

Publics

Définitions :

Public :

- Souvent encore désigné comme « lecteur » par commodité, malgré la diversification de l'offre et des usages en bibliothèque ;
- On parle aussi d'usagers (terme administratif), d'utilisateurs (terme issu de l'informatique), de visiteurs, plus rarement en France de clients (terme utilisé ailleurs : customers dans les pays anglo-saxons, Kunden en Allemagne)
- On peut parler de « publics empêchés » : détenus, hospitalisés, en difficulté pour se déplacer, malades, âgés, handicapés, ... : publicise empêchés d'aller à la bibliothèque, laquelle se déplace ou organise leur visite ;
- « publics distants » : catégorie en plein essor si l'on considère les chiffres des visites virtuelles sur les sites des bibliothèques.
- Défini aussi par la négation : les « non publics » : les non usagers, les usagers non inscrits, ...

Depuis la fin des années 1990, les bibliothécaires français ont déclaré « remettre (re ???) le public au cœur de [leur] préoccupations » (colloques, journées d'étude, congrès) : les faits suivent lentement les discours...

Associer le public au fonctionnement de la bibliothèque (suggestions, clubs utilisateurs, « focus groupes », ...). Construire une communauté d'usagers : web collaboratif.

Définir le public potentiel que l'on souhaite servir.

Analyser les raisons du « non-public ».

Intro :

Parler du public des bibliothèques, c'est poser la question des missions de la bibliothèque : Que proposer ? pour qui ? comment ?

Faire partie du public d'une bibliothèque ne va pas de soi. Il faut apprendre les codes et les fonctionnements. Chapitre du Métier de bibliothécaire version 2010, consacré à la « sociologie des publics des bibliothèques : le métier d'usager » (Christophe Evans, sociologue chargé de mission à la Bibliothèque publique d'information).

Il parle du sentiment d'étrangeté, d'illégitimité, de manque de confiance, de désorientation, qui font que les personnes n'utilisent qu'une toute petite partie de l'offre qui leur est dédiée, voire pas du tout.

Car la bibliothèque, quelle qu'elle soit, n'est pas un lieu socialement neutre. C'est une institution, avec une symbolique forte. Poids du savoir, poids de la culture.

Souvent les choses y sont compliquées : il faut comprendre qu'il faut s'inscrire pour pouvoir emporter des documents chez soi, ensuite il faut comprendre les modalités d'inscription (pièces

justificatives, tarifs multiples, ...), puis les modalités de fonctionnement (durée de prêt, lieux où emprunter, où rendre, ...). **Savoir utiliser la bibliothèque demande une vraie formation.**

Environnement social et culturel contemporain

Déclin des institutions

Poids et influence des institutions = moins évident qu'avant.

Phénomène d'individualisation ancien, phénomène de plus en plus manifeste d'émancipation par rapport aux institutions, qu'elles soient sociales (famille, amis, ...), éducatives (école), politiques, culturelles, ...

Corollaire : prise de distance par rapport à des pratiques dites « légitimes » (la lecture de livre par exemple) ; prise de distance par rapport aux institutions ayant pour mission d'accompagner ces pratiques (les bibliothèques).

Moins de pression sociale sur une activité comme la lecture : cela entraîne une baisse de la lecture de livres, malgré une augmentation continue du niveau moyen de diplôme.

Des pratiques de loisir plus éclectiques et assumées.

Toutes les catégories sociales sont concernées par le recul de lecture livresque : les diplômés, les jeunes, les femmes...

Cette tendance n'est ni passagère ni accidentelle (les analyses générationnelles le montrent).

Concurrences domestiques : audiovisuel et accès à internet

- Les activités comme la lecture de livre et usage des bibliothèques publiques : confrontées directement à de nouveaux usages, liés au développement considérable des consommations audiovisuelles domestiques : écoute de musique, visionnage de films, programmes télévisés, images animées.
- Difficile de mesurer ces pratiques.
Au domicile : multifonctionnalité des appareils, donnant accès à des multitudes de contenus :
TV : multitude de programmes, visionnage de contenus à la demande (films, replay d'émissions, ...)
ordis : programme TV en direct ou en différé (replay, sites de partage, ...), radio, musique, informations
- Ordis dans les foyers : en 2008 :
 - o 69% des français âgés de 18 ans et + disposent d'un ordinateur à domicile
 - o 61% des Français âgés de 18 ans et + ont accès chez eux à Internet, la plupart à haut débit
- Cependant !!! les usagers inscrits en bibliothèque municipale sont aussi les plus équipés en ordinateur et accès à internet, et qui se déclarent gros consommateurs d'internet.
Phénomène connu en sociologie : « cumul culturel » = les personnes les plus investies dans une activité le sont aussi dans des activités plus ou moins connexes.
- Les jeunes générations, appelées parfois « digital natives » (littéralement « natifs du numérique » = nés à partir des années 1980 ; ont vécu le développement de la micro-informatique, puis d'internet, à domicile) : nouveaux comportements et nouvelles attentes.

- Logique de flux : navigation en surface, lecture de prélèvement, inclination pour des contenus gratuits et actualisés en permanence, exigences en matière de réactivité, d’instantanéité, de participation.
Certaines de ces caractéristiques peuvent entrer en concurrence avec la bibliothèque (vue comme institution marquée par la culture du stock, la notion de profondeur, d’ascèse, de silence, de temps long...).
- D’autres caractéristiques ne sont pas incompatibles avec la bibliothèque :
 - o Bibliothèque numérique, accessible sur place ou à distance : au carrefour du monde matériel et du monde dématérialisé
 - o De nombreuses personnes se déplacent avec leur ordinateur portable (=leur univers numérique privé) en bibliothèque : nouveaux usages : on vient à la bibliothèque pour sortir de chez soi, pour trouver un lieu de travail, collectif et studieux, propice à la concentration
- Concurrence de l’internet pour ce qui concerne les contenus : bibliothèque = menacée en tant que source d’approvisionnement
- Mais développement de l’aspect sortie, visite culturelle, lieu de travail (bibliothèque comme « troisième lieu » entre domicile et travail, espace où les individus peuvent se rencontrer, se réunir, échanger de manière informelle)
- !!! on parle de « basculement dans la société de l’internet », mais cela ne concerne pas tout le monde
Des écarts importants subsistent pour certaines catégories de population (faibles revenus, les non-diplômés, les retraités, ...) : les bibliothèques gardent un rôle de socialisation des technologies de la communication et de l’information.

La familiarité aux bibliothèques

Elle s’acquiert de plusieurs façons :

- Via le milieu social et familial (=reçu en héritage dès le plus jeune âge)
- Via des parcours individuels singuliers
- Via une appartenance à une aire géographique et une culture nationale (des grandes tendances se dégagent des études sur les taux d’inscriptions en Europe : Europe du Nord/Europe du Sud, pays issue de traditions catholiques/pays issus de traditions protestantes ; la « culture de la bibliothèque » dans un pays donné semble historiquement lié aux traditions (sociales, intellectuelles, politiques), et notamment à l’héritage religieux.
En France : le rapport à la bibliothèque est sans doute le fruit de l’héritage républicain et de son évolution à travers le temps. L’image dont bénéficient – ou souffrent parfois – les bibliothèques françaises serait ainsi à relier à cette conception, forgée au cours des deux derniers siècles, d’un sanctuaire culturel réservé et parfois difficile d’accès.

Comment analyser le public à desservir ? comment le convertir en contenus/services à proposer ?

Fréquentation des bibliothèques : quelques repères

Deux mesures récentes permettent d'évaluer l'impact social des bibliothèques françaises :

- Une mesure basse à 15% d'emprunteurs actifs (= ayant effectué au moins un emprunt au cours de l'année) en bibliothèque municipale, parmi la population des villes desservies, tous âges confondus (données officielles de la Direction du Livre et de la Lecture (DLL), qui collecte depuis 1969 des données chiffrées concernant l'activité des bibliothèques ; ces statistiques ne prennent en compte que des bibliothèques municipales qui répondent à ces critères de fonctionnement a minima, soit 3000 bibliothèques en 2005, sur les 4000 bibliothèques municipales du territoire) (voir le site du centre de documentation du Service livre et lecture du Ministère de la culture et de la communication);
- Une mesure haute de 28% de fréquentants des bibliothèques et médiathèques, quels que soient leur type, au cours des 12 derniers mois pour les personnes âgées de 15 ans et plus, d'après la dernière enquête *Pratiques culturelles des Français* du département Etudes, Prospective et Statistiques (DEPS) du ministère de la Culture et de la Communication. (www.culture.gouv.fr/deps)

Analyse de la fréquentation, des enfants aux adultes :

- Jeunes : une espace « d'âge d'or » à la fin du cycle primaire
- « désintérêt » au temps du collège
- Retour parfois à la fin de l'adolescence ou à l'entrée dans l'âge adulte
- A l'âge adulte : une fréquentation liée au cycle de vie des individus (travail, famille, chômage, retraite, ...) : fréquentation pas linéaire
- La part des « fréquentants non inscrits » semble avoir augmenté : conséquence de la modernisation du réseau de lecture français ? (convivialité des espaces, politique d'accueil, de service, d'animation, développement dynamique des collections, qui facilitent le séjour prolongé et l'appropriation des lieux.
- Rythmes de fréquentation des bibliothèques municipales : depuis 1997, la durée moyenne de visite s'est allongée, les visites occasionnelles (moins d'une fois par mois) ont augmenté

Analyse des pratiques :

Pratique d'emprunt : activité largement majoritaire en lecture publique. Livre encore majoritaire, mais les taux d'emprunt de ce support, comme les autres (sauf vidéogramme) tendent à reculer.

Pratique de consultation sur place et de travail sur place a beaucoup augmenté (se positionnent parmi les activités les plus fréquentes à la bibliothèque). Majoritairement consultation de livres et de périodiques.

Introduction du numérique (catalogues informatisés, ressources électroniques locales et accessibles à distance, possibilité de connexion à internet) n'a pas radicalement changé la donne.

Ce sont des pratiques qui commencent à trouver leur public, mais demeurent minoritaires pour le moment, même en BU où les besoins spécifiques et les compétences informatiques supposées des étudiants pourraient pourtant laisser penser le contraire : plusieurs enquêtes réalisées sur le terrain montrent que les catalogues informatisés, les périodiques électroniques ou les bases de données sont d'une manière générale peu utilisées, voire peu connus des étudiants.

Emilie Thilliez-Fernandes, Master 1Info-com, parcours métiers du livre, cours Initiation bibliothèque, 2010/2011 – lundi 25 octobre 2010

Vraie autonomie des usagers ??? autonomie souhaitée par la plupart des usagers, mais conduit parfois à des impasses...

Familier d'internet ne signifie pas expert en recherche documentaire... inexpérience technique, manque de connaissances encyclopédiques, défaillance d'orthographe...

Freins à la fréquentation et images des bibliothèques

Manque de temps et manque d'habitude seraient les 2 principaux freins à la fréquentation pour les usagers et les non usagers des bibliothèques municipales.

On s'interroge : la bibliothèque ne cadre pas avec les agendas individuels ? la bibliothèque ne figure pas parmi les priorités du moment ? prétexte pour dire que la bibliothèque ne présente pas d'intérêt (difficilement dicible) ?

Souvent les raisons invoquées pour ne pas fréquenter la bibliothèque sont liées à des données personnelles des interviewés et à l'image de soi (« j'ai le sentiment d'avoir une place ici »), et à la façon dont on se sent accepté (« je sens qu'une place m'est réservée ici »).

En France comme à l'étranger, en lecture publique et ailleurs, la bibliothèque est essentiellement pensée par les individus comme étant la maison du livre, même quand elle s'appelle médiathèque. Décalage entre l'offre actuelle et la façon dont elle est perçue.

Globalement : méconnaissance de l'offre actuelle, chez les fréquentants comme chez les non-fréquentants ! (certains secteurs, certaines ressources, certains services, même s'ils viennent très régulièrement).

Les bibliothèques sont confrontées de manière générale à un problème de communication et de pédagogie quant à leurs modalités de fonctionnement et leurs ressources : l'offre ne suffit pas et ne parle pas d'elle-même.

Institutions qui manquent de visibilité : 4 personnes sur 10 estiment que leur bibliothèque municipale n'est pas très visible.

Conclusion sur la partie publics :

Dans leur grande majorité, les individus estiment que la bibliothèque est utile, voire indispensable, même s'ils ne la fréquentent pas=signe encourageant à l'heure de la généralisation des usages d'internet. Persistances des usages traditionnels, mais faut aussi préparer l'avenir.

Bibliographie :

Sur les évolutions sociétales des pratiques culturelles et de loisir :

LAHIRE , Bernard, *La culture des individus. Dissonances culturelles et distinction de soi*, La Découverte, 2004.

DONNAT, Olivier, *Les pratiques culturelles des Français à l'ère numérique : enquête 2008*, La Découverte, 2009.

Sur les publics des bibliothèques :

Emilie Thilliez-Fernandes, Master 1Info-com, parcours métiers du livre, cours Initiation bibliothèque, 2010/2011 – lundi 25 octobre 2010

MARESCA Bruno, *Les bibliothèques municipales en France après le tournant Internet. Attractivité, fréquentation et devenir*, Editions de la Bibliothèque publique d'information – Centre Pompidou, 2007.

EVANS, Christophe, « La sociologie des publics des bibliothèques : le métier d'utilisateur », in Association des bibliothécaires de France, *Le métier de bibliothécaire*, Editions du Cercle de la librairie, 2010, p. 59 à 76.

Sur l'avenir des bibliothèques :

POISSENOT, Claude, *La nouvelle bibliothèque : contribution pour la bibliothèque de demain*, Territorial Editions, coll. « Dossiers d'experts », 2009.

BERTRAND, Anne-Marie, *Quel modèle de bibliothèque ?*, Presses de l'ENSSIB, coll. « Papiers », 2008.

Voir aussi les notes de lecture :

- « Quel modèle de bibliothèque ? », *BBF*, 2009, n° 3, p. 106-106 [en ligne]
<<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 24 octobre 2010.
- <http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/docs/00/46/48/95/PDF/Note_de_lecture_Bertrand_Poissonot_2.0.pdf>, consulté le 24 octobre 2010.

Sur les services :

ERMAKOFF, Thierry, « Construire une politique de services », in Association des bibliothécaires de France, *Le métier de bibliothécaire*, Editions du Cercle de la librairie, 2010, p.303 à 312.

QUEREUX-SBAÏ, Delphine, « Les services proposés en bibliothèque : services de base et services « plus » », in Association des bibliothécaires de France, *Le métier de bibliothécaire*, Editions du Cercle de la librairie, 2010, p. 349 à 360.