

LE GUIDE DU LECTEUR OU LA CONFUSION DES GENRES

Bien souvent, et pour des raisons budgétaires, les bibliothèques ne présentent à leurs lecteurs qu'un choix limité de documents explicatifs. Le guide du lecteur est, dans ce domaine, le « plat de résistance » qu'elles destinent à leur public.

Mais les raisons budgétaires ne sont pas les seules en cause. Fréquemment, le guide du lecteur, conçu comme un chef-d'œuvre abouti, un précis de bibliothéconomie à l'usage du lecteur non averti, est, dans un format réduit, un condensé de plusieurs types de brochures : la brochure à l'usage du lecteur potentiel, la brochure de prestige, ou encore le règlement intérieur. Or, qu'est-ce qu'un lecteur ? Qu'est-ce qu'un guide ? En quoi est-il nécessaire d'en concevoir un ? A qui s'adresse-t-il ? En un mot, les guides du lecteur remplissent-ils leur objectif ?

A devoir remplir, en un seul document, des objectifs pluriels, le guide du lecteur est soumis à plusieurs dérives possibles. Les critères de dérive sont liés à la définition des objectifs, du public cible et du système de diffusion envisagé. En effet, une brochure publicitaire s'adresse à tous les publics potentiels, et a pour but de leur donner envie de se rendre à la bibliothèque, alors qu'un guide du lecteur s'adresse aux usagers, pour

les aider à mieux l'utiliser. La brochure de prestige des établissements à forte notoriété est distribuée parcimonieusement, en raison de son coût élevé et de son tirage peu important, aux organismes de tutelle, à des *leaders* d'opinion, aux partenaires financiers, etc.

De la découverte à la fidélisation

Une dérive du guide du lecteur que l'on rencontre couramment est celle de la brochure de présentation de la bibliothèque. A qui ces deux documents s'adressent-ils ? Quel est leur objectif véritable ? Les publics de chacun de ces deux documents, ciblés en fonction de leurs attentes, sont-ils proches et peuvent-ils s'accommoder d'un même texte et d'une même présentation dans un document unique ?

Le choix des informations

Dans bon nombre de guides du lecteur, on peut lire, à côté des moyens d'accès et des horaires d'ouverture de la bibliothèque, les conditions ou modalités d'inscription. Ces informations ont-elles leur place dans un guide du lecteur ? Sont-elles nécessaires ? Le guide du lecteur n'est-il

MARIELLE DE MIRIBEL
Mediadix (Université Paris x)

pas remis, soit aux personnes qui viennent de s'inscrire ou utilisent déjà la bibliothèque, soit à celles qui le demandent précisément ou posent une question concernant la localisation d'un document ?

Toutes les informations, touchant au mode de fonctionnement et à la valorisation du lieu, ont leur place dans le guide dont l'objectif clairement affiché est de « guider » le lecteur ; en revanche, les informations qui ont pour but de favoriser l'accès à la bibliothèque, non seulement sont inutiles dans ce document, mais font du bruit (en terme de communication) et nuisent aux messages pertinents.

Par ailleurs, les bibliothécaires projettent souvent leur propre mode de pensée dans l'organisation de leur guide d'accueil ou du lecteur. La première rubrique concerne généralement l'inscription. En effet, pour un bibliothécaire, celle-ci est l'acte symbolique qui transforme un usager anonyme en lecteur personnalisé. Il est donc normal à ses yeux de placer en premier les informations qui concernent les modalités d'inscription.

Le lecteur procède selon une méthode inverse : il s'approprie l'espace, juge de l'opportunité d'une démarche d'intégration, teste la validité des collections, fixe son choix sur des ouvrages particuliers avant de s'intéresser aux démarches d'inscription, à ses yeux, administratives.

La notion de guide du lecteur se complexifie avec les guides concernant un réseau documentaire ou de lecture publique. En effet, le guide du lecteur a pour objectif de donner des informations précises, le mode d'emploi, pour ainsi dire, d'un lieu particulier. Mais le guide de réseau doit-il être le mode d'emploi de plusieurs bibliothèques, pas toujours construites ni agencées sur le même modèle, ou doit-il simplement donner les indices de premier niveau, propres à toutes les bibliothèques du réseau ?

Certains réseaux, comme celui des bibliothèques de la Ville de Paris ou celui des bibliothèques de Sénart, ont choisi de diffuser un document à usage extérieur, et conçu comme une brochure de présentation globale : on y trouve les coordonnées et moyens d'accès de chaque bibliothèque du

Fonctions des documents destinés aux usagers des bibliothèques	
Document	Utilisation
Brochure de présentation	Outil de découverte pour un large public Document diffusé à l'extérieur de la bibliothèque
Guide du lecteur	Mode d'emploi pour les usagers Document intérieur à la bibliothèque
Guide du réseau 1	Outil de découverte pour les non-usagers (1 ^{er} niveau) Document diffusé à l'extérieur de la bibliothèque
Guide du réseau 2	Outil d'approfondissement pour des inscrits (2 ^e niveau) Document intérieur à la bibliothèque

réseau, ainsi qu'une brève description de ses particularités.

A l'inverse, le réseau des bibliothèques de Saint-Quentin-en-Yvelines s'était doté, dans une première charte graphique, d'une pochette commune qui rassemble, sous une même identité visuelle, les descriptifs de divers fonctionnements : trois médiathèques, une annexe et un bibliobus.

Les publics et le mode de diffusion

Du choix des publics dépend le mode de diffusion du document. Faut-il le diffuser à l'intérieur de la bibliothèque ou à l'extérieur ? Si le document est un guide du lecteur, son utilisation est directement liée à la fréquentation du lieu. Il est donc diffusé à l'intérieur de la bibliothèque. Si, au contraire, il sert à donner envie d'y aller, action préalable à sa fréquentation, le document, qui n'est plus, ou pas encore, un guide du lecteur, doit être mis à disposition des usagers potentiels dans leur lieu de vie. C'est-à-dire partout, sauf à la bibliothèque : dans les mairies, les lieux de réunion, les cabinets médicaux, les écoles, les centres sportifs, etc. Cette diffusion très large implique donc un tirage très élevé. La question de la diffusion se pose pour le guide du réseau, qui peut être

considéré comme un document à usage aussi bien extérieur qu'intérieur.

Si le guide du réseau est diffusé très largement à l'extérieur des bibliothèques, il sert implicitement de brochure de présentation du réseau des bibliothèques, et les usagers potentiels intéressés le consulteront pour savoir s'il existe une bibliothèque près de chez eux, c'est-à-dire à une distance équivalente à dix minutes à pied.

Pour des lecteurs fréquentant déjà un des établissements du réseau, le guide est le moyen d'approfondir une connaissance déjà acquise du monde des bibliothèques. Pourquoi fréquenter une autre bibliothèque que celle où l'on est déjà inscrit ou que l'on fréquente déjà ? Pour utiliser d'autres documents, des fonds spécialisés ou d'autres supports, ou encore pour y trouver des services plus adaptés à une demande souvent non formulée : un accès à la lecture plus diversifié, des salles plus spacieuses, un conseil ou un accueil plus chaleureux, l'existence d'une cafétéria, des horaires d'ouverture plus larges, etc.

L'utilisation et la durée de vie

Le guide est conçu, dans l'esprit des bibliothécaires, pour être conservé par les utilisateurs, au fil des mois ou des années. Il est vrai que la quantité

et la densité des informations qui y sont consignées ne peuvent souvent pas être assimilées en une seule lecture.

Cependant, les lecteurs lisent-ils les guides qui leur sont donnés en main propre ? Rarement, et s'ils le font, c'est souvent au moment où on le leur donne, lors de l'inscription. Le guide a alors valeur d'objet symbolique, de contrat écrit passé entre la bibliothèque et le nouveau « membre actif ». Un guide a en général une durée de vie de deux ans, en raison de l'obsolescence des informations données : les horaires et les coordonnées changent, ainsi que la constitution des collections et la mise à disposition des services.

Tout autre est l'utilisation de la brochure de présentation d'une bibliothèque. Largement diffusée, loin de sa zone d'utilisation immédiate, elle est souvent prise puis jetée, après un bref coup d'œil... Si les informations contenues dans le guide sont denses et nécessitent une lecture active, la brochure contient un message unique (*Il y a une bibliothèque près de chez vous, allez-y !*), vite mémorisé ou vite oublié.

La plus grande partie de ces brochures, travaillées sur le plan visuel, seront jetées, tandis que peu d'entre elles seront conservées – momentanément – par ceux qui désirent, ou forment le projet plus ou moins précis, de s'y rendre. Ils garderont le document pour l'utiliser ce jour-là, puisqu'il contient les informations utiles : moyens d'accès, localisation, adresse et coordonnées, horaires d'ouverture, et modalités de fréquentation ou d'inscription.

Règlement et mode d'emploi

Une autre dérive possible du guide du lecteur est celle qui consiste à transformer insensiblement le guide en un condensé du règlement intérieur.

De nombreuses bibliothèques universitaires prennent grand soin de prévenir les étudiants des sanctions qui leur seront infligées en cas de manquement au règlement, en parti-

culier en ce qui concerne les conditions du prêt : un jour de retard implique parfois un jour d'exclusion. Le lecteur sait ainsi que c'est à lui de se plier aux rigueurs fixées, dans une logique de conservation.

On peut ici rappeler le modèle de la bibliothèque décrite par Umberto Eco dans son opuscule intitulé *De Bibliotheca* :

« Devant cette pluralité d'objectifs d'une bibliothèque, je me permettrai maintenant d'élaborer un modèle négatif, celui de la mauvaise bibliothèque, en vingt et un points. Évidemment, il s'agit d'un modèle aussi fictif que celui de la bibliothèque polygone.

Mais comme toutes les fictions, de même qu'une caricature naît de l'adjonction d'une tête de cheval sur un corps humain avec queue de sirène et écailles de serpent, je crois que chacun de nous pourra retrouver dans ce modèle négatif les souvenirs lointains de ses propres aventures dans les plus petites bibliothèques de notre pays et d'autres pays...

Les livres que vous avez réclamés au moyen d'une fiche et qu'on vous apporte ne peuvent pas être emportés dans la salle de consultation ; il faut donc partager sa vie entre deux comportements fondamentaux : celui de la lecture et celui de la consultation. La bibliothèque doit décourager la lecture croisée de plusieurs livres pour écarter tout risque de strabisme...

Le bibliothécaire devra considérer le lecteur comme un ennemi, un désœuvré (sinon il serait au travail), un voleur potentiel...

Le service de renseignements pour les lecteurs devra être inaccessible...

J'ai ajouté une exigence : dans l'idéal, l'utilisateur ne devrait pas pouvoir entrer à la bibliothèque ; en admettant qu'il y entre, exigeant de manière pointilleuse et irritante de jouer d'un droit qui lui a été accordé en vertu des principes de 89, mais qui reste encore étranger à la sensibilité collective, il ne

doit pas et ne devra jamais, quoi qu'il en soit, pénétrer dans les travées et il lui faudra se borner à traverser rapidement la salle de consultation. »

Cette dérive reflète le malaise des bibliothécaires vis-à-vis d'une partie de leurs publics, et leur souci de se réfugier derrière le règlement, mis ainsi en avant pour conjurer de mauvaises relations avec eux. Cette rigidité apparente, qui glace les relations, traduit le malaise que peuvent ressentir des bibliothécaires mal préparés à la relation orale.

Le reflet d'une connaissance des publics

Les bibliothèques sont des lieux de permanence, et certaines, vieilles de plusieurs siècles, gardiennes d'un fonds ancien, tirent une légitime fierté de la richesse et du prestige de leurs collections. Dans le guide du lecteur, on parle avec complaisance de patrimoine, de richesse locale, de bibliothèque-musée... Mais la lourdeur des strates qui s'accumulent les unes sur les autres, nuit à la vitalité de la bibliothèque.

Par souci d'exhaustivité, les guides du lecteur de ces bibliothèques se font un devoir d'énumérer la totalité des fonds « ésotériques », entrés au fil des âges dans les collections. On y traite de l'historique de la bibliothèque, des locaux, de l'architecture, des fonds interdits... En réalité, ce guide s'adresse en priorité aux érudits locaux. Mais les lecteurs ont-ils tous ce profil ?

Les guides du lecteur sont des reflets implicites des politiques d'acquisition et d'accueil des publics. Ils y dévoilent la place respective des collections et des publics dans les préoccupations des décideurs, les uns étant bien souvent subordonnés aux autres. Les dérives qui transforment un guide du lecteur en une brochure de présentation de la bibliothèque, un règlement ou une plaquette de prestige traduisent une méconnaissance des publics et de leurs attentes.

Septembre 1998

*Umberto Eco, *De Bibliotheca* ; trad. de l'italien par Eliane Deschamps-Pria, Paris, L'échoppe, 1986.