-Marie, *op. cit.* p. 57.

⁵ Les points de source de cette réflexion ne sont autre que les cours administrés par Me Joëlle Le Marec dans le cadre de l'option « Lecture publique et médiathèque » (année 1999-2000).

ce courant n'est autre que la mise en place d'une politique de médiation /animation. Le médiateur assure désormais la formation de l'utilisateur dans les bibliothèques.

4) Constat

Au vue de ces courants, nous comprenons mieux pourquoi l'évaluation doit être maintenue et développée. En effet, dans la mesure où les enjeux historiques sont très forts, les institutions, en l'occurrence les bibliothèques - bibliothèques publiques, bibliothèques associatives, comités d'entreprises - se doivent de mobiliser des techniques telles que l'évaluation afin de mesurer le succès des missions qui leur ont été assignées. Et l'évaluation leur permet effectivement de porter un jugement sur l'adéquation entre les objectifs, les moyens et les effets de leur action. L'évaluation, comme le dit si bien Jean-Claude Roda, « *est un outil d'analyse et de pilotage (...) un moyen de faire surgir les problèmes et les contradictions (...) un outil de formation des agents eux-mêmes* »⁶.

B. Les missions des bibliothèques⁷

Comme nous l'avons vu précédemment, l'évaluation est un moyen d'apporter bon nombre de données sur les différents aspects de l'action d'une bibliothèque, lesquelles permettent à leur tour de vérifier de la bonne conformité des missions des bibliothèques. Mais, d'ailleurs, quelles sont ces missions ? Et de quels textes législatifs sont-elles la source ?

1) L'environnement réglementaire

Il n'existe pas aujourd'hui de loi sur les bibliothèques, ce qui signifie que les missions des bibliothèques ne sont pas précisées par un texte général qui définirait un service de lecture. C'est pourquoi le Conseil supérieur des bibliothèques, instauré en 1989 et qui a pour mission d'émettre des avis et des recommandations sur la notion et les questions relatives aux bibliothèques et aux réseaux documentaires, ainsi que de favoriser la coordination des politiques documentaires relevant de plusieurs ministres, a adopté en 1991 une charte des bibliothèques. Cette charte des bibliothèques, dont l'appellation souligne bien le caractère non

⁶ RODA, Jean-Claude, *op. cit.* p.60.

⁷ Sources : « Typologie des lieux, des systèmes et des acteurs », cours assuré par Me Christine Van Lancker au cours de l'année 1998-1999.

BERTRAND, Anne-Marie. *Les bibliothèques*. Paris : La Découverte, 1998.

contraignant – il s’agit seulement d’un texte de recommandation – commence par un préambule qui fait référence à la constitution de 1958 et énonce, entre autre, les différentes missions des bibliothèques. C’est ainsi que l’article 3 stipule : « *La bibliothèque est un service public nécessaire à l’exercice de la démocratie. Elle doit assurer l’égalité d’accès à la lecture et aux sources documentaires pour permettre l’indépendance intellectuelle de chaque individu et contribuer au progrès de la société* »⁸. Il s’agit donc là d’un discours politique, celui de la démocratie et de l’égalité des citoyens devant l’accès à l’information.

2) La définition des objectifs

a) Mission patrimoniale : la conservation de l’héritage

Les bibliothèques, et tout particulièrement la BnF (Bibliothèque nationale de France) doivent conserver, restaurer, enrichir et cataloguer les collections anciennes dont elles ont la charge. Et afin de les communiquer à un large public, trois types d’actions sont menées : expositions, éditions et manifestations ponctuelles.

b) Rôle éducatif

La bibliothèque, quel que soit son statut, a quelque chose à voir avec l’école. « *Comme l’école, la bibliothèque joue un rôle dans la formation de l’esprit critique, dans la confrontation des opinions, dans la constitution d’un espace public de débat* »⁹, ce qui explique la pluralité de l’offre.

c) Rôle culturel et documentaire

Si le mot « culture » était avant synonyme de « littérature », voici qu’aujourd’hui nous admettons bien volontiers que la culture ne se réduit pas qu’au fictif. Ce peut être aussi des livres touristiques, de cuisine... C’est pourquoi, depuis vingt ans, les politiques des bibliothèques ont évolué : la part documentaire est devenue prioritaire par rapport à la part de la fiction.

⁸ FRANCE. Conseil supérieur des bibliothèques. *Charte des bibliothèques* [en ligne]. Conseil supérieur des bibliothèques, consulté le 09/06/2000.

Accessible sur le web : < [http : //www.enssib.fr /csb/Csb-char.htm](http://www.enssib.fr/csb/Csb-char.htm) >.

⁹BERTRAND, Anne-Marie, *op. cit.* p.80

d) Rôle social

L'idée est que le citoyen puisse accéder à l'information. Il est donc nécessaire que les bibliothèques aient une approche en terme d'information et non plus en terme de document. L'offre qualitative, seule, doit compter.

La référence en la matière n'est autre ici que la BPI (Bibliothèque Publique d'Information). Ouverte jusqu'à 22 heures, cette dernière assure avant tout le service au public. Pas d'inscription, pas de prêt, seule la consultation sur place est de rigueur. Tout ceci laisse supposer une réorganisation du travail des bibliothèques et une mise à jour incessante des collections.

III. Du bon usage de l'évaluation

1) Les indicateurs

Les professionnels sont toujours à la recherche d'outils de mesure et d'évaluation permettant d'objectiver leurs décisions. Et si pour Jean-Claude Roda les indicateurs sont certes nécessaires, ils ne font pas pour autant la réussite. Il déclare en effet : *« On a peu de recettes pour régler les problèmes humains, qui sont les véritables obstacles à l'amélioration du service public »*. Ce à quoi il s'empresse d'ajouter : *« C'est sur ce principe de base toujours utile à rappeler qu'on doit mener toute évaluation. Si elle est toujours nécessaire, si le recours à des consultants est parfois utile, il importe que les responsables de la bibliothèque développent dans leur équipe une « culture d'évaluation », qu'ils dégagent au sein de l'établissement une « mission conseil », la stimulation interne qui en résultera donnera de nouvelles possibilités d'arbitrage à la direction »*¹⁰.

Au delà d'une évaluation magistrale menée par des professionnels et déployant force procédés, voici donc que Jean-Claude Roda préconise l'auto-évaluation quotidienne, laquelle permettra d'orienter au plus juste l'évaluation magistrale.

2) Du souci d'objectivité

Si comme nous l'avons vu précédemment, l'évaluation magistrale gagnerait à approfondir des données préalablement établies lors de l'auto-évaluation, elle n'en reste pas moins des plus primordiales. C'est pourquoi certaines règles en la matière sont à suivre cérémonieusement. Le reproche que nous pourrions donc faire aux évaluations c'est qu'elles soient réalisées par les acteurs de la bibliothèque qui, parce qu'évoluant quotidiennement dans

¹⁰ RODA, Jean-Claude, *op. cit.* p. 60.

cette institution et du fait du rôle et de la position qu'ils y occupent, peuvent difficilement l'appréhender avec objectivité. Voilà donc une bonne raison de confier l'évaluation à des personnes extérieures dont nous ne pouvons qu'attendre une plus grande objectivité.

IV. Des stratégies liées à la notion d'évaluation

L'évaluation n'est pas l'unique préoccupation managériale des bibliothèques. Deux autres approches doivent ainsi se situer par rapport à elle. Il s'agit de la démarche qualité et de la démarche marketing¹¹.

A. La démarche qualité

1) Définition

La démarche qualité, pour reprendre les propos d'Anne Mayère et de Florence Muet, peut se définir comme « *l'ensemble des actions que met en place une organisation pour assurer sa mission et atteindre la satisfaction du public* »¹². C'est donc une démarche qui, tournée vers le fameux concept « orientation client », sollicite une évaluation des services rendus et la mise en place d'indicateurs, tous deux indispensables pour permettre de mesurer l'avancée vers les objectifs fixés. A noter cependant que seul le personnel de la bibliothèque évalue la qualité des services rendus.

2) Les critères de qualité

Les critères de qualité tournent en fait autour des points suivants :

- Conception de postes en contact avec le public (accueil...),
- Mise en place d'un environnement favorisant la relation bibliothèque/personnel/usager,
- « Orientation client », c'est-à-dire que l'ensemble du personnel structure son activité avec, au centre, l'utilisateur.

A noter l'importance que revêt la formation continue du personnel, tant d'un point de vue technique qu'humain. Celle-ci joue indéniablement un rôle quant à la qualité des services rendus.

¹¹ Sources : SUTTER, Eric. La démarche qualité en bibliothèques : questions réponses. In La démarche qualité. *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 43, n°1, 1998. p. 20-23.

MAYERE, Anne et MUET, Florence. La démarche qualité appliquée aux bibliothèques et services d'information : conception et spécificités. In La démarche qualité. *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 43, n°1, 1998. p. 10-18.

¹² Ibid., p. 11.

B. La démarche marketing

1) Définition

Le marketing, terme peu usité dans les bibliothèques, est une notion introduite en France par les multinationales américaines dans les années 1960. Lendrevie définit cette notion comme il suit : « *C'est l'ensemble des moyens dont disposent les entreprises en vue de créer, de conserver et de développer leurs marchés ou, si l'on préfère, leurs clientèles* »¹³. L'objectif du marketing est donc d'améliorer les relations entre une organisation et son environnement. De ce fait, le marketing des bibliothèques met particulièrement l'accent sur l'observation des usagers, laquelle permettra de faire coïncider au mieux les attentes du public et les services proposés par la bibliothèque. Cette observation se traduit notamment par des études de l'environnement (enquête de satisfaction des besoins des usagers et non-usagers...) ou prend encore la forme de sondage.

2) Qualité et marketing

Le marketing procède de la même logique que la démarche qualité : c'est l'identification des besoins des usagers qui permettra de définir l'offre de la bibliothèque. Au final, qualité et marketing sont donc étroitement liés, chacun ayant comme principe de base une « orientation client », principe qui entre « en contact » avec la notion d'évaluation.

V. Conclusion

A la question « Faut-il renoncer à l'évaluation dont les objectifs sont indéfinis et les résultats incertains ? », la réponse est non. Celle-ci est en effet trop étroitement liée aux préoccupations managériales que sont la démarche qualité et la démarche marketing. De plus, pour citer Anne-Marie Bertrand, « *l'évaluation est ainsi l'occasion d'une réflexion et d'un débat sur la bibliothèque et l'espace, la bibliothèque et le temps, la bibliothèque et la démocratie, la bibliothèque et le marché, la bibliothèque et la culture, la bibliothèque et la société. On ne peut que souhaiter que se multiplient ces occasions de réflexion et de débat* »¹⁴. Au vue de ces derniers propos, nous comprenons donc mieux la nécessité que requiert pour les responsables de CBPT l'évaluation de l'image des BPT. Leur requête trouve ici tout son sens.

¹³Repris par SALAÜN, J.M. *Marketing des bibliothèques et des centres de documentation*. Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 1992, p. 14.

¹⁴BERTRAND, Anne-Marie, (1994) *op. cit.* p. 68.

QUATRIEME PARTIE : LA METHODOLOGIE DE L'ENQUETE

« On étudie le fond de la mer avec une sonde. Si celle-ci ramène de la vase c'est que le fond est vaseux. Si elle ramène de la boue, c'est que le fond est boueux. Si elle ne ramène rien c'est que la ficelle est trop courte. »¹

Jean-Charles, *La foire aux cancreaux*.

Après avoir présenté l'évaluation au sens large du thème, nous détaillerons ici la méthode utilisée au cours de l'enquête et ses différentes techniques, c'est à dire les solutions choisies pour mener à bien l'évaluation.

Afin de constituer un échantillon et de pouvoir considérer dans leur totalité les faits sociaux « bibliothèque » et « représentations des usagers », notre recherche a été centrée vers différentes techniques d'approche. Ainsi avons-nous conjugué des techniques documentaires, des techniques qualitatives, (observation et entretiens semi-directifs) et des techniques quantitatives (questionnaires).

I. Le choix des bibliothèques échantillon-témoins :

Au préalable, il convenait de constituer un échantillon représentatif des caractéristiques de la population nationale et du réseau CBPT. Ce n'est qu'après avoir discuté de ce point avec la présidente départementale et m'être moi-même rendu sur place que les bibliothèques suivantes ont été sélectionnées :

- Bibliothèque de la ville de Croix,
- Bibliothèque de la ville de La Madeleine,
- Bibliothèque de la ville de Lille,
- Bibliothèque de la ville de Villeneuve d'Asq.

A noter la présence parmi les bibliothèques échantillon-témoins de la bibliothèque de Lille qui, nous le verrons en paragraphe 1) et 2), n'est pas à proprement parler des plus représentatives. Sa présence au sein de l'enquête se justifie cependant par le fait que mon tuteur de stage en est le responsable et y a donc, tout naturellement, sollicité ma présence.

¹ Repris par GRAWITZ, Madeleine, *ibid.* p. 585.

A noter également que si nous avons tenu à ce que l'enquête ait toujours lieu dans plusieurs villes, ce n'était évidemment pas pour centrer l'étude sur les différences entre les bibliothèques mais bel et bien afin de donner au constat d'ensemble une base assez large, susceptible de neutraliser, le cas échéant, les particularités locales.

Afin maintenant de montrer véritablement en quoi l'échantillon est représentatif, rappelons-en brièvement les points forts.

1) La composition du public des bibliothèques échantillon-témoins

La bibliothèque de Croix, pour reprendre les termes des bibliothécaires qui s'en occupent, est « *une bibliothèque modeste pour des gens modestes* ». En effet, après consultation des registres d'inscription et observation directe, nous pouvons affirmer que le public se compose essentiellement d'ouvriers. En revanche, il n'en va pas de même pour les registres de la bibliothèque de La Madeleine qui indiquent, eux, la présence de gens provenant plutôt de la catégorie sociale « classe supérieure et libérale ». Quant à la bibliothèque de la ville de Villeneuve d'Ascq, les usagers se situent davantage dans la catégorie sociale « classe moyenne ». Seule la bibliothèque de Lille offre un panaché des différentes catégories.

A ces données, il est important d'ajouter des informations sur les caractéristiques d'âge de la population inscrite. A noter donc que les retraités constituent essentiellement le public de la bibliothèque de Croix et Lille, que les adultes actifs constituent essentiellement celui de la bibliothèque de La Madeleine et que la bibliothèque de Villeneuve d'Ascq est avant tout l'occasion d'une sortie familiale.

2) Le statut et services offerts des bibliothèques échantillon-témoins :

La bibliothèque de Croix, qui est l'image même d'une petite bibliothèque de quartier, s'oppose à la bibliothèque de La Madeleine, de taille plus conséquente et qui surtout, se trouve être l'unique bibliothèque de la ville, la plus proche étant après celle de Lille ou de Marcq en Baroeul. La bibliothèque de Villeneuve d'Ascq, laquelle doit compter avec les services de la bibliothèque municipale et universitaire, offre elle la spécificité du modernisme. Non seulement le fonds de la bibliothèque est en phase d'informatisation, mais nous pouvons également lire sur l'enseigne commerciale, accolé au nom de « bibliothèque », le terme de « discothèque ». Au support « livre » se joint donc le support « disque ». Sans compter que la bibliothèque offre un choix conséquent d'animation. Pour finir, la bibliothèque de Lille ne présente elle aucun statut ou service particulier.

3) Tableau de synthèse

	Bibliothèque de Croix	B. de La Madeleine	B. de Villeneuve d'Ascq	B. de Lille
Origine sociale du public	Classe populaire	Classe supérieure et libérale	Classe moyenne	Toutes catégories sociales
Tranche d'âge du public	> à 54 ans	29-54 ans	4 à 45 ans.	> à 54 ans.
Statut de la bibliothèque	Bibliothèque de quartier	Bibliothèque municipale	Médiathèque	
Services offerts	Prêt de livres, BD et albums	Prêt de livres, BD et albums	- prêt de livres, revues, BD, albums et disques. - fonds informatisé - nombreuses animations	- prêt de livres, BD et albums. - animations

Si, à l'évidence, les bibliothèques échantillon-témoins présente de nombreuses différences tant sur la composition de leur public que sur certains aspects de leurs offres culturelles, ces différences permettent néanmoins de restituer fidèlement la population de référence et le réseau CBPT du point de vue de leurs caractéristiques.

C'est ainsi que nous retrouvons ici les différentes classes sociales et âges de la population nationale – classe populaire, classe moyenne, classe supérieure et libérale ; jeunes, adultes, personnes âgées – tout comme les différents cas de figure qu'offre régulièrement le réseau CBPT – bibliothèque de quartier, bibliothèque municipale, médiathèque – .

II. Les techniques documentaires

Cette seconde approche méthodologique nous a permis d'appréhender notre objet d'étude en dressant ce que nous pourrions appeler « un état des lieux » sur, d'une part, le réseau CBPT et sur, d'autre part, les bibliothèques échantillon-témoins.

Ainsi nous sommes-nous documentés sur l'histoire du réseau CBPT, son fonctionnement actuel, son fonds...

Parallèlement nous avons élaboré une monographie des bibliothèques échantillon-témoins, en analysant les sources d'informations suivantes : implantation de la bibliothèque dans la ville,

accessibilité, fonctionnement – accueil, horaires, services proposés... - aide à la recherche des supports – type de classement, catalogue, présentation... - et animations.

III. Les techniques qualitatives

Nous avons retenu deux types de techniques qualitatives pour mener à bien cette enquête : l'observation et l'entretien semi-directif.

1) L'observation globale

L'observation, qui suivant la définition du Robert « sert à répondre et à reproduire des comportements éprouvés » ou qui chez Ruth Canter Kohn et Pierre Nègre est « sous-tendue par le désir de saisir, de mieux appréhender, de donner sens nouveau ou différent, de modifier des images mentales, de travailler sur les représentations »², s'avère être une technique des plus adaptées à notre enquête.

En effet, au vue de ces définitions et à la lecture de l'ouvrage de Ruth Canter Kohn et Pierre Nègre³, il est manifeste que la technique d'observation sert à déceler ce que les usagers ne révéleraient ni par la parole ni par l'écrit dans le cadre d'un entretien ou d'un questionnaire.

De plus, l'observation globale ne nécessite pas d'être guidée par une hypothèse explicite. L'observateur vient dans une attitude réceptive. Il note tout ce qu'il voit ou entend, décrit des faits afin non seulement de susciter une orientation mais surtout et avant tout afin de se familiariser avec une situation nouvelle. C'est ainsi qu'il prend possession des lieux, des représentations et des comportements humains. Il s'agit en quelque sorte d'une phase d'imprégnation.

Dans le cas présent, l'observation globale a consisté à noter scrupuleusement les représentations et pratiques des usagers, leurs relations avec les autres usagers et avec les bibliothécaires, le temps civil (heures), le temps social (heure du goûter, veille d'un long week-end...) ainsi que l'environnement extérieur (météorologie...) [annexes p. VI]. Et, afin de suivre au mieux l'hypothèse de Claude Bernard selon laquelle l'observateur « doit être le photographe des phénomènes, son observation doit représenter exactement la nature. Il faut observer sans idée préconçue, l'esprit de l'observateur doit être passif, c'est-à-dire se taire ; il écoute la nature et écrit sous sa dictée »⁴, nous avons choisi d'instaurer une distance entre

² Cité par KOHN, Ruth Canter et NEGRE, Pierre. *Les voies de l'observation*. Paris : Nathan, 1991, p. 28.

³ Ibid.

⁴ Repris par KOHN, Ruth Canter et NEGRE Pierre, *ibid.* p.45.

l'observateur et l'observé en nous installant en un endroit fixe de la bibliothèque mais d'où nous pouvions prendre en compte l'ensemble des usagers présents.

Cette observation globale et non participante aura été fructueuse sur bien des points. Elle nous aura permis de nous familiariser avec le milieu associatif, très différent du milieu public. D'autre part, elle nous aura permis de dégager un certain nombre d'éléments indispensables à l'élaboration du questionnaire à savoir, entre autre, l'aspect relationnel. Ensuite, elle aura contribué à notre intégration au sein de l'équipe des bibliothécaires, certains se montrant au départ très réticents face à l'enquête. Enfin, elle aura facilité, du moins le croyons-nous, tout contact avec l'utilisateur, ce dernier ayant sans doute eu lui aussi le temps matériel de se familiariser à notre présence.

2) L'entretien

Comme l'indiquent Alain Blanchet et Anne Gotman,⁵ l'enquête par entretien peut-être utilisé dans un usage complémentaire de l'enquête par questionnaire. C'est d'ailleurs l'usage que nous avons retenu. Si, en effet, l'application d'un questionnaire permet d'interroger un grand nombre de personnes tout en introduisant une inférence statistique, l'enquête par entretien, dont le principe consiste à amener les gens à parler librement autour d'un thème et non à répondre à des questions, reste l'outil le plus adopté pour un travail sur les représentations. Des entretiens centrés sur les conceptions, les raisonnements et les logiques subjectives de l'interviewé permettent en effet la production de discussion à dominante modale.

L'enquête par entretien a donc été menée ici en parallèle avec l'enquête par questionnaire. A cela, il faut savoir que nous avons choisi d'utiliser la technique de l'entretien semi-directif, c'est-à-dire qu'avant d'interroger les usagers, des hypothèses ont été élaborées. Nous avons en fait déterminé les facteurs de la situation dont il fallait rechercher l'influence et établi un guide d'entretien (**annexes p. VIII**) guide qui, nous tenons à le préciser, ne rigidifie en aucune manière l'entretien. Nous restons libres quant à la façon de poser les questions, leur libellé et leur ordre. Nous pouvons même en rajouter. Simplement, nous sommes tenus de recueillir les informations exigées par l'enquête.

Une fois le guide construit, il convient de réfléchir un instant aux paramètres suivants : procédé matériel, choix de l'interviewé, cadre contextuel de la communication, mode d'intervention et retranscription.

a) Le procédé matériel

L'enregistrement intégral de l'entretien au dictaphone nous a paru indispensable, et ce pour deux raisons. D'une part, si l'interviewer prend des notes, il ne regarde plus la personne à interroger, ce qui est des plus cavaliers. D'autre part, pour qu'un entretien soit significatif lors de l'analyse des discours, il importe d'avoir été particulièrement attentif au vocabulaire employé, au silence, aux répétitions... Or, qui mieux que l'enregistrement peut garantir ce point ? Les avantages de l'enregistrement, captant et conservant l'éphémère, sont donc évidents.

b) Le choix de l'interviewé

Combien fallait-il mener d'entretiens et qui interroger ? Ces questions ont trouvé un écho favorable auprès de Jean-François Barbier-Bouvet⁶. Ce dernier a très justement fait remarquer que « *point n'est besoin d'échantillons importants : l'information sature, c'est-à-dire se répète, au bout de trente à quarante entretiens approfondis, et on ne ramène plus à la surface que des choses qu'on avait déjà repérées dans les entretiens précédents* », ce qui, effectivement, n'a pas manqué de se produire. Les similitudes d'un entretien à l'autre sont particulièrement frappantes en ce qui concerne la question « Que pensez-vous de la bibliothèque ? » (**Annexes p. X**). Cependant, avant même de constater ce fait, ne nous appuyant que sur les propos de J.F Barbier-Bouvet, nous avons déjà opté pour ne mener qu'une quarantaine d'entretiens, dont dix par bibliothèque échantillon-témoins.

En ce qui concerne maintenant le choix de l'interviewé, là aussi, point besoin de représentativité statistique absolue. L'échantillon, dit J.F Barbier-Bouvet, doit être avant tout significatif et représentatif. C'est ainsi que dans le cadre de notre enquête, les jeunes - catégories minoritaires au sein de la bibliothèque - ont davantage été interrogés que ce ne permettait leur poids dans la population de départ, et ce afin d'obtenir une analyse des plus significatives.

L'échantillon s'est composé de quarante personnes, 15 hommes et 25 femmes répartis comme

il suit :- 4 personnes de 14 à 19 ans,	- 9 personnes d'origine sociale populaire
- 10 personnes de 20 à 29 ans,	- 18 personnes d'origine sociale moyenne
- 15 personnes de 30 à 55 ans,	- 13 personnes d'origine sociale
- 11 personnes de plus de 55 ans.	supérieure et libérale

⁵ BLANCHET, Alain et GOTMAN, Anne. *L'enquête et ses méthodes : l'entretien*. Paris : Nathan, 1992.

⁶ Cité par BARBIER-BOUVET, Jean-François. La fin et les moyens : méthodologie des enquête sur la lecture. In POULAIN, Martine (dir.). *Pour une sociologie de la lecture : lectures et lecteurs dans la France contemporaine*. Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 1998. p. 215-236.

c) Le cadre contextuel de la communication

Pour le bon déroulement de l'enquête, l'interviewer est tenu de dire à l'interviewé les motifs et l'objet de sa demande. C'est pourquoi le thème de l'enquête a toujours été parfaitement explicité, tout comme notre statut d'étudiant afin qu'il n'y ait aucune ambiguïté possible lors de questions concernant les relations usagers/bibliothécaires. Nous avons toujours bien précisé que nous n'étions pas là pour émettre des jugements de valeur et encore moins influencer les réponses des usagers. Nous avons également toujours demandé l'autorisation d'enregistrement et indiqué la durée approximative de l'entretien, à savoir une dizaine de minutes⁷. Enfin, nous avons toujours fait attention à ce que les entretiens aient lieu loin des bibliothécaires afin de faciliter l'émergence des discours.

d) Les modes d'intervention

Alain Blanchet et Anne Gotman⁸ énoncent trois techniques possibles :

- La contradiction, qui est une intervention s'opposant au point de vue développé précédemment par l'interviewé,
- La consigne, qui est une intervention directrice introduisant un thème nouveau,
- La relance, qui est une paraphrase ou un commentaire de l'énoncé précédent de l'interviewé.

Notre préférence s'est largement portée sur la technique de la consigne, comme on peut le voir avec les questions suivantes : « J'aimerais que vous me parliez de ce qu'est, pour vous, la bibliothèque idéale ? » ou encore « Qu'est-ce que la bibliothèque représente pour vous ? Votre impression ? ».

La relance, que nous avons également utilisée, s'est plutôt manifestée sous la forme de la répétition, c'est-à-dire en répétant un point de vue énoncé par le locuteur de la manière suivante : « Si j'ai bien compris, vous (...) » ou « Donc, pour résumer, (...) ».

Quant à la contradiction, nous l'avons laissée de côté puisque cette dernière conduisait inévitablement à la perte du statut de neutralité que nous nous étions fixés.

⁷ Nous rappelons que l'entretien est utilisé dans un usage complémentaire de l'enquête par questionnaire et n'a donc nullement besoin de « s'éterniser ».

⁸ BLANCHET, Alain et GOTMAN, Anne, *op. cit.*

e) La transcription

Les entretiens ont été retranscrits en respectant non seulement la langue parlée mais aussi les hésitations, les silences et les répétitions propres à l'expression verbale (**annexes p. XII**). Nous partons en effet du principe que rien n'est vide de sens.

A noter que la transcription des entretiens a toujours eu lieu quelques heures après que ces derniers se soient déroulés afin que la mémoire des détails puissent pallier aux éventuelles nuisances que causeraient un bruit de fond : grésillement, paroles inaudibles...

IV. Les techniques quantitatives : le questionnaire

Dans le cas présent, nous avons choisi de recourir essentiellement à l'enquête par questionnaire car elle possède l'avantage de recueillir certaines informations auxquelles d'autres techniques ne parviennent pas. C'est ainsi qu'elle permet d'interroger un grand nombre de personnes et de transformer des données qualitatives en données quantitatives. En posant les mêmes questions à des gens différents, nous pouvons en effet produire des données chiffrées. Plus précisément, le questionnaire semble pouvoir répondre aux points suivants :

- Estimer certaines grandeurs « absolues » : pourcentage des personnes ayant telle ou telle opinion.
- Estimer des grandeurs « relatives », c'est-à-dire estimer les sous population de la population étudiée
- Vérifier des hypothèses sous la forme de relations entre deux ou plusieurs variables. Par exemple : « Le statut social joue-t-il un rôle sur le degré de satisfaction concernant les collections de la bibliothèque ? », « Y a-t-il corrélation entre l'âge des usagers et les attentes émises ? » etc...

A noter que pour Pierre Bourdieu, J.C Chamborédon et J.C Passeron, ou encore Emile Durkheim, les chiffres sont un moyen privilégié d'obtenir ce qu'ils nomment « objectivation », à savoir renoncer aux prénotions, aux explications toutes faites du monde. Les chiffres, « *en dissolvant les différences individuelles considérées comme secondaires et en ne conservant que les régularités statistiques, permettent [en effet] ce détachement* »⁹. Voici donc un nouvel argument en faveur de l'enquête par questionnaire.

⁹ Repris par DE SINGLY, François. *L'enquête et ses méthodes : le questionnaire*. Paris : Nathan, 1992, p. 18. Cité par BOURDIEU, Pierre, CHAMBOREDON, J.C et PASSERON, J.C. *Le métier de sociologue*. 4^e édition. Berlin ; New York : Mouton, 1983.

1) L'échantillonnage de l'enquête

Ne disposant pas d'une liste exhaustive de la population de référence pour avoir un échantillon idéal, la désignation des personnes interrogées s'est faite de manière aléatoire : nous avons en fait interrogé un lecteur sur trois lors de son entrée en bibliothèque. Ainsi les personnes concernées par cette enquête ont été les usagers au sens large, quels que soient leur ancienneté de fréquentation et leur âge, à l'exclusion des enfants de moins de 14 ans, car le questionnaire ne leur était pas vraiment adapté.

L'enquête a porté sur 160 personnes, soit 40 pour chacune des bibliothèques échantillon-témoins.

Les effectifs selon le sexe, l'âge et le milieu social sont les suivants :

- Homme 42 (26 %)	- 14-19 ans 6 (4 %)	- milieu populaire 52 (32 %)
- Femme 118 (74%)	- 20-29 ans 20 (12 %)	- milieu moyen 82 (52 %)
	- 30-55 ans 42 (26%)	- milieu supérieur et libéral 26 (16 %)
	- + de 55 ans 92 (58 %)	

2) La conception du questionnaire

a) L'avant-questionnaire

L'avant-questionnaire n'est ni plus ni moins qu'un parcours bibliographique. Il s'agit de repérer et de lire ce qui a été écrit auparavant sur le thème étudié, repérer la manière dont les chercheurs ont essayé antérieurement d'expliquer les conduites, leurs découvertes et leurs impasses. C'est ainsi que nous avons nous-mêmes sélectionnés les ouvrages suivants : *Lire en banlieue*¹⁰, *L'œil à la page : enquêtes sur les images et les bibliothèques*¹¹, *Les médiathèques et leurs publics*¹², ainsi que les résultats d'une étude menée par l'ARCmc¹³ (Analyse, Recherche et Conseil en marketing et communication) en 1979, à la demande de la Direction du Livre au Ministère de la Culture et de la Communication.

b) Le questionnaire lui-même

L'individu qui répond au questionnaire le fait dans un cadre fixé à l'avance par le spécialiste. Aussi, comme le rappelle François De Singly¹⁴, le premier travail consiste à

¹⁰ GREEN, Anne-Marie et MOUCHTOURIS, Antigone (dir.). *Lire en banlieue*. Paris : L'Harmattan, 1994.

¹¹ PASSERON, J.C et GRUMBACH, M. *L'œil à la page : enquête sur les images et les bibliothèques*. Paris : services des études et de la recherche BPI Centre Georges Pompidou, 1984.

¹² BRIAUT, Marianne, et al. *Les médiathèques et leurs publics*. Villeurbanne : Editions de l'ENSSIB, 1996.

¹³ ARCmc. L'expérience et l'image des bibliothèques municipales : enquête auprès de la population nationale. *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 25, n°6, juin 1980, p. 265-299. ISSN : 0006-2006

¹⁴ DE SINGLY, François, *op.cit.*

définir les notions qui seront au centre de l'enquête afin d'en trouver les bons indicateurs. Ainsi, le questionnaire qui comprend soixante-huit questions a été construit autour des thèmes suivants :

- Degré de connaissance de la bibliothèque : son statut, organisation et fonctionnement (questions 1 à 10).
- Fréquentation / fidélité et relations sociales (questions 11 à 29)
- Image des bibliothécaires (questions 30 à 35)
- Image des services offerts (questions 36 à 40)
- Image du « bâtiment » (question 41 à 44)
- Degré de satisfaction des usagers (questions 45 à 53)
- Attentes des usagers (questions 54 à 55)
- Image de bibliothèque idéale (question 56 à 60)
- Identification de l'utilisateur (question 61 à 68)

A noter que ce dernier point porte sur les déterminations sociales, sexe, âge, insertion familiale, position sociale et capital scolaire.

Une fois les thèmes centraux établis, le problème de la formulation des questions s'est alors posé. Fallait-il plutôt opter pour des questions ouvertes dans lesquelles la réponse est totalement libre, ou plutôt pour des questions fermées qui proposent à l'individu une liste préétablie de réponses possibles ? F. De Singly adopte en ce sens une position de compromis, avec néanmoins un primat accordé aux dernières. C'est la règle que nous avons suivie : Notre questionnaire se compose essentiellement de questions fermées – questions à choix multiples, questions d'opinions, questions à classement – (**annexes p. XVI**).

A cela, il faut bien sûr être attentif à la qualité des questions. Celles-ci doivent éveiller l'intérêt, être précises et compréhensibles. Il importe donc de bien maîtriser l'ordre des questions, de combiner des questions simples, pas de négation ou double négation qui la complexifierait, et d'employer toujours le langage qui se parle. Pas de langage technique. Par exemple, il est préférable de substituer au terme « support » les noms « livres, disques, journaux... ».

3) La passation du questionnaire

Dans le cadre de la passation du questionnaire, il faut savoir que plusieurs choix s'offrent à nous :

- Enquête auto-administrée.

Elle consiste à mettre à la disposition du public, en pile à l'entrée ou sur des tables, des questionnaires qu'on lui demande de remplir et de remettre en sortant.

- Enquête par enquêteur.

Il s'agit d'administrer personnellement les questionnaires et de noter les réponses obtenues.

- Enquête par correspondance.

Les questionnaires sont envoyés directement au domicile de l'enquêté.

Après avoir envisagé un instant l'enquête auto-administrée – des plus commodes il faut bien l'avouer - nous avons finalement opté pour l'enquête par enquêteur. Comme Jean-François Barbier-Bouvet¹⁵ le fait en effet remarquer, l'enquête auto-administrée présente deux gros inconvénients. D'une part un taux de réponses spontanées très médiocres, d'autre part une surreprésentation des moins hostiles ou des plus motivés. Somme toute logique si l'on y réfléchit bien. A cela, Madeleine Grawitz souligne l'intérêt qu'il peut y avoir à choisir une enquête par enquêteur. « *L'enquêteur obtient souvent une information plus complète, à un niveau plus profond, plus riche. Lorsqu'à une question complexe ou gênante, l'enquêté répond de façon vague, contradictoire, l'enquêteur peut l'aider à reformuler sa réponse. La notion de facilitation joue* »¹⁶. De plus, l'enquêteur voit l'enquêté. Il perçoit donc ses hésitations, sa façon de s'exprimer... Tout autant d'indices significatifs.

Lors de la passation du questionnaire, il est à noter que certaines règles sont à suivre scrupuleusement. Comme pour l'enquête par entretien, il s'agit de préciser à l'enquêté notre statut d'étudiant, le thème de l'enquête, la durée approximative du questionnaire, à savoir 15 à 20 minutes et, surtout, le fait que les informations obtenues ne sont jamais traitées à un niveau individuel, qu'elles sont exploitées de manière à respecter l'anonymat des personnes.

¹⁵ BARBIER-BOUVET, Jean-François, *op. cit.*

¹⁶ Cité par GRAWITZ, Madeleine, *op. cit.* p. 612.

CINQUIEME PARTIE : ANALYSE ET INTERPRETATION DES RESULTATS DE L'ENQUETE

I. Analyse de données

1) L'analyse de contenu

Il s'agit de découper ce qui, d'un **entretien** à l'autre, se réfère au même thème sans toutefois ignorer la singularité des entretiens.

Pour se faire, il faut s'imprégner des interviews, se départir des préjugés, ne pas perdre de vue le contexte, tenir compte de la personne (âge, entour, passé) et de ses initiatives, non-dit, silence, répétition au moment de la prise de parole.

Nous passerons sur l'analyse de contenu du corpus, fort longue et complexe, pour nous intéresser plus spécialement à son interprétation, objet de l'enquête.

2) L'analyse de tableaux croisés

Après dépouillement des **questionnaires**, l'analyse consiste à croiser les réponses à la partie du questionnaire qui porte sur l'objet explicite de l'enquête (image de la bibliothèque, image des services offerts...) avec des réponses empruntées à la partie du questionnaire qui cherche à approcher les facteurs supposés être influents (sexe, origine sociale, âge...). Le tableau ainsi dressé permet d'observer les relations entre deux ou plusieurs variables (**annexes p. XXIV**).

II. Les résultats de l'enquête : Une tentative d'interprétation

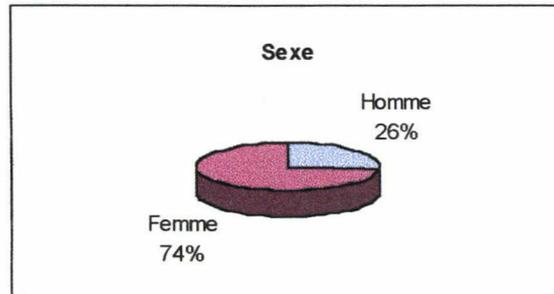
La présentation quant aux résultats qui vont suivre s'inspire directement du plan énoncé par l'ARCmc lors de la publication des résultats de son étude menée en 1979 sur l'image des bibliothèques municipales chez les français¹.

¹ ARCmc, *op. cit.*

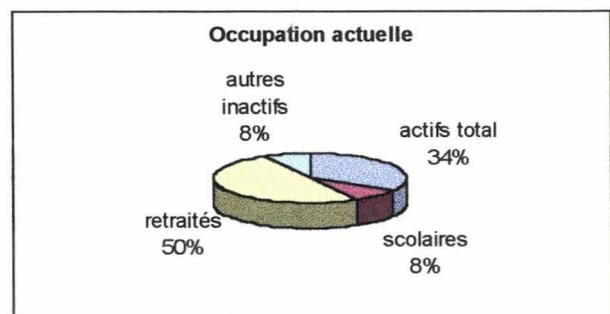
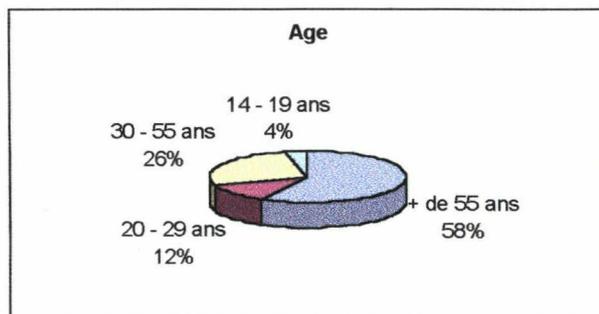
A. Qui sont les usagers ? : Analyse quantitative de la population étudiée

1) Caractéristiques socio-démographiques

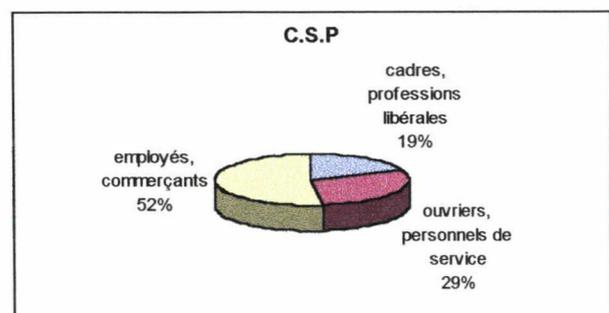
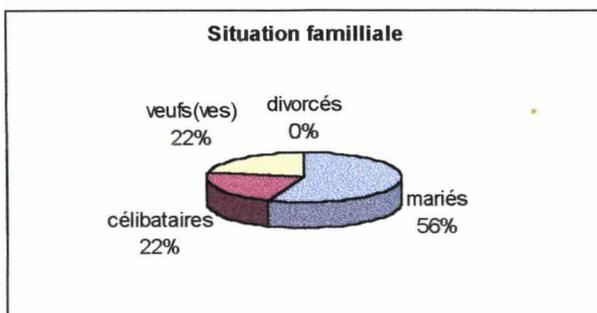
Dans notre enquête, les femmes sont plus nombreuses que les hommes (74 % contre 26 %).



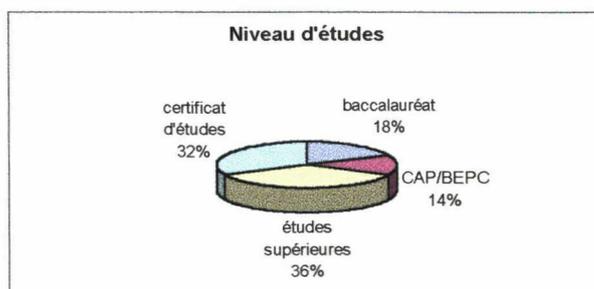
La population est plutôt âgée puisque 58 % des personnes interrogées ont plus de 55 ans. Seulement 16 % des personnes ont moins de trente ans. Le groupe le plus nombreux est donc celui des retraités (50 %) pour seulement 8 % d'élèves et étudiants.



Les usagers sont en majorité des personnes mariées (56 %) et qui appartiennent largement à la CSP (catégorie socioprofessionnelle) intermédiaire : 52 % d'employés et commerçants pour 29 % d'ouvriers et personnels de service, pour 19 % de cadres du supérieur et de professions libérales.



En ce qui concerne le niveau d'étude, nous pouvons observer que plus de 50 % des usagers des BPT sont titulaires du baccalauréat, dont 36 % ayant poursuivi des études supérieures et ce, en dépit d'une population vieillissante. Le capital scolaire est donc relativement élevé.



2) Constat

Au vue de ces résultats, force est de constater que la population des usagers des BPT interrogée ne ressemble guère à celle que l'on rencontre dans les études sociologiques sur le public des bibliothèques municipales². D'ordinaire, la plupart des enquêtes sur les usagers des bibliothèques municipales présentent volontiers une population féminine, jeune, célibataire, diplômée et de CSP favorisée ce qui, nous le voyons, ne correspond pas véritablement à l'image du public des BPT. Il semble donc que l'hypothèse selon laquelle un même public se partagerait entre les BPT et les bibliothèques municipales soit infirmée, ce que confirment d'ailleurs les entretiens : « *Parce qu'il y en a beaucoup qui parle des bibliothèques municipales mais pour moi ce serait trop grand. Alors, si vous voulez, à moins d'avoir des auteurs précis, je ne sais pas faire mon choix, tandis qu'ici (...)* » (F.64. Secrétaire à la retraite), « *Je sais qu'y a des bibliothèques municipales où on ne paye pas, mais je suis habituée ici, bon, c'est mon quartier* » (F. 48. Secrétaire), « *Les bibliothèques municipales sont énormes, ce n'est vraiment pas pour moi* » (H. 46. Comptable) ou encore « *J'accompagne parfois une amie à la bibliothèque municipale mais la présentation n'est pas la même, n'est pas mise en valeur comme ici. Je n'y trouverais rien* » (F. 48. Educatrice) etc. Les citations en ce sens ne manquent pas.

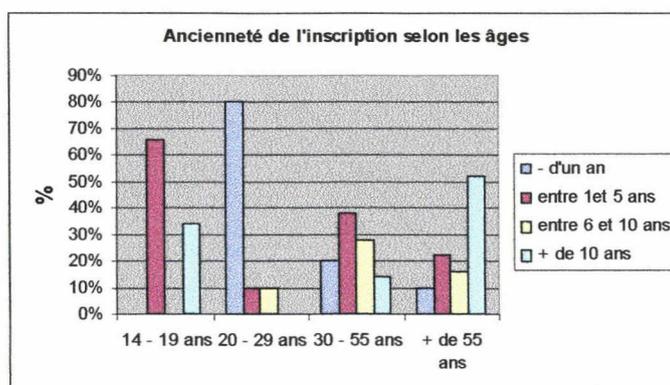
En résumé, nous avons d'une part le public des bibliothèques municipales, jeune, (sur)diplômé et de CSP supérieure, d'autre part le public des BPT, bien plus âgé et d'un capital culturel inférieur.

² POULAIN, Martine (dir.). *Pour une sociologie de la lecture, lectures et lecteurs dans la France contemporaine*. Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 1988.
BRIAULT, Marianne, et al, *op. cit.*
GREEN, Anne-Marie et MOUCHTOURIS, Antigone, *op. cit.*

B. La fréquentation des BPT

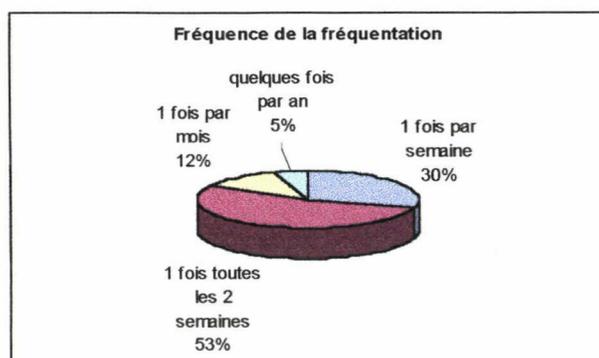
1) L'ancienneté de la fréquentation

35 % des usagers sont inscrits depuis plus de dix ans, dont essentiellement des retraités (52 % de notre échantillon). Parmi eux, certains n'hésitent pas à nous révéler : « *Déjà, dans mon enfance, j'allais à la BPT* » (F. 61. Employée à la retraite), « *Avant, c'était mes parents, maintenant c'est moi, et demain ma fille. On se transmet le flambeau dans la famille* » (H. 47. Professeur) ou encore « *Même quand je suis en vacances, je cherche la BPT* » (F. 48. institutrice). A noter que la tranche des 20 – 29 ans est une clientèle relativement nouvelle pour les BPT puisque 80 % d'entre eux sont inscrits depuis moins d'un an.

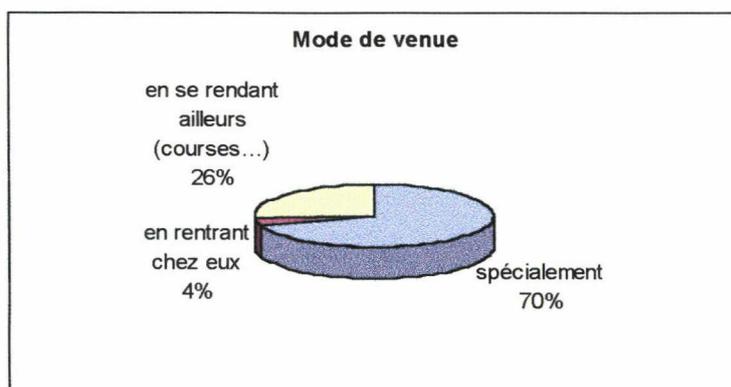


2) Le rythme de fréquentation

Les personnes interrogées sont des usagers fidèles qui, pour une partie, se rendent à la bibliothèque au moins une fois par semaine (30%) et , pour une autre partie, une fois toutes les deux semaines (54%). D'autres usagers viennent assez régulièrement mais de manière plus espacée dans le temps, à savoir une fois par mois (12%). Les usagers occasionnels sont rares : 5 % ne viennent que quelquefois par an. A noter que cette répartition ne varie pas significativement selon l'âge ou le sexe, tout au plus notons-nous une fréquentation plus régulière chez les retraités (**annexes p. XXVI, tableau n°2**).

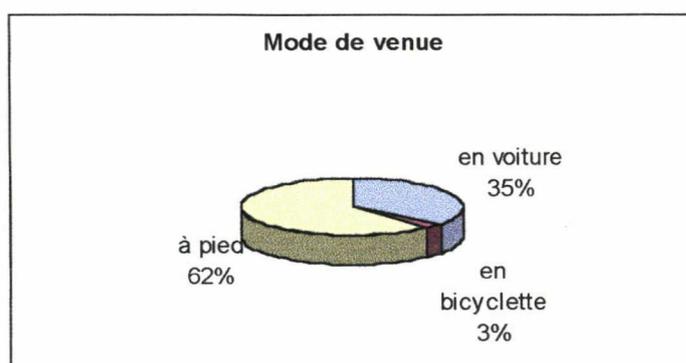


La fréquentation de la bibliothèque apparaît comme une pratique spécifique par rapport aux habitudes de vie quotidienne des inscrits. Ils viennent, en grande majorité, spécialement à la bibliothèque (70%). Ils sont 26 % à s’y rendre à l’occasion d’autres courses et 4 % en rentrant chez eux. La fréquentation de la bibliothèque apparaît donc comme une pratique largement indépendante des autres déplacements.

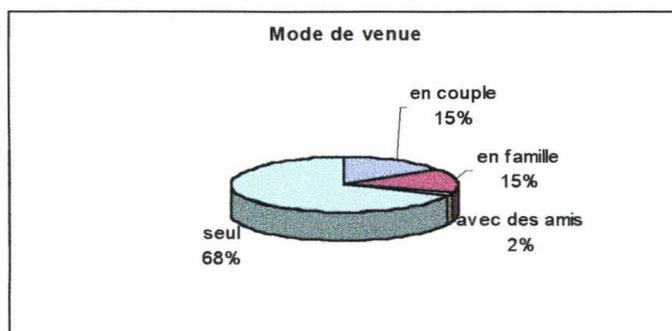


Les usagers font le plus souvent le trajet à pied (62%) tandis qu’un tiers d’entre eux se rendent à la bibliothèque en voiture et une minorité en bicyclette.

Parmi les personnes qui utilisent leur voiture, 94 % d’entre eux déclarent mettre moins de quinze minutes pour venir à la bibliothèque. Ceci laisse donc entendre que les BPT concernées sont avant tout des bibliothèques de proximité, ce que soulignent d’ailleurs les entretiens : « Je suis contente qu’y ait une bibliothèque ici parce qu’avant, autrement, je devais aller à Roubaix. Mon fils, il habite à Roubaix, donc y prend ses livres à Roubaix lui. Mais autrement, moi j’aurai dû partir là-bas, j’aurais dû avoir sa voiture. Ici, je suis libre de moi-même » (F. 77. Ouvrière à la retraite), « J’habite presque en face donc, vous voyez, c’est plus abordable pour moi » (F. 72. Sans profession), « On cherchait une bibliothèque le plus près de chez elle » (H. 49. Pharmacien). « J’allais avant à la bibliothèque municipale mais c’est très excentrée » (F. 48. Assistante sociale) ou encore « Je suis maintenant âgée et la municipale ça fait loin de chez moi. Y’a pas de bus pour y aller. Tandis qu’ici je suis quand même à proximité » (F. 72. Secrétaire à la retraite).



Si la majorité du public déclare venir seul à la bibliothèque (68%, et parmi eux 86% des retraités de notre échantillon), le quart d'entre eux vient accompagné du conjoint, des enfants/petits enfants ou des amis. A noter que la tendance à une pratique solitaire de l'espace bibliothèque concerne davantage les femmes (78%). Les hommes, à 58 %, viennent plus volontiers en famille.



Lorsque les gens viennent seuls, ce n'est pas pour rejoindre des amis (84%). La bibliothèque n'est un lieu de rendez-vous que pour 1/5 de ses usagers, à savoir les jeunes. La bibliothèque a permis de créer de nouvelles amitiés pour 20 % de ses usagers. Il semble donc, outre son rôle de prêt, que la bibliothèque serve de lieu de sociabilité, de rencontre et de convivialité.

3) La durée des visites

La durée des visites est plutôt brève : 55 % des usagers restent moins de quinze minutes. Quant aux 45 % restants, la visite est de quinze à trente minutes. Comme le fait remarquer une des interviewées, « *il faut quand même ça pour fouiner un peu* ». (F.64. secrétaire à la retraite).

4) L'utilisation des services offerts par les BPT

Pour les usagers, la bibliothèque est avant tout :

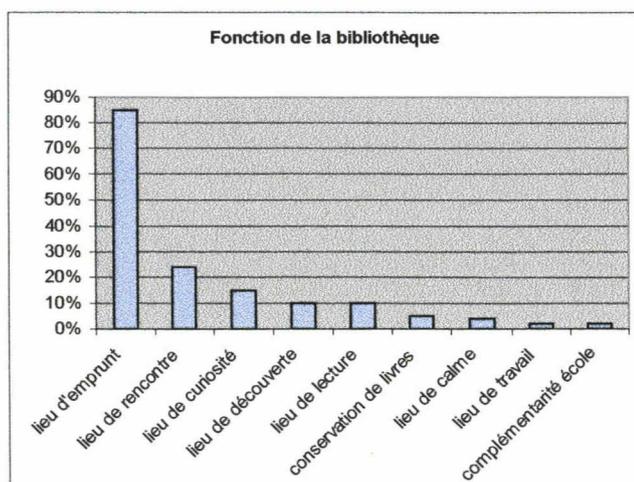
- Un service d'emprunt et de consultation (85%),
- Un lieu de rencontre (24%).

Une première hypothèse avait été préalablement établie en ce sens après examen des réponses aux questions « Y retrouvez-vous des amis ? » et « Avez-vous créé de nouvelles amitiés à la bibliothèque ? » (voir I.B.2). En voici donc maintenant la confirmation.

Précisons que les usagers pouvaient cocher plusieurs réponses (question 56 du questionnaire).

Pour les 14 – 19 ans, si la bibliothèque est certes un lieu d'emprunt (33%), elle n'est pas moins un lieu de calme (33%) et de lecture (33%). C'est la seule catégorie qui privilégie véritablement ces deux fonctions.

Si l'on observe une répartition sexuelle des résultats, on retiendra que la bibliothèque est un lieu de rencontre plutôt pour les femmes (30%) que pour les hommes (10%). Cette perception est également celle des plus de 55 ans (36%) et, parmi les CSP, principalement celle des ouvriers et personnels de services (34%). Au cours des entretiens, cette fonction est d'ailleurs clairement explicitée : « *Et je discute aussi avec les gens. J'aime bien venir quand les gens rapportent un livre.* » (F. 43. Postière), « *Je viens faire un petit coucou de temps en temps. Par exemple, hier, en passant au marché, j'ai vu madame et je me suis dit que j'allais faire un petit bonjour. Mais je viens aussi pour les livres* » (F. 72. Sans profession), ou encore « *C'est mon quartier ici. Je suis tellement habituée avec les gens, je connais tout le monde, que c'est un plaisir de venir. Donc, quoi, je continue* » (F. 37. Hôtesse d'accueil) ou « *J'aime bien venir ici : je retrouve toujours quelques connaissances. On papote* » (F. 52. Couturière). Les hommes se distinguent des femmes quand il s'agit de considérer la bibliothèque comme un lieu de découverte (14% contre 8%), fonction également retrouvée chez les cadres et fonctions libérales (20%).



C. L'image des BPT

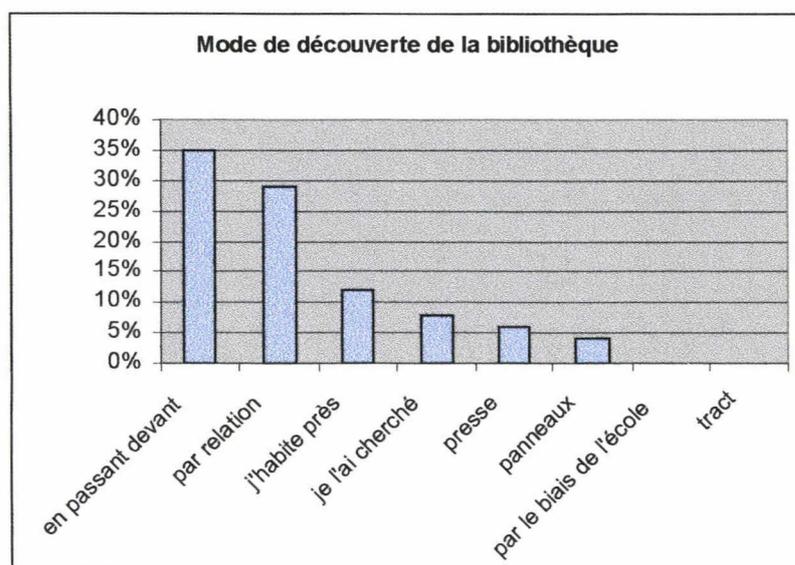
1) Connaissance de leur statut, organisation et fonctionnement

a) La notoriété des BPT

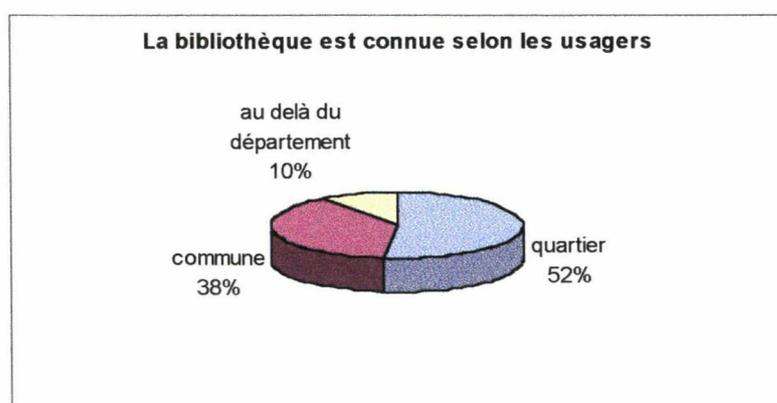
35 % des personnes interrogées ont connu la bibliothèque en passant devant, et 29 % par des relations interpersonnelles (par des amis ou de la famille). 6 % des usagers n'ont

pas réellement découvert la bibliothèque mais ont plutôt suivi un changement de lieu (nouveau local, nouvelle BPT...).

Il est à noter que 12 % des inscrits ont coché la case « j’habite près ». Nous retrouvons là la notion de proximité déjà évoqué en II.B.2. La BPT semble véritablement jouer un rôle de bibliothèque de quartier pour une partie des usagers.

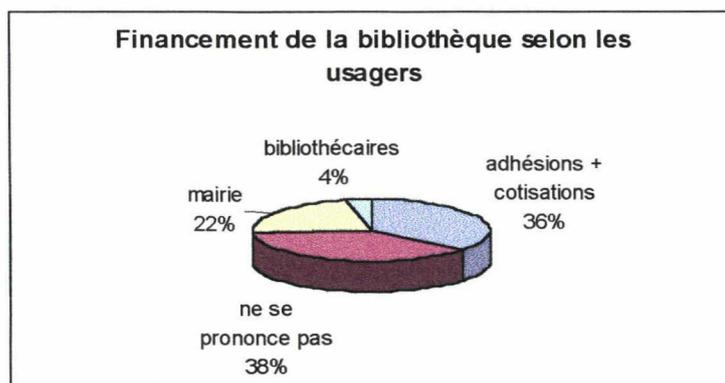


Les usagers sont 52 % à penser que la bibliothèque n’est connue que dans le quartier, ce qui nous renvoie à la notion évoquée précédemment. 38 % des personnes interrogées pensent que la bibliothèque est connue dans la commune et 10 % qu’elle est connue au-delà du département. Ces derniers expliquent sa renommée par l’existence de la carte adhérent qui, sur présentation, permet d’emprunter dans toutes les BPT de France.



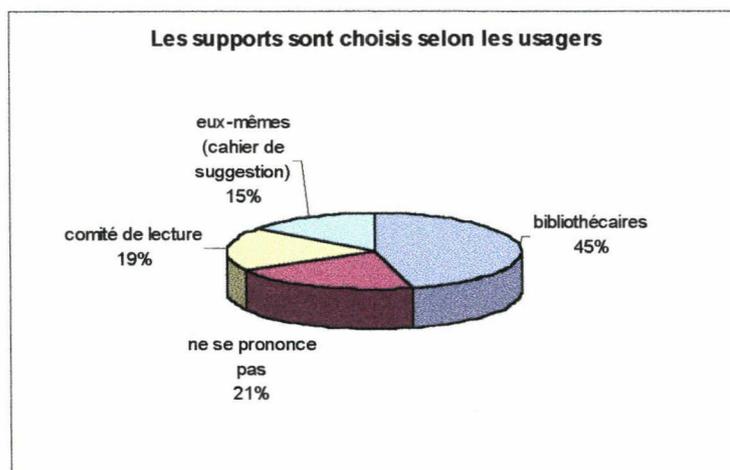
b) Qui finance les BPT ?

En ce qui concerne le financement principal du fonctionnement des BPT, l'abonnement annuel et le prêt de livres (ou disques) sont les plus cités (36% des personnes interrogées). Les usagers citent ensuite la municipalité (22%) et les bibliothécaires (4%). 38 % cependant ne se prononcent pas. Si le bailleur de fonds principal de la bibliothèque est donc bien identifié par une partie des usagers, une trop grande partie l'ignore encore (64%).



c) Qui décide du choix des nouveaux livres (ou disques) ?

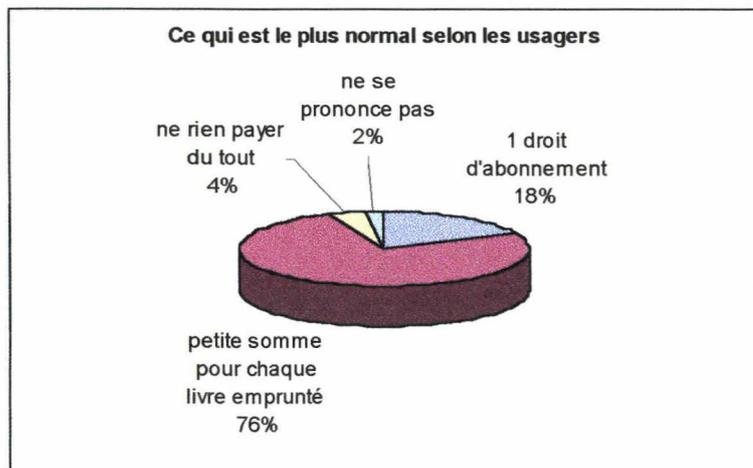
45 % des usagers pensent qu'il s'agit des bibliothécaires, 19 % un comité de lecture et 15 % eux-mêmes (cahier de suggestion). 21 %, en revanche, ne se prononce pas. La plupart des usagers ont donc bien identifié la source.



d) Gratuité ou non du service de prêt ?

La majorité se prononce pour une petite somme payée à chaque livre emprunté (76%). 4 % seulement revendiquent la gratuité et 18 % le fait de ne payer qu'un droit d'abonnement. Il semblerait donc que le système de financement adopté par les BPT soit bien perçu du public. « *Moi, j'accepte le principe. Bon, c'est l'avantage d'être local. C'est aussi*

une sorte de reconnaissance dans le temps ». (H. 46. Instituteur). En fait, beaucoup y voit là « *une preuve de qualité des ouvrages* » (H. 62. Inspecteur de police à la retraite) ou bien encore « *Un moyen de renouveler régulièrement le fonds* » (F. 43. Confectionneuse de métier).



A noter que 5 % des personnes interrogées trouvent le droit d'inscription non justifié. Ces derniers souhaiteraient que les BPT harmonisent leurs prix respectifs.



2) L'image de leur public

a) Etendue

La part des inscrits apparaît bien inférieure dans les représentations qu'en ont les usagers. Cette sous-estimation témoigne sans doute d'une popularité des BPT beaucoup plus minime dans les esprits que dans les faits.

b) Niveau socioculturel

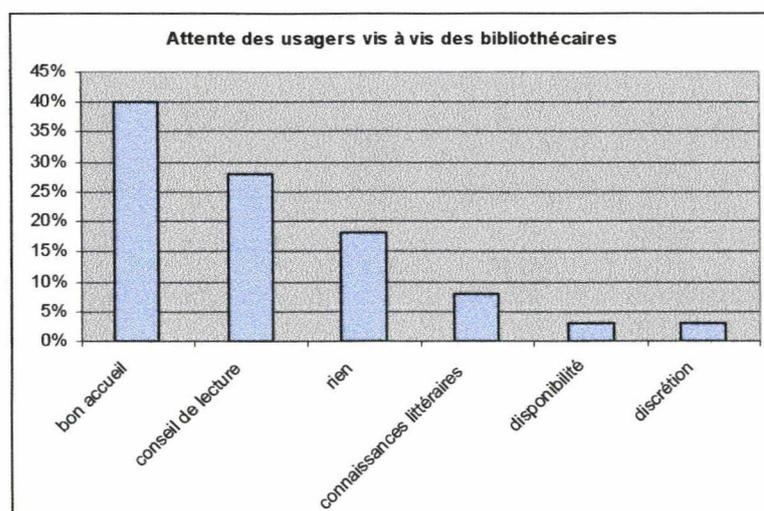
Les réponses relatives au caractère socioculturel du public des BPT (question 10 du questionnaire) apparaissent assez justes.

3) L'image des bibliothécaires

a) L'attente des usagers

40 % des usagers s'accordent à dire qu'un bon accueil – lequel se résume par un sourire et un bonjour – paraît être le premier service attendu de la part du personnel tandis qu'1/4 espère d'abord un conseil de lecture, 1/5 n'attendent rien de précis. Pour 96 % des usagers, l'attente a été honorée.

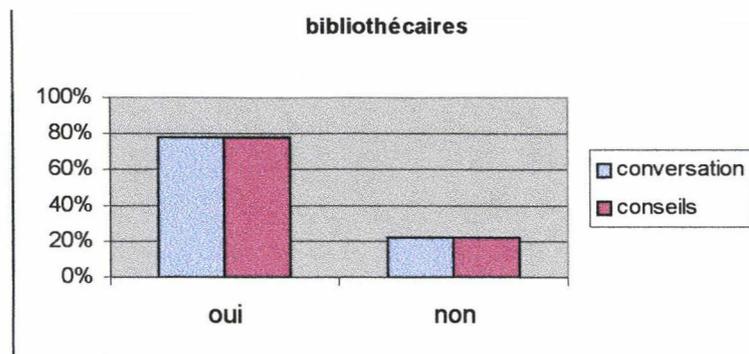
A noter l'importance de la consécration de ces attentes qui, pour le public, induit définitivement la rupture d'avec les bibliothèques municipales. « *J'y allais dans le temps mais là c'était plus...moins sympathique quoi. C'était à une plus grande échelle, disons. On connaît pas les lecteurs, pas de conseils* » (H. 72. Commerçant à la retraite), « *J'aime bien ici parce que je peux avoir des conseils. C'est un plus* » (H. 22. Commercial), « *Ici, c'est gentil. Les dames sont charmantes. Et puis y'a les conseils qu'on avait pas en municipale* » (F. 42. Informaticienne).



b) Les relations sociales

Les usagers font beaucoup appel aux personnels et ont de nombreux rapports avec eux. 78 % conversent en effet avec les bibliothécaires et autant demandent des conseils de lecture, lesquels nous l'avons vu précédemment comptent énormément pour le public. Cette interviewée résume ici l'opinion générale : « *J'aime bien qu'on me dise ça, ça vous plaira, ça, ça vous plaira pas... pour avoir une petite idée. C'est ça que j'apprécie le plus. C'est un peu le côté personnalisé* » (F. 61, traductrice à la retraite).

96 % d'entre eux se déclarent d'ailleurs satisfaits des réponses obtenues.



Les femmes sont plus enclines à s'adresser aux bibliothécaires que les hommes puisqu'elles sont majoritaires parmi les personnes ayant déclaré avoir des conversations avec les bibliothécaires (84% contre 62%). Les plus jeunes sont ceux qui communiquent le moins avec les bibliothécaires : 33 % des 14 – 19 ans déclarent avoir des conversations avec eux, contre 50 % des 20 – 29 ans, 76 % des 30 – 55 ans et 90 % des plus de 55 ans.

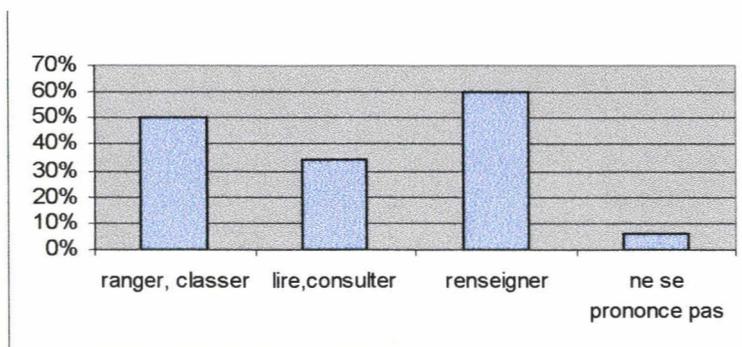
En ce qui concerne les demandes de conseil, l'âge induit une nouvelle fois des différences significatives. Ainsi 70 % des moins de 30 ans déclarent ne pas faire appel aux bibliothécaires, contre 14 % des 30 – 55 ans et 10 % des plus de 55 ans. Là encore, les femmes sont plus nombreuses que les hommes à demander des conseils (84 % contre 66 %). Les personnes ayant obtenu le baccalauréat ou ayant poursuivi des études supérieures sont celles qui font le moins appel aux bibliothécaires : 36 % déclarent ne pas leur demander de conseils de lecture, contre 8 % des personnes de niveau CAP/BEPC ou certificat d'études primaires.

c) Les activités des bibliothécaires

60 % des usagers pensent qu'un bibliothécaire passe une bonne partie de son temps de travail à renseigner, conseiller les lecteurs ou discuter avec eux. 50 % l'imaginent ranger, classer, enregistrer et 34 % lire ou consulter des livres.

Précisons qu'à cette question les lecteurs peuvent cocher plusieurs réponses.

Il semblerait donc que l'image que les usagers se font de l'activité des bibliothécaires corresponde d'une part aux services attendus de la part du personnel, d'autre part à de vieux stéréotypes présentant les bibliothécaires comme les conservateurs du temple des livres. De toute évidence, le public connaît mal les activités des bibliothécaires.



Les usagers issus des classes populaires sont davantage enclins à penser que le bibliothécaire conseille, renseigne ou discute avec les lecteurs (70 % contre 62 % des classes moyennes et 28 % des classes supérieures et libérales). En revanche, les usagers des classes supérieures et libérales alimentent plutôt le stéréotype du bibliothécaire/conservateur (56%).

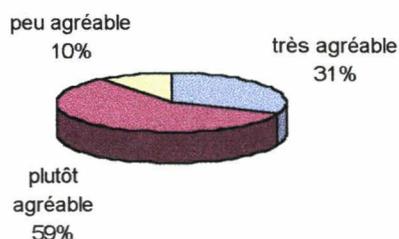
4) L'image du « bâtiment »

D'un accès facile (100%), le local est apprécié par une majorité de personnes puisqu'elles sont 31 % à le trouver « très agréable » et 59 % « plutôt agréable » contre 10 % qui le trouvent « peu agréable ».

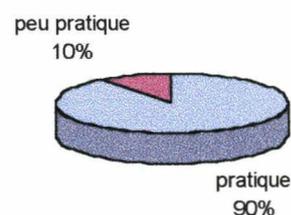
Les femmes s'y sentent plus à l'aise que les hommes (38% contre 20%), tout comme les classes populaires par rapport aux classes supérieures et libérales (48% contre 20%).

A noter que le local est considéré comme « pratique » pour 90 % des personnes interrogées. Parmi les 10 % d'un avis contraire, nous retrouvons 50 % des personnes ayant répondu par la négative précédemment. Les deux aspects sont donc indéniablement liés.

Jugement porté sur le local

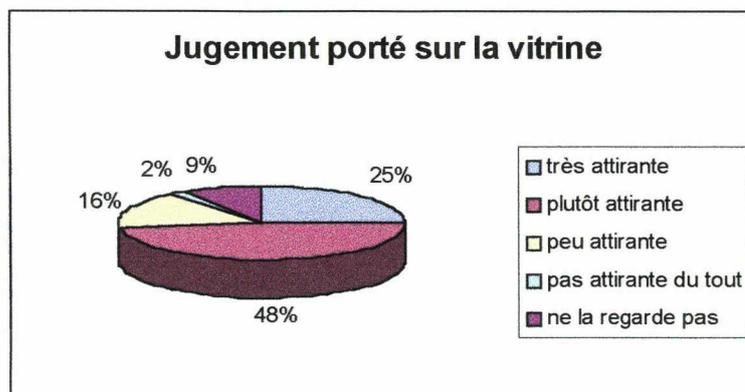


Jugement porté sur la praticabilité du local



La majorité des usagers apprécie la vitrine puisque 25 % la trouvent « très attirante » et 48 % « plutôt attirante » contre 16 % qui la trouvent « peu attirante ».

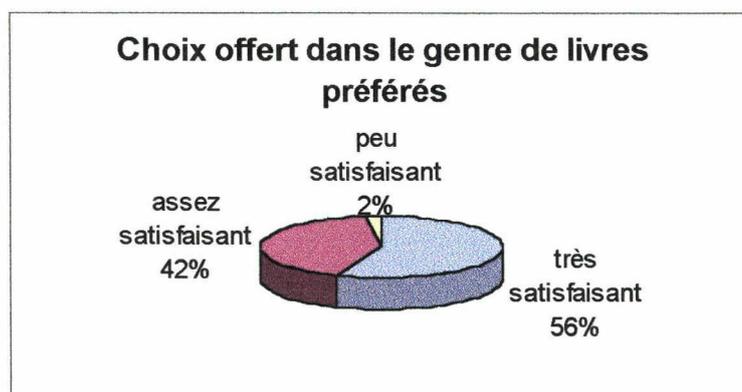
A noter que la tranche des 20 – 29 ans est la plus critique à cet égard : 40 % la trouve « peu attirante » et 20 % « pas attirante du tout ».



5) L'image des services offerts

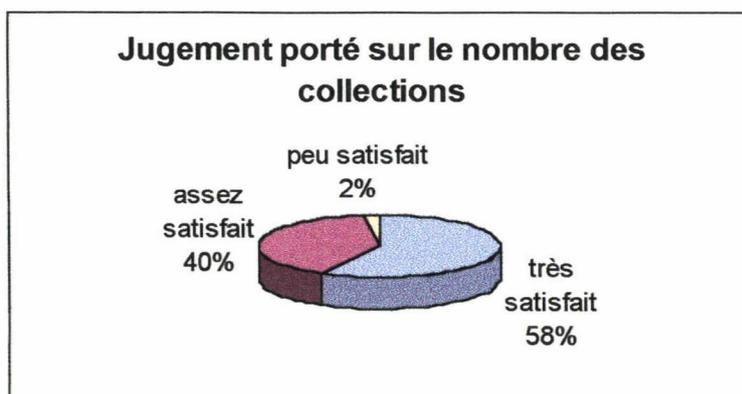
a) L'étendue du choix offert par les BPT dans les genres de livres préférés

La majorité des usagers estiment le choix très satisfaisant (56 %).



b) L'importance des collections

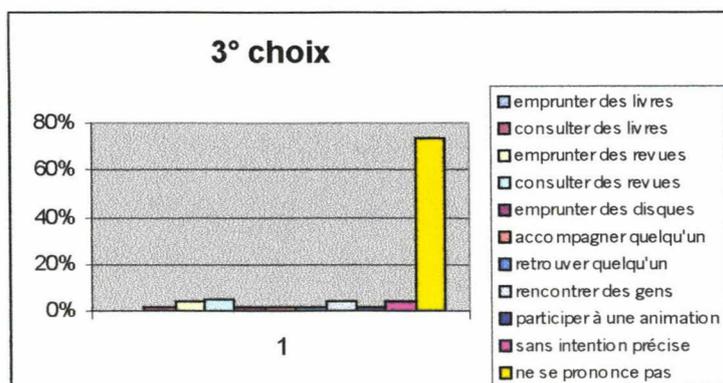
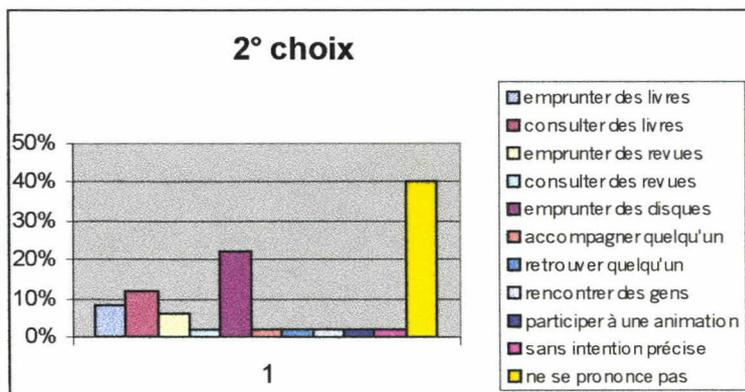
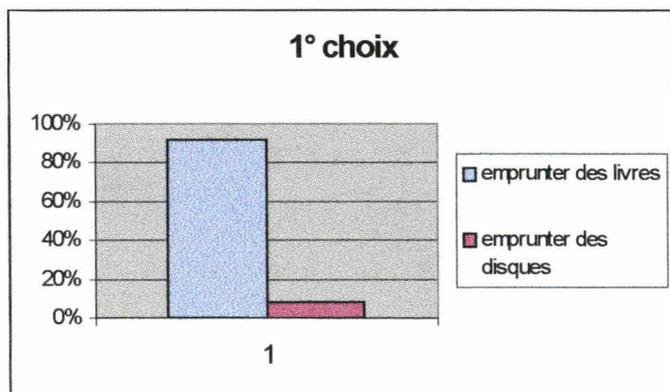
58 % des personnes interrogées trouvent que les collections sont en nombre très satisfaisant. « Elle est bien achalandée. On trouve tout » (F. 49. Responsable d'administration des ventes). « La bibliothèque est fournie régulièrement, y'a vraiment du choix » (H. 24, Etudiant). 2 % seulement se montrent peu satisfaits. A noter que les usagers de la bibliothèque n'ont pas une connaissance précise du nombre de documents qu'elle contient. Seulement 8 % des inscrits interrogés à ce propos connaissent le nombre exact. Le jugement sur les collections est donc indépendant de l'évaluation du fonds.



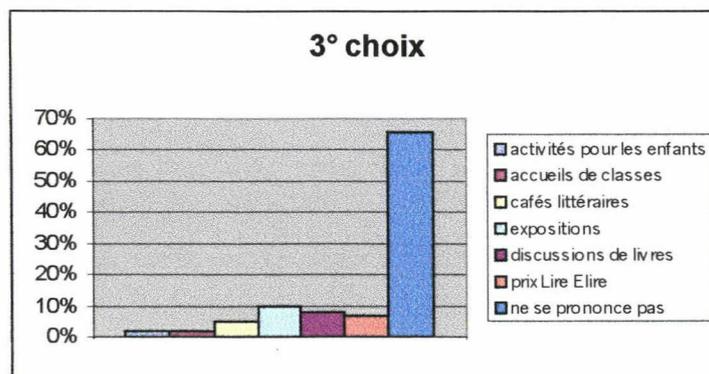
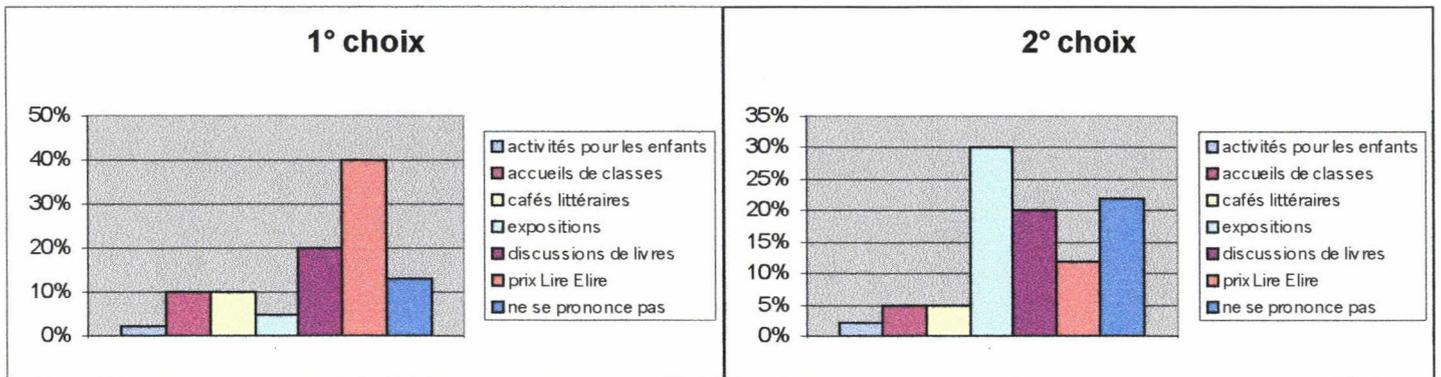
c) L'intérêt porté aux autres services des BPT

Si nous analysons les réponses des usagers quant à la raison de leur venue, 33 % viennent en général pour emprunter des livres, 10 % pour emprunter des disques et 4 % pour emprunter des revues. Il est nécessaire de préciser que les personnes interrogées doivent répondre hiérarchiquement à partir de certaines affirmations proposées.

A noter que l'emprunt de revues concerne uniquement les 30 – 55 ans, et l'emprunt de disques essentiellement les 20 – 29 ans (50 % de notre échantillon).



Si nous nous intéressons cette fois à d'autres services moins traditionnels, il semblerait que l'intérêt soit accordé au prix Lire Elire (20%) et le serait volontiers aux discussions de livres (16%) et aux expositions (15%). Les hommes, qui ne sentent absolument pas concernés par le prix Lire Elire (0% contre 12%), sont davantage attirés par les expositions (20% contre 6%). Cette perception est également celles des cadres supérieurs.

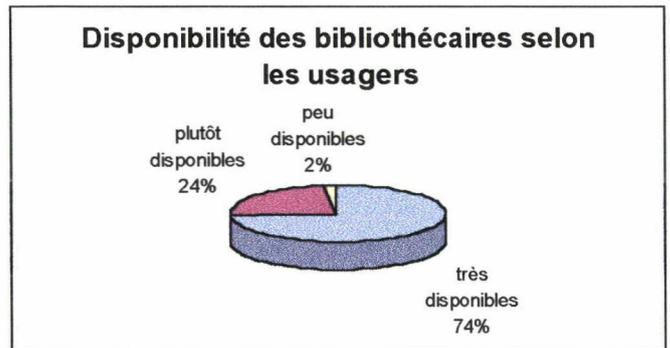
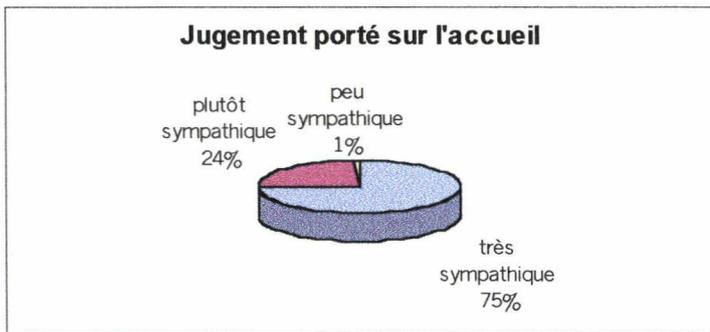


Au delà de l'intérêt accordé à tel ou tel service, il semblerait que les animations mises en place soient source d'insatisfaction pour 70 % des usagers. Ces dernières sont jugées quasi inexistantes ou bien encore proposées à des horaires inadéquats : « *Il y a des petites réunions sur un livre et au fond ça peut être une bonne idée, mais avec les horaires proposés... Je n'y suis allée qu'une fois et en retard... parce que je travaillais* » (F.43. Documentaliste).

6) Le niveau de satisfaction des usagers

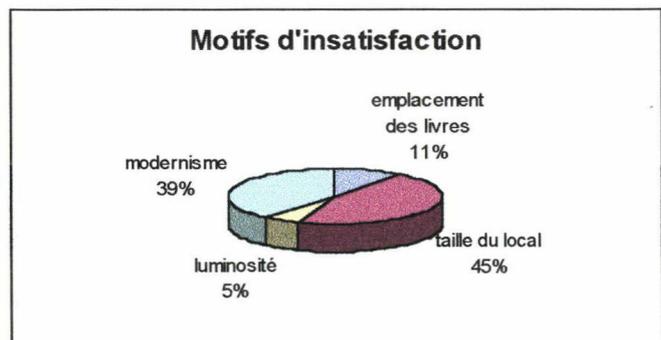
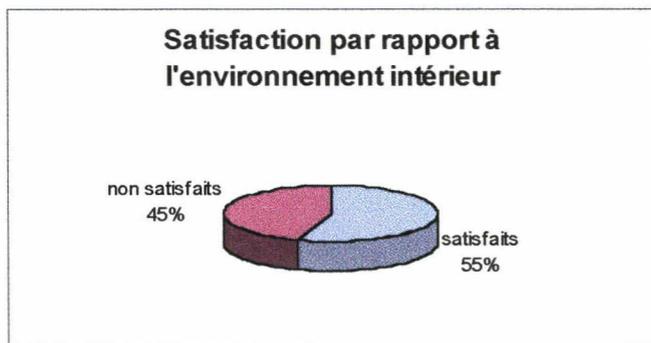
a) L'attitude des bibliothécaires

Si la majorité des personnes interrogées jugent l'accueil très sympathique (75%), 74 % des sondés s'estiment également très satisfaits quant à la disponibilité des bibliothécaires.



b) L'environnement intérieur de la bibliothèque

Si 42 % des usagers accordent une importance à l'environnement intérieur de la bibliothèque, 45 % d'entre eux se déclarent insatisfaits de celui qu'ils y trouvent. Parmi les raisons énoncées, la petitesse du local (42%) et l'aspect « vieillot » (36%) arrivent en tête. Les 20 – 29 ans sont les plus nombreux à désapprouver l'environnement actuel de leur bibliothèque (40% contre 37% chez les 30 –55 ans et 10% chez les plus de 55 ans).



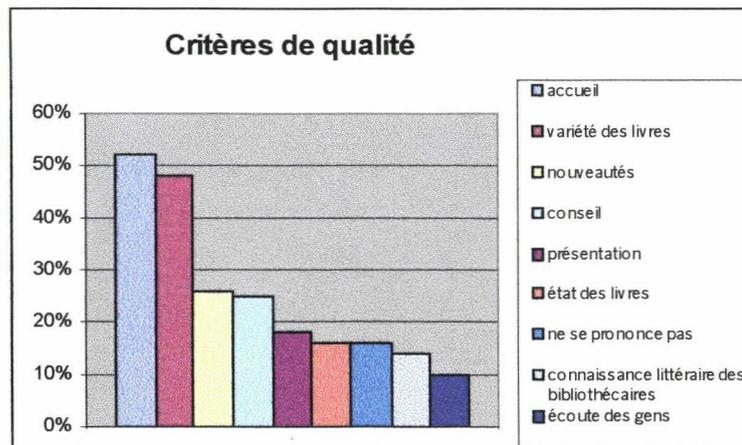
c) Le nombre de livres (ou disques) récents

La majorité des usagers s'estiment très satisfaits (55%), ce que soulignent très fortement les entretiens : « *Ca correspond à mes attentes. Y'a des livres d'actualité, enfin les derniers livres sortis* » (F. 23. Etudiante), « *Y'a toutes les actualités, aussi bien dans les biographies que dans les suspenses. Je trouve tout les livres dont j'entend parler* » (F.28. Ingénieur rédacteur)...

d) Les critères de qualité des BPT

La question « *Quels sont pour vous les deux critères essentiels pour juger de la qualité de la bibliothèque que vous fréquentez ?* » permet en fait d'établir un récapitulatif des

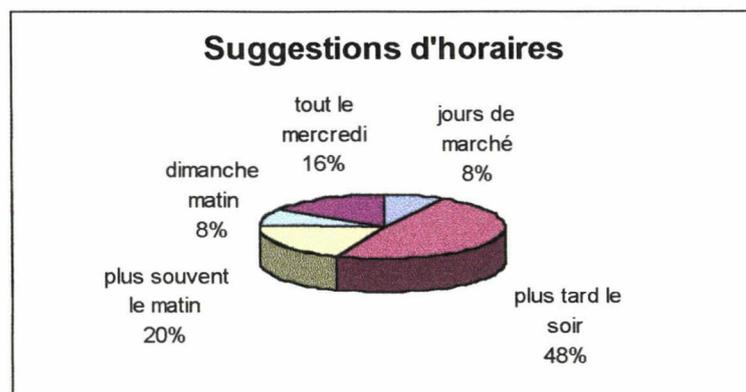
points forts des BPT. L'« accueil » (52%) et la « variété des livres » (48%) arrivent ainsi en tête des citations, suivis des « nouveautés » (26%) et des « conseils » (25%). Nous retrouvons bien là les différents facteurs énoncés par les usagers tout au long de cette partie et des entretiens : « *La présentation fait que... Elle met en valeur. Et puis les personnes, les dames donnent leur avis. C'est un plus* » (F. 26. Aide maternelle). « *L'accueil est bon, et on trouve quand même de tout parce que depuis le temps que je viens, j'arrive quand même à trouver des livres nouveaux* » (H. 47. Fonctionnaire des impôts).



7) Vers une amélioration des services : attentes et suggestions des usagers

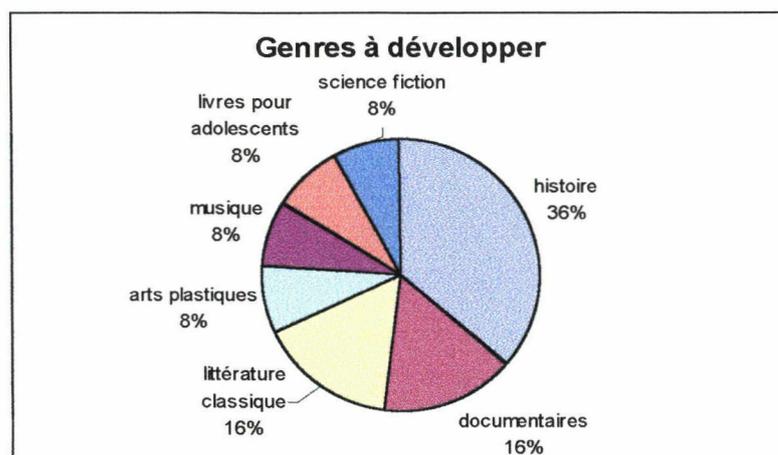
a) Les horaires

Même si à la question concernant la convenance des horaires, 98 % des usagers répondent par l'affirmative, ils ne sont pas moins de 32 % à émettre des souhaits sur le sujet. C'est ainsi que 48 % d'entre eux aimeraient que les horaires soient plus étendus sur les fins de journées. Nous constatons donc que pour ces usagers, tous des personnes actives, la question des horaires est une préoccupation dès lors que ces derniers rendent indisponibles ou, tout du moins, empêchent de profiter de l'accès de la bibliothèque comme ils le souhaiteraient.



b) Les genres

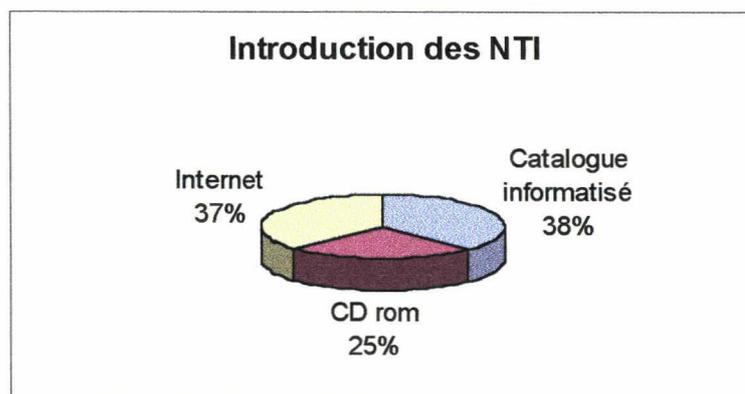
32 % des personnes interrogées ont le désir de voir évoluer l'offre documentaire dans le sens d'un développement de différentes disciplines qui ne sont pas toujours très représentés au sein de la bibliothèque. La demande porte ainsi sur les genres suivants : histoire, et plus précisément histoire médiévale et religieuse (36%), littérature classique française (16%), documentaires (16%), livres pour adolescents (8%), arts plastiques (8%)... Ces demandes émanent principalement des femmes (35% contre 20%) et de la tranche des 30 – 55 ans (48% de notre échantillon).



c) Les NTI (nouvelles technologies de l'information)

10 % des personnes interrogées suggèrent l'introduction des NTI au sein de la bibliothèque, notion qui apparaît également au cours des entretiens : « *Il faudrait que cet aspect là soit un peu plus moderne, enfin du point de vue des techniques. Ça passerait par l'informatisation pour , par exemple, savoir tout de suite si un livre est disponible ou non plutôt que de chercher quand on sait pas le titre et tout ça* » (F. 61. Traductrice à la retraite), « *Il faudrait venir à l'informatique. Et quand je dis informatique, je pense pas seulement à l'ordinateur pour savoir si un livre est en rayon ou non, je pense aux cédéroms aussi. Ils nous permettraient de consulter des encyclopédies et plein d'autres choses* » (H. 65. Comptable à la retraite), « *Il faudrait structurer les lieux. Avec informatique, cela s'entend* » (F. 40. Psychologue)...

Il est à noter que les suggestions en ce domaine n'émanent pas exclusivement des jeunes, contrairement à ce que les préjugés pourraient laisser croire.



Il est à noter que les points qui vont suivre ne concernent qu'une extrême minorité des personnes interrogées. Nous avons tout de même tenu à traiter par respect envers les personnes qui ont bien voulu répondre au questionnaire. Et puis ne dit-on pas que toute suggestion mérite d'être entendue...

d) Le « design »

5 % des personnes interrogées souhaiteraient qu'un effort soit fait en faveur du local, en un mot, que ce dernier soit rendu plus attrayant. Certains des entretiens soulignent ce point : « *Ben c'est pas très gai, hein, faut bien dire les choses ça pourrait être mieux. Mais ça, bon, pour moi, c'est secondaire. Mais je pense que pour les enfants, ça serait plus attirant s'y avait un coin lecture un peu plus sympa, voilà* » (F. 48. Assistante sociale) ou « *Ben je sais pas, moi, faudrait que ça soit plus moderne. Une belle peinture, des poufs de couleurs et puis des étiquettes rigolotes pour indiquer les catégories* » (H. 16. Scolaire).

e) La signalétique

4 % des usagers souhaiteraient l'introduction d'une nouvelle signalétique marquée en l'occurrence par de grands et hauts panneaux suspendus. Un seul entretien vient corroborer ce point. Il s'agit d'un monsieur âgé de 32 ans, travaillant dans les assurances : « *Les différents types de livres ne sont pas bien indiqués. Il faudrait les signaler par des panneaux vraiment plus grand, bien en l'air. Oui il faut des panneaux parce que là c'est en tout petit. C'est signalé mais trop légèrement* »

f) Un coin lecture

2 % des usagers se prononcent en faveur d'un coin lecture, tout comme deux des interviewés : « *Je dis que pour les personnes qui ont peut-être des enfants, c'est tout de même intéressant qu'il y ait un coin lecture* » (F. 45. Aide ménagère) et « *Il faudrait qu'il y ait un coin lecture pour feuilleter plus longtemps parce que quand y a du monde c'est gênant* » (H. 42. Laveur de citernes).

D. L'image de la bibliothèque idéale

Quatre aspects ont été respectivement étudiés à savoir la quantité de livres (ou disques) offerts, la taille des locaux, leur aménagement et l'ambiance, l'intérêt étant de découvrir quelles seraient, aux yeux des usagers, les caractéristiques de la bibliothèque idéale.

La répartition des données par sexe nous laisse saisir des différences : les hommes semblent attacher plus d'importance à l'aménagement des locaux que les femmes qui, en majorité, ne se prononcent pas.

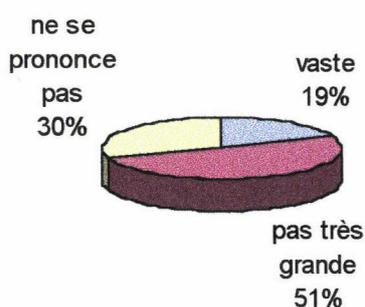
Les repères par classe d'âge isolent particulièrement les plus de 55 ans des moins de 30 ans, notamment en ce qui concerne la taille et l'aménagement des locaux, que ces derniers souhaiteraient grands et emplis de livres.

Au vue de tout cela, les questions 57, 58, 59 et 60 du questionnaire nous permettent de tracer quelques traits définissant la bibliothèque idéale pour les usagers :

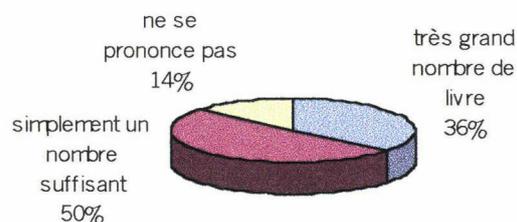
- Elle ne doit pas être très grande (65% des retraités évoquent cette dimension ainsi que 80% des femmes au foyer).
- Elle doit proposer un choix suffisant de livres, lequel ne signifie pas « conséquent », dans les différents genres.
- Elle doit être aménagée plutôt comme une librairie (62% des hommes, 59% des actifs et 57% des étudiants).
- Un certain calme doit y régner.

« *Pour moi, la bibliothèque idéale ce serait une bibliothèque de quartier, ouverte à tous et dans laquelle on puisse tout retrouver, une librairie si vous voulez mais sans le prix des livres et pas très grande. Enfin, une bibliothèque qui soit fournie régulièrement* » (F. 49. Responsable d'administration des ventes).

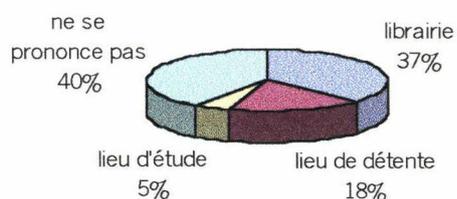
La bibliothèque idéale : Taille du local



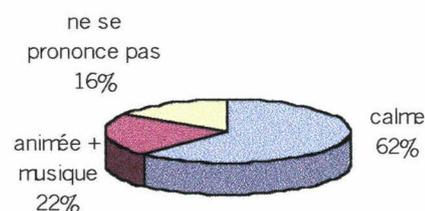
La bibliothèque idéale : Quantité des livres offerts



La bibliothèque idéale : Aménagement de l'espace



La bibliothèque idéale : L'ambiance



E. Conclusion

A la lecture des données et à l'écoute des entretiens, il apparaît que l'image des BPT qu'en a le public, son public, revêt trois aspects :

- Celui d'une bibliothèque de quartier,
- Celui d'une bibliothèque où « *l'aspect humain* » est privilégié. Les gens sont non seulement écoutés mais aussi et surtout conseillés. Une lectrice à ce propos nous a d'ailleurs fait remarquer : « *Ici c'est un peu comme un salon de thé. Il ne manque plus que les petits gâteaux.* »,
- Celui d'une bibliothèque-librairie où les nouveautés sont fournies régulièrement.

CONCLUSION ET OUVERTURE

« Mieux nous connaître pour mieux agir » : telle aurait pu être le leitmotiv de l'enquête menée ici. Cette enquête, en effet, n'a pas eu d'autre fin en soi que de découvrir le regard porté sur les BPT par ses divers publics, et donc de permettre aux responsables de CBPT d'apprécier l'écart entre ce qui était recherché et ce qui, visiblement, est perçue par les usagers, et ce afin d'orienter l'action des BPT vers une plus grande satisfaction des publics. A noter cependant que les résultats de cette enquête doivent être lus avec esprit critique. Nous ne pouvons en effet pas garantir de leur réelle fiabilité. Une étude menée à plus long terme et avec un échantillonnage plus important – tant du point de vue des lecteurs que des BPT - pourrait fournir des résultats bien différents de ceux énoncés ici. De plus, avec le recul, nous réalisons aujourd'hui que certaines questions du questionnaire ont été formulées avec maladresse, prêtant à confusion. Plusieurs points seraient ainsi à reprendre.

Par la suite, et pour les besoins de l'enquête, il serait intéressant d'élargir ce travail à une deuxième population, à savoir les non-inscrits.

En effet, il ne faut pas oublier que les bibliothèques, derrière la fameuse politique de l'offre – collections diversifiées, multiplication des discothèques, vidéothèques et documents numérisés – veulent et doivent toutes attirer un nouveau public (le « grand public ») et étendre leur aire d'influence. Les nouveaux venus dans les bibliothèques sont donc des usagers particulièrement précieux qu'il faut tenter d'accueillir, de conserver, de ne pas rebuter, d'instruire... C'est pourquoi, dans un approfondissement de l'enquête, il serait bon de s'attacher aux attitudes des non-inscrits à l'égard de la fréquentation dans les BPT, attitudes qui se traduiraient par des questions concernant notamment leur velléité d'inscription à une BPT, leur connaissance des BPT, la manière dont ils en imaginent l'ambiance, leur frein à la fréquentation (N'aiment-ils pas lire ? Pensent-ils ne pas trouver les livres qu'ils aiment en BPT ?...), sans oublier l'énonciation des conditions d'une fréquentation éventuelle.

BIBLIOGRAPHIE

ARCmc. L'expérience et l'image des bibliothèques municipales : enquête auprès de la population nationale. *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 25, n°6, juin 1980, p. 265-299. ISSN : 0006-2006.

BERTRAND, Anne-Marie. *Les bibliothèques*. Paris : La Découverte, 1998.

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

BORGES, J.L. *Fictions*. Paris : Gallimard, 1981.

BRIAUT, Marianne, et al. *Les médiathèques et leurs publics*. Villeurbanne : Editions de l'ENSSIB, 1996.

DE SINGLY, François. *L'enquête et ses méthodes : le questionnaire*. Paris : Nathan, 1992.

FRANCE. Conseil supérieur des bibliothèques. *Charte des bibliothèques* [en ligne]. Conseil supérieur des bibliothèques, consulté le 09/06/2000.

Accessible sur le web : < [http : //www.enssib.fr /csb/Csb-char.htm](http://www.enssib.fr/csb/Csb-char.htm) >.

FRANCE. Direction du livre et de la lecture. *Objectif lecture*. Paris : Direction du livre et de la lecture, 1988.

GRAWITZ, Madeleine. *Méthodes en sciences sociales*. Paris : Dalloz, 1991.

GREEN, Anne-Marie et MOUCHTOURIS, Antigone (dir.). *Lire en banlieue*. Paris : L'Harmattan, 1994.

KOHN, Ruth Canter et NEGRE, Pierre. *Les voies de l'observation*. Paris : Nathan, 1991.

KUPIEC, Anne. *Bibliothèques et évaluation*. Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 1994.

La démarche qualité. *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 43, n°1, 1998.

PASSERON, J.C et GRUMBACH, M. *L'œil à la page : enquête sur les images et les bibliothèques*. Paris : services des études et de la recherche BPI Centre Georges Pompidou, 1984.

POULAIN, Martine (dir.). *Histoire des Bibliothèques françaises, tome IV, Les Bibliothèques au XX^e siècle, 1914-1990*. Paris : Promodis-Editions du Cercle de la Librairie, 1992.

POULAIN, Martine (dir.). *Pour une sociologie de la lecture : lectures et lecteurs dans la France contemporaine*. Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 1998.

RICHTER, Noé. *Administration des bibliothèques*. 5^e édition corrigée, augmentée et mise à jour. Le Mans : Centre de préparation aux carrières des bibliothèques, 1987.

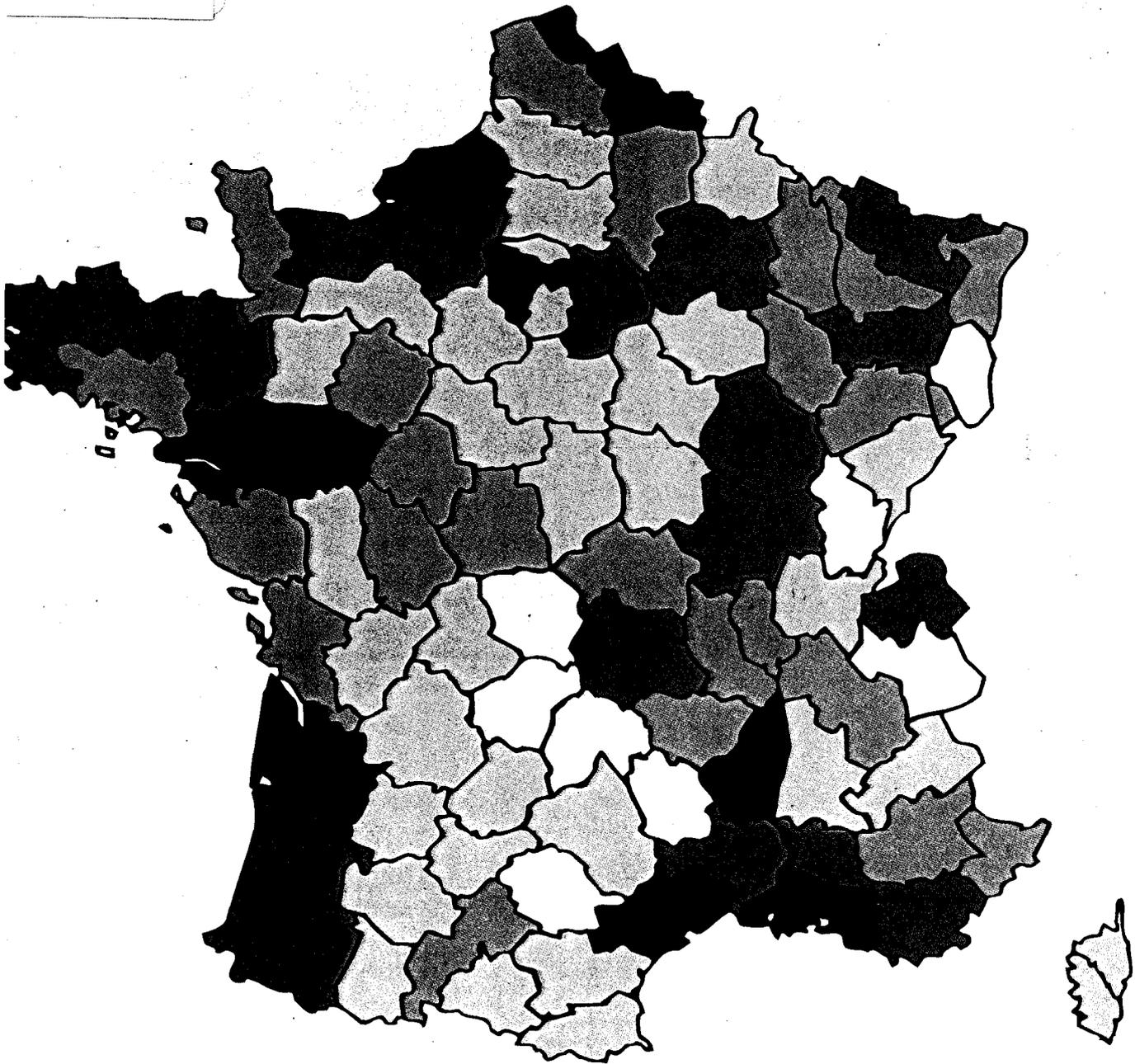
RODA, Jean-Claude. L'évaluation des bibliothèques : Pourquoi faire ? *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 39, n°1, 1994.

SALAÜN, J.M. *Marketing des bibliothèques et des centres de documentation*. Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 1992.

LISTE DES ANNEXES

Annexe n°1 : Implantation nationale du réseau CBPT	page I
Annexe n°2 : Implantation régionale du réseau CBPT.....	page III
Annexe n°3 : Les cafés littéraires.....	page IV
Annexe n°4 : Le prix Lire Elire.....	page V
Annexe n°5 : L'observation globale : extraits du recueil des données.....	page VI
Annexe n°6 : Guide d'entretien	page VIII
Annexe n°7 : « Que pensez-vous de la bibliothèque ? » : morceaux choisis	page X
Annexe n°8 : Transcriptions d'entretiens	page XII
Annexe n°9 : Questionnaire	page XVI
Annexe n°10 : Tableaux croisés	page XXIV

IMPLANTATION NATIONALE DU RESEAU CBPT



plantation C.B.P.T.

- 1 à 10
- 11 à 20
- 21 à 30
- 31 et plus

6.000.000 prêts par an dont 1/3 en Secteur Jeunesse

RÉGIONS	DÉPARTEMENTS	IMPLANTATIONS
Alsace-Lorraine	5	78
Aquitaine	5	78
Auvergne	4	39
Bourgogne Franche-Comté	7	66
Bretagne	4	72
Centre Val de Loire	6	40
Champagne Ardennes	4	46
Ile-de-France	8	123
Languedoc Roussillon	4	41
Midi Pyrénées	8	55
Nord - Pas-de-Calais - Picardie	5	118
Normandie	5	122
Pays de Loire	5	115
Poitou-Charentes-Limousin	5	45
Provence-Corse-Alpes Côte d'Azur	7	164
Rhône - Alpes	8	104
TOTAL	90	1306

1999

CULTURE ET BIBLIOTHEQUE POUR TOUS

BIBLIOTHEQUES

- **BASSÉE (LA) (59480)**
Contour de la Mairie - 03 20 29 90 34
- **BOIS GRENIER (59280)**
"Foyer Rural" - Rue de Fleurbaix
- **BONDUES (59910)**
3 bis, rue du Bosquiel - 03 20 23 15 20
- **BOURBOURG (59630)**
Quai des Traitteurs
- **BOUSBECQUE (59166)**
16, rue Léon-Six
- **CHAPELLE D'ARMENTIÈRES (LA) (59930)**
232, route nationale
37, rue Marie
- **CHERENG (59152)**
7, place de Gaulle
- **CROIX (59170)**
28, place de la Liberté
8/2, rue de la Fonderie
03 20 45 82 42

- **DUNKERQUE (59240)**
"Centre Socio-Culturel du Méridien"
Rue de Cambrai - 03 28 29 04 00
5, avenue Kléber
- **ERQUINGHEM (59193)**
"Foyer Rural" - Rue du Biez
- **GRUSON (59152)**
Salle polyvalente - 03 20 41 08 78
- **HEM (59510)**
29 bis, rue du Docteur Coubronne
- **LAMBERSART (59130)**
267, rue du Bourg - 03 20 42 11 11
"Ferme du Mont-Garin"
Route de Verlinghem
Centre E. Duthoit - Rue de Moraës
03 20 92 18 10
- **LESQUIN (59810)**
Rue Sadi Carnot - 03 20 16 99 92
- **LILLE**
159, rue du Faubourg de Roubaix (59800)
263, rue Nationale (59000)
42, rue Négrier (59800)

- Parvis N.D. de Pellevoisin (59800)
03 20 31 40 08
- 90, rue de Wazemmes (59800)
- **LINSELLES (59126)**
59, rue de Tourcoing - 03 20 37 06 87
- **LOMPRET (59840)**
"Ferme du Petit Pas" - Place de l'Eglise
- **MADELEINE (LA) (59110)**
"Centre Dunan" - Rue des Gantois
03 20 21 02 73
- **MARCQ-EN-BARCEUL (59700)**
Rue du Docteur Bouret
92, rue de la Reine Astrid
Résidence les Marronniers -
45, avenue de la Marne
- **METEREN (59270)**
Rue Basse
- **MOUVAUX (59420)**
1, rue du Presbytère
4, rue de Londres - 03 20 68 08 40
- **NEUVILLE-EN-FERRAIN (59960)**
41, rue de Tourcoing - 03 20 46 88 27

LES CAFES LITTERAIRES



Jeudi 4 mai 2000
à 17h30

A la " *Taverne du Ch'ti* "
252, rue Nationale à Lille

La **Bibliothèque pour Tous** vous invite à :

REGARDS SUR REMBRANDT

A propos de deux livres :

SASKIA
de **Pierre Moustiers**

MOI, LA PUTAIN DE REMBRANDT
de **Sylvie Matton**

A travers ces deux ouvrages, c'est toute la richesse de la personnalité de Rembrandt qui nous apparaît : passion pour l'expression picturale, attention et loyauté envers ses élèves, entente profonde avec Saskia, exigence de liberté.



Mr, Mme, Mlle

Adresse

Assisteront à la discussion OUI NON

LE PRIX LIRE ELIRE

Les Bibliothécaires ont le plaisir de vous inviter à la remise du 12^{ème} Prix

Lire Elire

Prix des Bibliothèques Pour Tous Nord-Flandre

décerné à **Michèle GAZIER** pour **"LE MERLE BLEU"** (Seuil)

Judi 22 Juin 2000, à 18 heures
en présence de l'auteur

Salle des Célestines, rue des Célestines, Lille.



L'OBSERVATION GLOBALE : EXTRAITS DU RECUEIL DES DONNEES

Vendredi 9 juin 2000. Bibliothèque de La Madeleine. 9H30 – 11H30.

Jour de marché. Beau temps.

9H45 : Un homme entre et se dirige vers le bureau de prêt déposer ses livres. Se rend aussitôt au rayon des policiers. Trouve très rapidement. Prend deux livres. Paie et s'en va. La bibliothécaire le rattrape dans la rue car un des livres qu'il avait retenu est rentré.

9H55 : Une dame voudrait qu'on la conseille. Veut un livre dans le même genre que celui qu'elle vient de rendre.

10H02 : Une lectrice, la cinquantaine, ramène quatre livres, en réserve trois et donne des nouvelles de son mari accidenté.

10H05 : Entrée successive de cinq dames, paniers aux bras.

10H10 : Bruit de pages tournées. Les présentoirs grincent. Discussion entre deux lectrices au sujet d'un bouquin.

10H20 : Une vieille dame s'assied face aux bibliothécaires et commence à raconter ses problèmes d'arthrose. 10 min. plus tard : se lève et s'en va (sans rien avoir pris).

10H23 : Entrée d'une femme et son fils. L'enfant trifouille dans les bacs BD. Pendant ce temps, la mère raconte leur voyage au Canaries.

10H30 : Une jeune femme vient se renseigner pour s'inscrire. On lui présente l'association, lui remet la liste d'achat du mois et fait visiter la bibliothèque. (...)

Vendredi 9 juin 2000. Bibliothèque de Lille. 15H – 18H30.

15H05 : Entrée de la première lectrice qui rend un livre prêté personnellement par une des bibliothécaires. Celle-ci lui indique le nouveau rayon « coup de cœur des bibliothécaires » et lui propose un livre humoristique qu'elle commente. La dame le prend, s'assied et toutes deux se mettent à parler d'une amie commune et d'un voyage à Jérusalem. Départ : 20 min. plus tard.

15h15 : Un homme pousse la porte, jette un œil et ressort.

15h30 : Une des bibliothécaires téléphone aux lecteurs pour les prévenir de l'arrivée des livres réservés. La seconde range les livres en rayon.

15H40 : Arrivée d'une troisième bibliothécaire et de deux lecteurs. Le premier demande des conseils en policiers. On le remet entre les mains de la « spécialiste ». Le second veut un équivalent de J. Irving : « *Je suis vos conseils. Ca s'est toujours très bien passé pour les précédents* ». (...)

Mercredi 14 juin 2000. Bibliothèque de Croix. 9H30 – 11H30.

Journée des enfants.

9h50 : Un homme vient chercher des livres pour sa femme et demande aussitôt des conseils.

10H00 : Une fillette entre. Elle rapporte des BD et raconte ses leçons à l'école, ses lectures...

10H08 : Arrivée de trois autres enfants qui s'installent à la petite table.

10H15 : Une vieille dame ramène ses livres et prend des nouvelles des bibliothécaires. Elle raconte ensuite ses mésaventures en voiture et montre des photos de la communion de sa petite fille. (...)

GUIDE D'ENTRETIEN

Entretiens

Public visé : les inscrits des BPT. Désignation aléatoire.

But des entretiens : compléter l'enquête par questionnaire en amenant les gens à parler librement.

Nombre d'entretiens : Il s'agit de mener et transcrire dix entretiens par bibliothèque échantillon-témoins, soit au total quarante entretiens.

Avertissements

- 1) Se présenter et exposer le but de l'entretien
- 2) Demande d'autorisation d'enregistrement
- 3) Bien noter le cadre spatio-temporel + implicites, éléments répétés...

Base d'entretiens

A. Identification

- Sexe
- Age
- Situation familiale
- CSP
- Niveau d'étude le plus élevé/dernier diplôme obtenu
- Lieu de résidence

NB : questions à ne poser qu'en fin d'entretiens : Plus chaleureux.

B. Entrée en matière

- Une question toute simple : comment avez-vous connu la bibliothèque ?
- J'aimerais que vous me parliez un peu de ce qui vous a amené à fréquenter la bibliothèque
- Depuis combien de temps êtes-vous inscrit ?

C. Questions principales

1) **Image des BPT**

- Vous arrive-t-il de discuter avec les bibliothécaires ? Si non, avec les lecteurs ?
(voir les relations sociales)

- Demandez-vous quelques conseils ?
(Dégager les besoins des usagers. Essayez de vérifier s'il y a un décalage entre leurs attentes et le service effectif)
- Etes-vous satisfait des livres proposés ? De l'accueil ? Pouvez-vous me parler des animations ?
(Degré de satisfaction des usagers)
- Le local, y êtes-vous à l'aise ? Vous convient-il ?
(Essayer de voir quelle représentation les usagers ont du « bâtiment »)
- Verriez-vous quelques améliorations ? Avez-vous un souhait particulier ? Si oui, lequel ? Pourquoi ?

2) **Connaissance du statut des BPT**

- Avez-vous quelques notions en ce qui concerne le fonctionnement de la bibliothèque ? Qui la finance ? Quelle est la particularité des bibliothécaires qui s'en occupent ... ?

3) **Image de la bibliothèque idéale**

- Pourriez-vous me décrire ce qu'est pour vous la bibliothèque idéale ?

« QUE PENSEZ-VOUS DE LA BIBLIOTHEQUE ? » :

MORCEAUX CHOISIS

EXTRAIT N° 1

Mardi 4 juillet 2000. Bibliothèque de La Madeleine. 17 heures.

F.61. Retraitée (traductrice).

Interviewée : _« Euh, moi en général je sais pas, bon je trouve que l'environnement est agréable. Je trouve que le personnel est compétent, gentil. Donc l'accueil, c'est très bien. Je trouve que, bon, il s'est trouvé qu'il y a une personne qui me conseille particulièrement bien, parce qu'elle a très vite compris mes goûts ».

EXTRAIT N°2

Jeudi 20 juillet 2000. Bibliothèque de Villeneuve d'Ascq. 16H30.

H. 49. Pharmacien.

Interviewé : _« Mon impression ? Oh, pas de problème. Ca me convient. Y'a du choix. Y'a pour tous les goûts. Les dames sont gentilles. Quand j'ai réservé les livres, ben ça suit, on m'appelle et tout ça. Ca va, y'a pas de problème ».

EXTRAIT N°3

Vendredi 4 août 2000. Bibliothèque de La Madeleine. 10 heures

H. 75. Retraité (employé à la mairie).

Interviewé : _« Je pense que c'est bien. Hein, qu'on est bien accueilli, on nous conseille des livres quand on sait vraiment pas quoi prendre. Oui oui oui, y'a beaucoup de choix, y'a pour tous les goûts et puis c'est tranquille ».

EXTRAIT N°4

Samedi 5 août 2000. Bibliothèque de Villeneuve d'Ascq. 15H30.

F. 42. Informaticienne.

Interviewée : _« C'est bien, sinon je ne viendrais pas. C'est bien parce que quand on a envie d'un livre qui n'est pas là, on peut le demander et puis en général on arrive à le trouver. On peut réserver et ils prennent la peine d'appeler pour dire que le livre est arrivé et puis y'a

toujours des livres qu'on achèterait pas parce que ça coûte 120F et que c'est pas forcément nécessaire de le garder, mais c'est bien pratique de le trouver là ».

EXTRAIT N°5

Samedi 5 août 2000. Bibliothèque de Villeneuve d'Ascq. 17H30.

F. 43. Assistante sociale.

Interviewée : _« Euh, moi, j'y trouve ce que je veux. Ca correspond à mes attentes. Euh y'a des livres d'actualité, enfin les derniers livres sortis. Ce qu'y a d'intéressant, c'est qu'on peut faire des suggestions. En général, on trouve assez vite ce qu'on a suggéré. Et puis y'a les réservations. Y'a pas trop d'attente. Et c'est bien rangé, voilà ».

EXTRAIT N°6

Mercredi 16 août 2000. Bibliothèque de Croix. 11 heures.

F. 64. Retraitée (secrétaire en mairie).

Interviewée : _« Oh moi, j'en suis ravie. D'abord, on est bien conseillée. Parce qu'y a des moments je ne sais pas trop ce que je cherche, donc... Et puis on peut réserver les livres. Je le fais souvent. A part ça, on est toujours bien accueilli ».

EXTRAIT N°7

Vendredi 18 août 2000. Bibliothèque de Lille. 16 heures.

F. 43. Sociologue.

Interviewée : _« C'est intéressant parce que, bon, on nous laisse libre de choisir mais si on veut un conseil, on l'a facilement. Et puis si j'ai un titre précis, je le demande dans le classeur et voilà, il arrive quoi ».

EXTRAIT N°8

Mardi 22 août 2000. Bibliothèque de La Madeleine. 16H45.

H. 22. Etudiant.

Interviewé : _« Elle est plutôt agréable. Y'a du choix. L'accueil est correct. Les bibliothécaires sont compétentes et puis j'aime bien parce que je peux avoir des conseils. C'est un plus ».

TRANSCRIPTIONS D'ENTRETIENS

TRANSCRIPTION N°1

Entretien mené le vendredi 22 juillet 2000 dans la bibliothèque de La Madeleine. 10H30.

Enquêteur : _ « Comment avez-vous connu la bibliothèque ? »

Interviewée : _ « Euh je... mes enfants était à l'école maternelle du Moulin et leur institutrice, bon... je sais pas, je crois que c'est par leur institutrice que j'ai connu la bibliothèque ici. Parce que Me Leker, l'institutrice, faisait des animations tous les quinze jours les mercredi après-midi avec les enfants, ici. Donc ça fait, je sais pas, je dirais que ça fait 16 ou 17 ans que je viens ici.

Enquêteur : _ « D'accord et vous êtes venu au départ pour des livres d'enfants ou bien... »

Interviewée : _ « Non, pour moi, et puis bon je venais aussi avec les enfants, et puis bon j'ai toujours continué. Eh bon, je sais qu'y a des bibliothèques municipales où on ne paye pas mais je suis habituée ici, bon c'est mon quartier. Puis je suis tellement habituée avec les gens, je connais tout le monde, que c'est un plaisir de venir ici, quoi je continue ».

E : _ « Et vous venez régulièrement ? »

I : _ « Ben oui, euh, disons que comme j'en prend quatre/cinq d'un coup, dès que j'en ai lu un, je viens le ramener. Je viens le samedi et le mardi soir parce que je travaille. Et s'il m'en reste pas beaucoup, j'en reprends parce que je veux pas être sans livre chez moi ».

E : _ « D'accord. Et d'une manière générale, que pensez vous de la bibliothèque, votre impression ? ».

I : _ « Ben, c'est agréable, les gens sont dans l'ensemble très sympathiques, y'a pas de problème, je trouve que c'est agréable. Et on trouve quand même de tout parce que depuis le temps que je viens, j'arrive quand même toujours à trouver des livres nouveaux. Non mais c'est vrai que là, je disais tout à l'heure, bon ben dès que je vois un bouquin, je me dis « tiens celui-là », puis je regarde et je dis « ben non je l'ai déjà lu quoi ». Mais bon, j'arrive quand même toujours à trouver, parce qu'il renouvelle quand même assez souvent ».

E : _ « D'accord. Et est-ce que vous verriez éventuellement des choses à améliorer, qui pourrait être suggéré ? »

I : _ « Humm... [silence]. Bon je... [silence]. Non, enfin là, vous me prenez à dépourvu quoi, j'ai pas pensé, j'ai pas réfléchi, euh... [silence]. Non ben ça me convient.

E : _ « D'accord »

I : _ « Et bon, là, je trouve que le cadre est agréable et que les gens sont sympathiques, ça se passe bien.

E : _ « Une dernière question. Pour vous la bibliothèque idéale serait comment ? Elle se rapproche un peu de celle-ci ? Comment la voyez-vous ? »

I : _ « [long silence] Ben, je dirai qu'elle devrait être un petit peu plus étoffée quoi, mais bon sinon je trouve ça bien parce qu'y a quand même un coin pour les enfants. Oui, c'est bien ».

E : _ « Très bien. Voilà. Ce sera tout. Je vais juste vous demander votre âge ? »

I : _ « 48 ans »

E : _ « Votre profession ? »

I : _ « Je suis secrétaire »

E : _ « Votre plus haut niveau d'étude ? »

I : _ « Euh, bon il manque une unité de valeur pour avoir un DEUG de lettres »

E : _ « Très bien, et vous êtes mariée ? »

I : _ « Oui, j'ai deux enfants. Mais eux, à mon grand désespoir, ne fréquentent pas la bibliothèque et ne lisent pas. Pourtant ils nous ont toujours vu mon mari et moi avec des livres dans les mains, mais bon... »

E : _ « Oui...Et votre lieu de résidence ? »

I : _ « La Madeleine ».

TRANSCRIPTION N°2

Entretien mené le samedi 5 août 2000 dans la bibliothèque de Villeneuve d'Ascq. 17 heures.

E : _ « Alors, bon, comment avez-vous connu la bibliothèque ? »

I : _ « Ben, écoutez, ça fait tellement longtemps que je viens. J'ai dû la connaître... [silence] je sais plus... [souples]... Je suis désolée »

E : _ « Non, mais c'est rien »

I : _ « Enfin... je travaille avec le mari d'une des bibliothécaires mais je suis même pas persuadée que ce soit pour ça. On a dû m'en parler en me disant qu'elle était bien achalandée, ça doit être ça. Par connaissance. On a dû m'en parler ».

E : _ « D'accord, donc ça fait longtemps que vous êtes inscrite ? »

I : _ « Ecoutez, ça fait, j'ai regardé là dans le bouquin [elle m'indique l'ouvrage]. Dans les bouquins, y a des fiches. Et y a des livres que j'ai pris en 92, donc ça commence à devenir honnête comme fréquentation. Oui oui, mais je sais plus du tout, je suis désolée ».

E : _ « Non non, mais c'est pas grave. Vous faites tout simplement partie des anciennes lectrices. Pour mon panel, c'est bien [rires]. Et vous venez régulièrement ? »

I : _ « Oui, je viens normalement une fois par semaine »

E : _ « D'accord. Et vous pensez quoi de la bibliothèque, votre impression en fait ? »

I : _ « Je trouve qu'elle est bien. Elle est bien achalandée. On trouve tout. Et ils achètent régulièrement les nouveautés. La discothèque est bien aussi »

E : _ « Vous utilisez aussi les disques ? »

I : _ « Oui, ma fille surtout, mais moi ça m'arrive aussi. Oui, bon, y'a que pour les enfants, ça je sais pas, parce que j'en ai plus, je prend plus de livres d'enfants. Mais autrement, je trouve qu'elle est bien achalandée »

E : _ « D'accord. Et tout ce qui concerne l'accueil, les bibliothécaires, c'est pareil, vous êtes satisfaite aussi ? »

I : _ « Oui oui, tout à fait »

E : _ « Vous demandez des conseils, un petit peu, ça vous arrive ou... »

I : _ « La femme de mon collègue sait ce que j'aime lire, donc elle me les garde. Là j'en avais un qui m'attendait. J'avais rien demandé. Mais je lis vite aussi et je sais que quand on me donne une nouveauté, je la lis en premier pour qu'elle tourne vite, pour qu'elle tourne bien. Mais aussi, elle me garde les bouquins et m'en propose beaucoup »

E : _ « Et est-ce que vous êtes inscrite dans une autre bibliothèque ? »

I : _ « J'ai été longtemps inscrite à la bibliothèque municipale de Villeneuve d'Ascq, on peut au nombre de titres, difficilement comparer avec celle-ci mais par contre y'a un gros problème, c'est impossible de trouver un livre que vous avez sélectionné. Quand vous regardez le catalogue, c'est byzance, c'est magnifique, y'a pas de raison de venir ici, en plus elle est gratuite. Le problème c'est que les livres ne sont jamais en rayon. Et je sais pas pourquoi, mais on arrive pas à trouver les livres quoi. Je sais que moi je vais plus du tout à celle de Villeneuve d'Ascq. C'est pas la peine, oui, on est déçu en fait »

E : _ « Oui et est-ce que, ben oui forcément vous êtes au courant du statut associatif, de la présence de bénévoles... »

I : _ « Tout à fait, voilà. Oui oui oui »

E : _ « Et pour vous, la bibliothèque idéale elle serait comment ? »

I : _ « Ah pour moi, la bibliothèque idéale ce serait une bibliothèque de quartier, ouverte à tous et dans laquelle on puisse tout retrouver, une librairie si vous voulez [rires] mais sans le prix des livres et pas très grande. Enfin, une bibliothèque qui soit fournie régulièrement, enfin un petit peu comme celle-ci »

E : _ « Et bon, est-ce que vous verriez justement quelques améliorations à celle-ci ? »

I : _ « Non, moi je la trouve bien. Elle me plaît, je vous dis ça fait huit ans que je viens là. Au moins huit ans. Donc c'est qu'elle me va bien parce que je lis énormément. Donc elle me va bien. Je suis pas déçue »

E : _ « D'accord. Bon, ben, je vais juste vous demander les petits renseignements d'usage à savoir âge, profession, situation familiale »

I : _ « J'ai 49 ans, je suis responsable d'administration des ventes, je suis divorcée et j'ai deux enfants »

E : _ « Et vous résidez donc à Villeneuve d'Ascq ? »

I : _ « Non, à Lezennes »

E : _ « Lezennes, d'accord »

I : _ « Mais je viens jusqu'ici ! »

E : _ « Oui, c'est bien [rires] ben voilà, ce sera tout. Et encore merci ».

ENQUETE SUR L'IMAGE DES BIBLIOTHEQUES POUR TOUS AUPRES DU PUBLIC

Etudiante en maîtrise science de l'information et de la documentation, je mène, dans le cadre d'un stage d'études, une enquête concernant l'image des Bibliothèques Pour Tous. Le but de cette enquête est de mieux connaître vos représentations quant à la bibliothèque que vous fréquentez. Vous m'aidez à mieux comprendre vos besoins et vos attentes en remplissant ce questionnaire strictement anonyme dont les résultats permettront de vous proposer un service encore plus proche de vos désirs. Merci d'avance pour votre collaboration.

Karine Moriamez

Bibliothèque de la ville de :

1. Comment avez-vous connu la bibliothèque ?

- par un panneau la signalant
- par la presse
- par tract
- en passant devant
- vous l'avez cherché(e)
- vous habitez près
- par les relations interpersonnelles (amis ou famille)
- par le biais de l'école de vos enfants

Indiquez la réponse en cochant une seule case

2. Où la bibliothèque est-elle connue selon vous ?

- dans le quartier
- dans la commune
- dans le département
- au-delà du département

Indiquez la réponse en cochant une seule case

3. Qui finance principalement le fonctionnement de la bibliothèque ?

.....

4. Qui décide du choix des nouveaux livres/disques ?

.....

5. Les modalités d'inscription vous ont-elles paru simples ?

- oui non je ne m'en souviens pas

6. Si non, pourquoi ne vous ont-elles pas paru simples ?

.....

.....

7. Le montant du droit d'inscription vous a-t-il paru justifié ?

- oui non (expliquez pourquoi)

.....

8. Ce qui vous paraît le plus normal :

- que les bibliothèques fassent payer une petite somme pour chaque livre emprunté
- qu'elles fassent payer seulement un droit d'abonnement
- qu'elles ne fassent rien payer du tout
- ne se prononce pas

Indiquez la réponse en cochant une seule case

9. Combien la bibliothèque a-t-elle d'abonnés ?

.....

10. Par rapport à la moyenne des français, les utilisateurs de la bibliothèque vous paraissent-ils disposer de revenus :

- plutôt plus élevés
- plutôt moins élevés
- comme la moyenne

Indiquez la réponse en cochant une seule case

11. Depuis combien de temps êtes-vous inscrits ?

- moins d'un an
- entre 1 et 5 ans
- entre 6 et 10 ans
- plus de 10 ans

12. Comment vous rendez-vous à la bibliothèque ?

- à pied
- en bus
- en voiture
- à bicyclette
- en métro
- autre (précisez).....

Indiquez les réponses en cochant une ou plusieurs cases (2 au maximum)

13. Si vous venez en bus, quel(s) numéro(s) empruntez-vous en général ?

.....

14. Si vous venez en bus, vous l'attendez en moyenne :

- moins de 5 mn
- 5 mn
- entre 5 et 10 mn
- plus de 10 mn

Indiquez la réponse en cochant une seule case

15. Si vous venez en bus, trouvez-vous cette attente trop longue ?

- oui non

16. Si vous venez en voiture, pour trouver une place de stationnement vous mettez en moyenne :

- moins de 5 mn
- environ 5 mn
- moins de 15 mn
- plus de 15 mn

Indiquez la réponse en cochant une seule case

17. La durée totale de votre trajet habituel pour venir à la bibliothèque est en moyenne :

- moins de 15 mn
- de 15 à 30 mn
- de 30 mn à 1 heure
- plus d'1 heure

Indiquez la réponse en cochant une seule case

18. En général, vous vous rendez à la bibliothèque :

- spécialement
- en rentrant chez vous
- en vous rendant ailleurs (courses..)

Indiquez la réponse en cochant une seule case

19. En moyenne, vous vous rendez à la bibliothèque :

- une ou plusieurs fois par semaine
- une fois tous les 15 jours
- une fois tous les mois
- quelques fois par an

Indiquez la réponse en cochant une seule case

20. Votre séjour à la bibliothèque dure en moyenne :

- moins de 15 mn
- de 15 à 30 mn
- de 30 mn à 1 heure
- plus d'1 heure

Indiquez la réponse en cochant une seule case

21. En général, vous venez à la bibliothèque :

- Seul(e)
- en couple
- en famille
- avec des amis
- autre (précisez)

Indiquez la réponse en cochant une seule case

22. Si vous venez seul(e), y retrouvez-vous des amis ?

- oui
- non

23. Avez-vous créé de nouvelles amitiés à la bibliothèque ?

- oui
- non

24. Les horaires proposés, en dehors des vacances scolaires, vous conviennent-ils ?

- oui
- non

25. Si oui, pour quelles raisons ces horaires vous conviennent-ils ?

- c'est souvent ouvert
- ils conviennent à votre emploi du temps
- ils sont assez bien répartis dans la semaine
- autre (précisez)

Indiquez les réponses en cochant une ou plusieurs cases (4 au maximum)

26. Si non, pour quelles raisons ne vous conviennent-ils pas ?

- pas assez souvent ouvert
- la durée d'ouverture est trop courte
- ils sont irréguliers
- ils ne conviennent pas à votre emploi du temps
- autre (précisez)

Indiquez les réponses en cochant une ou plusieurs cases (5 au maximum)

27. Pendant les vacances scolaires, les modifications d'horaires vous conviennent-elles ?

- oui
- non
- vous n'êtes pas au courant des modifications
- cela vous est indifférent

Indiquez la réponse en cochant une seule case

28. Si non, pour quelles raisons ne vous conviennent-ils pas ?

- la durée d'ouverture est trop courte
- ils sont irréguliers
- ils ne conviennent pas à votre emploi du temps
- autre (précisez)

Indiquez les réponses en cochant une ou plusieurs cases (4 au maximum)

29. Quels sont les jours et les horaires pendant lesquels vous voudriez voir la bibliothèque ouverte ?

.....
.....
.....

30. Pensez-vous qu'un bibliothécaire passe la plus grande ou une bonne partie de son temps de travail :

- à ranger, classer, enregistrer
- à lire ou consulter des livres
- à renseigner, conseiller les lecteurs ou discuter avec eux

Indiquez la réponse en cochant une ou plusieurs cases

31. Au moment de votre entrée, qu'attendez-vous des bibliothécaires ?

.....
.....
.....

32. Généralement, répondent-ils à votre attente ?

- oui
- non

33. Conversez-vous avec les bibliothécaires ?

- oui
- non

34. Demandez-vous des conseils aux bibliothécaires ?

- oui
- non

35. Si oui, êtes-vous satisfait des réponses obtenues ?

- oui
- non

36. En général, vous venez à la bibliothèque pour :

1. emprunter des livres
2. consulter des livres
3. emprunter des revues
4. consulter des revues
5. emprunter des disques
6. accompagner quelqu'un
7. retrouver quelqu'un
8. rencontrer des gens
9. participer à une animation
10. sans intention précise

Numérotez par ordre d'importance (3 réponses)

37. Estimez-vous que dans les genres de livres que vous préférez lire, la bibliothèque offre un choix :

- très satisfaisant
- assez satisfaisant
- peu satisfaisant
- pas satisfaisant du tout

Indiquez la réponse en cochant une seule case

38. Les collections de la bibliothèque vous paraissent être en nombre :

- très satisfaisant
- assez satisfaisant
- peu satisfaisant
- pas satisfaisant du tout

Indiquez la réponse en cochant une seule case

39. Combien la bibliothèque possède-t-elle de documents ?

.....

40. Quel intérêt portez-vous aux autres services de la bibliothèque ?

1. prêts de disques et k7
2. activités pour les enfants en rapport avec les livres
3. accueils de classes
4. cafés littéraires
5. expositions
6. discussions de livres
7. prix Lire Elire
8. autre (précisez)

Numérotez par ordre d'importance (3 réponses)

41. Le local de la bibliothèque vous paraît-il :

- très agréable
- plutôt agréable
- peu agréable
- pas agréable du tout

Indiquez la réponse en cochant une seule case

42. Le local de la bibliothèque vous paraît-il :

- pratique
- peu pratique

43. La vitrine de la bibliothèque vous paraît-elle :

- très attirante
- plutôt attirante
- peu attirante
- pas attirante du tout

Indiquez la réponse en cochant une seule case

44. L'accès à la bibliothèque vous paraît-il :

- facile
- plutôt difficile

45. Quand vous venez à la bibliothèque, trouvez-vous l'accueil :

- très sympathique
- plutôt sympathique
- peu sympathique
- pas sympathique du tout

Indiquez la réponse en cochant une seule case

47. Lorsque vous avez besoin d'un renseignement, les bibliothécaires vous semblent-ils :

- très disponibles
- plutôt disponibles
- peu disponibles
- pas disponibles du tout

Indiquez la réponse en cochant une seule case

48. Quels sont pour vous les 2 critères essentiels pour juger de la qualité de la bibliothèque que vous fréquentez ?

.....
.....
.....

49. L'environnement intérieur de la bibliothèque a-t-il une importance pour vous (éclairage, chauffage, décoration...)?

- oui
- non
- cela vous est indifférent

Indiquez la réponse en cochant une seule case

50. Si oui, l'environnement actuel vous convient-il et pourquoi ?

- oui
- non

51. Estimez-vous que dans cette bibliothèque certains genres sont :

- trop représentés (lesquels)
- pas assez représentés (lesquels)
- absents (lesquels)

Indiquez la réponse en cochant une seule case

52. Le nombre de nouveautés vous paraît-il :

- très satisfaisant
- plutôt satisfaisant
- peu satisfaisant
- pas satisfaisant du tout

Indiquez la réponse en cochant une seule case

53. Parmi les critères suivants, quels sont ceux qui vous donnent satisfaction ?

- 1. le classement des documents
- 2. la réservation des livres
- 3. la durée du prêt
- 4. le turnover ^❶ des bibliothécaires
- 5. les animations

Noter « O » dans la case si vous êtes satisfait, « N » si ce n'est pas le cas

54. Quel genre (livre/musique) voudriez-vous voir développer ?

.....

55. Quelles éventuelles améliorations du service souhaiteriez vous voir en priorité ?

.....
.....
.....

56. Pour vous, la bibliothèque est avant tout :

- un service d'emprunt et de consultation de livres
- un lieu de calme et de repos
- un lieu de travail
- un lieu de rencontre
- un lieu de conservation des livres
- un lieu de curiosité
- un lieu de lecture
- un lieu de découverte
- un lieu de complémentarité avec l'école
- autre (précisez)

Indiquez les réponses en cochant une ou plusieurs cases (2 au maximum)

57. Vous préféreriez que la bibliothèque soit :

- vaste avec de grandes et nombreuses salles
- pas très grande
- ne se prononce pas

Indiquez la réponse en cochant une seule case

58. Vous préféreriez que la bibliothèque possède :

- un très grand nombre de livres en tous genres
- plus simplement, un nombre suffisant dans les différents genres
- ne se prononce pas

Indiquez la réponse en cochant une seule case

59. Vous préféreriez que la bibliothèque soit aménagée plutôt comme :

- une librairie, avec de nombreux comptoirs, rayonnages, beaucoup d'espace pour circuler
- un lieu d'étude, avec des tables de travail larges et bien éclairées
- un lieu de détente avec des fauteuils, meubles confortables, objets d'arts...
- ne se prononce pas

Indiquez la réponse en cochant une seule case

❶ Je veux dire par là qu'ils ne viennent jamais le même jour de chaque semaine. Mais peut-être que votre bibliothèque n'est pas concernée. Dans ce cas, ignorez ce critère.

60. Vous préféreriez que la bibliothèque soit :

- très calme, silencieuse
- qu'il y règne une certaine animation avec éventuellement musique d'ambiance
- ne se prononce pas

Indiquez la réponse en cochant une seule case

61. Sexe ?

- féminin
- masculin

62. Age ?

- 14-19 ans
- 20-29 ans
- 30-55ans
- plus de 55 ans

63. Situation de famille ?

- célibataire
- marié(e)
- veuf(ve)
- divorcé(e)
- cohabitant ou autre

64. Quelle est votre occupation actuelle ?

- en activité à temps complet
- en activité à temps partiel
- chômeur
- retraité(e)
- femme au foyer
- scolaire
- étudiant(e)
- autre

65. Si vous êtes en activité, chômeur ou retraité(e), quelle est ou a été votre profession ?

Pour les autres, donnez celle du chef de famille. Avec précision.

.....
.....

66. Où travaillez-vous (localisation géographique) ?

.....

67. Quel est votre niveau d'études le plus élevé ?

- école primaire
- collège
- lycée
- lycée technique
- DUT/BTS
- université
- autre (précisez)

68. Dans quelle commune habitez-vous ?

.....

TABLEAUX CROISES

TABLEAU N°1

ANCIENNETE DE L'INSCRIPTION SELON L'AGE (en %)

Age Variable indépendante	Ancienneté de l'inscription : variable dépendante			
	moins d'un an	entre 1 et 5 ans	entre 6 et 20 ans	+ de 10 ans
14-19 ans	0	66	0	34
20-29 ans	80	10	10	0
30-55 ans	20	38	28	14
+ de 55 ans	10	22	16	52

La tranche des 20-29 sont les plus nombreux à être inscrits depuis moins d'un an.

TABLEAU N°2

FREQUENCE DE LA FREQUENTATION SELON L'AGE (en %)

Age Variable indépendante	Ancienneté de l'inscription : variable dépendante			
	1 fois par semaine	1 fois toutes les 2 semaines	1 fois par mois	quelques fois par an
14-19 ans	0	66	0	33
20-29 ans	20	60	10	10
30-55 ans	34	42	24	0
+ de 55 ans	33	57	6	4

Pas de répartition significative selon l'âge.

TABLEAU N°3

MODE DE VENUE SELON L'AGE ET LE SEXE (en %)

Age Variable indépendante	Ancienneté de l'inscription variable dépendante	
	seul	accompagné
14-19 ans	0	67
20-29 ans	10	30
30-55 ans	20	10
+ de 55 ans	8	34
pour le sexe masculin modalité 1 de variable test		
14-19 ans	0	33
20-29 ans	10	50
30-55 ans	38	10
+ de 55 ans	78	2
pour le sexe féminin modalité 2 de variable test		

Les jeunes viennent plus volontiers accompagnés que les autres classes d'âge, comme les hommes par rapport aux femmes.

TABLEAU N°4

FONCTION DE LA BIBLIOTHEQUE SELON L'AGE (en %)

Age Variable indé- pendante	Fonctions de la bibliothèque : variable dépendante								
	emprunt	conser- vation	calme	travail	rencontre	curiosité	lecture	décou- verte	école
14-19 ans	33	0	<u>33</u>	0	0	0	<u>33</u>	0	0
20-29 ans	80	2	2	0	0	2	0	2	0
30-55 ans	96	<u>0</u>	4	<u>4</u>	10	<u>24</u>	20	4	0
+ de 55 ans	84	6	0	0	<u>36</u>	10	6	0	<u>6</u>

Les 14-19 ans, plus que les autres tranches d'âges, perçoivent la bibliothèque comme un lieu de calme et de lecture. Les retraités sont davantage tournés que les autres vers la fonction "lieu de rencontre".

TABLEAU N°5

FONCTION DE LA BIBLIOTHEQUE SELON LE SEXE (en %)

Sexe Variable indé- pendante	Fonctions de la bibliothèque : variable dépendante								
	emprunt	conser- vation	calme	travail	rencontre	curiosité	lecture	décou- verte	école
Homme	90	4	<u>10</u>	0	10	14	4	14	0
Femme	88	6	2	2	<u>30</u>	15	12	8	4

La bibliothèque est plus un lieu de rencontre pour les femmes que pour les hommes.

TABLEAU N°6

FONCTION DE LA BIBLIOTHEQUE SELON L'ORIGINE SOCIALE (en %)

CSP Variable indé- pendante	Fonctions de la bibliothèque : variable dépendante								
	emprunt	conser- vation	calme	travail	rencontre	curiosité	lecture	décou- verte	école
Populaire	70	8	4	0	<u>34</u>	8	14	8	14
Moyenne	88	0	4	2	14	8	22	8	10
Supérieure et libérale	86	6	0	0	26	0	0	<u>20</u>	0

Si les classes moyennes perçoivent plus que les autres la fonction "rencontre", les classes supérieures et libérales sont davantage tournées vers la fonction "découverte".

LISTE DES SIGLES UTILISES

ABF : Association des Bibliothécaires Français

ACGF : Ligue d'Action catholique générale féminine

ARCmc : Analyse, Recherche et Conseil en marketing et communication

BD : Bande dessinée

BnF : Bibliothèque nationale de France

BPI : Bibliothèque Publique d'Information

BPT : Bibliothèques Pour Tous

CA : Conseil d'Administration

CBPT : Culture et Bibliothèques Pour Tous

CD : Compact disque

CNL : Comité National des Lettres

CSP : Catégorie socioprofessionnelle

NTI : Nouvelles Technologies de l'Information

UNCBPT : Union Nationale Culture et Bibliothèques Pour Tous

TABLE DES MATIERES DETAILLEES

Remerciements	2
Résumé	3
Introduction	7
PREMIERE PARTIE : LE RESEAU CULTURE ET BIBLIOTHEQUES POUR TOUS	
I. Le contexte général	9
1) Historique	9
2) Le réseau actuel et son fonctionnement	9
2.1. La présentation du réseau	9
2.2. La coordination du réseau	10
3) Le fonds	11
II. Le contexte particulier	12
A. L'association Nord-Flandre	12
1) Implantation et effectif	12
2) Vie de l'association	12
2.1. Les animations	12
2.2. Le prix Lire Elire	12
2.3. Les comités de lecture	13
3) Le travail du CA (conseil d'administration) et du bureau	13
3.1. Le bureau	13
3.2. Le C.A	13
4) Le centre départemental	13
5) Bilan et résultat 1999	14
B. Les bibliothèques échantillon-témoins	14
1) La bibliothèque de La Madeleine	14
1.1. L'implantation dans la ville	14
1.2. L'accessibilité de la bibliothèque	15
1.3. La bibliothèque au quotidien	15
1.3.1. L'inscription	15
1.3.2. Les horaires	15
1.3.3. Le personnel	16
1.3.4. Le public inscrit	16
1.3.5. Les emprunts	16
1.3.6. Le fonds	16
1.3.7. La politique d'acquisition	16
1.3.8. L'aide à la recherche des livres	17
1.3.9. Les services proposés	17
1.3.10. Les animations	17
1.4. Description physique de la bibliothèque	17
2) La bibliothèque de Croix	18
2.1. L'implantation dans la ville	18
2.2. L'accessibilité de la bibliothèque	19

2.3. La bibliothèque au quotidien	19
2.3.1. L'inscription	19
2.3.2. Les horaires	19
2.3.3. Le personnel	19
2.3.4. Le public inscrit	19
2.3.5. Les emprunts	20
2.3.6. Le fonds	20
2.3.7. La politique d'acquisition	20
2.3.8. L'aide à la recherche des livres	20
2.3.9. Les services proposés	20
2.3.10. Les animations	21
2.4. Description physique de la bibliothèque	21
3) La bibliothèque de Lille	21
3.1. L'implantation dans la ville	21
3.2. L'accessibilité de la bibliothèque	22
3.3. La bibliothèque au quotidien	22
3.3.1. L'inscription	22
3.3.2. Les horaires	22
3.3.3. Le personnel	22
3.3.4. Le public inscrit	22
3.3.5. Les emprunts	23
3.3.6. Le fonds	23
3.3.7. La politique d'acquisition	23
3.3.8. L'aide à la recherche des livres	23
3.3.9. Les services proposés	23
3.3.10. Les animations	23
3.4. Description physique de la bibliothèque	23
4) La bibliothèque de Villeneuve d'Ascq	24
4.1. L'implantation dans la ville	24
4.2. L'accessibilité de la bibliothèque	24
4.3. La bibliothèque au quotidien	25
4.3.1. L'inscription	25
4.3.2. Les horaires	25
4.3.3. Le personnel	25
4.3.4. Le public inscrit	25
4.3.5. Les emprunts	26
4.3.6. Le fonds	26
4.3.7. La politique d'acquisition	26
4.3.8. L'aide à la recherche des livres	26
4.3.9. Les services proposés	26
4.3.10. Les animations	26
4.4. Description physique de la bibliothèque	27

DEUXIEME PARTIE : L'AXE DE RECHERCHE

TROISIEME PARTIE : BIBLIOTHEQUES ET EVALUATION

I. Qu'est-ce qu'évaluer ?	29
1) Historique	29
2) Définition	29
3) Les difficultés	30
a) Que mesurer ?	30
b) Le temps	30
c) L'utilisation des données	31
II. L'évaluation des bibliothèques : Pourquoi faire ?	31
A. Constitution de la lecture comme objet de recherche	31
1) Le courant structuraliste	31
2) Une pratique culturelle	31
3) Le courant sociologique	31
4) Constat	32
B. Les missions des bibliothèques	32
1) L'environnement réglementaire	32
2) La définition des objectifs	33
a) Mission patrimoniale : la conservation de l'héritage	33
b) Rôle éducatif	33
c) Rôle culturel et documentaire	33
d) Rôle social	34
III. Du bon usage de l'évaluation	34
1) Les indicateurs	34
2) Du souci d'objectivité	34
IV. Des stratégies liées à la notion d'évaluation	35
A. La démarche qualité	35
1) Définition	35
2) Les critères de qualité	35
B. La démarche marketing	36
1) Définition	36
2) Qualité et marketing	36
V. Conclusion	36

QUATRIEME PARTIE : LA METHODOLOGIE DE L'ENQUETE

I. Le choix des bibliothèques échantillon-témoins	37
1) La composition du public des bibliothèques échantillon-témoins	38
2) Le statut et services offerts des bibliothèques échantillon-témoins	38
3) Tableau de synthèse	39
II. Les techniques documentaires	39
III. Les techniques qualitatives	40
1) L'observation globale	40
2) L'entretien	41
a) Le procédé matériel	42
b) Le choix de l'interviewé	42
c) Le cadre contextuel de la communication	43
d) Les modes d'interventions	43

e) La transcription	44
IV. Les techniques quantitatives : le questionnaire	44
1) L'échantillonnage de l'enquête	45
2) La conception du questionnaire	45
a) L'avant-questionnaire	45
b) Le questionnaire lui-même	45
3) La passation du questionnaire	46

CINQUIEME PARTIE : ANALYSE ET INTERPRETATION DES RESULTATS DE L'ENQUETE

I. Analyse de données	48
1) L'analyse de contenu	48
2) L'analyse de tableaux croisés	48
II. Les résultats de l'enquête : Une tentative d'interprétation	48
A. Qui sont les usagers ? : Analyse quantitative de la population étudiée	49
1) Caractéristiques socio-démographiques	49
2) Constat	50
B. La fréquentation des BPT	51
1) L'ancienneté de la fréquentation	51
2) Le rythme de fréquentation	51
3) La durée des visites	53
4) L'utilisation des services offerts par les BPT	53
C. L'image des BPT	54
1) Connaissance de leur statut, organisation et fonctionnement	54
a) La notoriété des BPT	54
b) Qui finance les BPT ?	56
c) Qui décide du choix des nouveaux livres (ou disques) ?	56
d) Gratuité ou non du service de prêt ?	56
2) L'image de leur public	57
a) Etendue	57
b) Niveau socioculturel	57
3) L'image des bibliothécaires	58
a) L'attente des usagers	58
b) Les relations sociales	58
c) Les activités des bibliothécaires	59
4) L'image du « bâtiment »	60
5) L'image des services offerts	61
a) L'étendue du choix offert par les BPT dans les genres de livres préférés	61
b) L'importance des collections	61
c) L'intérêt porté aux autres services des BPT	62
6) Le niveau de satisfaction des usagers	63
a) L'attitude des bibliothécaires	63
b) L'environnement intérieur de la bibliothèque	64
c) Le nombre de livre (ou disques) récents	64
d) Les critères de qualité des BPT	64
7) Vers une amélioration des services : attentes et suggestion des usagers	65
a) Les horaires	65

b) Les genres	66
c) Les NTI (Nouvelles Technologies de l'Information)	66
d) Le « design »	67
e) La signalétique	67
f) Un coin lecture	68
D. L'image de la bibliothèque idéale	68
E. Conclusion	69
Conclusion et ouverture	70
Bibliographie	71
Liste des annexes	73
Liste des sigles utilisés	74