

**“ De l’objet au point de vue : les bibliothèques entre sciences de l’information et sociologie**

Claude Poissenot

► **To cite this version:**

Claude Poissenot. “ De l’objet au point de vue : les bibliothèques entre sciences de l’information et sociologie. Recherches récentes en sciences de l’information : convergences et dynamiques, Colloque MICS/LERASS, Mar 2002, Toulouse, ADBS, 2002. <sic\_00000371>

**HAL Id: sic\_00000371**

**[https://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic\\_00000371](https://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00000371)**

Submitted on 3 Feb 2003

**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.

**POISSENOT Claude**  
CERLIS/Paris5  
IUT Nancy-Charlemagne  
2ter, bd Charlemagne  
54000 Nancy  
tél : 03.83.91.31.67  
mél : [poisseno@univ-nancy2.fr](mailto:poisseno@univ-nancy2.fr)

## De l'objet au point de vue : les bibliothèques entre sciences de l'information et sociologie

Résumé : A la différence de ce que l'on observe dans les pays anglo-saxons, les travaux sur les bibliothèques sont peu nombreux en France. Cette situation explique pour une part la rareté des travaux sur les publics des bibliothèques. La sociologie a fourni des travaux variés principalement sur les bibliothèques publiques. Les sciences de l'information cherchent à intégrer les usagers dans leur domaine de recherche. Nous présentons une analyse de cette situation ainsi qu'une proposition pour rapprocher les points de vue afin d'améliorer notre connaissance des publics des bibliothèques.

Mots clés : Bibliothèques, sciences de l'information, sociologie, usagers, épistémologie

## From object to standpoint : the libraries between information sciences and sociology

Summary : Contrary to what we can observe in Anglo-Saxon countries, works on libraries are not numerous in France. This partly explains why there is not much work done on the frequenting of libraries. There has been various sociological work mainly on public libraries. Information sciences have attempted to take users into account. We will introduce an analysis of this situation and propose to put the different points of view together in order to improve our knowledge of the audience frequenting libraries.

Key words : Libraries, Library and information science, sociology, users, epistemology

L'idée de la communication que je vous propose repose sur un constat. Les travaux sur les publics des bibliothèques sont peu nombreux en France. Ils émanent principalement de sociologues (J.-C. Passeron, F. de Singly, P. Parmentier, C. Evans) ou de bibliothécaires devenues sociologues (M. Poulain, A.-M. Bertrand). Cette situation conduit à s'interroger sur les relations entre la sociologie, les sciences de l'information et les bibliothèques. La situation française est-elle différente de celle des pays anglo-saxons ? Qu'est-ce qui distingue les deux ? Comment chacune de ces deux disciplines aborde le sujet des bibliothèques ? Notre réflexion s'appuie à la fois sur un objet, un thème (les bibliothèques) et sur le point de vue porté dessus (sociologique, science de l'information). Elle ouvre ainsi la voie à des développements sur le bien fondé et les limites d'une activité scientifique appuyée sur un régime épistémologique mettant l'accent sur l'objet. Nous verrons se dégager une convergence entre le souci de l'objet et celui du point de vue. Ce sera l'occasion de jeter les bases d'une série de travaux sur les bibliothèques.

Après avoir dressé un état des lieux de la place occupée par les bibliothèques dans les sciences de l'information en France et dans les pays anglo-saxons, nous étudierons comment sociologie et sciences de l'information abordent la question des usagers des bibliothèques et nous terminerons par une tentative pour rapprocher les points de vue respectifs.

## **1- BIBLIOTHEQUES ET SCIENCES DE L'INFORMATION**

Lieux de diffusion d'informations plus ou moins spécialisées, les bibliothèques apparaissent comme des institutions susceptibles d'intéresser les sciences de l'information. Cette hypothèse demande une vérification afin de s'assurer qu'elles font l'objet de travaux de cette discipline. La situation observable en France ne permet pas de cerner la totalité des relations possibles entre bibliothèques et science de l'information. En effet, les bibliothèques et la manière dont s'est construite la discipline des sciences de l'information résultent d'un contexte historique et culturel particuliers<sup>1</sup>. Pour cette raison, nous examinerons certains aspects des relations entre les bibliothèques et les sciences de l'information aux Etats-Unis et en Grande-Bretagne. A ce stade, il ne nous semble pas nécessaire de différencier les bibliothèques selon leur taille ou leur mission. Nous cherchons en effet à cerner quelle est la place que le type d'institution regroupé sous ce terme, occupe dans la production de connaissances.

### **1-1 En France**

Comment prendre la mesure de la place occupée par les travaux sur les bibliothèques dans les sciences de l'information ? La tâche suppose une définition des contours des deux réalités que l'on cherche à cerner. Visant moins une analyse ontologique de ces réalités qu'une mesure approximative de leur rencontre, on peut se satisfaire de définitions " indigènes " i.e. en vigueur dans l'univers tel qu'il est désigné par le sens commun et les institutions en charge de l'organiser. Ainsi, nous entendrons par bibliothèque ce qui est couramment désigné sous ce terme. De même, par " Sciences de l'information " nous entendrons le domaine du champ scientifique qui s'est construit comme relativement autonome dans le cadre des sections officiellement reconnu par le ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche et qui correspond à la 71<sup>ème</sup> section du Conseil National des Universités.

Y. Polity a établi la faiblesse du nombre de thèses en sciences de l'information portant sur les bibliothèques. Elle a montré (Polity, 2001 : 65) qu'un tiers des thèses sur ce thème ont été soutenues dans cette discipline. C'est dans celle-ci que les travaux sur les bibliothèques sont les plus nombreux mais elle est loin de jouer le rôle de référent incontournable tant d'un point de vue institutionnel que théorique. Cette situation découle de la structuration de l'enseignement supérieur et de la recherche.

La formation des bibliothécaires a longtemps été séparée de la recherche sur les bibliothèques. Que ce soit par le biais des IUT ou de l'ENSB (devenue ENSSIB), la formation a été privilégiée au détriment de la recherche. Celle-ci était perçue comme accessoire tant du point de vue des institutions d'enseignement (la mission de recherche n'est pas prioritaire dans les IUT comme elle ne l'était pas à l'ENSB) que des bibliothécaires eux-mêmes (l'identité professionnelle des bibliothécaires s'est davantage construite sur la maîtrise de savoirs techniques et d'une culture humaniste). Dans ces conditions, on ne peut s'étonner de l'état des lieux des formations de 3<sup>ème</sup> cycle sur les bibliothèques. D'après une liste des diplômes de DESS et DEA proposés par les

---

<sup>1</sup> Pour la France, le témoignage de J. Meyriat (Meyriat, 1994) sur la naissance des sciences de l'information et de la communication apporte des éléments intéressants sur les conditions historiques de l'émergence de cette discipline.

universités françaises<sup>2</sup> en sciences de l'information et de la communication, aucun sur les 28 ne porte dans son titre le terme de "bibliothèque". Un tel constat n'est pas sans relation avec le fait qu'aucune Unité de Recherche (sur 23) déclarée en sciences de l'information et de la communication n'intègre la notion de "bibliothèque" dans son titre<sup>3</sup>.

La situation des formations doctorales consacrées aux bibliothèques structure fortement le paysage de la recherche. L'examen des listes de postes de maîtres de conférences en 71<sup>ème</sup> section mis au concours de 1998 à 2001 permet de le vérifier. Les profils des postes laissent très peu de place à des candidats spécialisés dans les bibliothèques puisque 7 sur 220 font mention des notions de "documentation" ou de "bibliothèque". De même, les bibliothécaires sont très peu nombreux à entrer dans le corps des enseignants-chercheurs à la fois parce qu'ils ne souhaitent pas toujours se soumettre à l'exercice du doctorat et que ceux en position de juger de la qualité de leur candidature ne sont pas prêts à déroger à la règle de la détention de ce diplôme.

In fine c'est la production de travaux sur les bibliothèques qui pâtit de la faiblesse institutionnelle de la recherche sur ce thème. Les revues françaises sur les bibliothèques sont très peu nombreuses (*Bulletin des Bibliothèques de France*, *Bulletin d'informations de l'Association des Bibliothécaires Français*). Elles ne représentent qu'une petite part des revues reconnues de sciences de l'information et de la communication<sup>4</sup>. Le dépouillement d'une liste de revues établie<sup>5</sup> pour évaluer la recherche dans le domaine offre la possibilité d'approcher, pour le sous-ensemble des revues françaises, le poids de celles consacrées aux bibliothèques. Les deux titres cités sont à rapporter aux 42 titres identifiés soit à peine 5%. A ce poids quantitativement faible s'ajoute une perception parfois dévalorisante de ces revues (un président de commission de spécialiste de 71<sup>ème</sup> section ne parle-t-il pas de ces revues comme de "revues de bibliothèques"?). La liste a été soumise à des chercheurs de sciences de l'information et de la communication afin que, pour chacune d'entre elles, ils déclarent s'ils la connaissent et s'ils la jugent scientifique ou non. Les 97 réponses ont donné lieu à 1216 "votes" positifs pour les revues françaises dont 42 pour les revues de bibliothèques soit un peu moins de 4%. Ces dernières sont légèrement moins représentées dans le sous ensemble des revues jugées scientifiques que leur poids déjà faible dans l'ensemble des revues.

## 1-2 Aux Etats-Unis et en Grande-Bretagne

Sous réserve de pouvoir comparer les situations, pour des raisons multiples qui mériteraient une analyse à part entière, les bibliothèques occupent une place beaucoup plus importante dans les sciences de l'information chez les pays anglo-saxons. Un champ scientifique s'est construit autour de la notion de Library and Information Science i.e. qu'il a placé les bibliothèques dans le cœur même de son objet. La bibliothéconomie est intégrée au domaine des sciences de l'information.

La profession des bibliothécaires est directement impliquée dans la formation des professionnels et prévaut sur la communauté universitaire. Aux Etats-Unis, l'ALA (American Library Association) donne son agrément aux formations de bibliothécaires dispensées par des universités.

Du point de vue de la recherche, les bibliothèques suscitent ou prennent en charge des travaux sur leur institution. Aux Etats-Unis, l'ARL (Association of Research Libraries) vit de subsides versés par un très grand nombre de bibliothèques de toute nature. Elle mène des travaux de recherche et contribue à la formation continue du personnel. En partenariat avec l'université A&M du Texas, et avec des subventions du ministère fédéral de l'Education, elle a mis en place un programme (LibQUAL+<sup>6</sup>) visant à "définir et mesurer la qualité de service des bibliothèques et à créer des outils d'évaluation utiles pour la gestion prévisionnelle locale". Au Canada, l'EBSI offre une formation spécialisée dans le champ des sciences de l'information et des bibliothèques. Toutefois, peu de doctorats portent spécifiquement sur les bibliothèques. En Grande-Bretagne, le souci de la recherche s'observe au sein même des équipements : "beaucoup de bibliothèques s'occupent sérieusement de conduire des études susceptibles d'intéresser l'ensemble de la profession, et dont elles communiquent largement les résultats" (Brophy, 2001 : 79). La formation des professionnels intègre l'apprentissage des méthodes et techniques d'enquête ce qui favorise la mise en place d'enquêtes dans les structures au sein desquels ils travaillent par la suite. Si la situation actuelle semble moins favorable depuis ces dernières années (Collier,

<sup>2</sup> Cette liste a été dressée par l'université de Lille1. Elle est accessible à l'adresse suivante : [http://lisidip.univ-lille1.fr/Lisidip/Consultation/Liste\\_parcont\\_MIS.asp](http://lisidip.univ-lille1.fr/Lisidip/Consultation/Liste_parcont_MIS.asp), dernier accès le 19/11/2001.

<sup>3</sup> Cf. liste proposée par le ministère de l'Education Nationale à l'adresse suivante : <http://dr.education.fr.8080/annuaire/servlet/annuaire.Ur?disc=22>, dernier accès le 19/11/2001.

<sup>4</sup> Pour une analyse qualitative et nuancée des revues françaises de la spécialité, Cf. V. Couzinet (Couzinet, 2000).

<sup>5</sup> Je fais ici référence à l'enquête menée fin 2000 par P. Jeannin. Sa liste a été établie à partir de plusieurs sources dont la base FRANCIS de l'INIST mais aussi la SFSIC. Elle compte 261 titres édités dans un nombre important de pays. La liste et les résultats sont disponibles à l'adresse suivante : [http://www.iut-tarbes.fr/enquete/info\\_comm/Enquete.htm](http://www.iut-tarbes.fr/enquete/info_comm/Enquete.htm), dernier accès le 20/11/2001.

<sup>6</sup> Pour plus de détails, voir [www.libqual.org](http://www.libqual.org), dernier accès le 14/12/2001.

2001 : 50-56), il demeure des acquis importants tant en termes d'habitude que d'intérêt pour la recherche sur la bibliothèque.

La place occupée par le domaine de réalité des bibliothèques dans la recherche se mesure également au nombre de revues consacrées à ce sujet. Le nombre de revues qui incluent dans leur titre le terme " library " s'élève à 42 parmi les revues anglaises et américaines. Ce nombre est nettement supérieur à celui de 2 repéré en France. Si le terme " library " recouvre une réalité plus large que celui de " bibliothèque " puisqu'il inclut une partie de ce qui relèverait en France de la " documentation ", l'écart reste très important. Si on réduit la comparaison de la France à la Grande-Bretagne afin d'avoir des pays comparables tant en richesse qu'en population, on remarque que la deuxième " héberge " 12 titres contre 2 pour la première.

Dans les pays anglo-saxons, les bibliothèques font davantage l'objet de travaux qu'en France. Cette différence de situation retentit sur la place occupée par ce domaine de recherche dans l'univers plus vaste des sciences de l'information et de la communication. Du fait de la production plus importante de travaux sur les bibliothèques, celles-ci occupent également une place moins marginale. Les 42 revues sur les bibliothèques sont à rapporter aux 153 titres britanniques et américains qui sont reconnus par les chercheurs français comme revue de science de l'information et de la communication. La part occupée par le domaine des bibliothèques dans l'ensemble plus vaste apparaît plus large en Grande-Bretagne et aux Etats-Unis qu'en France : 27% ( $42/153*100$ ) contre 5% ( $2/42*100$ ). Indépendamment de considérations épistémologiques (nécessaires), la place occupée dans le champ disciplinaire des sciences de l'information et de la communication dépend de la production de travaux sur un domaine particulier. S'agissant des bibliothèques, la production de recherches dépend de l'engagement du milieu professionnel dans la formation et la recherche sur les bibliothèques (y.c. la diffusion des résultats : en France, il existe un nombre élevé d'études réalisées pour des collectivités sur la fréquentation de leurs bibliothèques sans que les résultats ne donnent lieu à production d'articles).

Quel que soit l'indicateur retenu, les situations françaises et anglo-saxonnes sont très contrastées. En France, les travaux sur les bibliothèques sont rares et les sciences de l'information et de la communication délaissent ce domaine de réalité. En Grande-Bretagne et aux Etats-Unis, les bibliothèques entrent dans la définition même du champ disciplinaire qui les étudie. Cela a pour conséquence de générer un nombre plus élevé de travaux qu'en France. Du point de vue de la connaissance de cette réalité, la situation anglo-saxonne semble préférable. Le " retard " français s'explique par la jeunesse du champ des sciences de l'information mais aussi par la moindre ancienneté de la lecture publique en France. Si le modèle de la lecture publique américain a été importé dès le début du XX<sup>ème</sup> siècle (Léveillé, 1992), il est appliqué de façon généralisée depuis moins de 50 ans.

## **2-QUEL POINT DE VUE SUR LES USAGERS DES BIBLIOTHEQUES ?**

Le " déficit " de travaux français sur les bibliothèques semble généralisé. On l'observe également à propos de l'étude des usagers. Cette explication globale fournie, il reste à savoir comment mieux connaître ceux à qui sont destinés les services d'information.

Les réflexions épistémologiques opposent souvent deux modalités de production de connaissance. La première désignée sous les catégories d' " empirisme " ou d' " induction " pose que la connaissance résulte " d'une expérience sensible " (Dick, 1999 : 307) ou d'un flux entre la réalité et le sujet connaissant. La seconde (on parle de " rationalisme " ou de " modèle hypothético-déductif ") soutient au contraire que la connaissance découle des questions " que le sujet connaissant adresse à la réalité " (Boudon, 1987 : 129). Le mouvement de spécialisation de l'activité scientifique peut être perçu comme la conséquence de la concentration de l'expérience sensible sur des sujets de plus en plus précis ou comme celle de questions de plus en plus précises renvoyant à des points de vue différents.

Nous souhaitons étudier quel est le point de vue i.e. le type de questions que la sociologie et les sciences de l'information appliquent sur la réalité des usagers des bibliothèques. Plutôt que de définir a priori ce que nous entendons par " bibliothèques ", nous préférons montrer comment chaque point de vue découpe les contours d'un certain type de bibliothèque plutôt que d'un autre.

### **2.1 Le point de vue sociologique**

Si le point de vue sociologique peut se définir comme l'étude des comportements des hommes en tant qu'ils vivent en société, il n'est pas surprenant de constater que l'étude des bibliothèques offre une large place à celle des usagers. Pour autant, il existe plusieurs façons d'aborder ce sujet. Dans les travaux français sur ce thème on repère trois principales manières de construire l'objet " usagers des bibliothèques ".

- Un nombre important de recherches analyse la bibliothèque comme une institution sociale. Il s'agit de chercher à cerner qui sont les usagers qui fréquentent cette institution. La bibliothèque, dans ce cas, est définie

comme un lieu porteur de valeurs restant à mettre à jour. Cette approche vise surtout les bibliothèques publiques comme le remarque Y. Polity (Polity, 2001 : 67). En effet, le point de vue sociologique vise à mettre en relation les discours sur la réalité et la réalité elle-même. Les bibliothèques publiques ont été construites et sont entretenues dans l'idée de desservir la totalité de la population. On affecte à cet équipement le rôle de permettre une égalité d'accès à la lecture. Ces missions qui justifient les financements publics et sous-tendent les discours professionnels sont susceptibles d'être éprouvés par des enquêtes de fréquentation des bibliothèques (ARCmc, 1980 : 265-299 ; Poulain, 1988 : 195-213 ; Poissenot, 2001 : 4-12). Le point de vue sociologique met à jour les distorsions entre les discours et la réalité en cherchant à en déterminer les raisons. Comment les bibliothèques publiques sélectionnent-elles leurs publics ? Qu'apportent-elles aux publics de classes moyennes qu'elles desservent plus que les autres catégories de population ? Quelles sont les relations entre l'institution scolaire et les bibliothèques quand on constate qu'une part très importante des publics se compose des élèves et étudiants ?

- Dans la lignée de ceux qui précèdent, d'autres travaux se concentrent sur la relation entre la bibliothèque et ses usagers du point de vue de sa structuration. L'accent est mis sur les techniques documentaires et leur utilisation à destination des publics. Qu'il s'agisse de catalogues informatiques (Le Marec, 1989) ou de classement des collections (Dujol, 1985), ces recherches montrent que les manières de faire des usagers ne sont pas celles observées chez les bibliothécaires. Cette sociologie des usages en bibliothèques se nourrit des réflexions de M. de Certeau qui insiste sur la capacité des acteurs sociaux à composer avec un ordre symbolique. Chartier et Hébrard (Chartier & Hébrard, 1988 : 98) résumant ainsi cette idée : "comment 'on' pratique ordinairement, c'est-à-dire au jour le jour, de façon indéfiniment récurrente et jamais identique, les espaces ordonnés que l'on n'a ni construits ni voulus, mais dont 'on' est simplement usager. C'est cela l'invention du quotidien." Elle a surtout été conduite dans des bibliothèques publiques mais pourrait se mener dans des centres de documentation.

- Prenant appui (explicitement ou implicitement) sur le cadre théorique qu'E. Goffman a largement contribué à construire, quelques travaux s'intéressent à la bibliothèque comme lieu d'interactions sociales. Les comportements des usagers dans l'espace public que constitue la bibliothèque suivent des règles ou des formes que l'on peut mettre à jour. Qu'il s'agisse des lecteurs de la BN (Baudelot, Detrez, Léveillée, Zalc, 1995), de la BPI (Evans, Camus, Cretin, 2000) ou de bibliothèques publiques (Hedjerassi, 2000 : 12-18) de centre ville ou de quartiers périphériques, on peut décrire la manière dont les usagers interagissent avec les autres usagers, le personnel (Bertrand, 1995) ou l'espace du lieu. Ces travaux ont le mérite de montrer que le rapport à la bibliothèque ne se réduit pas au rapport à une institution ou à un ordre organisé par d'autres mais que les bibliothèques rassemblent des acteurs qui agissent les uns par rapport aux autres.

Les comportements et caractéristiques du public ne sont pas uniformes. Au contraire, on constate une large diversité dans la manière d'utiliser ou non la bibliothèque selon l'âge, le sexe, la proximité des valeurs scolaires, la profession mais également selon la familiarité avec l'institution (Passeron, 1982 : 69-83) et le type de comportement de lecteur (Bertrand, 2001). Le point de vue sociologique aborde la question des bibliothèques de plusieurs façons mais avec un point commun. Que ce soit la sociologie du public, des usages ou des interactions, dans tous les cas l'attention centrale est portée sur le public (y compris le non public) plutôt que sur ce qui lui est proposé (collections, espace, services, etc.).

## **2.2 Le point de vue des sciences de l'information**

A la différence de la sociologie, les sciences de l'information ne font pas des utilisateurs de l'information le cœur de leur objet. Elles s'intéressent à l'utilisateur depuis peu et comme une composante de la réalité qu'elles se donnent pour objet. Quelle place accordent-elles à l'utilisateur ? Quels sont les obstacles à la prise en compte par elles des usagers ?

### **2.2.1 L'objet des sciences de l'information**

En France, on observe de multiples tentatives pour définir les sciences de l'information. Il s'agit à la fois de définir leur objet et leurs relations avec les autres disciplines. Ces dernières années, on assiste à une remise en cause d'une définition de cette discipline mettant l'accent sur le contenu de l'information et les conditions de sa transmission. H. Fondin (Fondin, 2001, 116) définit ainsi l'objet de la science de l'information comme "le système d'échange entre différents acteurs autour d'une recherche d'information (pour nous : le système secondaire) dont on veut comprendre le fonctionnement et surtout le rôle qu'y joue chaque acteur (d'où l'assimilation à un jeu de rôle), pour éventuellement intervenir dessus". Quant à lui, Y. Le Coadic (1997a : 516) estime que la science de l'information se donne "pour objectif l'étude des propriétés générales de l'information et l'analyse des processus de sa construction, de sa communication et de son usage". Ces deux auteurs manifestent une certaine rupture avec l'analyse de l'information qui ne tiendrait aucun compte de l'environnement social qui l'entoure. Alors que certains ont centré leurs travaux sur des questions autour du codage et décodage de l'information, eux reconnaissent la présence et la nécessaire prise en compte des acteurs sociaux qui la produisent, diffusent ou reçoivent. Cette réorientation paraît légitime quand on constate par exemple que les termes "usager" ou "publics" ne sont évoqués dans aucun des deux récents dictionnaires

spécialisés et rédigés par des spécialistes de sciences de l'information et de la communication (Dictionnaire encyclopédique de l'information et de la documentation, Dictionnaire encyclopédique des sciences de l'information et de la communication).

Mais comment intégrer les “ facteurs humains ” dans l'étude des processus d'échange d'informations ? Cette question renvoie partiellement à celle des relations entre la science de l'information et les autres disciplines. Y. Le Coadic présente l'interdisciplinarité comme une possibilité pour intégrer la dimension humaine dans l'étude de l'information : “ se préoccupant d'éclairer une dimension sociale concrète, celle de l'information, se penchant sur l'être social en quête d'information, cette discipline se range dans le secteur des sciences qui sont le principal moyen d'accès à une compréhension du social et du culturel ” (Le Coadic, 1997a : 518). De son côté, H. Fondin ancre la science de l'information dans celle de la communication : “ Nous revendiquons notre appartenance aux SIC et, à l'intérieur des Sciences de l'information et de la communication, nous voulons afficher la spécificité et l'intérêt de la science de l'information ” (Fondin, 2001 : 120). En cela, il rejoint une définition qu'Y. le Coadic donnait de la science de l'information comme “ science qui étudie la communication de l'information ” (Le Coadic, 1984 : 168). Ces deux s'accordent sur la nécessaire prise en compte des usagers dans les sciences de l'information mais divergent sur la manière d'y parvenir : soit par l'insertion dans la science de la communication (ce qui permet de rester dans le même champ disciplinaire), soit par le recours à une autre discipline dans le cadre de l'interdiscipline.

## 2.2.2 Les obstacles à la prise en compte des usagers des bibliothèques dans les sciences de l'information

Le souhait de faire une place à l'utilisateur dans les sciences de l'information ne suffit pas à lever les obstacles à cette prise en compte. Nous proposons de lister quelques uns des points qui la rendent difficile.

### 2.2.2.1 Les réserves face à l'épistémologie de point de vue

Etudier les usagers revient à interroger les bibliothèques à partir de cet angle. L'idée même d'un savoir fondé sur un point de vue ne s'est pas toujours imposée comme évidente. M. H Harris a montré comment les conditions de la naissance de la Library and Information Science aux Etats-Unis ont généré une épistémologie positiviste (Harris, 1986 : 516-518). Celle-ci se caractérise notamment par l'application de méthodes quantitatives afin de mettre à jour des lois générales. Cette conception de la science s'appuie sur la vision du progrès scientifique née des Lumières et qui fonde l'unité de la science. S. E. Trosow résume bien cette conception de la manière suivante : “ il existe un monde susceptible d'être connu à travers une vérité ”. Dans ces conditions, les sciences de l'information ne pouvaient pas se définir comme un discours empiriquement validé sur le réel puisqu'elles cherchaient la vérité unique et absolue du réel.

En outre, le souhait de découvrir les lois du réel a justifié l'imposition de la règle de la neutralité dans le rapport au sujet d'étude. L'épistémologie du point de vue a souffert de cette confusion entre objectivité et neutralité (Trosow, 2001 : 375). Tout point de vue était perçu comme dérogeant à la règle de la neutralité et ainsi soupçonné de manquer d'objectivité. L'émergence d'une épistémologie de point de vue a pour condition la dissociation de la neutralité et de l'objectivité : il est possible d'interroger le réel avec un point de vue sans pour autant renoncer à l'objectivité ou au moins à l'objectivation i.e. l'effort d'explicitation la saisie du réel à travers des catégories construites par le chercheur ou déjà existantes (de Singly, 1992 : 19-22).

### 2.2.2.2 Science de l'information : science ou technique ?

Les sciences de l'information sont soumises à une “ demande sociale ” liée à l'évolution rapide des technologies de l'information. Il s'agit alors d'aider à la conception et à la réalisation d'outils de stockage, analyse, recherche et manipulation d'information. La place accordée aux usagers de ces systèmes est restée marginale au contraire de ce que l'on a observé dans les pays anglo-saxons. Ainsi, R. Siatry écrit : “ les années 80 furent la décennie pendant laquelle la technologie de l'information ‘envahit’ le domaine des études d'utilisateur et établit une place permanente à l'intérieur des centres d'intérêt de ce champ ” (Siatry, 1999 : 137). La technologie n'est pas séparée de ceux qui seront amenés à l'utiliser.

La situation française prend également sa source dans le cloisonnement des domaines scientifiques et technologiques, dans la distinction entre recherche “ appliquée ” et recherche “ théorique ”. La distinction nous semble reposer sur un fondement épistémologique fragile. Si la recherche “ appliquée ” vise à améliorer alors que la recherche “ théorique ” cherche à comprendre (Fondin, 2001 : 121), l'amélioration d'un outil d'information suppose la compréhension de son fonctionnement et des usages dont il peut faire l'objet. L'information n'est accessible qu'à travers un cadre socio-technique (Flichy, 1995) dont on peut rendre compte de la conception et des manières dont il est utilisé. A partir de l'histoire de la physique, A. Testart conforte cette idée : il affirme ainsi : “ l'activité technique et l'activité scientifique sont consubstantielles ” (Testart, 1991 : 67). L'opposition nous semble moins devoir se constituer entre la recherche fondamentale et la recherche appliquée qu'entre la recherche qui intègre l'utilisateur (fut-elle appliquée !) et celle qui ne le fait pas (fut-elle fondamentale !).

### 2.2.2.3 La rémanence de l'approche émetteur

L' " approche émetteur " qui a longtemps prévalu dans la science de l'information (Le Coadic, 1997b : 10) continue à rendre difficile la réflexion sur ce sujet. La notion de " besoin " part toujours du service de diffusion de l'information. Malgré le soin mis à explorer cette notion, Y. Le Coadic illustre la persistance de cette orientation-système : " Dès lors qu'ils s'ouvrent au public, une bibliothèque, un centre de documentation, un musée, un serveur devraient mettre explicitement l'accent sur les besoins d'informations de leurs usagers " (Le Coadic, 1998 : 8). La démarche de ces institutions consiste à chercher chez les usagers (réels ou potentiels ?) ce qui les pousserait à utiliser leurs services. Le recours à une des institutions citées serait le résultat d'un besoin. Faut-il que cette notion soit large pour permettre de saisir la variabilité des rationalités à l'œuvre dans ce comportement : bonne volonté culturelle, prise de distance du cadre familial, participation à un groupe de pairs, quête de reconnaissance, etc. ? Les usagers coproduisent les institutions en s'appropriant (ou non) et, le cas échéant, en détournant l'analyse que les membres de l'institution ont pu faire des " besoins " de ceux-ci. Il existe une grande difficulté à cerner les besoins des populations et H. S. White montre bien comment nous avons tendance " à confondre les besoins des usagers, les désirs des usagers et les demandes des usagers (ou leurs requêtes) comme si tout cela était la même chose " (White, 1985 : 70). Face à cette difficulté à connaître ce qu'il faut pourtant savoir, il semble judicieux de porter une attention aux conséquences des expériences menées en vue de satisfaire certains besoins présumés. Elles offrent la possibilité de mesurer le besoin lui-même plutôt que son expression.

Par ailleurs, si on prolonge la définition que Belkin donne du besoin d'information (" information need ") comme l'état d'une personne qui " reconnaît une anomalie dans son état de connaissance et convertit ce défaillant état de connaissance dans une structure communicable (par exemple une requête) " (Belkin, 1978 : 81), il reste à étudier quelles sont les conditions de la prise de conscience par l'individu de son besoin d'information. Celui-ci n'existe pas tout seul mais bien relativement à la position que l'individu occupe dans son environnement social. L'anomalie émerge quand quelqu'un dont le point de vue compte du fait de sa position sociale, l'a mise en évidence ou suggérée. Autrement dit, le besoin d'information est souvent latent ce qui est vrai dans le monde de la recherche (les bibliographies participent à la définition du besoin d'information) mais aussi dans la vie courante (les clients fidèles de la restauration rapide éprouvent-ils le besoin d'information sur la nutrition ?). Le besoin n'existe qu'à partir du moment où l'individu adopte (de gré ou de force) le point de vue de celui qui le met à jour. Dès lors, ce sont les relations sociales qu'il convient d'étudier pour comprendre les demandes ou l'absence de demande d'information.

#### 2.2.2.4 L'accent mis sur la documentation

Etant donné ce qui précède, plus les usagers (réels ou potentiels) sont homogènes du point de vue de leur formation, de leur position sociale ou de leur mission, plus il est aisé de cerner quels sont leurs " besoins ". Pour cette raison, les études sur les usagers et leurs besoins en France comme dans les pays anglo-saxons portent plus souvent sur des centres de documentation spécialisés à destination de publics ciblés (médecins, chercheurs, banquiers, etc.) que sur des bibliothèques publiques fréquentées par des populations plus diverses.

La demande d'outils, de systèmes d'information à destination de publics ciblés mais dont l'activité est valorisée a favorisé un certain type de recherche en sciences de l'information. Les informaticiens ont contribué à répondre à cette demande et aussi à définir un certain type de travaux réduisant les usagers à des modélisations discutables. Ceux-ci savent ce qu'ils veulent (ou sont pensés comme devant le savoir) et dépendent de leur centre de documentation qui détient les sources d'information ou la compétence nécessaire à son accès. La spécialisation des publics suppose une spécialisation des collections et la mise à l'écart de la production éditoriale fictionnelle. Tous ces éléments convergent pour rendre l'analyse des besoins et des usages plus faciles que dans une bibliothèque publique dans laquelle la variété caractérise à la fois les usagers et les collections. Cette " simplification " a permis de mettre en place des outils techniques et de compréhension dont la validité a été assurée par l'homogénéité des publics et des collections. L'étude des bibliothèques publiques offre la possibilité de repenser la place des usagers à partir d'une plus grande diversité.

### 3- POUR UNE SCIENCE DES BIBLIOTHEQUES

Comment penser la fréquentation et les usages des bibliothèques ? Cette question suppose une attention à ceux que l'établissement est sensé desservir. Pour cette raison, le point de vue sociologique apparaît particulièrement familier de cette approche. Une approche bibliothéconomique étroite semble plus étrangère à cette question.

Nous pensons que le croisement de ces deux points de vue serait source d'une meilleure compréhension du rapport entre les publics (réels ou potentiels) et les bibliothèques. La dissociation des modalités de l'offre des bibliothèques avec les caractéristiques des usagers empêche l'intelligibilité de la multiplicité de ces relations. Affirmer qu'il faut moins chercher à se " préoccuper principalement de la question des diplômes possédés mais à améliorer les conditions d'accueil, à créer davantage de familiarité, à diversifier la collection pour inciter à



revenir ceux qui, avec effort, se sont enfin décidés à franchir le seuil de la bibliothèque ” (Bertrand, 2002 : 11) c’est détacher le point de vue sociologique de son ancrage dans la réalité des comportements et représentations des acteurs. La proximité avec l’univers scolaire n’aurait-il aucun effet sur la perception et l’usage des bibliothèques ? C’est aussi séparer l’approche sociologique et le point de vue bibliothéconomique. En cela, c’est ne pas tenir compte du fait que la position occupée dans la hiérarchie culturelle façonne inévitablement le rapport à toutes les dimensions de l’offre de la bibliothèque : accueil, collection, décor, etc.

L’approche sociologique peut mettre en évidence l’adéquation ou l’inadéquation entre les comportements de certains groupes sociaux et les services offerts par les bibliothèques. De cette manière, elle explique la fréquentation ou non de ces lieux. La “ décision de franchir enfin le seuil de la bibliothèque ” résulte de la relation multiple entre les modalités de l’offre, les appartenances sociales des individus et leurs manières de percevoir cette institution et sa fréquentation.

Notre proposition de joindre l’étude des modalités de l’offre avec celle des caractéristiques sociales de ceux qui l’utilisent ou non rejoint partiellement la manière dont R. Chartier envisage l’histoire de la lecture. Il refuse d’appliquer un découpage en catégories sociales a priori sur les comportements de lecture et suggère d’être sensible à d’autres principes de différenciation que la seule position dans l’espace socio-professionnel. Il suggère de prêter attention à la manière dont le texte est mis en forme considérant que “ les formes produisent du sens ”. Nous transposons son hypothèse en estimant que de même que “ les objets typographiques trouvent inscrits dans leurs structures la représentation spontanée que leur éditeur se fait des compétences de lecture du public auquel il les destine ” (Chartier, 1985 : 80), de même, la manière dont les bibliothèques conçoivent leurs services visent à agir sur les comportements des usagers au nom de valeurs à identifier. Les usagers (à l’image des lecteurs avec les textes) conservent une liberté dans le fait de s’approprier ou non ces services mais également dans la manière de le faire. Ils le font à partir de ce qui les constitue en termes d’histoire, d’appartenances sociales mais également à partir de leur familiarité avec les bibliothèques et les outils qu’elles utilisent<sup>7</sup>.

Notre proposition s’inscrit dans la lignée d’une remise en cause de la manière d’aborder le champ de la recherche en science de l’information et des bibliothèques telle qu’on l’observe dans une partie de la production anglo-saxonne. Certains regrettent l’accent mis sur les questions techniques de traitement de l’information. A. L. Dick, par exemple, estime que la focalisation sur l’information “ réduit la portée des inquiétudes professionnelles à des sujets techniques d’efficacité, de rapidité et de contrôle et néglige souvent les questions d’accès libre et de justice sociale ” (Dick, 1999 : 314). Devant cette situation, ils prônent l’adoption d’une épistémologie de point de vue qui repose sur une interrogation autour des relations entre l’information et la distribution du pouvoir. “ La relation entre connaissance et politique est centrale dans l’épistémologie de point de vue parce qu’elle a à voir avec comment les relations politiques amènent une production de savoir ” (Trosow, 2001 : 377). Le point de vue des dominants n’apparaît pas comme un point de vue mais comme la réalité. Rien d’étonnant dès lors à ce que les travaux de ce type s’inscrivent dans une perspective féministe ou de classe. Il s’agit alors de montrer que la “ neutralité ” des bibliothèques connaît des failles. C. Pawley explique par exemple que “ Les autorités culturelles dessinent des distinctions comme celle qui constitue la “ bonne lecture ” condamnant la fiction populaire comme ‘trash’ ou ‘sensationnelle’. (...) Les bibliothécaires jouent un rôle important dans la transmission des valeurs de la haute culture bien que peut-être, comme l’affirme W. Wiegand, ils ne les définissent pas ” (Pawley, 1998 : 137). Ce type d’analyse rejoint celle proposée par le sociologue français J.-C. Passeron dès 1981 : “ En la forme actuelle de ses techniques d’offre comme des contenus offerts, la bibliothèque correspond surtout aux attentes et aux pratiques culturelles des classes moyennes ” (Passeron, 1981 : 286). On voit poindre le retour d’une proximité entre sociologie et sciences des bibliothèques qui avait disparu du fait de la domination du positivisme entre les années 30 et 80 et qui faisait de la sociologie “ la plus enrichissante des disciplines ” (Harris, 1986 : 517). Il s’agit de chercher à savoir comment les différents publics visés perçoivent et utilisent les services que leur proposent les bibliothèques en étant à la fois sensible à la diversité des populations et des services. Cette orientation remet en cause le modèle de l’usager vu comme “ instruit et qui apprécie le rôle de la bibliothèque et qui comprend les façons d’obtenir une réponse satisfaisante à son besoin d’information ” (Chatman, 1990 : 368). Il s’agit de mieux connaître les populations qui n’ont pas le réflexe de venir dans les bibliothèques afin de mieux comprendre ce qui les maintient à l’extérieur. Il faut également chercher de quelle manière “ chaque bibliothèque décide de quels milieux vont venir ses clients souhaités et de quels milieux vont venir ses clients difficiles ” (Motzko, 2000 : 12). Plus généralement, on cherche quelles sont les incidences des services offerts sur la fréquentation des bibliothèques et l’usage qui en est fait. C’est le travail que nous avons engagé et que nous souhaitons poursuivre (Poissenot, 2001a). La complémentarité des points de vue entre sciences de l’information et sociologie réside notamment ici dans le fait de prêter une attention soutenue à la

---

<sup>7</sup> De ce point de vue, un travail comme celui de B. Lahire (Lahire, 1995) est intéressant car il montre qu’à milieu social comparable, il existe des rapports à l’écrit très variables et qui rendent compte notamment des “ performances ” des enfants dans le cadre scolaire. Cela n’est pas sans effet sur la fréquentation et l’usage des bibliothèques.

diversité des systèmes d'offre. Le point de vue sociologique seul n'invite pas à prendre en compte ce qui peut être perçu comme des détails et qui façonnent pourtant puissamment la relation usagers-bibliothèque. Notre projet consiste donc en un double système de variations dans lequel l'offre et sa mise en forme sont pensées dans leurs relations avec la multiplicité des publics et des usages. La mise en œuvre d'un tel programme débouchera sur une meilleure connaissance des principes qui organisent ces relations et qui rendent compte de la fréquentation et des usages.

- ARCmc, 1980, L'expérience et l'image des bibliothèques municipales, *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 25, n°6, p. 265-299.
- Baudelot Christian, Detrez Christine, Léveillé Laure, Zalc Claire, 1995, Lire à la BN, lire au plus haut niveau, in Martine Seibel, dir., *Lire, faire lire*, Le Monde-Éditions, p. 159-187.
- Belkin Nicholas J., 1978, Progress in documentation : information concepts for information science, *Journal of Documentation*, vol. 34, n°1, p. 55-85.
- Bertrand Anne-Marie, 1995, Bibliothécaires face au public, Centre G. Pompidou-BPI, 247 p.
- Bertrand Anne-Marie, 2001, Portrait de groupe avec (ou sans) bibliothèque, in Anne-Marie Bertrand, Martine Burgos et alii, *Les bibliothèques municipales et leurs publics*, BPI/Centre G. Pompidou, p. 25-79.
- Bertrand Anne-Marie, 2002, A bonne question mauvaises réponses ?, *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 47, n°1, p. 9-11.
- Boudon Raymond, 1987, L'idéologie ou l'origine des idées reçues, Fayard, p. 330.
- Brophy Peter, 2001, Organisation de la recherche en bibliothèque au Royaume-Uni, *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 46, n°4, p. 78-80.
- Cavallo Guglielmo, Chartier Roger, 1997, Histoire de la lecture dans le monde occidental, Le Seuil, p. 526.
- Chartier Anne-Marie, Hébrard Jean, 1988, L'invention du quotidien, une lecture des usages, *Le Débat*, t. 49, mars-avril 1988, p. 97-108.
- Chartier Roger, 1985, Du lire au livre in Roger Chartier, dir., *Pratiques de la lecture*, Marseille, Rivages, p. 62-88.
- Chartier Roger, 1992, L'ordre des livres, Aix-en-Provence, Alinea, p. 119.
- Chatman Elfreda A., 1990, Alienation theory : application of a conceptual framework to a study of information among janitors, *RQ*, vol. 29, spring 1990, p. 355-368.
- Collier Mel, 2001, Etat de la recherche en bibliothéconomie et sciences de l'information au Royaume-Uni : le grand bon en arrière, *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 46, n°4, p. 50-56.
- Couzinet Viviane, 2000, Médiations hybrides : le documentaliste et le chercheur de sciences de l'information, Ed. ADBS, 340 p.
- Dick Archie L., 1999, Epistemological positions and library and information science, *Library Quarterly*, vol. 69, n°3, p. 305-323.
- Dujol Anne, 1985, Le clair et l'obscur : usage de la classification à la BPI, BPI, 48 p.
- Evans Christophe, Camus Agnès, Cretin Jean-Michel, 2000, Les habitués, Centre G. Pompidou-BPI, 325 p.
- Fondin Hubert, 2001, La science de l'information : posture épistémologique et spécificité disciplinaire, *Documentaliste – Sciences de l'information*, vol. 38, n°2, 2001, p. 112-122.
- Flichy Patrice, 1995, L'innovation technique, récents développements en sciences sociales, La Découverte, 250 p.
- Harris Michael H., 1986, The dialectic of defeat : antinomies in research in library and information science, *Library Trends*, vol. 34, winter 1986, p. 515-531.
- Hedjerassi Nasser, 2000, Usages collectifs et tensions : les jeunes publics dans les bibliothèques, *Lecture Jeune*, n°95, novembre 2000, p. 12-18.
- Lahire Bernard, 1995, Tableaux de famille, Gallimard/Le Seuil, p. 301.
- Lamizet Bernard, Silem Ahmed, dir., 1997, Dictionnaire encyclopédique des sciences de l'information et de la communication, Ellipses, 590 p.
- Le Coadic Yves, 1984, La science de l'information : aspects structurels et institutionnels d'une nouvelle discipline, *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 29, n°2, p. 168-172.
- Le Coadic Yves, 1997, Science de l'information in Serge Cacaly, dir., Dictionnaire encyclopédique de l'information et de la documentation, Nathan, p.518-523.
- Le Coadic Yves, 1997, Usages et usagers de l'information, ADBS-Nathan, 126 p.
- Le Coadic Yves, 1998, Le besoin d'information, ADBS Editions, 191 p.
- Le Marec Joëlle, 1989, Dialogue ou labyrinthe ?, Centre G. Pompidou-BPI, 91 p.
- Léveillé Laure, 1992, Fascinations étrangères et naissance de la lecture publique, in Martine Poulain, dir., *Histoire des bibliothèques françaises*, t. IV, Promodis-Cercle de la Librairie, p. 154-177.
- Meyriat Jean, 1994, La naissance des SIC en France, Entretien avec J. Devèze, <http://www.cetec-info.org/jlmichel/Textes.Meyriat.html>, dernier accès le 14/12/2001.
- Motzko Meinhard, 2000, Seien wir ihnen dankbar !, *Buch und bibliothek*, vol. 52, décembre 2000, p. 727-730.
- Passeron Jean-Claude, 1981, in *Lecture et bibliothèques publiques*, Colloque d'Hénin-Beaumont, ORCEP, 20-21 novembre 1981, p. 285-291.
- Passeron Jean-Claude, 1982, Images en bibliothèque, images de bibliothèques, *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 27, n°2, p. 69-83.
- Pawley Christine, 1998, Hegemony's handmaid ? The library and information studies curriculum from a class perspective, *Library Quarterly*, vol. 68, n°2, p. 125-144.

- Polity Yolla, 2001, Les bibliothèques, objets de recherche universitaire, *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 46, n°4, p. 64-70.
- Poissenot Claude, 2002, Programme pour l'étude des déterminants interne de la fréquentation des bibliothèques, in Réjean Savard, dir., *La formation et la recherche sur le marketing et la gestion de la qualité des bibliothèques*, Colloque satellite IFLA, Québec, 14-16 août 2001, München, K. G. Saur, p. 69-86.
- Poissenot Claude, 2001, Penser le public des bibliothèques sans la lecture ?, *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 46, n°5, p. 4-12.
- Poulain Martine, 1988, Usages en bibliothèques publiques in Martine Poulain, dir., *Pour une sociologie de la lecture*, Ed. du Cercle de la Librairie, p. 195-213.
- Siatri Rania, 1999, The evolution of user studies, *Libri*, vol. 49, 1999, p. 132-141.
- Singly de François, 1992, L'enquête et ses méthodes : le questionnaire, Nathan, p. 127.
- Testart Alain, 1991, Essai d'épistémologie, Christian Bourgois Editeur, 174 p.
- Trosow Samuel E., 2001, Standpoint epistemology as an alternative methodology for library and information science, *Library Quarterly*, vol. 71, n°3, p. 360-382.
- Wiegand, Wayne A., 1989, The developpment of libraries in the United States, *Libraries and Culture*, vol. 24, winter 1989, p. 99-109.
- White Herbert S., 1985, The use and misuse of library user studies, *Library Journal*, Vol. 110, Déc. 1985, p.70-71.