

L'effet bibliothèque. Caractéristiques et fréquentation des bibliothèques publiques

Claude Poissenot

► **To cite this version:**

Claude Poissenot. L'effet bibliothèque. Caractéristiques et fréquentation des bibliothèques publiques. 2006. <sic_00172648>

HAL Id: sic_00172648

https://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00172648

Submitted on 17 Sep 2007

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.

L'effet bibliothèque : caractéristiques et fréquentation des bibliothèques publiques
par Claude Poissenot
poisseno@univ-nancy2.fr

Présentation : Claude Poissenot enseigne la sociologie à l'IUT Nancy-Charlemagne, Nancy2, il est rattaché à l'Equipe Lyonnaise en science de l'Information et de la COmmunication (ELICO, Lyon 1).

Résumé : La nature des services offerts par les bibliothèques contribue-t-elle à faciliter ou freiner la fréquentation dont elles font l'objet ? Cette question souvent posée intuitivement par les bibliothécaires fait ici l'objet d'une enquête empirique sur un vaste échantillon de bibliothèques françaises. Si certains résultats confirment des présomptions, d'autres sont plus surprenants.

Introduction

Le tassement des chiffres de fréquentation des bibliothèques publiques en France - le taux global d'inscrits est passé de 18,4% en 1998 à 17,1% en 2003 - alimente la réflexion des professionnels. La récente enquête du CREDOC (Centre de Recherche pour l'Étude et l'Observation des Conditions de Vie) pour la Direction du livre et de la lecture (DLL) du ministère de la culture nourrit le débat sans le clore. Une des modalités de cette réflexion consiste à faire le lien entre les évolutions dans l'environnement extérieur à la bibliothèque et l'importance de la fréquentation. Par exemple, la diffusion d'Internet dans les foyers français fragilise l'attrait des bibliothèques dans la recherche d'information. Ou encore, le rapport désenchanté à la lecture et plus généralement à la culture engendre une distance aux institutions qui les diffusent et ainsi une baisse de la fréquentation (ou au moins de l'inscription). Toutes ces analyses sont justes et nécessaires en ce qu'elles permettent de mieux connaître les usagers réels et potentiels.

Il reste que la fréquentation peut également être pensée depuis l'intérieur. C'est l'hypothèse que nous développons depuis plusieurs années : les caractéristiques des bibliothèques décident pour une part de la fréquentation dont elles font l'objet. La fréquentation dépend alors de ce que nous désignons sous le terme d' « effet bibliothèque ». Les usagers décident de venir à la bibliothèque non seulement à partir de l'appréciation extérieure de leurs besoins mais aussi à partir de ce qu'ils savent (ou croient savoir) des services que la bibliothèque leur propose. S'ils ne viennent pas, ce peut être aussi parce qu'ils « votent avec leurs pieds » : la

bibliothèque ne propose pas ce qu'ils souhaitent ou dans des conditions qui ne leur conviennent pas. On pense alors la fréquentation pas seulement comme un résultat mais aussi comme le processus qui y conduit. Venir à la bibliothèque revient à avoir franchi une série d'obstacles à la visite. Inversement, ne pas venir c'est avoir rencontré dans la bibliothèque (ou à l'extérieur) une offre qui en détourne. Quelles sont les caractéristiques des bibliothèques qui augmentent ou diminuent leur fréquentation ?

Pour répondre à cette question, nous privilégions la méthodologie suivante : comparer la fréquentation de plusieurs bibliothèques selon les caractéristiques qui les différencient. Il s'agit de comparer des groupes de bibliothèques qui ont en commun de partager certaines caractéristiques. On entre alors dans un raisonnement statistique et sociologique : comme pour les individus, malgré leur singularité, on peut repérer des déterminants sociaux qui orientent leurs comportements.

En France, la Direction du livre et de la lecture mène annuellement une enquête sur les bibliothèques publiques. Elle rassemble des informations standardisées sur un très large échantillon de bibliothèques de tout le territoire national. En 2002, on dispose d'information sur les bibliothèques de 2942 communes de la France métropolitaine. On sait alors pour chacune quelles ont été ses acquisitions, de quoi se compose sa collection, quel est le personnel mais aussi les horaires d'ouverture, la surface ou encore la fréquentation dont elle a fait l'objet. Ces données permettent donc une mise à l'épreuve de notre hypothèse dans de bonnes conditions étant donné l'ampleur de l'échantillon de bibliothèques interrogées.

Nous avons éliminé de l'échantillon les bibliothèques pour lesquelles nous ne disposons pas de l'information capitale qu'était le nombre d'inscrits actifs résidant dans la commune. Nous mesurerons en effet la fréquentation à travers cet indicateur. En 2002, selon nos calculs, le taux d'inscrits de la commune par rapport à la population était de 15,45% contre 17,5% pour le taux d'inscrits total¹. Cette sélection dans l'échantillon initial nous conduit à disposer d'une population de 2158 bibliothèques. L'élimination de quelques équipements dont les caractéristiques comportaient des données manifestement erronées nous conduit à un total de 2145

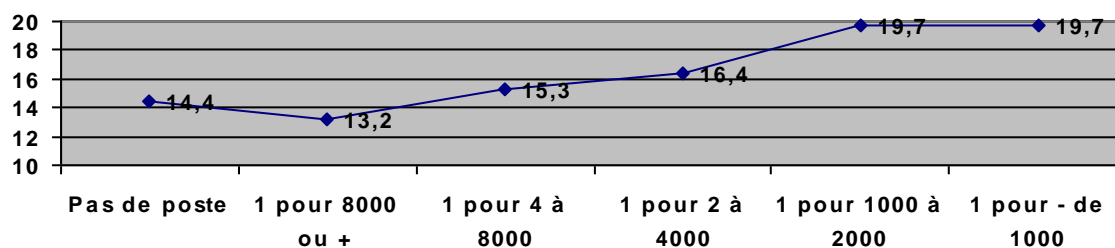
bibliothèques. Par ailleurs, les usagers non inscrits sont assez nombreux (41% des usagers dans l'enquête CREDOC 2005) mais viennent peu souvent à la bibliothèque ce qui conduit à ne pas devoir surestimer leur poids dans l'ensemble de la fréquentationⁱⁱ.

Les collections

La taille des collections n'apparaît pas comme un facteur déterminant de la fréquentation. La faiblesse quantitative comme l'offre pléthorique limitent l'attrait des bibliothèques. C'est vrai pour les imprimés mais aussi les périodiques et les CDs. Le critère réellement déterminant est celui de la disponibilité des documents. Quand on rapporte le nombre de documents au nombre d'habitants, la relation devient croissante : plus chaque habitant a accès à une offre large d'imprimés, de périodiques ou de CDs, plus la fréquentation augmente. Les usagers potentiels jugent la bibliothèque sur la collection effectivement disponible et non sur le catalogue. Bien des bibliothèques ont un large choix sur le catalogue mais les habitants ne peuvent s'en rendre compte car les documents sont empruntés.

L'enthousiasme de la population pour la musique permet aux bibliothèques qui en proposent d'attirer à elles davantage de publics. Y compris dans les petites communes (moins de 2000 ou de 2000 à 5000 habitants), proposer des disques attire une population accrue. Malgré la concurrence du téléchargement, ce support possède la faculté d'attirer le public jeune et masculin que la bibliothèque a du mal à capter ou fidéliser par la seule offre de livres. Il amène alors un surplus de fréquentation. C'est sortir de l'exclusivité de la proposition de livres qui attire le public potentiel. L'accumulation des supports (CDs, vidéos, Cédéroms) ne se traduit pas par une multiplication des usagers : l'hypothèse d'une capacité de chaque support à attirer un public spécifique ne se vérifie donc pas.

Graphique 1. Taux moyen d'inscrits selon le nombre d'habitants par poste Internet.



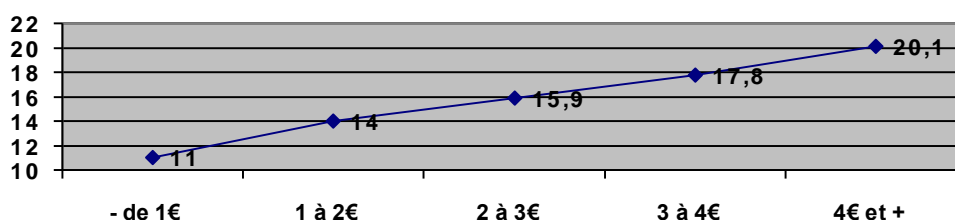
Note de lecture : les bibliothèques qui proposent un poste de consultation à Internet pour 2000 habitants ou moins ont un taux d'inscrits de la commune de 19,7%.

Internet en bibliothèque favorise-t-il la fréquentation ? La comparaison systématique entre les établissements offrant ce service avec ceux qui ne le proposent pas suggère l'existence d'une relation positive. Il existe une forte demande de la population pour Internet en libre accès. Il faut d'ailleurs montrer que la fréquentation augmente d'autant plus que les habitants sont moins nombreux à devoir se partager les postes Internet. En deçà d'un poste pour 2 à 4000 habitants, la fréquentation se met à diminuer. Là encore, les usagers jugent les services de la bibliothèque en fonction de leur disponibilité effective : que la file d'attente soit trop longue et ils se détournent de ce lieu.

Budget d'acquisition

Quelle incidence a le budget d'acquisition sur l'attractivité des bibliothèques ? Afin de pouvoir comparer les bibliothèques entre elles indépendamment de leur taille, on rapporte leurs dépenses d'acquisition à la population de la commune.

Graphique 2. Taux moyen d'inscrits selon les dépenses d'acquisition par habitant.



Note de lecture : en moyenne, les bibliothèques disposant d'au moins 4€ par habitant de dépenses d'acquisition attirent à elles 20,1% de la population de la commune dans laquelle elles sont implantées.

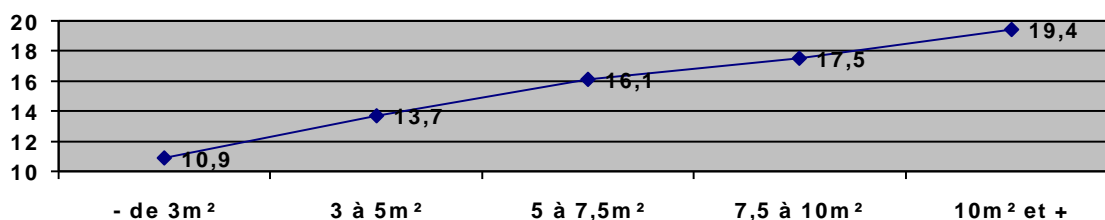
De façon progressive et forte, le taux moyen d'inscrits augmente quand les ressources d'acquisition de la bibliothèque s'élèvent. Le taux double presque entre les bibliothèques les mieux dotées et celles les plus pauvres. A l'évidence, les efforts des communes en faveur des budgets d'acquisition de la bibliothèque se voient récompensés par une fréquentation accrue et cela est vrai quelle que soit la taille des communes. Faire venir les usagers potentiels à la bibliothèque passe par la constitution d'une collection renouvelée, large et diverse. Ce résultat suggère que la diminution des ressources de la bibliothèque comporte un risque élevé de voir partir (ou ne pas venir) une proportion significative d'usagers. L'« investissement » des élus dans les dépenses d'acquisition de la bibliothèque ne l'est pas en vain.

Le volume du budget ne fait pour autant pas disparaître l'importance de la nature des documents acquis. A niveau équivalent de ressources d'acquisition, on constate en effet que les bibliothèques avec les taux de rotation les plus élevés ont aussi le plus fort taux d'inscrits, quel que soit le support. Le pouvoir d'achat des bibliothèques compte autant que la satisfaction éprouvée par les usagers pour les choix des documents.

La superficie

La taille des bibliothèques est-elle sans incidence sur la fréquentation ? Les bibliothèques offrant le plus de surface par habitant sont-elles plus attractives que les autres ?

Graphique 3. Taux moyen d'inscrits selon la surface de la bibliothèque pour 100 habitants de la commune.



Note de lecture : en moyenne, les bibliothèques disposant d'au moins 10m² pour 100 habitants attirent à elles 19,4% de la population de la commune dans laquelle elles sont implantées

Il existe bien une relation directe entre la surface offerte par habitant et la fréquentation de la bibliothèque : plus la surface est vaste plus les usagers sont nombreux. Tout se passe comme si l'accroissement de la surface rendait possible l'accueil d'une plus large population c'est-à-dire que la taille d'un équipement produirait un mécanisme d'autorégulation de sa fréquentation. A partir d'une certaine densité d'usagers par rapport à la surface, les nouveaux usagers potentiels se détourneraient de ce lieu se considérant comme trop à l'étroit. Ils ont le sentiment d'être confinés de ne pas disposer de suffisamment d'espace pour satisfaire leur souhait de discrétion voire d'anonymat.

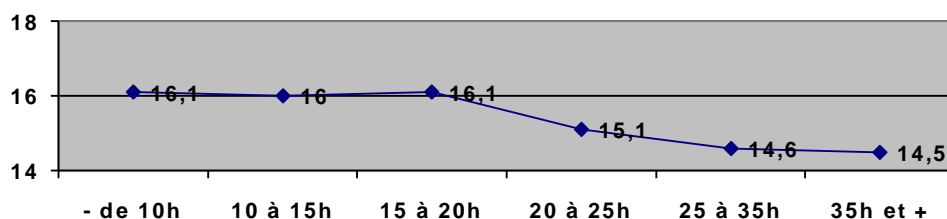
Quelle que soit la taille de la commune, l'augmentation de la superficie disponible par habitant se traduit par une élévation de la fréquentation. Même dans les grandes villes, l'accroissement de la surface offerte par habitant favorise la fréquentation. Il ne semble pas y avoir de seuil dans les attentes des usagers potentiels en matière de surface comme nous n'en n'avons pas observé pour le nombre d'imprimés par habitant.

Mais quelle est l'importance de la surface par rapport au budget d'acquisition ? Les résultats montrent que la fréquentation dépend davantage des ressources d'acquisitions que de la surface. Du point de vue de la population qu'elle dessert, la bibliothèque reste un équipement offrant des ressources documentaires avant d'être un espace y compris imposant. Les usagers inscrits potentiels préfèrent la bibliothèque étroite et bien garnie à la « coquille vide ». La conclusion serait sans doute différente pour les usagers non inscrits davantage investis dans l'usage de l'espace que des collections.

Les horaires d'ouverture

Quelles sont les conséquences des horaires sur la fréquentation ? Sont-ils aussi importants que certains discours tendraient à le laisser entendre ?

Graphique 4. Taux moyen d'inscrits selon le nombre d'heures d'ouverture hebdomadaire de la bibliothèque.



Note de lecture : en moyenne, les bibliothèques ouvertes au moins 35 heures par semaine attirent à elles 14,5% de la population de la commune dans laquelle elles sont implantées.

Un résultat contre-intuitif se dégage en ce que la fréquentation n'augmente pas avec l'accroissement des horaires. Cela paraît contradictoire avec le fait que 34% des non usagers des bibliothèques municipalesⁱⁱⁱ s'accordent pour expliquer leur non fréquentation en affirmant que « la bibliothèque n'est ouverte qu'à certains moments qui ne me conviennent pas toujours ». Si on mesure ce que font les non usagers (et non ce qu'ils disent ou pensent), le fait d'élargir notablement les horaires ne les fait pas venir davantage. Si les horaires ne modifient pas la tendance à fréquenter des non usagers, en revanche ils affectent d'abord les usagers : comme ils viennent nettement plus souvent que les non inscrits, ils ne peuvent pas venir autant qu'ils le souhaiteraient. La limitation des horaires d'ouverture concerne donc d'abord l'intensité des visites des usagers plutôt que la venue des non usagers. Ce résultat nous semble de nature à alimenter la réflexion professionnelle autour de cette question.

Tableau 1. Comparaison du taux moyen d'inscrits selon la surface disponible pour cent habitants, les horaires d'ouverture et la taille de la commune.

Moins de 5000 habitants :

Moins de 5m²/100 habitants, au moins 25h d'ouverture : 12,9%

Au moins 7,5m²/100 habitants, moins de 10h d'ouverture : 20,7%

De 5 à 20 000 habitants :

Moins de 5m²/100 habitants, au moins 25h d'ouverture : 11%

Au moins 7,5m²/100 habitants, moins de 20h d'ouverture : 18,4%

Plus de 20 000 habitants :

Moins de 5m²/100 habitants, au moins 25h d'ouverture : 11,6%

Au moins 7,5m²/100 habitants, moins de 35h d'ouverture : 15,6%

Note de lecture : en moyenne, les bibliothèques des communes de moins de 5000 habitants disposant d'au moins 7,5m² pour 100 habitants et ouvertes moins de 10 heures par semaine attirent à elles 20,7% de la population de la commune dans laquelle elles sont implantées.

Les horaires forment un facteur très secondaire de non fréquentation. Nous avons ainsi établi que du point de vue du service rendu à la population (non aux usagers), il est préférable de mettre l'accent sur l'offre de surface que sur les horaires. De même, les habitants d'une commune se décident à venir (et à rester en prenant un abonnement) davantage en fonction de l'offre de documents ou de supports qu'en fonction des horaires d'ouverture : parmi les bibliothèques les mieux dotées pour les acquisitions, celles qui sont le moins ouvertes n'attirent pas moins de population que celles qui sont le plus. A quoi bon de larges horaires d'ouverture si c'est pour ne pas trouver suffisamment de documents ou les services à leur convenance ? L'ouverture ne saurait être un argument suffisant pour attirer les nouveaux usagers.

Tableau 2. Comparaison du taux moyen d'inscrits selon les dépenses d'acquisition par habitant, les horaires d'ouverture et la taille de la commune.

Moins de 5000 habitants :

Moins de 2€ d'acquisition par habitant, au moins 25h d'ouverture :
13,9%

Au moins 3€ d'acquisition par habitant, moins de 10h d'ouverture :
23,5%

De 5 à 20 000 habitants :

Moins de 2€ d'acquisition par habitant, au moins 25h d'ouverture : 10%

Au moins 3€ d'acquisition par habitant, moins de 20h d'ouverture :
20,1%

Plus de 20 000 habitants :

Moins de 2€ d'acquisition par habitant, au moins 25h d'ouverture : 9,9%

Au moins 3€ d'acquisition par habitant, moins de 35h d'ouverture :
16,5%

Note de lecture : en moyenne, les bibliothèques des communes de plus de 20 000 habitants disposant d'au moins 3€ par habitant de dépenses d'acquisition et ouvertes moins de 35 heures par semaine attirent à elles 16,5% de la population de la commune dans laquelle elles sont implantées.

Le personnel

Quelle est l'incidence du personnel dans la fréquentation des bibliothèques ? Nous montrons que le personnel est une condition de l'attractivité des bibliothèques. Mais cela est surtout vrai pour celles qui disposent de ressources d'acquisitions faibles ou moyennes (moins de 3€ par habitant). Les usagers potentiels viennent à la bibliothèque davantage pour la collection que pour le personnel.

Conclusion

Notre analyse des données nous amène à mettre en évidence un « effet bibliothèque » : la fréquentation dépend des caractéristiques du service proposé à la population. Les usagers évaluent la bibliothèque à travers ce qui est mis à leur disposition et les conditions dans lesquelles ils y ont accès. La nature des collections, l'équilibre entre supports, la disponibilité des documents, la surface, le personnel et d'autres caractéristiques se révèlent déterminantes. De tels résultats conduisent à remettre en question l'idée d'une offre qui s'autosuffirait ou qui d'elle même susciterait l'intérêt de la population. Les usagers potentiels ne deviennent réels qu'à la condition de trouver dans ce qui leur est proposé des services en phase avec leurs préoccupations, goûts, habitudes, etc. Ils « votent avec leurs pieds » et de même qu'il est possible de rendre compte du contenu de leur fréquentation avec la notion de « logique d'usage », il faudrait s'attarder sur les raisons qui, après évaluation des services de la bibliothèque, aboutissent à la non fréquentation. Il resterait aussi à mettre en relation les caractéristiques des bibliothèques avec celles des publics qui les fréquentent.

ⁱ Cet indicateur paraît fragile en ce qu'il rapporte des inscrits provenant de communes différentes sur la population de la seule commune d'implantation de la bibliothèque. Pour utiliser cet indicateur, il faudrait rapporter le nombre total d'inscrits à la population de l'ensemble des communes dont sont issus les inscrits. Par exemple, en 2002, la bibliothèque de Châlons-en-Champagne comptait 7901 inscrits au total dont 5813 résidant la commune. Le taux d'inscrits de la commune n'est donc pas de 15,7% mais de 11,5%.

ⁱⁱ Un calcul prenant en compte la fréquence des visites des usagers inscrits et non inscrits en 1997 conduit à la conclusion selon laquelle, si les usagers non inscrits représentaient 30% des usagers, c'est environ 15% des visites observables en bibliothèque qui sont le fait de non inscrits. Ceux-ci viennent en effet beaucoup moins régulièrement à la bibliothèque. Cf. C. Poissenot, « Le poids des usagers non inscrits dans la fréquentation des BM » in *Lorraines* (Bulletin de liaison du Groupe Lorraine de l'Association des Bibliothécaires Français), avril 2005, n°10. Url : http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00000889.html.

ⁱⁱⁱ Cf. A.-M. Bertrand, M. Burgos et alii, *Les bibliothèques municipales et leurs publics*, Paris, BPI/ Centre G. Pompidou, 2001, p. 49.