

Dedans/dehors :

→ ÉVOLUTION DES USAGES ET DES ATTENTES DES PUBLICS DE LA BIBLIOTHÈQUE PUBLIQUE D'INFORMATION

LAURE BOURGEOUX
bourgeaux@bpi.fr

AGNÈS CAMUS-VIGUÉ
camus@bpi.fr

CHRISTOPHE EVANS
evans@bpi.fr

Bibliothèque publique d'information

Laure Bourgeaux est titulaire d'une maîtrise de lettres modernes, d'un master d'histoire de l'art et du DCB. Elle est actuellement chargée d'études en bibliothéconomie au sein du service Études et recherche de la BPI.

Agnès Camus-Vigué est titulaire d'un doctorat de sociologie. Elle est actuellement chargée d'études en sociologie au service Études et recherche de la BPI. Elle a notamment contribué à l'ouvrage Text-e: le texte à l'heure d'internet (Bibliothèque publique d'information, 2003, coll. Études et recherche) et à Bibliothèques et autoformation: la formation tout au long de la vie, quels rôles pour les bibliothèques à l'heure du multimédia (BPI, 2006).

Christophe Evans est chargé d'études en sociologie au service Études et recherche de la BPI. Il enseigne également à l'Enssib où il est responsable en tant que Past de l'unité d'enseignement « Publics » du DCB.

À l'heure où une masse considérable de contenus est virtuellement accessible en tous points et où les institutions traditionnelles sont volontiers contournées, il peut sembler paradoxal de voir augmenter régulièrement la durée moyenne de visite à la Bibliothèque publique d'information (BPI). D'autres indicateurs – le nombre de visites enregistrées par exemple – sont en revanche à la baisse depuis le début des années 2000. Une partie des usagers se serait-elle repliée sur l'offre à distance proposée par la bibliothèque? Une enquête récente indique que les visiteurs du site internet s'en montrent plutôt satisfaits, mais cette piste reste insuffisante pour rendre compte des profondes évolutions en cours.

S'il est avéré que les bibliothèques sont fréquentées pour bien d'autres motifs que les recherches documentaires, les derniers résultats d'enquêtes menées sur le terrain de la BPI apportent un éclairage nouveau sur la dynamique qui s'instaure entre la bibliothèque hors les murs – accessible via un ordinateur domestique – et la bibliothèque intra-muros. Le présent article voudrait montrer qu'un certain nombre d'oppositions traditionnelles entre usages sur place et usages distants, proximité et éloignement, connexion et déconnexion, semblent devoir être remis en cause.

À ces oppositions, nous proposons de substituer l'idée de la coexistence de deux univers d'usages – parfois portés par une même personne. Le premier rassemblerait les usages « traditionnels », s'inscrivant dans une démarche de fréquentation sur place, et dont nous verrons qu'ils ne sont pas pour autant classiques, puisque les ouvra-

ges du fonds ne sont pas forcément consultés. Le second concernerait les usages « modernes », c'est-à-dire les usages en ligne qui sont, quant à eux, très souvent centrés sur les contenus. C'est cette articulation nouvelle entre le « dedans » et le « dehors » que nous nous proposons d'explorer ici.

Le réservoir traditionnel : une fonction en voie d'affaiblissement ?

Dedans : des collections et services moins sollicités

En l'espace de six ans, le taux moyen de consultation des livres imprimés a reculé de neuf points à la BPI, passant de 65 % en novembre 2003 à 56 % en novembre 2009¹. Cette évolution du recours au média le mieux représenté et le plus populaire dans cette bibliothèque n'est pas isolée, puisque les consultations de journaux et magazines ainsi que celles de revues spécialisées ont quasiment été divisées par deux sur la même période, qu'il s'agisse de périodiques imprimés ou de microformes. L'offre de collections elle-même et le contexte d'offre n'ayant pas beaucoup changé entre-temps à la BPI, ce n'est pas du côté de cette piste qu'il faut chercher l'explication principale de ces tendances à la baisse; pas plus d'ailleurs du côté d'une éventuelle substitution des

1. Pourcentage d'usagers déclarant avoir consulté un ou plusieurs livres imprimés au cours de leur visite le jour de l'enquête. Pour mémoire, de 1982 à 1995, cet indicateur passait la barre des 70 %.

consultations de documents « traditionnels » par des consultations de documents électroniques, puisque ces dernières sont demeurées stables, restant contenues dans des limites particulièrement faibles (respectivement 3 % des visiteurs pour les journaux et magazines, et 1 % seulement pour les revues).

Si le contexte local et l'hypothèse du changement dans la continuité en matière d'usages ne figurent pas au rang des causes premières, il en va autrement pour ce qui concerne certains indicateurs relatifs aux attentes et profils des publics actuels de la BPI. Le motif de visite qui consiste à venir pour travailler sur place sur ses propres documents, seul ou accompagné, a ainsi considérablement progressé de 2003 à 2009, passant, pour l'ensemble des publics, de 43 % à 56,5 %. Mais c'est parmi les étudiants, lesquels représentent les deux tiers environ des publics de l'établissement, et *a fortiori* parmi les nouveaux étudiants, que la variation est la plus significative : 69 % des étudiants en moyenne déclarent en effet venir désormais pour travailler sur leurs propres documents, et c'est le cas de pas moins de 79 % des étudiants de niveau L1 et L2 selon les données les plus récentes. L'autosuffisance documentaire est donc majoritairement de mise pour ces usagers, notamment pour ceux qui sont issus des filières scientifiques et qui sont en nette augmentation à la BPI depuis quelques années (en particulier les filières mathématiques, sciences, médecine ou pharmacie) ; il faut préciser au passage que 6 étudiants sur 10 en moyenne venus dans l'intention de travailler sur leurs propres documents n'auront utilisé aucune ressource de la BPI à l'issue de leur visite : leurs projets initiaux ne sont donc pas infléchis par les multiples propositions documentaires qui leur sont faites, ce qui sous-entend bien que la fonction « réservoir de ressources » de la bibliothèque les laisse *a priori* relativement indifférents.

Dans le sillage de ce qui est observé pour l'usage des collections traditionnelles, d'autres changements se font sentir. Le recours aux postes informatiques proposés par la bibliothèque – hormis les postes qui per-

mettent d'utiliser internet en accès libre, mais aussi l'usage du catalogue informatisé, sont également en recul. De 2003 à 2009 toujours, le taux d'usage des ordinateurs de la BPI est passé de 51 % à 34 % (24 % seulement pour les étudiants de niveau L1 et L2), et le recours au catalogue informatisé

“L'évitement ou la sous-utilisation des ressources mises à disposition par la BPI, et en particulier des ressources informatiques documentaires et du catalogue, ont aussi souvent pour origine un manque de familiarité, une méconnaissance ou la mise en pratique de routines parfois improductives”

a été presque divisé par deux, passant de 41 % à 22 %. Dans le même temps, le pourcentage d'usagers qui déclarent fréquenter la bibliothèque avec leurs propres ordinateurs portables a quant à lui quasiment été multiplié par sept, ce qui, grâce au wi-fi en particulier, contribue évidemment à asseoir l'autosuffisance évoquée plus haut, tant sur le plan documentaire que sur le plan informatique².

2. Près de 60 % des personnes utilisant un ordinateur portable le jour de leur visite déclarent avoir eu recours au wi-fi en novembre 2009.

C'est donc une grande partie de la structure de l'offre traditionnelle de la BPI – laquelle a constitué pendant longtemps le noyau dur des usages de la bibliothèque – qui est concernée par les changements récents. De telles mutations ne relèvent évidemment pas d'un phénomène de recrutement sélectif qui serait spécifique à la BPI, elles s'inscrivent au contraire dans un contexte de plus grande ampleur qui concerne tous les types de bibliothèques aujourd'hui selon des intensités variables. À ce titre, plusieurs tendances générales peuvent être rappelées ici : l'évolution des pratiques de travail personnel, et notamment pour les étudiants contemporains les modalités de recherche d'informations et de sources, ainsi que l'évolution du rapport à la lecture de livres imprimés au sein de la population française.

Au-delà des constats purement quantitatifs, on peut ajouter, dans le même sillage, que l'évitement ou la sous-utilisation des ressources mises à disposition par la BPI, et en particulier des ressources informatiques documentaires et du catalogue, ont aussi souvent pour origine un manque de familiarité, une méconnaissance ou la mise en pratique de routines parfois improductives. Si les usages informatiques sur des supports personnels se sont considérablement développés, les compétences et l'expertise en la matière n'ont manifestement pas suivi la même tendance. Lors d'une série d'entretiens individuels réalisée au printemps 2008, on a pu ainsi observer que les usagers du portail de la BPI (page d'accueil proposée sur les postes informatiques) développaient souvent des tactiques personnelles de recherche, en utilisant toujours le même formulaire, les mêmes critères de recherche, ou le

même chemin dans l'arborescence des pistes thématiques³.

Lorsque, par ailleurs, les usagers découvrent le portail documentaire, ou qu'ils se risquent en dehors des chemins qu'ils ont déjà balisés sur l'interface, ils peuvent se heurter à des messages d'erreur ou à l'absence de résultats, expérience très frustrante (surtout en comparaison de la logorrhée des moteurs de recherche tels que Google); cette absence tend à laisser l'impression que le réservoir est vide, comme l'a fait par exemple remarquer cette jeune étudiante de master en politiques sociales: «*Je cherchais un livre sur l'État providence, mais je ne me rappelle plus trop du titre [...], j'ai testé les guillemets, parce que je me suis dit peut-être que l'expression va passer, et en fait ils m'ont mis erreur.*» Les tests utilisateurs menés à l'été 2008 confirment bien une impression de malaise, de perte de repères, fréquemment partagée par les usagers, quel que soit leur niveau d'expertise. La progression à l'aveugle, ou plutôt «*à la lampe de poche*⁴» reste encore largement de mise face aux icônes de navigation et aux intitulés peu explicites. Les défauts de mise en valeur ou de médiation adaptée en ce qui concerne les ressources électroniques viennent donc s'ajouter aux façons de faire (ou plutôt de ne pas faire) des usagers actuels.

À distance, un autre avenir pour le réservoir ?

Si la fonction catalogue des postes informatiques à disposition dans la bibliothèque semble donc perdre de l'attrait, la rubrique «*recherche documentaire*» du site internet de la BPI arrive, elle, nettement en tête des consultations (52 % des pages vues concernaient cette rubrique au premier semestre 2010). On observe par

ailleurs une demande de contenus numérisés et accessibles à distance, formulée par de nombreux répondants lors de l'enquête en ligne menée à l'automne 2009. Les usagers du site internet se connecteraient ainsi non seulement pour accéder à un réservoir de notices et préparer une visite sur place (33 % des répondants ont déclaré s'être connectés au site internet le jour de l'enquête pour effectuer des recherches au catalogue), mais aussi dans l'espoir de pouvoir consulter certaines ressources intégralement en ligne (21 % des répondants ont sélectionné ce motif pour justifier leur connexion). Sur ce point, il semble que l'horizon de référence que constituent internet et Google contribue à banaliser la disponibilité immédiate et sans restriction, d'où une demande totalement débridée de contenus numérisés de tous types (vidéos, livres, articles de presse et de revues): «*Avoir disponibles de manière systématique sous forme électronique les livres qui sont dans le fond documentaire de la BPI*» (homme, 30 ans, ingénieur en informatique), «*Plus de possibilités multimédias, plus de périodiques numérisés disponibles sur internet*» (femme, 23 ans, étudiante).

Pour autant, il nous est difficile d'entériner aujourd'hui ce déplacement de la fonction de réservoir traditionnel vers les usages distants, en tout cas s'agissant de la BPI: l'offre disponible via le site internet reste encore limitée, notamment en raison des restrictions d'accès aux contenus dont les droits sont protégés ou payants (rappelons que la BPI n'a pas d'inscrit – l'entrée y est gratuite et anonyme). Quant aux contenus aujourd'hui gratuitement accessibles en ligne et téléchargeables (archives sonores⁵, expositions virtuelles⁶, ouvrages édités par la BPI⁷) ils sont peu connus et peu utilisés. Ils ne correspondent sans doute pas aux attentes de contenus numérisés exprimées dans l'enquête, qui reposent essentiellement sur un idéal

de transposition des rayonnages physiques vers l'espace virtuel.

L'usage dominant du site internet reste donc pour l'heure un usage «*utilitariste*», associé à la préparation d'une visite sur place: 58 % des internautes ayant répondu à l'enquête en ligne consultent le site dans cette optique, mais cette proportion s'élève à 74 % chez les Parisiens et les Franciliens; et la moitié déclarent venir chercher des informations pratiques sur le fonctionnement de la BPI (horaires d'ouverture et horaires conseillés notamment). Interrogés enfin sur les améliorations et nouveautés qu'ils souhaiteraient voir apportées sur le site internet de la BPI, les répondants mentionnent essentiellement des services en ligne visant à améliorer les conditions d'usage de la bibliothèque sur place: information en temps réel et/ou webcam sur la file d'attente, possibilité de réserver des postes informatiques à distance, etc. Si les usagers du site internet perçoivent tout l'intérêt du réservoir dématérialisé, il est clair que le cadre de la bibliothèque «*physique*» structure encore nettement leurs pratiques de consultation en ligne.

Dedans : l'avènement de la bibliothèque comme cadre ?

Déconnexion/Reconnexion

Le fait que la bibliothèque soit massivement utilisée comme cadre de travail par une grande partie de ses publics, et notamment de ses publics scolaires au sens large, mérite d'être évalué au plus juste. Il est préférable en effet d'éviter sur ce sujet tout jugement dévalorisant et défaitiste (le travail sur l'offre serait raté et ne servirait à rien) ou même stigmatisant (les étudiants ne sont pas et ne font pas comme il faudrait...). D'après les entretiens individuels et collectifs réalisés auprès d'étudiants et de lycéens fréquentant la BPI, on peut constater au contraire que les critères d'élection de la bibliothèque au rang de cadre particulièrement efficace de travail reposent sur une combinaison subtile. L'établissement est avant tout

3. Voir l'article de Laure Bourgeaux et Amélie Fresneau, «*Moteur ou labyrinthe?*»: le portail documentaire de la Bibliothèque publique d'information évalué par ses utilisateurs», *BBF*, 2009, n° 6, p. 73-77.

4. Expression de Joëlle Le Marec dans *Dialogue ou labyrinthe? La consultation des catalogues informatisés par les usagers*, Paris, Bibliothèque publique d'information/Centre Georges Pompidou, 1989, p. 53.

5. <http://archives-sonores.bpi.fr/>

6. www.bpi.fr/la_saison_culturelle/les_expositions_virtuelles2/les_expositions_virtuelles.html

7. www.bpi.fr/decouvrir_la_bpi/les_publications/la_collection_paroles_en_reseau.html

sélectionné pour les possibilités de déconnexion qu'il procure : il permet de couper avec l'agitation extérieure, le cadre familial, trop personnel ou trop exigü, l'hyper connectivité permise par l'informatique domestique, pour accéder à un temps et un espace (physique et mental) préservés, propices à la concentration, au sérieux et au travail dans la durée.

La bibliothèque va ainsi fonctionner, pour un jeune lycéen, comme lieu de séparation du quartier et de la famille : « *Le dimanche (à la maison) personne ne travaille, les deux parents sont à la maison, la maison est plus remplie. On ne peut pas travailler comme on travaille ici. Là en plus on voit les gens, ils sont motivés, donc ça nous donne envie d'être motivés comme eux* » (lycéen résidant en banlieue parisienne, 18 ans). La BPI constitue ce lieu où peut s'opérer le passage d'une communauté d'appartenance – la famille, le quartier – à une communauté de référence – le groupe d'étudiants occupés à des activités studieuses. La bibliothèque est sélectionnée pour son aspect « social », c'est-à-dire pour cette communauté plus ou moins anonyme des autres usagers qui viennent aussi pour travailler, et qui par conséquent impriment un mouvement collectif auquel il devient possible de se joindre : c'est une sorte de pédagogie par l'exemple (tout le monde travaille) et l'autodiscipline est d'autant plus facile qu'elle semble être le résultat d'une interaction qui pourtant n'a pas lieu (les autres me poussent indirectement à rester longtemps sur place pour travailler).

Contrairement à ce que l'on entend souvent, la bibliothèque n'est cependant jamais pensée comme étant une coquille vide, simplement chauffée et éclairée. Elle est toujours associée à l'idée de lieu culturel au sens fort, scientifique, intellectuel, voire littéraire, mais pas scolaire pour autant. Le cadre est d'une part lié à la proximité des livres et des différentes ressources – et fait donc bien sens d'un certain côté par cette existence du réservoir –, mais il est d'autre part symboliquement associé au Musée national d'art moderne, lequel pourtant n'est pas nécessairement bien connu ou fréquenté. Investie d'une dimension symbolique, la bibliothèque est ainsi perçue

“La BPI constitue ce lieu où peut s'opérer le passage d'une communauté d'appartenance – la famille, le quartier – à une communauté de référence – le groupe d'étudiants occupés à des activités studieuses. La bibliothèque est sélectionnée pour son aspect « social », c'est-à-dire pour cette communauté plus ou moins anonyme des autres usagers qui viennent aussi pour travailler, et qui par conséquent impriment un mouvement collectif auquel il devient possible de se joindre”

comme le lieu dans lequel l'apprenti étudiant se voit révéler des capacités jusqu'à présent ignorées : « *La première fois que je suis venu, je ne suis pas rentré, il y avait une queue pas possible, je suis rentré chez moi. Et un jour, j'ai pris mon courage à deux mains, je me suis réveillé tôt et je suis venu, je suis rentré et j'ai vu qu'il y avait une bonne ambiance de travail et ce que j'ai fait, enfin le travail que j'ai produit ici, je ne pouvais pas le faire chez moi* » (*ibid.*).

Les enquêtes montrent que cette modalité de fréquentation est souvent liée à un moment particulier d'épreuve, une période plus ou moins longue – du baccalauréat aux premières années des études supérieures et notamment des classes préparatoires. On peut penser que les jeunes concernés prendront appui sur l'expérience acquise à la bibliothèque, en avançant en âge, en expérience, c'est-à-dire en incorporant peu à peu le « métier d'étudiant⁸ ». Les pratiques vont chan-

ger pour certains, et les repères qui ont été pris dans la bibliothèque pourront alors commencer à fonctionner à plein. L'intérêt du cadre que procure la BPI, c'est donc, si l'on suit bien, qu'il s'agit d'un espace de contraintes (ne pas parler fort, rester en place, se concentrer, ne pas manger, ne pas téléphoner, ne pas déranger les autres, etc.) choisi par soi-même et non pas imposé de l'extérieur (comme dans le milieu familial ou scolaire), que l'on peut évidemment décider de quitter à n'importe quel moment.

Surfer studieusement

Un exemple de ce jeu entre contraintes assumées et échappées hors du cadre de travail nous est fourni par les usages d'internet via les ordinateurs personnels. La plupart des personnes venues à la BPI avec leur portable déclarent utiliser le wi-fi, mais se limiter à la consultation de sites qui concernent leur domaine d'étude. Cependant, au détour d'une phrase, ils évoquent des pratiques moins ortho-

8. Alain Coulon, *Le métier d'étudiant*, Presses universitaires de France, 1997.

doxes, avouant surfer depuis une encyclopédie vers un blog, en passant par leur messagerie. Cet éparpillement, cependant, n'est qu'apparent, la navigation est en réalité soigneusement régulée au sein de la bibliothèque. Le surf donne lieu à des arbitrages, ce qui suppose la mise en place de priorités, la durée de connexion étant limitée, de même que le temps que l'on peut passer à la bibliothèque. Certains sites appartenant à des domaines trop éloignés de l'activité d'étude (vidéos, musique) sont ainsi très souvent exclus : « *Je ne vais pas aller sur Dailymotion, je ne vais pas aller sur YouTube, je ne vais pas aller sur Deezer...* » (Femme, interprète, 25 ans). En revanche, les usagers s'autorisent d'autres adresses de sites, davantage en relation avec leur domaine d'étude, tels que les sites de presse, certains blogs.

Le mail, quant à lui, constitue une zone intermédiaire, située entre le monde du travail et celui des loisirs : « *J'utilise le mail parce que j'ai des échanges aussi au sujet de mon travail, ou pour faire des pauses* » (étudiante, 21 ans). Pour ce petit extrait, le mail n'est pas la seule ressource mobilisée : « *Il peut m'arriver aussi de regarder un site pour aller au cinéma ensuite.* » L'ordinateur offre la possibilité de s'échapper, l'espace de quelques instants, mais ce temps est volontairement réduit : « *Un petit quart d'heure et puis après je me mets au travail, voilà.* » Les jeunes usagers sont des habitués des écrans contemporains qui se caractérisent par leur polyvalence⁹. Ils ont une culture du zapping mais, à la bibliothèque, ils sont devenus des experts dans l'art de surfer studieusement. L'environnement est en effet favorable à qui souhaite garder le cap et conserver sa ligne de conduite studieuse : « *Personnellement, je parle de mon cas, c'est pour ça que je viens ici. Parce que sinon, je pourrais bien rester chez moi et travailler sur internet. Mais le problème, c'est la tentation d'aller chercher, d'aller voir d'autres choses, pas sur le travail...* » (étudiant en communication, 22 ans).

9. Olivier Donnat, *Les pratiques culturelles des Français à l'ère numérique : enquête 2008*, Paris, La Découverte/Ministère de la Culture et de la Communication, 2009. Voir aussi l'article d'Olivier Donnat dans ce numéro, p. 6-12.

Si les rayonnages semblent pouvoir faire fonction de boussole (« *avec les livres qu'on a à côté de soi, on a un repère, on ne peut pas se perdre* »), il est toutefois possible d'importer à la bibliothèque ses propres pratiques (travail en groupe, échanges parfois bruyants), ses objets (téléphone, ordinateur). Les codes affichés par l'établissement jouent sur la perception d'un cadre qui n'est souvent pas pensé comme étant écrasant ou mortifère comme pourrait l'être une bibliothèque d'étude totalement silencieuse, et que cette absence de bruit coupe du monde extérieur.

Les pratiques numériques, ou l'abolition des frontières dedans/dehors ?

De la sphère privée à l'espace public et réciproquement

En dehors de l'accès à internet, les ordinateurs portables offrent cependant de multiples opportunités pour rester connecté avec l'extérieur, pour ne pas se couper de la sphère privée. Ils rassemblent et permettent de transporter dans l'espace public des éléments personnels qui jusqu'à présent n'y parvenaient pas, ou tout au moins pas sous cette forme. « *Dans mon ordinateur portable, j'ai toutes mes affaires* » déclare un jeune lycéen. L'ordinateur contient des morceaux de musique, des photos de famille, mais aussi des notes, des données et autres documents de travail, ce qui n'est pas sans effet sur la façon dont est conçu le poste de travail dans l'espace public : « *Vraiment, le portable, c'est notre lieu de travail, c'est là-dessus qu'on entrepose nos données, nos documents, donc de pouvoir avoir ça directement avec nous, c'est bien* » (étudiante québécoise, 22 ans). La métaphore dont use cette jeune étudiante opère un déplacement, de l'ordinateur/objet technique à l'ordinateur/lieu de travail (bureau). On remonte ainsi le cours du temps, au plan de la terminologie. Étymologiquement, le mot « bureau » vient de l'étoffe, le morceau de bure, dont on confectionnait les tapis sur les tables de compte et de délibération au Moyen Âge. Par

extension, la bure est devenue bureau, le meuble puis la pièce consacrée au travail intellectuel. De même, l'ordinateur devient un environnement de travail qui circule entre et hors les murs.

Les frontières entre les activités d'étude qui se pratiquent à l'extérieur et à l'intérieur de la bibliothèque tendent désormais à se brouiller, ainsi que le montrent des données récentes¹⁰. Certains usagers, pourtant équipés de micro-ordinateurs, continuent à utiliser la bibliothèque comme une source de documentation – on y lit, on y prend des notes à la main – nettement séparée du domicile, où l'on traite les données recueillies, que l'on saisit plus tard sous forme synthétique dans l'ordinateur. Il s'agit souvent de personnes plutôt âgées. D'autres continuent à séparer la phase de lecture et la phase d'exploitation, mais sans quitter la BPI : c'est le cas d'une étudiante en thèse d'arts plastiques, qui lit en début de séance et écrit en fin d'après-midi et en soirée dans la bibliothèque. À l'inverse, on voit des lycéens effectuer chez eux la phase de recueil de données et dans la bibliothèque la phase de traitement : ils scannent des extraits de leurs manuels et transportent les fichiers sur leur ordinateur portable pour pouvoir travailler collectivement à la BPI. L'ordinateur portable autorise ainsi une grande flexibilité de la « chaîne de traitement documentaire¹¹ » que chacun peut aménager à sa guise : « *Je n'ai pas besoin de prendre tous mes livres et tout, je scanne chez moi, et après c'est que du copier/coller. Je copie, je... voilà, ici [si] j'ai besoin de quelque chose sur internet, vu qu'il y a la connexion gratuite pendant une heure et demie, donc je vais sur internet et je récupère des choses, des fiches techniques ou des documents.* » La bibliothèque devient donc le lieu de travail stratégique depuis lequel ce jeune lycéen opère via son ordinateur. Un autre que lui pourrait tout aussi bien procéder à l'inverse depuis son domicile pour prélever des ressources dans la bibliothèque.

10. C'est ce que montre une enquête en cours de Françoise Gaudet sur les usagers du secteur langues et littératures de la BPI.

11. Frank Ghitalla et al., *L'outre lecture*, Éditions de la Bibliothèque publique d'information du Centre Pompidou, 2004.

Consulter des ressources électroniques à la BPI : des pratiques encadrées

À l'inverse des ordinateurs portables introduits dans l'établissement par les lecteurs, le recours aux ordinateurs fixes proposés par la bibliothèque a connu, on l'a vu, un important recul ces dernières années. Ce phénomène, en grande partie lié à l'auto-suffisance documentaire évoquée plus haut, s'explique également par l'effet de clôture qui caractérise le dispositif. À l'exception des postes offrant l'accès à « internet libre », ces ordinateurs sont en effet destinés à des usages bien circonscrits : consultation du catalogue, diffusion des ressources multimédias et accès limité aux bases de données et sites internet sélectionnés par les bibliothécaires. De plus, l'interdiction des clés USB en dehors d'un usage très spécifique (sauvegarde d'un parcours d'autoformation sur les postes dédiés à cet usage) et les possibilités souvent limitées de récupération de données (certains éditeurs de bases de données autorisent toutefois l'envoi par courriel) contribuent à renforcer cet effet de clôture. Or, ce dispositif ne correspond plus aux usages nomades des lecteurs équipés d'appareils personnels, souvent mobiles et connectés au wi-fi. L'évolution des technologies et des usages autorisés dans d'autres lieux ou d'autres contextes rend d'autant plus dépassés les systèmes de bridage mis en place dans un espace public tel que la BPI.

En réaction à ces contraintes, certains usagers acquièrent ou se transmettent des techniques de détournement de postes, pour tenter de sortir des logiques restrictives et réintroduire de la « liberté de navigation ». Et si cette pratique peut sembler transgressive du point de vue des bibliothécaires, elle paraît tout à fait légitime à certains usagers, qui considèrent que la norme est l'accès sans limitation à internet. Deux habitués, rencontrés au printemps 2008 dans le cadre d'entretiens exploratoires consacrés au portail documentaire, nous semblent incarner cette posture. Le premier détourne les ordinateurs situés au niveau 1 pour consulter des sites de journaux, par ailleurs accessibles sur les

“Pour l'heure, plus qu'une abolition de la frontière dedans/dehors, c'est une forme de 'proximité permanente' qui se déploie via le site internet, confirmant qu'aucune concurrence n'est à craindre, en l'état actuel des choses, entre usages documentaires traditionnels et usages numériques ou virtuels”

postes de l'espace Presse, au niveau 2 de la bibliothèque¹² : « *Je ne sais pas si je devrais vous dire ça, mais il y a l'accès qui est possible aux sites internet, ici. En passant par le Quid par exemple [...] Au début, j'allais dans le compartiment Presse, mais il y a trop de monde. Je préfère en bas, parce que, d'abord c'est plus agréable. Il y a les portes qui sont à disposition, on respire mieux* » (homme, 60 ans, en recherche d'emploi). Quant à la seconde, elle pensait être dans son bon droit en se renseignant auprès d'autres usagers de la BPI sur les possibilités d'accès à internet via les postes bridés : « *J'ai demandé à quelqu'un qui était allé sur Google, parce que sinon, on ne peut pas aller sur internet directement ici. Il faut aller prendre un ticket pour internet [...]. Mais c'est vrai que c'est très mal... je veux dire, ce n'est pas explicite* » (femme, 25 ans, en recherche d'emploi).

L'offre de contenus en ligne sélectionnée par les bibliothécaires n'en est pas pour autant totalement délaissée, et il convient notamment de souligner le succès des postes informatiques

mis à disposition dans l'espace Presse de la BPI¹³. Ouverts sur le monde et sur l'actualité, ces postes attirent des « lecteurs du frais » particulièrement fidèles, et échappent en partie à l'effet de clôture précédemment évoqué. Les pratiques numériques développées autour des ordinateurs mis à disposition dans la bibliothèque s'inscrivent ainsi dans un jeu permanent entre clôture et ouverture sur le web, restriction et liberté de circulation. Ils constituent une offre essentiellement rattachée à l'espace « physique » de la bibliothèque, la sortie du cadre n'étant possible que sur certains types de contenus ou au prix d'un détournement de l'usage prévu par l'institution.

La bibliothèque sur internet : distance et proximité

A contrario, la présence de la bibliothèque sur internet pourrait représenter cet espace « hors cadre », permettant de profiter d'informations et de contenus proposés par l'établissement tout en restant « à distance ». Lors de

12. Les sites de journaux et de magazines sont l'une des dernières collections de ressources électroniques à s'inscrire encore dans une logique de sectorisation par espaces thématiques, les autres ayant fait l'objet d'une « déssectorisation » en 2005.

13. Une campagne d'observation réalisée au printemps 2009 avait permis d'évaluer le taux d'occupation des ordinateurs donnant accès aux sites de journaux et de magazines à 75 % environ.

l'enquête en ligne menée à l'automne 2009, 35 % des répondants déclaraient résider en région ou à l'étranger (contre 4 % pour le public présent sur place), et, parmi ceux-ci, 58 % n'avaient jamais mis les pieds à la BPI. Ces chiffres tendraient à prouver qu'il existe un public spécifique au site internet, et ce dernier serait l'instrument par lequel la bibliothèque parviendrait à s'extraire des contraintes territoriales. Mais peut-on réellement parler d'une abolition de la frontière dedans/dehors, permise par cette présence en ligne ? S'agissant de la BPI, l'offre documentaire disponible intégralement via le site internet est encore trop limitée, comme nous l'avons montré plus haut, pour satisfaire pleinement ce public distant, et pour considérer que ces usages virtuels se situent au même niveau d'implication que les usages (ou du moins certains usages) constatés sur place.

Par ailleurs, l'examen des pratiques énoncées par les répondants invite à reconsidérer cette opposition sur place/à distance, au profit d'une logique unique reposant sur un sentiment de proximité avec la bibliothèque, ses services et ses ressources. En effet, 71 % des usagers interrogés via l'enquête en ligne fréquentent aussi les espaces de la BPI et 58 % en consultaient le site internet le jour de l'enquête dans le but de préparer une visite sur place. De plus, il semblerait que ces usagers cumulant les deux types de fréquentation (sur place/à distance) composent un public particulièrement captif, motivé et intéressé par l'offre documentaire de l'établissement : 83 % d'entre eux ont en effet déclaré consulter des livres lors de leurs visites sur place, 41 % des journaux et magazines et 30 % des films¹⁴. Pour l'heure, plus qu'une abolition de la frontière dedans/dehors, c'est une forme de « proximité permanente » qui se déploie via le site internet, confirmant qu'aucune concurrence n'est à craindre, en l'état actuel des choses, entre usages documentaires traditionnels et usages numériques ou virtuels.

14. Pour rappel, ces ratios s'établissaient respectivement à 56 %, 9 % et 1 % lors de l'enquête générale de fréquentation menée à la sortie de la BPI en novembre 2009.

Enfin, si l'on s'intéresse aux profils des répondants géographiquement distants, on notera que, dans un grand nombre de cas, cette distance est compensée par une autre forme de proximité avec le cadre de la bibliothèque : y figurent ainsi en bonne place des professionnels des bibliothèques et de la documentation (20 % des répondants résidant en région ou à l'étranger), et plus largement des professionnels du secteur éducatif et culturel (34 % des répondants résidant en région ou à l'étranger), pour lesquels entre en jeu un attachement symbolique à l'univers de la bibliothèque en général, et/ou de la BPI en particulier. Le lieu, même s'il n'est pas connu physiquement, fonctionne dès lors comme un objet de référence au sens fort. Des bibliothécaires et documentalistes utilisateurs du site internet de la BPI nous l'ont confirmé lors d'un *focus group* organisé début juillet : pour certains professionnels travaillant en bibliothèque de lecture publique, l'établissement fait figure de « grande sœur », et son espace virtuel fait l'objet d'un intérêt particulier précisément pour cette raison. Ce qui fait sens, pour cette dernière catégorie d'usagers, ne relève donc pas d'une inscription dans ou hors du cadre, mais bien, là encore, d'une logique de proximité, symbolique cette fois.

Conclusion

Tandis que les frontières se brouillent entre la bibliothèque « dans les murs » et la bibliothèque « hors les murs », l'opposition entre dedans et dehors laisse ainsi place à une dialectique du proche et du lointain. La bibliothèque doit aujourd'hui plus qu'avant gérer la coexistence de publics aux comportements et aux attentes hétérogènes, et qui, pour certains, semblent au départ très éloignés de son univers traditionnel. La BPI accueille ainsi une masse imposante d'usagers venus travailler sur leurs propres documents, qui se socialisent peu à peu aux codes et procédures de l'établissement – ils sont « dedans » mais par certains côtés restent encore un peu « dehors » – tout en étant fréquentée par une frange moins importante de publics (parfois

les mêmes, longtemps après) dont les attentes et usages correspondent en tout point au « lecteur modèle » imaginé par l'institution : amateurs de livres et de silence et fins connaisseurs des collections.

Pour tous, cependant, la bibliothèque fonctionne comme le lieu de référence, un lieu qui structure leurs pratiques, phénomène qui concerne tout à la fois les usagers de la bibliothèque « matérielle » et les visiteurs des espaces virtuels, accessibles par les réseaux numériques. On voit ainsi des groupes de discussion spontanés se créer sur Facebook, où de jeunes usagers font part de leur expérience de la BPI, évoquent leurs joies (l'appartenance à une microsociété à la fois ludique et savante) et leurs peines (la file d'attente !), s'interrogent sur d'autres visiteurs excentriques et font preuve d'une véritable expertise de la culture de l'établissement. S'ils se situent donc, au moment où ils en parlent, à l'extérieur de la BPI, leurs pensées, leurs intérêts les y ramènent, ce qui est somme toute logique, puisque les visites à la bibliothèque ponctuent leur vie étudiante¹⁵. La BPI constitue ainsi ce lieu symbolique autour duquel leurs pratiques quotidiennes se structurent au-dedans comme au dehors de l'établissement. ●

Août 2010

15. Philippe Galanopoulos, *Les publics étudiants de la BPI : profils et pratiques (2003-2009)*, rapport final, mai 2010, consultable en ligne sur le site de la BPI : www.bpi.fr/fr/professionnels/etudes_et_recherche/publics_et_usages_a_la_bpi.html