

## L'IMPLICATION DES USAGERS DANS LA

### BIBLIOTHEQUE : LE CAS DE L'OPAC

S'il est un acquis de la sociologie des usagers des bibliothèques, c'est que ceux-ci sont mus par des logiques souvent éloignées des règles bibliothéconomiques. L'utilisateur ne suit pas (le plus souvent) les principes qui président à l'organisation de l'offre dans laquelle il évolue. L'idée même d'un usager type ne résiste pas à l'observation qui révèle une multiplicité d'acteurs agissant au nom de valeurs, d'habitudes, d'attentes fortement variables<sup>1</sup>. Dès lors l'analyse des usages en bibliothèque consiste à observer comment les services proposés par la bibliothèque sont appropriés par les usagers et suivant quelles logiques.

Une méthode permettant de saisir le sens des usages des acteurs en bibliothèque consiste à construire des typologies en insistant sur une caractéristique du comportement du public. C'est ainsi par exemple que l'on peut porter l'accent sur l'immédiateté de l'usage (usagers directs/indirects), sur le caractère officiellement reconnu de l'usage (inscrits/non inscrits<sup>2</sup>), sur séjour ou non dans la bibliothèque (séjourneurs/emprunteurs<sup>3</sup>) ou sur le nombre de bibliothèques fréquentées (fréquentants exclusifs/multifréquentants<sup>4</sup>). Progresser dans la compréhension des usages et des usagers passe par la mise en place d'une nouvelle manière de percevoir le comportement des visiteurs.

Un article venu de l'orient<sup>5</sup> suggère une autre lecture du comportement des usagers en bibliothèque. Les auteurs élaborent une typologie des usagers en bibliothèque selon leur degré d'implication dans les services proposés. S'opposent les usagers faiblement impliqués (" ceux dont l'usage des services dépend principalement des équipements disponibles et qui habituellement les utilisent eux-mêmes ") à ceux qui le sont fortement (" ceux qui utilisent des services qui demandent une forte participation, interagissant à un point élevé avec les bibliothécaires, les collections et les équipements "). Une troisième catégorie intermédiaire vient compléter cette typologie et assure un continuum entre les deux extrêmes. Cette grille de lecture des usages en bibliothèque peut être utilisée pour analyser les utilisateurs de l'OPAC. Dans la typologie de P.-L. Chang et P.-N. Hsieh, le recours au catalogue informatisé entre dans la catégorie des usages demandant une forte implication des usagers tant il suppose de consacrer du temps et de l'intelligence à une machine fournie par la bibliothèque et dont les données résultent du travail des bibliothécaires. Nous chercherons à savoir avec quelle intensité est utilisé ce service, de quelles manières il l'est, qui l'utilise et comment.

---

<sup>1</sup> Une manière de poser la question consiste à se poser la question : " qu'est-ce que le public ? ". C'est à cet exercice que se livre C. Evans (" Usagers et usages en bibliothèques " in D. Arot (dir.), *Les bibliothèques en France (1991-97)*, Paris, Le Cercle de la Librairie, 1998, pp. 203-204.).

<sup>2</sup> Pour une analyse de la non inscription, Cf. M. Burgos, C. Poissenot, J.-M. Privat " Droits d'usages. Les non-inscrits des bibliothèques municipales " in *Les Français et leurs bibliothèques municipales*, Paris, Centre G. Pompidou/BPI, 2001.

<sup>3</sup> Ce découpage a été mis à jour par M. Grumbach, J.C. Passeron et leur équipe. Cf. M. Grumbach, J.-C. Passeron et alii, *L'œil à la page*, Paris, BPI, 1984. Ce clivage est aussi présent dans J.-C. Passeron, " Images en bibliothèque, images de bibliothèque " in *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 27, n° 2, 1982, pp. 69-83.

<sup>4</sup> Cf. C. Poissenot, " Les multifréquentants " in *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 45, n°3, 2000, pp. 4-16.

<sup>5</sup> Les auteurs ont bâti leur réflexion à partir d'enquêtes sur les bibliothèques de Taiwan. P.-L. Chang, P.-N. Hsieh, " Customer involvement with services in public libraries " in *Library Review*, vol. 45, n°8, 1996, pp. 17-24.

### Une enquête à Laxou

Dans le cadre de son stage à la médiathèque de Laxou, Hanny Karen, étudiante à l'IUT " Métiers du livre " de Nancy, a procédé à une enquête permettant d'améliorer notre connaissance des usages en bibliothèque<sup>6</sup>. Elle a procédé à une double enquête. La première visait à compter le nombre d'usagers de l'OPAC et à rapporter leur nombre sur le total de visiteurs. Son observation s'est étalée sur cinq jours représentant 1590 visites. La seconde consistait à interroger les utilisateurs afin d'identifier leurs usages du catalogue informatisé. Ce sont 100 usagers qu'elle a soumis à un bref questionnaire. Cet échantillon peut paraître un peu étroit mais sa taille est à rapporter à la rareté des usagers de l'OPAC. Il conviendra de faire preuve de prudence dans l'analyse des résultats afin de tenir compte de la taille réduite de la population interrogée.

### Une utilisation peu fréquente

L'enquête a montré qu'en moyenne, sur 100 visiteurs à la médiathèque, environ 8 s'installent devant l'écran de l'OPAC. Cette faible proportion confirme bien que les usagers procèdent rarement à une recherche de documents par l'intermédiaire des outils que la bibliothèque met à leur disposition. L'accès au fonds se déroule de manière directe dans le cadre de la primauté donnée à une approche topographique sur une approche intellectuelle de l'offre de documents. On retrouve le clivage établi par J.-C. Passeron<sup>7</sup> entre les usagers qui maîtrisent l'offre par le " territoire " contre ceux qui passent par la " carte ". La présente enquête et d'autres offrent la possibilité de mesurer la fréquence de ces logiques de repérage dans la bibliothèque. La mise à l'écart de la médiation par le catalogue ou le personnel est très fréquente dans toutes les bibliothèques : J.-F. Barbier-Bouvet montrait à la BPI que presque les deux tiers des usagers n'utilisaient ni le catalogue ni le personnel pour accéder au document<sup>8</sup> ; l'enquête sur les usagers des bibliothèques de Taiwan évalue à 3% la proportion d'usagers fortement impliqués dans les services proposés<sup>9</sup>.

Le libre-accès au document se traduit par une utilisation libre du classement. Les usagers évoluent dans les rayonnages en fonction d'intuition, d'impulsions, d'habitudes sédimentées. Leur parcours fait inévitablement penser à ce que M. Naffréchoux a désigné comme du " papillonnage"<sup>10</sup>.

### Portrait des usagers

La relative rareté des usagers de l'OPAC invite à chercher à mieux connaître leur profil. L'enquête dénombre autant de femmes que d'hommes. Cette " parité " est partiellement apparente car la population des inscrits de la médiathèque se compose de 63% de femmes. Cela signifierait que les hommes tendraient à utiliser davantage l'OPAC que les femmes. Cela reste néanmoins à nuancer car si les hommes sont moins souvent inscrits en bibliothèque, on sait qu'ils viennent un peu plus

---

<sup>6</sup> On trouvera un compte-rendu de son enquête dans Hanny Karen, *L'OPAC et les usagers à la bibliothèque-médiathèque de Laxou*, mémoire de stage (dir. C. Poissenot), Université Nancy2 IUT " A " Département " Information-Communication, Nancy, juin 2000.

<sup>7</sup> J.-C. Passeron, " Images en bibliothèque, images de bibliothèque " in *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 27, n°2, 1982, p. 73.

<sup>8</sup> J.-F. Barbier-Bouvet, M. Poulain, *Publics à l'œuvre*, Paris, La Documentation Française/BPI, 1986, p. 118.

<sup>9</sup> P.-L. Chang, P.-N. Hsieh, art. cit., p. 21.

<sup>10</sup> M. Naffréchoux, *Faits et gestes de la lecture à la BPI*, Marseille, CERCOM, 1986.

souvent que les femmes. Il nous est alors simplement possible de conclure à l'absence d'un grand déséquilibre entre hommes et femmes dans l'usage de l'OPAC.

Du point de vue de l'âge, les usagers semblent tendanciellement plus jeune que la population globale des usagers de la bibliothèque. 54% des usagers ont moins de 31 ans alors que cette tranche d'âge représente 34,5% des inscrits de la médiathèque de Laxou. Si les plus jeunes utilisent davantage l'OPAC, c'est sans doute parce qu'ils ont davantage de recherches documentaires à effectuer dans le cadre de leur cursus scolaire. On peut également faire l'hypothèse d'une familiarité plus grande des jeunes générations avec les ordinateurs.

La consultation du catalogue informatisé suppose une certaine assurance face à la machine censée délivrer l'information. Les usagers de la bibliothèque qui n'auraient jamais eu l'occasion de se servir d'un ordinateur ont sans doute davantage de réticences pour s'installer devant l'écran que leurs homologues familiers de cet instrument. Cette hypothèse reçoit une certaine validation quand on observe le niveau d'équipement en ordinateur des personnes interrogées : 73% des usagers sont équipés. On sait<sup>11</sup> que les inscrits à une bibliothèque ou médiathèque sont deux fois plus souvent équipés d'un ordinateur que les non inscrits (40% contre 19% en 1997). La fréquence observée à Laxou est supérieure à la moyenne nationale des inscrits en bibliothèque et même si le taux d'équipement a augmenté entre 1997 et 2000, il y a tout lieu de croire que les usagers de l'OPAC sont plus souvent équipés que ceux qui n'utilisent pas ce service<sup>12</sup>. Un tel résultat indique que le niveau d'implication des usagers dans l'utilisation des services de la bibliothèque trouve certaines de ses conditions dans la familiarité que les usagers ont pu acquérir avec l'informatique dans le cadre domestique.

La situation professionnelle des usagers découle partiellement de l'âge de la population interrogée. 38% sont en études : collégien, lycéen, étudiant. Pour le reste, les usagers de l'OPAC appartiennent très largement aux classes moyennes et supérieures : 24% entrent dans la catégorie des "cadres et professions intellectuelles supérieures" et autant dans la catégorie des "professions intermédiaires". Les 15% restant occupent des activités diverses : femme au foyer, sans profession, retraité, etc. Ces chiffres laissent entrevoir l'absence presque totale des classes populaires (employés ou ouvriers) dans le public de l'OPAC. On sait que ces groupes sociaux sont mal représentés dans les bibliothèques : d'après l'enquête *Pratiques culturelles des Français*, ils représentent 22% des inscrits en bibliothèque ou médiathèque alors qu'ils forment 31% de la population globale. Sans que l'on sache si la médiathèque de Laxou est socialement plus sélective que les autres, on peut s'étonner de la très faible présence des classes populaires chez les usagers de l'OPAC. L'interrogation d'un catalogue informatisé, plus encore qu'un catalogue papier, impose la maîtrise des catégories de traitement bibliothéconomique des documents : titre, auteur, sujet. Le repérage dans le fonds ne peut pas se faire dans l'espace physique mais suppose d'évoluer dans l'espace des codes et catégories intellectuelles. Dès lors, il apparaît logique que

---

<sup>11</sup> Chiffres issus du cédérom *Pratiques culturelles des Français*, 1997.

<sup>12</sup> L'institut GfK et le magazine *Sciences et Vie Micro*, réalisent tous les ans une enquête sur le niveau d'équipement de la population française en ordinateur (Cf. A. Pichon, "30% d'accros et après..." in *SVM*, n°190, février 2001, pp. 58-59). La proportion de foyers équipés est passé de 19% en 1997 à 30% à la fin 2000 soit une hausse de 37%. En faisant l'hypothèse que le niveau de la hausse de l'équipement des foyers est le même dans la population des inscrits dans une bibliothèque ou médiathèque que celui observé dans la population globale, on peut estimer que le niveau d'équipement des foyers inscrits s'élève à 55% fin 2000 (40+37% = 55). Ce calcul confirme bien le niveau particulièrement élevé de l'équipement en ordinateur des usagers de l'OPAC (73%>55%).

l'aisance dans le maniement de ces modes d'appréhension du monde s'observe d'autant plus dans les populations qui se prêtent à cet exercice dans le cadre de leur profession. L'enquête<sup>13</sup> réalisée à la BPI à la fin des années 80 mettait en évidence des variations sociales à l'utilisation de GEAC comparables à celles que nous constatons à Laxou (d'abord les scolaires et étudiants, puis les cadres supérieurs et professions intermédiaires et plus loin les employés et ouvriers).

#### Usages de l'OPAC

S'ils sont peu nombreux à utiliser le catalogue informatisé, les visiteurs ne le manient pas tous de la même manière. Comment s'approprient-ils l'OPAC ? Quelles différences observe-t-on entre catégories d'utilisateurs ?

Commençons par relever le fait que les personnes interrogées se répartissent entre celles qui l'utilisent à chaque visite (43%), celles qui l'utilisent une visite sur deux (16%) et celles qui l'utilisent occasionnellement (42%). Les utilisateurs les plus réguliers se recrutent parmi les scolaires et étudiants ainsi que chez les hommes. La demande scolaire d'informations favorise l'utilisation régulière de l'OPAC chez ceux qui fréquentent l'école.

Quand on leur demande de qualifier leur recherche, 36% des utilisateurs répondent qu'ils effectuent une recherche précise, 10% une recherche large et 54% déclarent effectuer ces deux types de recherche. Une grande partie des usagers recourent au catalogue dans ce qu'il permet comme requête large ou précise. Les utilisateurs les plus occasionnels mènent plus souvent une recherche large que ceux qui consultent le catalogue informatisé au moins une visite sur deux. Avec l'expérience de l'outil, les seconds se méfient des recherches si larges qu'elles conduisent à trop de réponses. Les femmes entreprennent plus souvent que les hommes les deux types de recherche.

Le catalogue informatisé de Laxou (ceux de Nancy et Vandoeuvre offrent les mêmes fonctionnalités) permet aux utilisateurs de choisir entre trois modes de recherche : rapide, multicritères et par début. Les requêtes réels des utilisateurs relèvent à part égale des deux premiers types (43% ) bien devant la recherche par début (14%). Le caractère intuitif de cette dernière entre peut-être partiellement en contradiction avec les représentations que les usagers se font de l'informatique comme laissant peu de place à l'intuition.

Les champs de recherche les plus utilisés sont (dans l'ordre décroissant<sup>14</sup> des citations) : l'auteur (33%), le titre (29%), le sujet (19%), le mot (9%), le format (3%) et la langue (2%). La maîtrise de l'espace éditorial passe nettement, pour les usagers du catalogue informatisé (population non représentative de la population française), par les catégories du titre et de l'auteur. Bibliothèque et école convergent dans l'importance qu'elles attribuent toutes deux à ce mode d'appréhension de la réalité de la production éditoriale.

Une fois leur requête formulée, les usagers reçoivent en réponse une liste de références. Afin de consulter une notice plus précise permettant en outre de savoir dans quelle bibliothèque se trouve l'ouvrage, sa cote ainsi que sa disponibilité, l'utilisateur doit l'afficher grâce à deux procédures possibles. L'enquête permet de constater que 75% des usagers de l'OPAC savent comment obtenir l'affichage des notices. Cela signifie qu'une (petite) fraction des usagers ne peuvent pas

---

<sup>13</sup> J. Le Marec, *Dialogue ou labyrinthe ? La consultation des catalogues informatisés par les usagers*, Paris, BPI, 1989.

<sup>14</sup> Signalons que 5% des usagers déclarent croiser plusieurs critères.

pleinement bénéficiaire de la recherche par le catalogue faute de parvenir à rassembler toutes les informations nécessaires sur les documents qui pourraient leur convenir. En cela, la recherche informatisée apparaît plus difficile que celle sur “ fichier papier ” puisque toutes les informations étaient rassemblées en un seul endroit immédiatement consultable dans leur globalité. La maîtrise de l’outil informatique s’acquiert avec l’expérience : 88% de ceux qui le consultent au moins une visite sur deux savent comment afficher la notice contre 58% des utilisateurs occasionnels. Cela signifie que la compétence face à la machine n’est pas instinctive et qu’il faut un temps (même court) de formation pour surmonter les premières épreuves. Cette familiarisation avec l’usage se traduit par un niveau plus élevé du sentiment d’aisance face à l’outil : 15% seulement des utilisateurs occasionnels déclarent que le catalogue est très facile d’usage contre 45% de ceux qui l’utilisent au moins une visite sur deux. Cette aisance crée les conditions d’une autonomie plus fréquente : 83% des visiteurs les plus réguliers estiment que le catalogue informatisé leur permet de trouver seul(e) les informations qu’ils recherchent contre 58% des utilisateurs occasionnels. On voit ainsi comment l’habitude de l’usage d’un outil informatique en bibliothèque agit sur le rapport des usagers à l’outil<sup>15</sup>.

Contrairement à certaines idées reçues, les femmes ne rencontrent pas plus de difficultés que leurs homologues masculins dans le maniement de l’OPAC. Au contraire, elles se révèlent un peu plus souvent compétentes que les hommes (82% contre 69%) pour afficher les notices. Et si elles considèrent moins que les hommes que le catalogue informatisé est très facile d’utilisation (27% contre 39%), elles sont plus nombreuses à se déclarer autonomes dans leur recherche d’information grâce à l’OPAC (79% contre 65%). De même, elles affirment plus souvent que les hommes savoir où trouver les documents dans les rayons à partir des informations données par le catalogue (86% contre 70%). Par ces différents comportements, elles manifestent une plus grande habileté dans la recherche documentaire.

Le questionnaire a également permis de vérifier dans quelle mesure la notion de “ format ” était évidente pour les usagers. 71% parviennent à la conclusion qu’une recherche par format correspond à une recherche par type de document, le reste se répartissant à part à peu près égale entre des réponses erronées et des non réponses. La maîtrise de la notion de format augmente au fur et à mesure que l’âge diminue : 87% pour les moins de 25 ans, 69% chez les 25-39 ans et 52% chez les 40 ans et plus. Si la recherche par format est très peu utilisée, la notion même est mal connue.

Quel jugement les usagers portent-ils sur les réponses que le catalogue informatisé leur fournit ? Un gros tiers (37%) des usagers seulement se déclarent non satisfaits par les réponses. Ces insatisfaits se rencontrent plus souvent chez les utilisateurs occasionnels que chez ceux qui utilisent l’OPAC au moins une visite sur deux (55% contre 25%). L’utilisation régulière de l’outil crée les conditions d’un meilleur maniement mais aussi de l’adaptation des attentes aux capacités de la machine. Les usagers moins réguliers placent dans le catalogue informatisé des attentes que celui-ci ne peut satisfaire ce qui est à l’origine d’une déception plus fréquente. La première source d’insatisfaction face aux réponses de l’OPAC concerne le nombre trop important de réponses. Certains usagers paraissent désemparés face à cette avalanche de références parmi lesquelles il leur faudrait choisir alors même qu’ils ne sont pas sûrs de savoir sur quels critères le faire. En

---

<sup>15</sup> Nous retrouvons ici ce que nous avons pu observer au Pôle Européen, Cf. C. Poissenot, “ Usages et représentations d’Internet ” in *Documentaliste - Sciences de l’information*, vol. 37, n°1, 2000, pp. 14-23.

effet, pour trier parmi des références, il faut pouvoir différencier l'offre ce qui suppose de savoir ce que l'on cherche et de connaître le marché éditorial. La seconde source d'insatisfaction presque aussi fréquente que la précédente (38% contre 43% des insatisfaits) consiste en l'imprécision des réponses. Cette critique émane probablement de ceux qui savent ce qu'ils cherchent et se plaignent de ne pas discerner les réponses à leur(s) question(s) précises dans les références que le catalogue affiche. Signalons que 6% des usagers (ou 16% des insatisfaits) expriment, alors que la réponse ne leur était pas suggérée, le regret de ne pas pouvoir interroger le catalogue uniquement sur la bibliothèque depuis laquelle ils consultent l'OPAC. Cette plainte pose le problème de la mobilité des usagers entre les bibliothèques qui mettent en commun leur catalogue. Elle rappelle que certains usagers ne souhaitent pas se déplacer et que la mobilité est entravée par les conditions administratives à l'emprunt des documents (validité de la carte dans une bibliothèque d'une seule commune).

### Conclusion

L'enquête à Laxou montre, comme de nombreuses autres, que les usagers des bibliothèques sont rarement fortement impliqués dans les services proposés. Cet équipement culturel fait l'objet d'une fréquentation légère, flottante par la plupart des usagers. Cette forme de désengagement, que certains perçoivent comme une manifestation de consumérisme, tend à s'accroître depuis plus de vingt ans. Par exemple<sup>16</sup>, 32% des inscrits de 1979 déclaraient rester plus d'une heure à la bibliothèque lors de leurs visites, ils ne sont plus que 14% en 1997. La banalisation du lieu, bien perçue par A.-M. Bertrand, s'accompagne d'une moindre implication des usagers. Une part plus importante utilise ce service sans manifester un engagement puissant dans l'usage qu'ils en font. Cette forme de faible implication, voire de passivité, n'est pas sans conséquence sur le rapport des professionnels avec les usagers et, par extension, sur l'identité professionnelle des bibliothécaires<sup>17</sup>.

Le niveau d'implication des usagers dans les services de la bibliothèque, que certains pourront juger faible, est-il une fatalité ? S'agissant de l'OPAC, il semble difficile d'imaginer une utilisation généralisée de cet outil. Pour s'en servir, il faut non seulement avoir besoin d'une information ou d'un document mais en plus maîtriser l'outil informatique et les catégories intellectuelles qui ont présidé à l'organisation de l'information dans le catalogue. Ces conditions forment autant d'obstacles au recours massif de cet outil. Le niveau d'implication des usagers dans les services de la bibliothèque dépend de la " demande " mais également de l' " offre " i.e. de ce qui est donné à utiliser. Chaque service proposé génère les conditions d'une implication des usagers dans la bibliothèque.

Claude Poissenot

---

<sup>16</sup> Chiffres tirés de A.-M. Bertrand, M. Burgos et alii, *Les bibliothèques municipales et leurs publics*, Paris, BPI/Centre G. Pompidou, 2001, p.71.

<sup>17</sup> On peut retrouver certains éléments de ce " malaise " dans A.-M. Bertrand, *Bibliothécaires face au public*, Paris, BPI, 1995.