

Réflexions

Jean-François Barbier-Bouvet

Bibliothèque publique d'information
Service des études et de la recherche

L'EMBARRAS DU CHOIX

SOCIOLOGIE DU LIBRE-ACCÈS EN BIBLIOTHÈQUE

Il n'est pas toujours facile de se résoudre à soumettre aux gens ce qu'on aimerait parfois leur soustraire. Le dilemme est classique dans le monde des bibliothèques, où il faut constamment arbitrer entre l'impératif de conservation et de préservation des collections, et la volonté de facilitation de l'accès.

Le libre-accès à tous les documents, quels qu'en soient la forme, le support ou l'objet, constitue le point limite de cet arbitrage, rendu au profit du lecteur au risque du document. C'est la situation vers laquelle tendent un nombre de plus en plus élevé de bibliothèques. Mais le libre-accès n'est pas qu'une réponse technique — parmi d'autres — à la question de la mise à disposition des documents. C'est aussi un *dispositif social*, qui confère un *statut symbolique* différent aux documents de la bibliothèque.

La plupart des grandes bibliothèques n'exhibent dans leurs salles de lecture qu'une partie de leurs collections; le reste n'est repérable que par consultation du fichier ou du catalogue. La Bibliothèque publique d'information du Centre Pompidou n'a ni réserves, ni magasins; elle donne à voir directement la totalité de son fonds, tel un iceberg de la connaissance dont toutes les parties seraient émergées. Dans cette dialectique de la trace et de la place, propre à tout lieu de conservation du savoir, elle représente un pôle extrême où la place peut tenir lieu de trace, le parcours dans les rayons peut tenir lieu de catalogue. Les lecteurs d'ailleurs ne se font pas faute d'utiliser toutes les possibilités qui leur sont offertes, et même d'en inventer d'autres qui ne manquent pas parfois de surprendre.

C'est à ce titre que la BPI nous intéresse ici; faire la sociologie des comportements de ses utilisateurs ne se limite pas à faire la monographie d'un public particulier. Au fond, on pourrait dire, en poussant à l'extrême, que la Bibliothèque publique d'information n'est pas l'objet réel de notre analyse; elle n'en est que le terrain. Son objet est bien l'étude de l'impact d'une forme d'offre culturelle sur les pratiques documentaires. C'est parce que la BPI n'est pas une bibliothèque comme les autres et propose virtuellement tous les supports d'information à tous les publics, qu'on peut justement y observer une infinité de « cas de figure » (ou plus exac-

tement de cas de lecture) qui incluent dans leur variété ceux qu'on observe dans d'autres bibliothèques.

Le visiteur qui franchit le seuil de la bibliothèque du Centre Georges Pompidou se trouve — physiquement autant qu'intellectuellement — confronté à ce qu'on pourrait appeler, pour reprendre l'expression d'Alvin Toffler, un *hyperchoix*¹. L'immédiate impression de surabondance qu'il éprouve ne tient pas tant à l'encyclopédisme de la BPI, ou au nombre de documents qu'elle possède², qu'à la présence effective dans les salles de consultation de l'intégralité de ce qu'elle détient, à la matérialisation en volume de ses volumes. Tout est à la fois *appréhendable visuellement* (on a tout sous les yeux) et *préhensible tactilement* (on peut tout prendre en main, feuilleter, manipuler). La multiplication des possibles rend plus complexe encore la maîtrise des messages et augmente le nombre des décisions et des micro-décisions qu'il devient nécessaire de prendre pour aboutir à l'information ou à l'œuvre.

La BPI, d'une certaine manière, reflète bien l'évolution de la société toute entière. L'avantage n'y est plus à qui sait accumuler des informations, mais à qui sait en perdre; non plus à qui s'efforce d'emmagasiner des savoirs, mais à qui sait rechercher un renseignement particulier à travers un savoir total. Bergson disait « *Savoir, c'est se souvenir* »; on dirait plus volontiers désormais « *Savoir, c'est savoir trouver* »; et être capable d'éviter de se retrouver dans la situation de ce petit garçon qui inscrivait sur sa fiche pédagogique en rendant à la bibliothèque un livre sur les pingouins : « *Ce livre m'a appris plus de choses sur les pingouins que je n'avais besoin d'en savoir* ».

1. A. TOFFLER, *Le Choc du futur*, Paris, Denoël, 1972, 539 p.

2. L'importance de son fonds — 400 000 ouvrages, 2 100 titres de périodiques, 200 000 diapositives, 15 000 disques et 1 800 films — n'est pas en soi exceptionnelle, au moins en ce qui concerne les documents imprimés. À titre de comparaison, la bibliothèque municipale de Lille, par exemple, propose 300 000 volumes, la bibliothèque Sainte Geneviève 2,8 millions, et la Bibliothèque nationale plus de 7 millions.

Tactiques et stratégies

Face à cette masse d'informations, d'œuvres, de documents, de médias offerts tous ensemble pour être choisis un par un, offerts tous en même temps pour être consultés l'un après l'autre, les comportements des visiteurs vont se révéler radicalement différents. Il s'agit pour eux, d'une manière ou d'une autre, de maîtriser l'accumulation, ou, si l'on préfère, de réduire la complexité de manière opérationnelle.

L'étude des pratiques mises en œuvre par le public de la BPI nous a permis de dégager une ligne de clivage fondamentale, qui traverse toutes les conduites : elle oppose les stratégies d'introduction de l'ordre, aux tactiques d'introduction de la rareté.

Introduire l'ordre

Les stratégies d'introduction de l'ordre visent à réduire la complexité en la dominant. Comme toute stratégie, elles reposent sur un calcul implicite de rapports de savoir et de pouvoir, elles postulent un lieu réellement approprié et susceptible de servir de base à la gestion de ses relations avec l'institution³. On est en droit de parler de stratégie quand il y a à la fois des enjeux (ici, une finalité explicite attribuée à sa propre visite), des règles du jeu perçues comme telles (l'organisation intellectuelle du savoir accumulé à la BPI) et une interaction réciproque des divers partenaires (ici, une capitalisation des expériences qui permet d'améliorer d'une fois sur l'autre sa performance).

Ces stratégies sont de deux types :

La démarche classique. Elle est le fait des orthodoxes de la documentation, ceux qui savent (se) jouer du catalogue, se repérer dans les travées. Ils vont chercher en rayon un document qu'ils ont préalablement identifié, dont ils ont repéré la cote (et par le fait même l'emplacement théorique) en consultant le catalogue. Leur logique de raisonnement rencontre sans difficulté la logique de classement de la bibliothèque,

dont elle est l'homologue. Raisonnant de manière structurée, « en arbre », du général au particulier et du particulier au général, ils savent frayer leur chemin des grandes avenues des disciplines aux petites ruelles des sujets pointus.

La démarche systématique. Elle relève de la démarche classique pour sa prévisibilité, mais emprunte à l'espace même de la bibliothèque ses repères ; c'est la succession des rayons qui tient lieu de catalogue. Au sein du domaine qui l'intéresse, l'utilisateur, plutôt que de faire défiler les pages du catalogue, défille lui-même devant les documents alignés. Il procédera comme il l'aurait fait avec un outil documentaire, passant successivement et logiquement en revue toutes les subdivisions du domaine général ou tous les documents du sujet particulier qui l'intéressent, tous les titres de la période littéraire ou de l'auteur qu'il souhaite lire, avant d'arrêter son ou ses choix. Cette pratique est l'une des plus couramment adoptées par le public de la BPI, y compris par ceux qui sont familiers de la recherche documentaire et la pratiquent couramment dans d'autres bibliothèques où les documents ne sont pas en libre accès, car son opérationnalité est directe : le repérage s'accompagne immédiatement du passage à l'acte (à la consultation) et prémunit de la déception d'un repérage en catalogue de documents absents en rayon.

Introduire la rareté

Les tactiques d'introduction de la rareté visent à réduire la complexité en la limitant. Les tactiques « n'ont pour lieu que celui de l'autre... elles font du coup par coup, profitent des occasions et en dépendent... Elles sont russes⁴ ». Cette capacité à saisir des occasions et à répondre à des sollicitations n'est pas simple soumission à des opportunités extérieures. Les tactiques n'excluent ni la maîtrise, ni la répétition des mêmes « coups ». Mais elles ne s'accompagnent pas d'une organisation des pratiques plus cohérente d'une visite sur l'autre. Faute de maîtriser l'ensemble, il s'agit, pour le visiteur, de restreindre consciemment ou

inconsciemment le champ des possibles. Il ne considérera plus comme offert au choix qu'une partie de cet ensemble, qui s'en isolera par un certain nombre de signes manifestes.

Partons d'un exemple. Pour consulter des images à la BPI, il suffit de faire son choix à partir des listes et des catalogues de films et de photographies qui recensent thématiquement l'ensemble de la collection (ou de relever en rayon les « fantômes » de cassettes vidéo ou de paniers de diapositives), et de les demander au bureau d'information le plus proche. Or, le mode particulier de consultation de l'image, spontanément adopté par un grand nombre de ceux qui en regardent, consiste à opérer son choix directement parmi les quelques films et les paniers de diapositives déjà en cours de diffusion sur les écrans — quitte à les prendre en marche et à les abandonner avant la fin.

Il y a bien sûr à cela des raisons tout à fait objectives : l'encombrement des appareils oblige parfois à l'attente la personne qui veut visionner le film de son choix ; le plus rapide est d'en prendre un en cours de diffusion. Mais les problèmes de l'accès n'expliquent pas tout, car ce comportement est observable même quand il reste des appareils libres. Cette pratique doit donc être analysée à un autre niveau : pour un visiteur, limiter l'éventail de ses choix possibles aux films et séries de photos qui sont en train de passer revient en réalité à s'en remettre à la sélection préalable

3. Sur les concepts de tactique et de stratégie, appliqués au champ des pratiques quotidiennes et des pratiques culturelles, cf. Michel de CERTEAU, *L'Invention du quotidien*, Paris, UGE, 10/18, 1980, 375 p.

4. M. de CERTEAU, *op. cit.*

R

des autres — des autres lecteurs ou de l'institution BPI elle-même.

L'équivalent existe pour le livre : tout le monde sait que les ouvrages qui « traînent » sur les tables repartent beaucoup plus vite que ceux rangés en rayon. Or, qu'est-ce donc que prendre un livre déjà laissé sur une table, sinon déléguer à d'autres lecteurs une première sélection dans une masse d'ouvrage qui excède sa propre capacité d'appréhension (en quelque sorte : « *Si ce livre est sorti, c'est qu'il devait être intéressant* »); c'est-à-dire *préparer son choix à venir* — car le choix reste à faire — *par le pré-choix des autres*.

Signes de reconnaissance

D'autres tactiques sont de l'ordre non de la délégation d'un pré-choix à d'autres, mais de l'anticipation directe du contenu à partir des formes. L'anticipation du contenu est le processus préalable à l'usage par lequel un individu introduit de la reconnaissance dans un document ou un ensemble de documents — même inconnus de lui — auxquels il est confronté; c'est la manière par laquelle il prend la mesure de sa propre familiarité, vraie ou supposée, totale ou fragmentaire, avec un contenu qu'il peut présenter à travers un certain nombre de signes, de marques, de traces. Ces indices sont de l'ordre de l'énonciation (le titre, l'auteur, la quatrième page de couverture, le générique, etc...) ou de l'ordre de l'apparence (le format, la collection, l'aspect...).

Reconnaissance par l'extérieur: ce sont toutes les tactiques de repérage qui s'accrochent à des effets de décalage (par exemple des ruptures de format au sein d'une série de volumes homogènes, la présentation isolée d'un groupe de documents près d'un ensemble agrégé et compact, etc.), ou qui tirent parti des informations délivrées par l'aspect même des documents : typographie du titre, signes distinctifs caractéristiques d'une collection, etc. A-t-on assez brocardé dans les milieux intellectuels « *les gens qui choisissent d'après la couverture* », soupçonnés de prendre la forme pour le fond, et tout ce qui brille pour de l'or... Il s'agit ni plus ni moins d'une tactique de pré-sélection qui a son efficacité propre. Elle permet de séparer grosso modo l'ancien du récent au seul vu du dos de la reliure, l'ou-

vrage illustré du traité savant au seul vu de la jaquette, le familier de l'inconnu au seul vu de la collection, etc., avec un minimum d'erreur, ou un maximum de rapidité. L'intellectuel ne fait finalement rien d'autre quand il va droit aux « Que sais-je » dans un rayon documentaire, ou quand il ralentit le pas devant un alignement de couvertures à liseré rouge et noir de la NRF dans le rayon littérature.

Reconnaissance par l'intérieur: ce sont toutes les tactiques de « flai-rage » qui s'alimentent au feuilletage des documents : la composition, la typographie, la présence ou l'absence d'illustrations, les indications des têtes de chapitre ou de la table des matières, quelques lignes glanées au hasard, etc., sont autant d'indices déterminants pour le choix.

Ces signes, aucun abstract, aucun résumé, aucune notice ne pourront jamais les transmettre : car ils ne se déduisent pas objectivement du document lui-même, ils résultent de la reconnaissance particulière, *variable d'un lecteur à l'autre*, que chacun projette à partir de son expérience de familiarité propre et de ses attentes. Ainsi par exemple de l'usure apparente des ouvrages, prise par beaucoup de lecteurs comme un indicateur d'usage, signe que ce volume a été beaucoup consulté : le même indice sera incitatif pour certains, confortant leur propre choix par le choix préférentiel et répété de ceux qui les ont précédé, et dissuasif pour d'autres, persuadés de ne pouvoir trouver d'information à leur hauteur dans ce qui a été du goût de tous, c'est-à-dire de n'importe qui...

La médiation facultative

Découvrir les choses par soi-même n'interdit pas de recourir aux médiations mises en place par la bibliothèque de Beaubourg, comme par toute institution culturelle, pour faciliter, orienter, préparer, compléter l'accès aux documents. Ce recours peut revêtir deux formes :

Une forme personnalisée : le recours aux bibliothécaires. Ils (elles) sont facilement repérables à leur emplacement, derrière les bureaux d'information. Encore qu'il est des attributs culturels (attitude générale, manière de manipuler les documents, certitude de la démarche, etc.) qui les font bien souvent reconnaître par les lecteurs même quand ils (elles) sont au milieu des rayons et non derrière leur bureau. On pourrait faire une analyse quasi ethnographique des signes extérieurs d'appartenance culturelle, qui jouent avec efficacité le rôle de marqueurs symboliques, généralement à l'insu même des intéressé(e)s.

Une forme instrumentale : le recours aux catalogues. Le catalogue général multi-médias obéit aux mêmes principes de priorité au sujet et de rapprochement des supports que la présentation des documents dans les espaces de la lecture; il en constitue le reflet bibliothéconomique : livres, films, revues, diapositives, documents sonores sur le même sujet sont regroupés *côte à côte* sur les rayons, et *cote à cote* sur le catalogue. Ce catalogue général (par auteur et par matière) est complété par quatre catalogues

consacrés à un support particulier : catalogues des films, des diapositives, des documents sonores, et des périodiques⁵.

Le recours aux médiations

Que se passe-t-il donc dans une situation de *médiation sans obligation* ni sanction, de médiation facultative en quelque sorte, où il est possible de se dispenser de bibliothécaire, puisque l'accès est libre, et de se dispenser de catalogue, puisque l'accès est direct ?

Les utilisateurs de la BPI ont tendance à privilégier les bibliothécaires sur les catalogues, c'est-à-dire la relation sur l'outil : un peu plus d'un sur quatre demande des renseignements aux bibliothécaires (27%); un peu plus d'un sur cinq seulement consulte les catalogues (22%).

D'autre part, parmi ceux qui utilisent une médiation, une proportion non négligeable (11,5% soit plus d'un visiteur sur dix) joue sur les deux tableaux et combine renseignement et recherche documentaire, soit spontanément, soit que le (la) bibliothécaire consulté(e) les renvoie au catalogue pour compléter leur information.

Enfin et surtout, une grande majorité de visiteurs (62,5%, presque deux sur trois) n'ont recours ni à l'un, ni à l'autre; en d'autres termes ils « se débrouillent » seuls.

Le catalogue peut paraître sous-utilisé, comparé à ce qui se passe dans d'autres bibliothèques. C'est qu'il lui faut lutter à la fois contre le temps et contre l'espace. Contre le temps : l'édition d'un catalogue imprimé est une opération trop lourde et trop coûteuse pour être renouvelée souvent; il y a donc un décalage entre ce qui y est mentionné, et ce qui existe réellement; qu'un ouvrage récent n'y figure pas ne signifie pas que la bibliothèque ne l'a pas; le mieux est encore, si on cherche des documents parus depuis peu, d'aller voir directement en rayon. Contre l'espace : le libre-accès permet de faire sa sélection en parcourant les travées; la succession des rayons, pour peu qu'on la suive méthodi-

quement, remplace efficacement, nous l'avons vu, le catalogue.

Le rôle du bibliothécaire reste essentiel, même s'il lui faut accepter de n'être plus le point de passage obligé de la consultation des documents. Le chiffre de 27% de demandes est loin d'être négligeable : dans les établissements à forte fréquentation comme la BPI⁶, les petits pourcentages peuvent cacher de gros bataillons : chaque jour plus de 2 500 questions précises ou générales, simples ou complexes, documentaires ou d'orientation, instantanées ou nonchalantes, convergent sur des bibliothécaires dont on attend qu'ils soient à la fois les généralistes de leur spécialité, et les spécialistes de la généralité.

Les logiques du non-recours

On a coutume de construire, dans les études sur les bibliothèques, des typologies des questions posées, selon leur thème, leur forme, leur complexité, etc.⁷; et tout bibliothécaire se forge peu ou prou, par l'exercice même de sa profession, sa propre typologie empirique. Mais l'exercice inverse est à la fois plus rare et plus

périlleux : peut-on esquisser une typologie « en creux » des conditions de l'absence de recours aux bibliothécaires ? Après tout, de la même manière qu'il n'y a pas une, mais *des* logiques de la demande, il y a non pas une, mais *des* logiques de la non-demande. Nous en avons distingué cinq :

1. La médiation sans objet. Nous ne nous y étendrons pas, car c'est le cas le plus évident et sans doute le plus fréquent. Sans objet, soit parce que les gens savent déjà ce qu'ils cherchent et où cela se trouve (souvent parce qu'ils l'ont déjà demandé aux bibliothécaires lors d'une visite antérieure; n'oublions pas qu'il y a beaucoup d'habitues à la BPI); soit parce qu'ils ne cherchent rien de précis et se contentent de « *faire un tour* ». Ni les uns, ni les autres n'ont effectivement de raison de demander quoi que ce soit.

2. Le point-aveugle. Cette forme de non-demande est caractéristique de la situation de libre-accès. C'est aussi celle que certains bibliothécaires ont parfois le plus de mal à imaginer, victimes qu'ils sont de la « problématique des besoins » et de ses syllogismes : se fondant sur l'évidence — incontestable — que si les gens demandent un renseignement ou une aide, c'est qu'ils en ont besoin, on retourne la proposition pour affirmer que si les gens en ont besoin, ils demandent; ou, variante du même raisonnement, que s'ils ne demandent rien c'est qu'ils n'ont besoin de rien. La proposition est doublement contestable :

— Ceux qui ne perçoivent qu'une partie des ressources d'un équipement culturel ne ressentent pas nécessairement comme absence ce dont ils n'imaginaient pas l'existence. « *Je ne trouve pas, donc il n'y a pas* » : le visiteur qui n'arrive pas à localiser le rayon consacré à tel sujet précis, qui ne trouve pas tel document là où il pourrait être, ou qui ne voit pas telle référence au catalogue, peut certes demander à un bibliothécaire. Mais il peut tout aussi bien en déduire que la bibliothèque n'a rien sur son sujet, ou ne possède pas ce document; il y est d'autant plus porté que le sujet est pointu ou le document peu courant. Il ne formulera donc pas une question devenue à ses yeux sans objet.

— Ceux qui se trompent ne ressentent pas nécessairement comme erreur l'écart à une règle

6. Rappelons que la Bibliothèque publique d'information reçoit plus de 10 000 personnes par jour (auxquelles s'ajoutent 3 000 utilisateurs de la salle d'Actualité).

7. On en trouvera des éléments dans l'étude générale de sociologie du public de la BPI, dont cet article reprend quelques éléments : J-F. BARBIER, BOUVET, M. POULAIN, *Publics à l'œuvre : pratiques culturelles à la BPI* du Centre Pompidou, Paris, la Documentation Française, 1986, 296 p.

5. Très prochainement ce catalogue sur papier sera doublé par un catalogue informatique dont la consultation pourra se faire directement en ligne, depuis des terminaux mis à la disposition du public.

R

du jeu qu'ils croient maîtriser. « *J'ai trouvé, donc il n'y a rien d'autre* » : le visiteur qui cherche des livres sur un pays étranger et en trouve en géographie n'imagine pas forcément qu'il en trouvera deux fois plus sur le même pays au rayon tourisme, à l'autre bout du bâtiment. Il ne ressentira pas le manque, donc ne cherchera pas à le combler. On pourrait multiplier les exemples.

Deux autres formes encore de non-demande découlent d'une attitude sociale plus permanente qui n'est pas propre à la bibliothèque mais à ceux qui la fréquentent :

3. Une attitude de dominé culturel. La demande de renseignements est beaucoup plus qu'un moyen parmi d'autres d'obtenir une information. Demander, c'est aussi établir une relation, dans un rapport inégal de public à professionnel. Relation de savoir (le bibliothécaire est celui qui maîtrise intellectuellement le fonds) et relation de pouvoir (le bibliothécaire est celui qui représente l'institution). La situation est difficile à affronter pour qui éprouve des doutes sur sa propre capacité à s'approprier ce dont il n'a pas la maîtrise culturelle. Le rapport interpersonnel est une situation où il lui faut affronter le jugement de l'autre. Poser une question peut à la limite être vécu comme avouer publiquement une incompétence. Le modèle sous-jacent du rapport au bibliothécaire n'est pas alors celui de l'information mais celui de l'école, plus précisément de la relation maître/élève. Contre le risque de contrôle des connaissances, c'est-à-dire d'exposition des ignorances, la réaction est préventive : éviter d'avoir des relations avec les représentants de l'institution. Cette réaction est indépendante de la personnalité même des bibliothécaires chargés d'accueillir le public, puisqu'elle est réaction par anticipation. Les plus pédagogues et les plus avenants d'entre eux ne sont pas moins intimidants que ne le seraient les plus doctes et les plus suffisants.

4. Une attitude de domination culturelle. À l'opposé de la réticence à demander, le refus de se renseigner est la version « aristocratique » du non-recours aux bibliothécaires. Convaincus de savoir mieux que les professionnels de la documentation se frayer un parcours intellectuel au sein des informations accumulées, ou convaincus de maîtriser mieux que les généralistes le sujet précis qui les préoccupe, ces lecteurs ont souvent des bibliothécaires une image relativement négative. Certains le leur font savoir, en des termes peu amènes; les plus nombreux se contentent de les ignorer superbement, quitte à pester en rayon contre la difficulté à s'y retrouver.

5. Quant à la dernière forme de non-demande, elle est typique du libre-accès tel qu'on l'observe à la Bibliothèque du Centre Georges Pompidou : le parti-pris d'autonomie. La manière de trouver fait partie de ce qu'on trouve. Une attitude courante chez les visiteurs de la BPI consiste à s'immerger dans le flot des messages, et à s'y frayer leur route à l'estime, selon leur propre logique sans utiliser les secours et les recours proposés par l'institution. Le plaisir manifeste qu'éprouvent certains à construire eux-mêmes leur progression, quitte à s'égarer dans des chemins de traverse, n'est pas le fait que d'usagers sans but précis ou de touristes en visite. Ce peut être aussi un choix délibéré de la part de ceux qui ont un besoin d'information explicite, et savent parfaitement qu'il existe des moyens bibliothéconomiques efficaces de le satisfaire. Mais à l'accès immédiat ils préfèrent l'accès par la périphérie, qui leur permet de tirer parti de toutes les informations intermédiaires que délivre la recherche de l'information, et de toutes les surprises qu'elle ménage.

En prendre et en laisser

Les tactiques que nous avons analysées tout à l'heure, en même temps qu'elles introduisent une

efficacité documentaire d'un autre ordre, s'accompagnent d'un système de représentation culturelle d'une autre nature que les approches traditionnelles. Les stratégies documentaires renvoient à l'univers d'un savoir organisé, système concentrique et hiérarchisé dans lequel on pénètre par *progression* : les tactiques renvoient à l'univers d'une réserve d'informations, système linéaire et permutable dans lequel on fait *irruption*.

Le libre-accès généralisé favorise la multiplicité des pratiques, prévues ou imprévues, conformes ou déviantes, maîtrisées ou improvisées. Des comportements qui passaient pour des maladresses, des insuffisances ou des approximations se révèlent pouvoir aussi constituer autant de *savoir-faire*; et ceux qui y recourent n'être pas les « badauds » que s'imaginent les puristes. Dire « *qu'ils ne savent pas chercher* », c'est méconnaître qu'ils savent chercher autrement. En réalité, les tactiques de prélèvement ne s'opposent pas aux stratégies de recherche documentaire; plus exactement elles n'opposent pas les gens qui s'y livrent : il n'y a pas, d'un côté, les utilisateurs « sérieux », qui se livreraient à la recherche raisonnée d'informations et, de l'autre, les « voltigeurs » plus superficiels qui se laisseraient guider au gré des sollicitations du texte ou de l'image. Ce sont bien souvent les mêmes qui, à un moment ou un autre de leur quête, pratiquent en toute disponibilité d'esprit d'une et l'autre démarche.

Le contact direct avec *tous les documents* met fin à la dissociation, à la fois logique et chronologique, entre choix et usage; dissociation qui fondait les « bonnes » démarches d'accès à l'information (premièrement on choisit, deuxièmement on utilise). Il systématise une autre forme de démarche, où la manipulation emporte la décision : le choix *par* l'usage.