

Usages par le public des postes informatiques et des hot-spot wifi à la BmL

Étude réalisée à partir des exemples des
bibliothèques **Jean Macé**,
du **Bachut**
et de la **Croix Rousse**

Renard Hervé, conservateur stagiaire (DCB18)

Sous la direction de Bertrand Calenge

Février – mai 2010

Table des matières

INTRODUCTION	5
LE SAISI, LE NON SAISI ET L'INSAISSABLE.....	7
PRÉSENCE ET REPRÉSENTATIVITE DU CORPUS	7
<i>Temps et espace de l'enquête</i>	7
<i>Répartition par sexe.....</i>	8
<i>Répartition par classe d'âge</i>	11
LE PROFIL SOCIOPROFESSIONNEL DU PUBLIC SONDÉ.....	12
L'USAGER DES ACCÈS À INTERNET EST-IL STRESSÉ ?.....	15
L'ACCÈS À INTERNET : UN SERVICE ÉVIDENT DE LA BIBLIOTHÈQUE....	19
L'ACCÈS À INTERNET COMME SERVICE DE PROXIMITÉ	19
UN ACCÈS À INTERNET PARMI D'AUTRES ?.....	20
DEXTÉRITÉ ET MOBILITÉ DU BIBLIO-INTERNAUTE	23
<i>Les mono-usagers</i>	25
<i>Les multi-usagers.....</i>	27
LA QUESTION DE LA FRACTURE NUMÉRIQUE	28
<i>La gratuité indispensable.....</i>	28
<i>Le besoin d'assistance</i>	29
<i>Le souci du confort</i>	30
QUELS USAGES ?.....	33
QUELS SITES ?.....	33
POUR QUELS BESOINS ?.....	33
Y A-T-IL UNE FRÉQUENTATION DU NET PROPRE À LA BIBLIOTHÈQUE ?	34
COMME UN LIVRE AUX PAGES BLANCHES.....	35
QUID DES RESSOURCES MATÉRIELLES ?.....	36
QUELLES RÉCLAMATIONS ?.....	37
LES ACCÈS À INTERNET DE DEMAIN... POUR QUI ? POUR QUOI ?	41
LES SONDAGES NON RETENUS	41
PROFILS D'USAGERS	42
<i>Les déshérités</i>	42
<i>Les intéressés.....</i>	43
<i>Les usagers 2.0</i>	43
LE PROFIL DES USAGERS DES ACCÈS INTERNET DE LA BML.....	44
<i>Le profil général.....</i>	44
<i>Le profil des usagers par bibliothèque</i>	45
QU'EST-CE QUI DISTINGUE L'OFFRE DE LA BML DE CELLE D'UN FAST-FOOD ?.....	45
<i>La difficulté d'une offre qui offre qui concilie les contradictoires.....</i>	46
<i>Quelle offre matérielle ?.....</i>	46
<i>Quelle offre de contenu ?</i>	47
CONCLUSION.....	51
TABLE DES ANNEXES	53

Introduction

Les bibliothèques n'échappent pas au mouvement général de multiplication des points d'accès à internet. Elles ne peuvent y échapper tant qu'elles prétendent être des pourvoyeuses de documentation et d'information. Elles ne veulent y échapper car c'est certainement là le meilleur moyen, pour elles, de faire mentir tous les mauvais augures qui annoncent la fin des bibliothèques depuis l'essor des nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC).

Cependant, l'essor des NTIC semble exponentiel et exige un investissement de tous les instants, tant financier qu'humain, dont les espaces numériques, bornes wifi, postes en libre-accès et la présence d'animateurs numériques... sont de parfaites illustrations à la bibliothèque municipale de Lyon (BmL).

Cet investissement est d'autant plus lourd qu'on sait qu'il est éphémère puisque le matériel d'aujourd'hui a une courte espérance de vie, puisque les savoir-faire des agents seront à mettre à jour régulièrement.

Ainsi, la multiplication des accès à internet en bibliothèque peut poser question. Le problème n'est pas tant de donner un simple accès à la Toile. Les fournisseurs privés, du *fast-food* au cybercafé, de l'opérateur téléphonique au hot spot dans des lieux publics (rue, centre commercial, gare...) le font très bien, gratuitement ou pas. Le problème est, *via* l'accès à internet offert, de remplir les missions dévolues aux bibliothèques. Or, entre l'objectif assigné aux outils par les professionnels et l'appropriation qu'en ont les usagers, il peut exister un large fossé.

La BmL étant engagée dans l'élargissement de son parc de hot spot wifi sur l'ensemble de son réseau, et disposant déjà d'un dispositif de matériels conséquent, il est apparu nécessaire de s'interroger sur les usages du public quant à ces accès à internet. L'objectif est autant de découvrir des pratiques que d'en tirer des enseignements utiles pour le développement futur de ces accès et de l'offre documentaire qui leur est associé.

Afin de percevoir au mieux, les pratiques et demandes des lecteurs, les usagers ont été directement sondés¹ dans trois établissements, du réseau de la BmL (Jean Macé, Le Bachut et la Croix Rousse), parce qu'ils offraient au public les trois modes d'accès à internet que sont les postes en libre-accès, les espaces numériques et les hot spot wifi. Plus d'une centaine d'entretiens ont pu être menés, à partir d'un questionnaire² préalablement établi, avec des questions semi ouvertes afin, à la fois, de permettre à

¹ Cette enquête, et le présent travail qui en résulte, ont été menés dans le cadre d'un stage de formation de conservateur stagiaire de février à début mai 2010. Je voudrais remercier, ici, les responsables et agents des bibliothèques sondées pour l'intérêt porté à cette étude, pour les facilités et la convivialité qu'ils m'ont apporté, facilitant de beaucoup mon travail.

Je voudrais remercier aussi Bertrand Calenge, à la fois commanditaire et tuteur bienveillant, sans lequel ce travail ne serait point. Enfin, il me faut remercier les usagers, les pressés et ceux que je ne pouvais plus arrêter, les grincheux et les serviables, les militants et les timides... Remercier toutes ces figures, grâce auxquelles j'ai redécouvert l'usager ; l'usager qu'ils sont, l'usager que nous sommes, avec ses logiques implacables et ses contradictions. Cet usager qui est notre seule raison d'être et qui, souvent, bouleverse notre raison par sa manière d'être.

² Voir annexe 1.

l'utilisateur de s'exprimer et d'extraire, des différents propos, des données comparables entre elles.

Nous verrons, dans un premier temps, les modalités selon lesquelles l'enquête put être menée et le profil du corpus qui est la base de notre étude.

Dans un second temps, nous mesurerons les usages révélés, ainsi que les plaintes ou souhaits de lecteurs, en matière d'accès à internet à la BmL.

Enfin, nous tenterons d'établir des profils types d'utilisateurs des accès à internet afin de faire émerger des points de réflexion quant au développement futur de ces accès, ou de leur mise en valeur.

Le saisi, le non saisi et l'insaisissable

PRÉSENCE ET REPRÉSENTATIVITE DU CORPUS

Temps et espace de l'enquête

Afin de rendre cette enquête pertinente, seules les bibliothèques offrant les trois types d'accès (postes en libre-accès, espace numérique et wifi) ont été retenues³. La bibliothèque de la Part Dieu a été dotée du wifi durant la réalisation de ce travail. Elle ne put cependant être l'objet de sondages puisque l'usage des trois accès à internet n'était pas encore inscrit dans les pratiques des lecteurs à la clôture de l'enquête.

Le sondage du public s'est étalé sur 9 jours. Chaque jour d'ouverture fut l'objet d'au moins une série d'entretiens, selon le calendrier reproduit ci-dessous :

Calendrier des entretiens	
Jean Macé	Jeudi 11 février
	Mercredi 17 février (vacances scolaires)
	Mardi 23 février (vacances scolaires)
Bachut	Vendredi 26 février (vacances scolaires)
	Mardi 9 mars
	Samedi 13 mars
Croix Rousse	Mardi 30 mars
	Mercredi 31 mars
	Samedi 10 avril (vacances scolaires)

Afin de s'assurer que le plus large panel de publics soit atteint, il a parfois été nécessaire de s'attarder sur certains types d'utilisateurs, numériquement moins présents que d'autres. Par exemple, la bibliothèque du Bachut est celle pour laquelle le nombre d'entretiens fut le plus difficile à équilibrer entre hommes et femmes⁴, tant la présence féminine sur les points d'accès à internet était faible par rapport à celle des hommes. Il fallut donc se soucier de sonder des femmes pour, finalement, obtenir 23 entretiens d'hommes et 18 entretiens de femmes⁵.

Nombre d'entretiens par type d'accès et par jour de la semaine	Libre accès	Espace numérique	Wifi	TOTAL	Nombre de jours
Mardi (après-midi)	9	13	13	35	3
Mercredi	16	6	10	32	2
Jeudi (après-midi)	4	9	4	17	1
Vendredi (après-midi)	7	3	4	14	1
Samedi	11	7	13	31	2
TOTAL	47	38	44	129	9

³ La bibliothèque du Point du Jour n'a cependant pas pu être comprise dans cette étude pour des raisons pratiques.

⁴ Alors que les deux autres bibliothèques nous ont permis de réaliser, sans difficulté, 22 entretiens d'hommes ou de femmes.

⁵ Les tableaux de l'annexe 2 offrent la répartition des sondés, par jour, tranche d'âge et type d'accès (hommes puis femmes). Ceux de l'annexe 3 offrent les mêmes données mais répartis par bibliothèque.

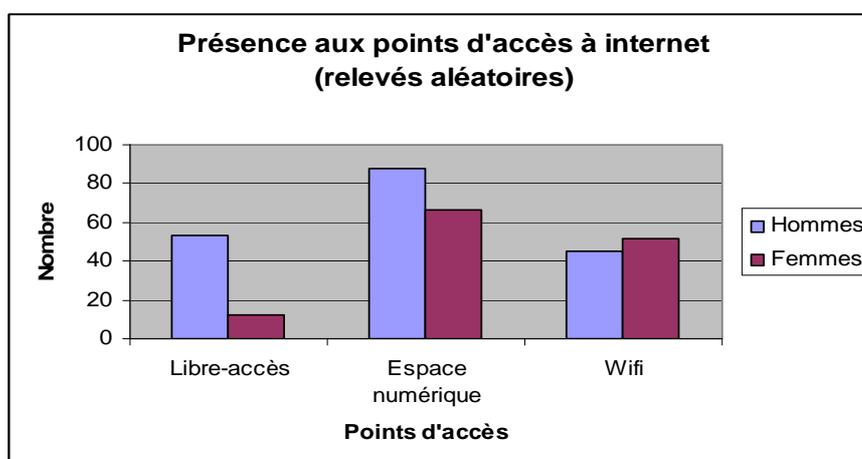
Dans le même registre, il était peu aisé de saisir des usagers de postes en libre-accès à la bibliothèque de la Croix Rousse. La configuration, proposée aux usagers dans cet établissement, les incite à utiliser ces matériels comme des points d'accès rapides. Ils sont donc fréquentés en dernier recours et assez brièvement. Parmi les trois postes en libre-accès proposés, l'un d'entre eux, vers l'entrée, en consultation debout, est encore plus déserté par le public. De fait, il fallut être attentif pour réussir à capter un usager qui le fut seulement en milieu d'après-midi du deuxième jour d'enquête à la Croix Rousse !

Dès à présent, on peut donc retenir que les configurations proposées par les trois établissements étudiés, offrent des perspectives d'appropriation variables. La modeste part du parc de postes en libre-accès (3 appareils contre 11 à l'espace numérique) à la Croix Rousse, évoquée ci-dessus, est sans égale dans les deux autres établissements où l'on retrouve, à peu près, un certain équilibre entre le nombre de poste dédiés à l'espace numérique et le nombre de postes en libre-accès.

Dans le même registre, aucun usager du wifi n'a été observé, ni sondé, hors des places qui permettent un branchement électrique d'ordinateur portable, à Jean Macé ou au Bachut⁶. A l'inverse, ce fut plusieurs fois le cas à la Croix Rousse⁷. Si le conditionnement posé par l'architecture des lieux est plus difficilement perceptible, il demeure que le wifi est aussi l'objet d'une appropriation qui peut se différencier en fonction de l'espace offert aux usagers.

Répartition par sexe

Au total 129 personnes furent interrogées (67 hommes, 62 femmes) mais, comme le suggère le cas du Bachut décrit ci-dessus, la composition quasi équilibrée du corpus n'est pas forcément représentative de la répartition des sexes dans l'usage général des postes informatiques et accès wifi. En effet, il a été possible d'effectuer divers relevés aléatoires, dans la bibliothèque Jean Macé et à celle de la Croix Rousse, séparés d'au moins une demi-heure (sauf un écart de 23 minutes entre deux relevés⁸). Ceux-ci ont révélé une présence masculine nettement plus forte avec 186 présents sur les postes ou connectés au wifi contre 130 présentes, aux mêmes moments.



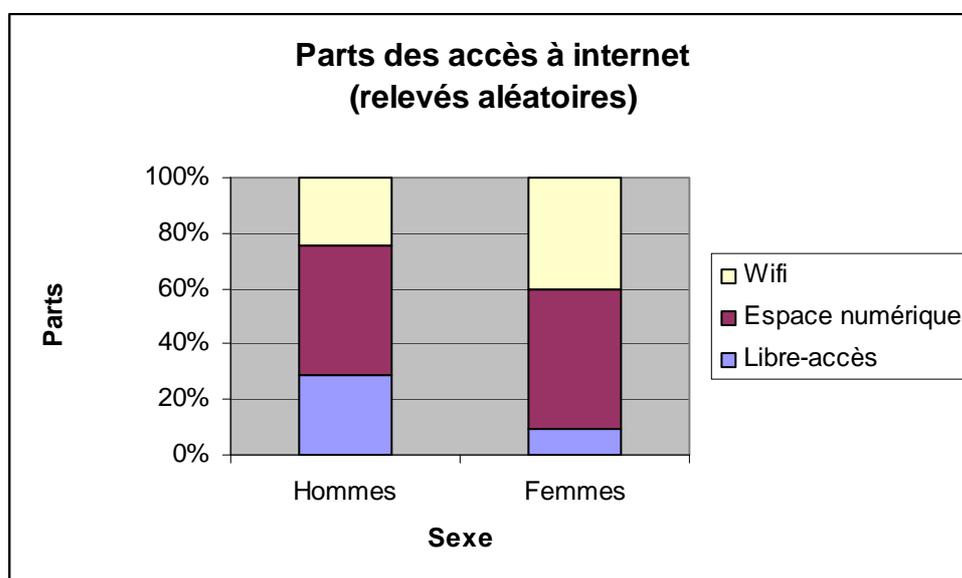
⁶ Ce qui ne signifie pas qu'il n'y en a jamais.

⁷ Dans trois espaces différents.

⁸ Chaque relevé a permis d'enregistrer une évolution dans l'occupation des postes et accès wifi.

La lecture de ces relevés montre aussi une répartition des sexes différente selon l'accès proposé. Comme l'indique le graphique ci-dessus, le libre-accès est nettement plus fréquenté par les hommes alors que le wifi l'est plus les femmes. Pour le libre-accès, on peut même, parfois, évoquer une monopolisation de cet accès par les hommes compte tenu de l'écart important entre les présents et présentes enregistrés sur cet accès (53 contre 12). C'est plus particulièrement le cas à Jean Macé où cinq relevés sur neuf révèlent un usage des postes en libre-accès par un public exclusivement masculin. Ce constat s'accorde avec les résultats d'une précédente enquête, réalisée à la bibliothèque de la Part Dieu, en 2002. Il avait été alors constaté que plus des trois quarts des utilisateurs des postes en libre-accès sont des hommes⁹.

Pour mesurer au mieux une appropriation sexuée des accès à internet, on peut noter la part représentée par chaque accès, pour chaque sexe.



Il apparaît alors que la répartition, constatée dans le premier graphique, peut être confirmée ou infirmée. On constate, en effet, que si les femmes sont plus consommatrices du wifi que les hommes, cet accès représente 40% des accès féminins. Cette part est conséquente mais elle n'est pas dominante puisque les espaces numériques représentent, eux, environ la moitié des accès féminins. A l'inverse, le faible usage des postes en libre-accès, par les femmes, est confirmé (environ 10%).

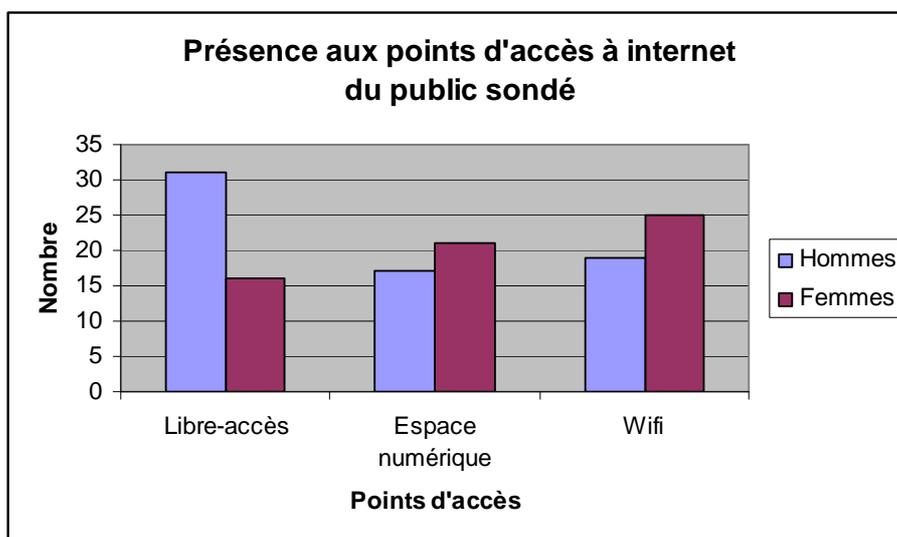
Chez les hommes, les pratiques apparaissent moins déséquilibrées. Si les espaces numériques représentent environ 40% des accès masculins, le wifi et les postes en libre-accès sont tout deux à plus de 20% de part d'usage.

On ne peut cependant trop s'attarder sur cette analyse des relevés aléatoires. Il faudrait de beaucoup affiner la collecte des données et tenir compte de paramètres qui peuvent nettement influencer la pratique des publics¹⁰. Celle-ci a surtout pour finalité d'établir la

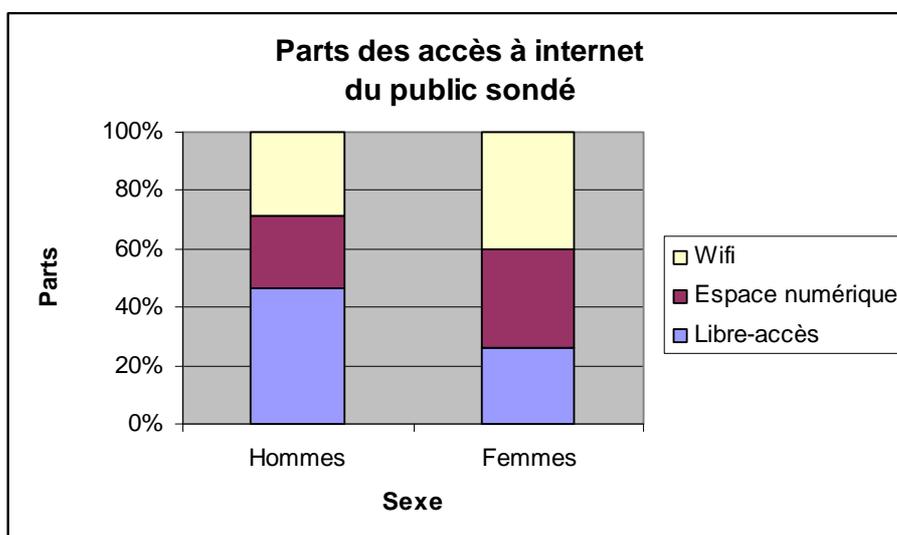
⁹ Danielle Becdelièvre, Caroline Bruley, Héloïse Faivre, *et al.* *Evaluation prospective de l'usage des postes d'accès public à Internet à la bibliothèque de la Part-Dieu*. Volume 2 : Dossier d'accompagnement. Juin 2002. Page 8.

¹⁰ A titre d'exemple, la part des postes en libre-accès, par rapport à l'ensemble des accès proposés, à Jean Macé et à la Croix Rousse est fort différente. Jean Macé propose 6 postes sur un total de 13 (espace numérique + libre-accès) quant la Croix Rousse n'en propose que 3 sur un total de 14. De ce fait, les usagers de Jean Macé s'approprient plus aisément l'accès proposé et

relativité ou la valeur de notre corpus de sondés dont la construction fut réalisée afin d'obtenir un maximum de types d'utilisateurs¹¹ et non dans celui d'établir le profil exact de la population des biblio-internautes de la BmL.



Cependant, il ressort de notre sondage que les utilisateurs du wifi sont majoritairement des femmes (25/44). De même, les deux tiers des utilisateurs de postes en libre-accès qui furent sondés, sont effectivement des hommes (31/47). On retrouve, là, les données quantitatives résultantes des relevés aléatoires.



A l'inverse, si le wifi reste un accès à internet prisé par les femmes (40%), les usagères de l'espace numérique apparaissent moins représentées dans notre corpus (environ un tiers) et celles du libre-accès le sont un peu plus (environ un quart) que lors des relevés aléatoires.

s'installent parfois bien au-delà du temps limité. A l'inverse, les usagers de la Croix Rousse conçoivent plutôt les postes en libre-accès comme des postes de consommation très courte...

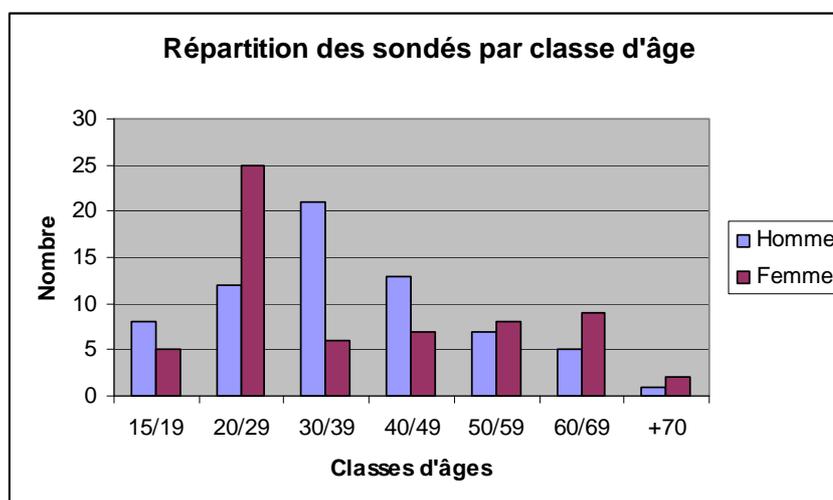
¹¹ Ce qui a imposé d'aller chercher des usagers moins présents que d'autres (en fonction du sexe, de l'âge supposé et du type d'accès utilisé) afin d'avoir un maximum de profils pour chaque type d'accès.

Pour les hommes, la part des usagers du libre-accès prend la première place (avec plus de 40%) et celle de l'espace numérique s'en trouve fort réduite, comparativement, sans être insignifiante (environ un quart des hommes sondés).

On constate donc que notre corpus reproduit les grandes tendances que donnerait une analyse quantitative même si, lorsqu'on entre dans le détail, sa valeur qualitative ne permet pas de retrouver tous les traits du profil général des usagers des accès à internet à la BmL. Il faudra le retenir afin que toute information chiffrée soit lue comme un découpage de notre corpus et non comme celui d'une population quantitativement établie.

Répartition par classe d'âge

Concernant les classes d'âges, si chacune est représentée par au moins un sondé, il fut plus difficile d'atteindre certaines d'entre-elles.



En effet, les usagers de 15/19 ans ou de plus de 70 ans apparaissent peu présents. La seconde catégorie, notamment, ne comporte qu'un seul homme. Observée par bibliothèque, la difficulté d'atteindre certains types d'usagers apparaît plus nettement. Par exemple, aucun homme de 70 ans et plus et aucune femme de 15/19 ans ne purent être interrogés à Jean Macé. Aucun homme de 60 ans et plus ne put être interrogé au Bachut. Enfin, aucune femme de 70 ans et plus ne put être sondée à la Croix Rousse. Il faut dès à présent retenir que la présence des séniors, aux accès à internet, apparaît bien plus faible que leur présence constatée, dans l'ensemble des bibliothèques, lors d'une enquête de 2008¹².

Inversement, les autres classes d'âges sont relativement bien représentées. On peut remarquer, cependant, la forte présence des 20/29 ans chez les femmes (40% du corpus féminin)¹³ alors que chez les hommes ce sont les trentenaires qui apparaissent les plus présents (31%) avec, toutefois, une forte présence des 20/29 et 40/49 ans (aux alentours

¹² 13,18% des usagers des accès à internet contre 18,5% des usagers fréquentant le réseau de la BML. Bibliothèque Municipale de Lyon. *Rapport d'activité [2008]*. Août 2009. Page 40.

¹³ Tout autant signalée après l'enquête de 2002 : Danielle Becdelièvre, Caroline Bruley, Héloïse Faivre, *et al. Evaluation prospective de l'usage des postes d'accès public à Internet à la bibliothèque de la Part-Dieu*. Volume 2 : Dossier d'accompagnement. Juin 2002. Page 8.

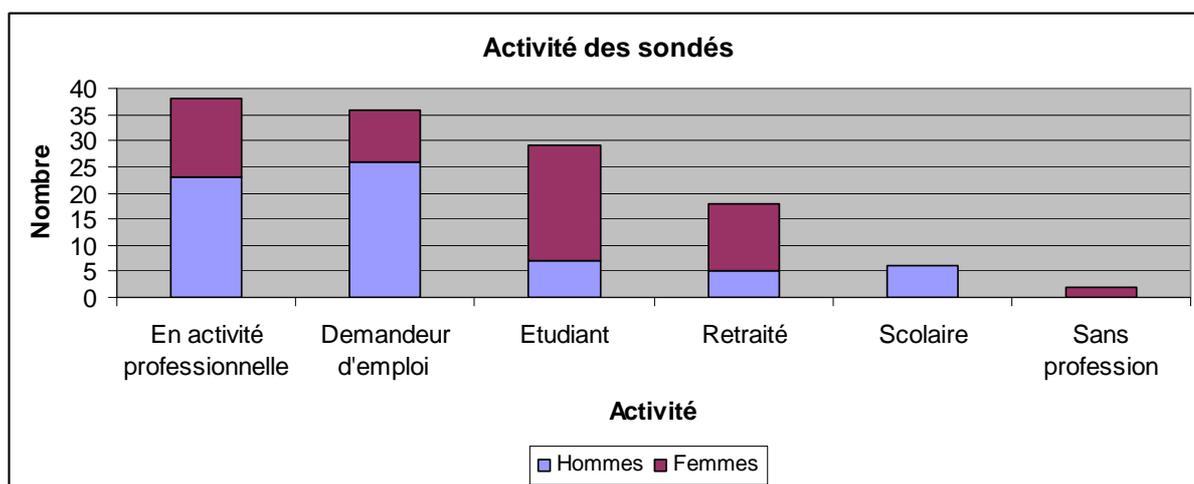
des 18%). Ces répartitions laissent deviner une fréquentation féminine essentiellement motivée par les études et une fréquentation masculine plus partagée entre les besoins d'actifs et ceux d'étudiants. Ainsi, les 20/39 ans représentent quasiment la moitié du corpus.

Sans prétendre, là encore, à une justesse quantitative absolue¹⁴, il n'était pas possible de chercher à compenser entre des classes d'âges difficilement identifiables (entre les 20/29 et 30/39, entre les 40/49 et 50/59 ans...). Par conséquent, on peut supposer que les répartitions obtenues correspondent assez bien à l'appropriation réelle des accès à internet selon les différentes classes d'âges pour les 20/69 ans.

Dès à présent, on s'étonnera peu de la forte présence d'un public d'âge étudiant ou actif et de la faible présence des séniors. Des motivations culturelles et/ou utilitaristes viennent aisément à l'esprit. Il nous faudra toutefois tenter de les confirmer lors de l'étude des usages. On pourra cependant rester plus perplexe face à la faible présence des 15/19 ans. Faut-il y voir l'effet de la concurrence d'autres accès (cybercafé, école, domicile...) dont l'attrait serait supérieur pour cette classe d'âge ? Peut-être que l'analyse des quelques adolescents et post-adolescents sondés permettra de répondre à cette question.

LE PROFIL SOCIOPROFESSIONNEL DU PUBLIC SONDÉ

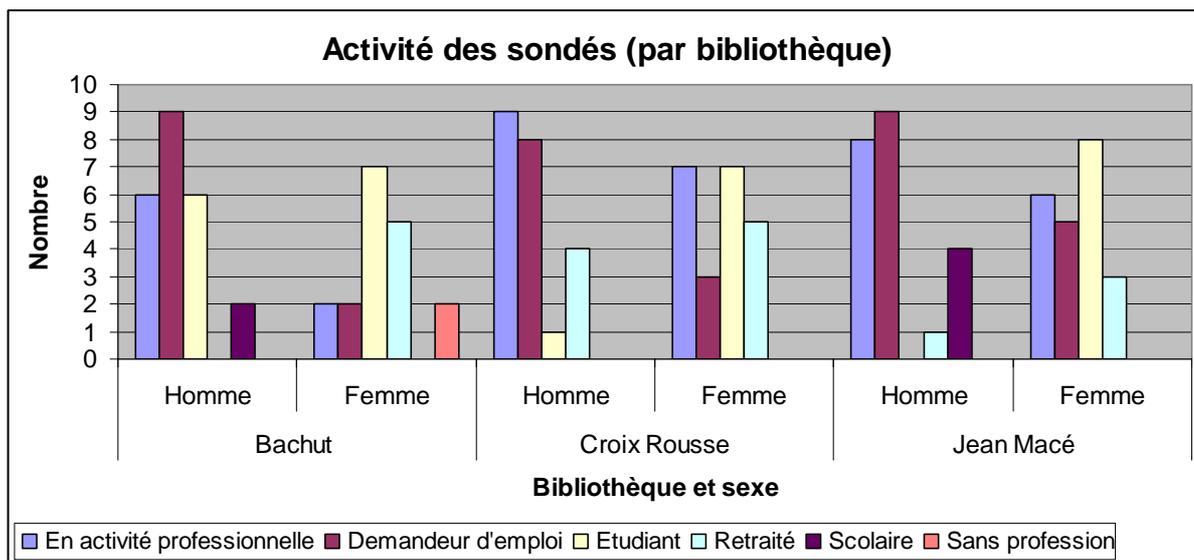
L'enquête a permis d'atteindre essentiellement un public d'actifs puisque plus de la moitié des usagers sont soit en activité professionnelle (38/129), soit des demandeurs d'emploi (36/129). Par ailleurs, 29 étudiants (soit 22% du corpus) ont répondu aux questions.



On peut, dès à présent, noter une répartition sexuée dans ces catégories puisque les hommes dominent nettement la catégorie des actifs (26 demandeurs d'emploi sur 36 et 23 professionnels en activité sur 38) ainsi que celle des scolaires (6/6). A l'inverse, les femmes dominent nettement la catégorie des étudiants (22/29) et constituent presque les trois quarts des retraités (13/18).

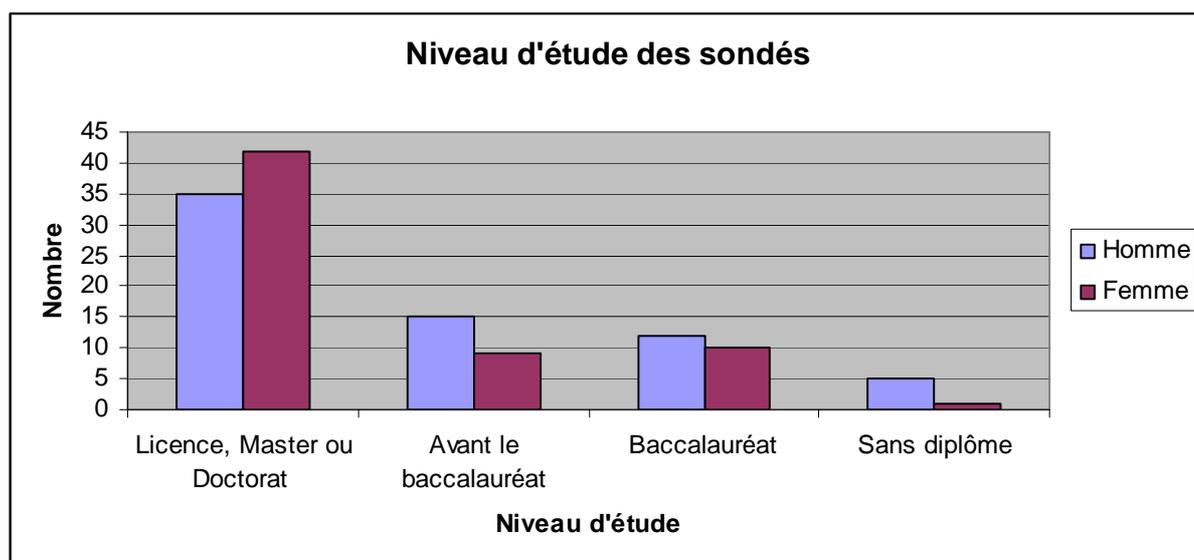
¹⁴ De fait, faussée puisqu'il a fallu chercher à sonder des 15/19 et plus de 70 ans. Leur représentation dans le corpus est donc certainement plus forte que leur poids statistique réel quant à l'usage des accès à internet à la BML.

Chaque bibliothèque peut offrir un profil de publics différent. Cependant, on retrouve quelques grands traits sur les trois sites.



À la Croix Rousse et à Jean Macé, mais encore plus nettement au Bachut, les hommes de la catégorie des actifs (en activité ou demandeurs d'emploi) sont plus présents que les femmes. Inversement, si le poids des étudiantes compense l'absence des étudiants, à la Croix Rousse et à Jean Macé, le nombre de ceux-ci est équivalent au Bachut. Enfin, cette dernière bibliothèque est la seule à nous offrir en même temps le témoignage de scolaires et de retraités. Elle est d'ailleurs celle dont le panel de profils socioprofessionnel est le plus large.

Par ailleurs, il faut noter que notre corpus offre une forte représentation des diplômés de l'enseignement supérieur.

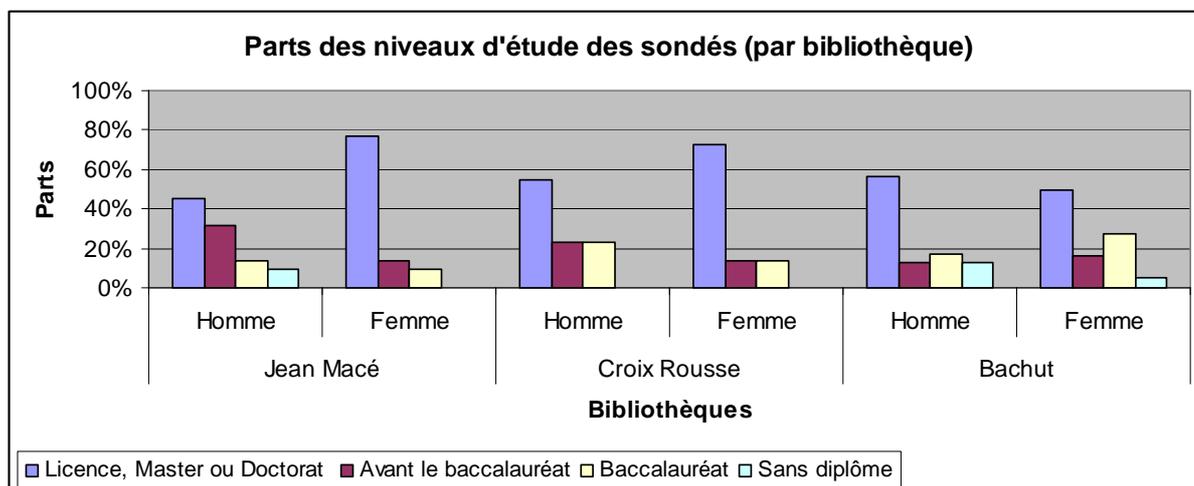


Plus de la moitié (60%) des usagers sont diplômés de l'enseignement supérieur. Ces données sont à rapprocher de celles des enquêtes précédentes. On remarque alors que l'on s'approche de la proportion de diplômés, enregistrée en novembre 2008, puisque

67% des visiteurs, de 15 ans et plus, fréquentant le réseau de la BmL avaient plus que le baccalauréat¹⁵.

Cependant, on peut noter une forte disparité entre les sexes. La part des femmes, diplômées de l'enseignement supérieur, est de 16 points supérieure à celle des hommes (68% contre 52%).

Derrière cette globalité, peuvent toutefois se cacher des réalités locales bien différentes.



Il apparaît que la part des diplômés de l'enseignement supérieur, fréquentant les accès à internet, est plus faible au Bachut que dans les deux autres bibliothèques. La bibliothèque du Bachut se distingue encore par le fait d'être le seul établissement dans lequel les plus diplômés sont majoritairement des hommes (13 hommes pour 9 femmes). A l'inverse, à Jean Macé, le nombre de femmes, diplômées de l'enseignement supérieur, est supérieur de 70% à celui des hommes (33% à la Croix Rousse).

La part dominante des plus diplômés ne doit cependant pas faire oublier les autres catégories. Si la Croix Rousse ne compte aucun « sans diplôme »¹⁶, ce type de public est présent dans les deux autres établissements (6 usagers au total) et constitue quasiment 10% du public sondé au Bachut¹⁷.

On peut assez aisément établir un profil de ce type d'utilisateur. Il s'agit d'un public de demandeurs d'emploi (5/6) ou de scolaires (1/6). C'est plutôt un public jeune puisque les deux tiers ont moins de 30 ans et un public consommateur des postes en libre-accès (5/6).

Assez paradoxalement, ce n'est cependant pas au Bachut, là où il est le plus nombreux, que ce public est le plus identifiable. Il l'est bien plus à la bibliothèque Jean Macé puisqu'il est exclusivement constitué d'un public d'origine étrangère en situation plutôt précaire, sinon irrégulière¹⁸, provenant du foyer proche de la bibliothèque.

¹⁵ Bibliothèque Municipale de Lyon. *Rapport d'activité [2008]*. Août 2009. Page 41.

¹⁶ Peut-on y voir le résultat du profil sociologique du quartier ?

¹⁷ 3 hommes et 1 femme.

¹⁸ L'un des deux usagers est Bosnien, en situation semi-régulière (lors de l'entretien, celui-ci montra un document de la préfecture qui signale son entrée irrégulière dans le territoire). L'entretien dut être fait en anglais puisque l'utilisateur ne maîtrisait pas le français. Le second usager est géorgien. Bien que réalisé en français, l'entretien fut laborieux faute de faible maîtrise de la langue par l'utilisateur.

Entre les deux publics précédents, on trouve un public intermédiaire titulaire du baccalauréat ou d'autres diplômes délivrés par l'enseignement élémentaire ou secondaire. Il apparaît plus difficile de caractériser cette part de notre corpus tant les profils sont variables. Entre le bachelier sexagénaire et le jeune bachelier, il y a peu de points communs. L'égalité de diplôme n'est même pas (voire surtout pas) la garante d'un niveau et de pratiques culturels équivalents¹⁹.

Il nous faut donc surtout retenir la présence, assez uniforme, de ce public parmi les usagers des points d'accès à internet dans les bibliothèques du réseau. En effet, la part qu'il représente, dans les trois établissements, ne varie que de 34 à 37%. Le public, des diplômés des enseignements primaires et secondaire, représente donc un peu plus du tiers du public sondé.

L'USAGER DES ACCÈS À INTERNET EST-IL STRESSÉ ?

Il y a eu, par ailleurs, 33 usagers qui refusèrent de répondre au questionnaire²⁰. Ce chiffre est à rapprocher du nombre d'entretiens réalisés (129). Cela signifie qu'un cinquième des usagers des accès à internet, qui furent sollicités, ont refusé d'évoquer leurs pratiques dans le cadre de ce sondage.

REFUS	Homme			Femme			Total
	LA	EN	WF	LA	EN	WF	
J. Macé	4	1	1				6
Bachut	4	1	1	3	1	1	11
C. Rousse	1	7	2	2	4		16
Total	9	9	4	5	5	1	33
Total / sexe	22			11			33

On peut noter que cette attitude est, avant tout, masculine puisque les deux tiers des refus sont faits par des hommes²¹. De plus, il y eut des publics plus distants que d'autres : s'il y a eu 6 refus de répondre à Jean Macé, il y en eut 11 au Bachut et 16 à la Croix Rousse. Ramené à la totalité du public sollicité, cela donne un taux de refus de 12% à Jean Macé, de 21% au Bachut et de 27% à la Croix Rousse.

Les taux de refus obtenus sont loin d'être négligeables. Il semble intéressant de s'y attarder car ils révèlent, peut-être, certains modes d'usages et d'appropriation des accès à internet.

On peut tenter d'avancer trois types d'explications : des raisons pratiques qui empêchent le sondé de répondre, des raisons personnelles qui incitent le sondé à se taire et, enfin, une défaillance du sondeur.

S'il est difficile de s'exprimer sur la troisième explication, on peut apporter quelques éléments concernant les deux autres.

L'argument avancé, par 21 de ces 33 usagers, est le manque de temps. Ce motif peut prendre des formes fort variables, du « Faut que je parte. », suivi du fait, au « Je vais partir » qui ne l'est pas. Si l'on ressent que l'argument est parfois justifié, il faut aussi

¹⁹ Un usager de la Croix Rousse a même totalement remis en question toute lecture de profil à partir du diplôme. Titulaire d'une licence celui-ci déclara : « Avec le bac ou une licence on ne fait rien ! » Il invitait à ne tenir compte que de son CAP de pâtissier qui, de fait, indique son véritable métier.

²⁰ Non compris 2 refus qui furent suivis d'un entretien ultérieur.

²¹ Il n'y eut même que des hommes à la bibliothèque Jean Macé.

reconnaitre qu'il fut parfois un moyen poli de décliner l'invitation à répondre qui était faite.

En effet, loin d'être toujours pressé, le biblio-internaute recherche simplement, parfois, à conserver sa tranquillité ou son anonymat. Les usagers les moins subtils s'engagent alors dans une justification qui révèle un peu mieux leur état d'esprit. A titre d'exemple, 3 usagers justifiaient leur refus de répondre par une barrière linguistique. On ne peut alors qu'être surpris de s'entendre dire : « Désolé, c'est la première fois que je viens. » Puis, face à l'objection que ce n'est un problème : « Je ne comprends pas bien le français, c'est pas ça ! ».

On peut être tout aussi interrogatif lorsque le sondé se qualifie peu pertinent pour l'enquête. Si, chez certains, un évident complexe d'infériorité entraîne ce réflexe²², chez d'autres les arguments les plus surprenants peuvent émerger : « J'ai utilisé internet pour quelque chose de très basique. Je suis bibliothécaire de toute façon... » !²³

La question qui se pose alors est le pourquoi d'une telle attitude. Sans étude approfondie, difficile à réaliser, on peut émettre l'hypothèse d'une forme d'illégitimité de la consultation d'internet, à la bibliothèque, dans l'esprit de certains usagers qui usent pourtant de cette ressource.

Pour étayer cette hypothèse on retiendra l'attitude d'un jeune homme qui, dès les mots « Bonjour, excusez-moi de vous déranger... », a fermé sa page web²⁴ et débranché son casque personnel, branché sur le poste en libre-accès qu'il utilisait. A l'invitation de répondre au questionnaire, sa réponse fut : « Non, moi l'informatique, c'est pas... J'sais pas à quoi je vais vous servir ! » Bien que laissé tranquille, dans les quelques minutes qui suivirent, l'usager était sorti de la bibliothèque...

On connaît, par ailleurs, le fort souci d'anonymat de certains lecteurs pour des emprunts d'ouvrages pourtant validés par la bibliothèque puisque issus de son fonds²⁵. Or l'usager sait parfaitement que les pages internet ne sont pas validées par l'institution. Mieux, il sait ou comprend que certains contenus sont interdits à la consultation. La bibliothèque s'érige donc en censeur du net et cela peut se traduire par la crainte de la consultation illégitime même chez ceux qui acceptent de répondre à l'enquête²⁶.

Par ailleurs, la part impressionnante des usagers qui déclarent manquer de temps, qu'ils viennent de finir leur session ou qu'elle soit en cours, indique que cet argument n'est pas toujours une façade. L'usager n'a réellement pas le temps soit parce qu'il compte son temps d'usage, qu'il sait limité (à la différence des ressources papier), soit parce qu'il utilise sa connexion, autant que possible, sachant que la prochaine fois, il n'aura peut être pas d'accès informatique à sa disposition²⁷. Un indice nous permet d'ailleurs d'étayer cette hypothèse. Sur les 33 refus, 5 seulement ont été le fait d'usagers du wifi. Ceux-ci étaient dérangés pendant leur session mais, dans la mesure où celle-ci n'est pas limitée dans le temps, l'usager apparaît nettement plus disposé à consacrer une dizaine

²² Un jeune homme, après avoir accepté de répondre, s'arrête à la première question en déclarant : « Je crois que je vais pas répondre. Je ne pourrais pas être précis. »

²³ Deux bibliothécaires ont été abordés dans le cadre de ce sondage. La seconde n'a trouvé aucune contradiction entre sa profession et sa qualité de sondée.

²⁴ Sans avoir pu voir exactement ce que consultait l'usager, il ne semblait pas qu'il s'agisse de contenus illicites ou déplacés.

²⁵ Littérature érotique, politique...

²⁶ Un sondé se plaindra que nombre de pages soient bloquées sans qu'il en comprenne bien le motif.

²⁷ On peut donner en exemple ce biblio-internaute qui refusa de répondre, dans un premier temps : « Bin après que j'aurai utilisé mes 30 minutes puisqu'on a droit à 30 minutes ! » Il justifia d'être finalement resté une heure sur le poste en disant : « On m'a pas dérangé alors je suis resté. » Cet usager a accepté de répondre, sans souci, suite à une deuxième sollicitation, alors qu'il est train de lire des bandes dessinées.

de minutes pour une enquête. Ainsi, les refus ne représentent qu'un dixième des usagers du wifi sollicités.

A l'inverse, il y a eu 14 refus de répondre par des usagers des espaces numériques. Les lecteurs étaient majoritairement captés à leur sortie de l'espace numérique. Il a été constaté que nombre d'entre eux ont pleinement intégré la logique de la réservation et ont pu inscrire leur fréquentation de l'espace dans un planning serré²⁸. D'autres, lorsque les circonstances le permettent, utilisent leur session jusqu'à la limite de leur temps libre disponible. Ainsi, les refus représentent plus du quart des usagers des espaces numériques sollicités.

Enfin, il y a eu 14 refus émanant d'usagers de postes en libre-accès. Les lecteurs étaient le plus souvent dérangés en cours de session. Très ostensiblement, certains usagers de postes en libre-accès se montraient contrariés par cette sollicitation qui semblait interrompre leur session bien qu'ils fussent invités à rester en place, si nécessaire, et à la prolonger de la durée de l'entretien. Ainsi, plus du cinquième des usagers des postes en libre-accès sollicités ont refusé de répondre au questionnaire.

Quelque soit l'hypothèse avancée, il apparaît clairement que l'utilisateur des accès à internet peut être moins détendu que celui des ressources papier. La pratique du web peut parfois lui apparaître difficile (manque de place, manque de débit) et restreinte (temps limité, pages bloquées). Nous verrons, cependant, que ceux qui ont accepté de répondre nuancent fort, sinon contredisent, ce point de vue. L'attitude qui vient d'être signalée est donc le fait d'une tranche du public qui nous intéresse. Une tranche restée inconnue, puisque c'est son choix, mais qu'il faudra pourtant continuer à servir au mieux...

Les usagers qui ont accepté cette enquête²⁹, se sont investis fort variablement mais ils ont permis de récolter un nombre conséquent de données qui, nous pouvons l'espérer, éclairent sur leurs pratiques et permettront d'agir en conséquence.

²⁸ Par exemple : « Pas trop le temps car là je vais au marché et il est déjà midi. »

²⁹ Pour la fluidité de notre texte, nous ne rappellerons pas forcément que la lecture à venir, des chiffres obtenus, ne concerne que le public sondé. Notre enquête n'a pas de valeur quantitative qui nous autoriserait à transposer absolument nos conclusions sur l'ensemble du public de la BmL. Nous invitons donc le lecteur à retenir cette nuance essentielle.

L'accès à internet : un service évident de la bibliothèque

L'ACCÈS À INTERNET COMME SERVICE DE PROXIMITÉ

Si les usagers des accès à internet peuvent venir de n'importe quel arrondissement de Lyon, et même d'autres communes, c'est une fréquentation de proximité qui domine largement.

Provenance des usagers	Jean Macé	% ³⁰	Bachut	%	Croix Rousse	%	Total
Lyon 1		0%	1	2%	9	20%	10
Lyon 2		0%		0%	1	2%	1
Lyon 3	4	9%	1	2%		0%	5
Lyon 4	1	2%	1	2%	27	61%	29
Lyon 5	2	5%	1	2%		0%	3
Lyon 6		0%		0%	1	2%	1
Lyon 7	30	68%	3	7%		0%	33
Lyon 8	4	9%	27	66%		0%	31
Lyon 9	1	2%	1	2%	2	5%	4
Grand Lyon limitrophe		0%	4	10%	2	5%	6
Grand Lyon non limitrophe	1	2%	2	5%	1	2%	4
Région	1	2%		0%	1	2%	2
Total	44	100%	41	100%	44	100%	129

En effet, ces usagers, pour environ les deux tiers, habitent l'arrondissement de la bibliothèque qu'ils fréquentent. S'ajoutent à eux, une part conséquente d'usagers venant des arrondissements et communes limitrophes. Ainsi, la fréquentation de proximité représente 85% de celle du Bachut, 86% de celle de Jean Macé et 93% de celle de la Croix Rousse.

La notion de proximité apparaît d'autant moins négligeable qu'un tiers (44³¹/129) des usagers déclarent spontanément³² venir consulter internet à la bibliothèque simplement parce qu'elle se trouve proche de leur domicile (38/44), de leur lieu de travail (5/44) ou de leur établissement scolaire (1/44). Il est à noter que pour 17³³ de ces usagers l'argument de la proximité est même le seul argument avancé pour justifier leur fréquentation d'une bibliothèque du réseau.

³⁰ Pour ce tableau, comme les suivants, la somme des pourcentages peut être égale à 99 ou 101%, compte tenu de la règle d'arrondi appliquée par le tableur utilisé. Nos données n'ayant pas une valeur absolue mais étant indicatrices de masses, il a paru préférable de conserver, au maximum, des valeurs sans chiffre après la virgule.

³¹ 13 usagers de Jean Macé, 16 du Bachut et 15 de la Croix Rousse.

³² Cette notion n'apparaît pas dans les réponses préconçues (question 5 : Qu'est-ce qui vous incite à venir consulter internet à la bibliothèque ?)

³³ Soit 13% du corpus total. 5 usagers de Jean Macé, 7 du Bachut et 5 de la Croix Rousse.

Si internet réduit les distances, la distance qui sépare l'utilisateur de l'accès à internet apparaît essentielle pour nombre d'utilisateurs. La bibliothèque offre, là, un véritable service de proximité. Cependant, la bibliothèque n'est peut-être pas la seule ressource des internautes.

UN ACCÈS À INTERNET PARMIS D'AUTRES ?

Il faut noter qu'une part écrasante (92/117³⁴ soit plus de 78%) d'utilisateurs sondés³⁵ déclare utiliser un des accès internet de la bibliothèque à chacune de leurs visites.

Il apparaît assez nettement que l'absence de connexion personnelle à haut débit soit une cause première de cette fréquentation assidue puisque presque les trois quarts de ces déclarants (68/92) n'en disposent pas. Par ailleurs, 60% (10/16) des usagers semi occasionnels ne disposent pas, non plus, de connexion personnelle et moins de la moitié des usagers occasionnels sont dans ce cas.

Plus globalement, le tableau, ci-dessous, nous permet de noter que 67% (87/129) des usagers sondés n'ont pas d'accès à internet à haut débit chez eux. Cette donnée peut être mise en rapport avec celle obtenue lors de l'enquête de fréquentation de novembre 2008. Seuls 21% des usagers de la BmL déclaraient ne pas disposer d'une connexion à internet³⁶. Cette différence nous autorise à supposer un lien direct entre l'absence de connexion personnelle et la fréquentation des accès proposés par la BmL.

On peut, inversement, se demander s'il peut exister un rapport entre l'appropriation des différents accès offerts par la BmL et la présence ou l'absence de connexion ou matériel personnels.

Moyen(s) possédé(s)	Avez-vous ?					
	Ordinateur (dont portable)		Ordinateur portable		Accès internet à haut débit	
	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non
Libre-accès	25	22	16	31	8	39
Espace numérique	26	12	16	22	9	29
Wifi	44	0	44	0	25	19
TOTAL	95	34	76	53	42	87
	129		129		129	

On remarque que les usagers sondés, qui utilisaient les postes en libre-accès, sont, pour moitié (25/47) possesseur d'un ordinateur. Ils sont, par contre, minoritaires à posséder un ordinateur portable (16/47) et, encore moins à être abonnés à un accès internet à haut débit (8/47).

Les lecteurs sondés en sortant d'un espace numérique sont, quant à eux, plus équipés que ceux des postes en libre-accès puisque, proportionnellement, ils sont plus souvent

³⁴ 12 usagers déclarent consulter internet, dans la bibliothèque du sondage, pour la première fois. Ils sont donc exclus de cette évaluation. On peut cependant deviner certains usages assidus à venir : Une usagère déclare qu'elle consultera internet à chacune de ses venues. On peut déduire, d'un autre profil, qu'il sera tout aussi assidu, s'agissant d'un usager bosniaque venu uniquement pour la liaison avec son pays que lui offre l'accès libre à internet. Un autre nouvel usager a pu être observé présent, le lendemain, à la même place, également connecté au wifi...

³⁵ Seulement 16/117 déclarent se connecter environ une fois sur deux et 9/117 plus exceptionnellement.

³⁶ Bertrand Calenge. *Enquête de fréquentation sur les visiteurs de la Bibliothèque municipale de Lyon et leurs pratiques – Rapport d'analyse*. Novembre 2008. Page 5.

propriétaires d'un ordinateur (26/38³⁷), même portable (16/38³⁸) et plus souvent abonnés (9/38³⁹) à un accès internet à haut débit.

Enfin, les usagers sondés des connexions wifi sont évidemment les plus équipés (100%, soit 44/44) possèdent au moins un ordinateur portable), bien que seulement 57% (25/44) aient leur propre abonnement à internet à domicile.

Cependant, la capacité personnelle de connexion est une chose mais la capacité des usagers sondés à compenser ce qui leur fait défaut importe tout autant. Les moyens mis en œuvre ou les stratégies, hors de la bibliothèque de sondage, sont assez variables.

Vingt usagers déclarent se rendre dans un cybercafé, parfois, tout en précisant qu'il s'agit d'un usage bien plus ponctuel⁴⁰. Quarante deux usagers déclarent bénéficier d'une connexion professionnelle. Vingt quatre autres utilisent des moyens scolaires et/ou universitaires pour accéder à internet. Enfin, 35 sondés déclarent utiliser d'autres moyens d'accès : 20 d'entre eux usent des accès proposés par d'autres bibliothèques du réseau, 12 d'entre eux utilisent les ressources familiales ou amicales de connexion, enfin, 5 utilisent divers autres publics et/ou commerciaux⁴¹.

Cette liste ne doit cependant pas cacher que les usagers bénéficient en fait de capacités d'accès à internet qui sont fort variables.

Nombre d'accès en sus de celui offert par la bibliothèque de sondage	Nombre d'usagers Jean Macé	%	Nombre d'usagers Bachut	%	Nombre d'usagers Croix Rousse	%	Nombre d'usagers Total	% Total
0	8	18%	14	34%	11	25%	33	26%
1	12	27%	11	27%	20	45%	43	33%
2	14	32%	10	24%	8	18%	32	25%
3	5	11%	3	7%	4	9%	12	9%
4	5	11%	3	7%	1	2%	9	7%
Total	44	100%	41	100%	44	100%	129	100%

Lorsque les usagers déclarent n'avoir qu'un seul autre accès à internet, il s'agit, par ordre d'importance, d'une connexion personnelle (15/43), du lieu de travail ou d'étude (10/43), d'un cybercafé (6/43) ou d'un accès familial ou amical (5/43) ou dans une autre bibliothèque du réseau (4/43), enfin, d'un accès par téléphone (3/43).

Cet accès supplémentaire déclaré est parfois fragile. En effet, deux connexions domiciliaires sont fort aléatoires puisque frauduleuses, une autre est indiquée avec « faible débit », une autre est compliquée compte tenu de nombreux « bugs » (terme de l'utilisateur), enfin, deux autres sont l'objet de pannes ! Par ailleurs, les accès par téléphone sont reconnus par leurs propriétaires comme très restreints et donc limités parfois à la seule messagerie. Les accès professionnels sont majoritairement déclarés comme strictement limités à l'usage professionnel. Enfin, si la connexion chez un membre de la famille ou dans un cybercafé ne sont pas associés à une forte contrainte, on devine cependant que cela reste des accès limités dans le temps.

On comprend donc que plus de la moitié (59%) du corpus est fort dépendante de l'offre faite par la bibliothèque. Un rapide profil des 76 usagers (qui n'ont pas d'autre accès ou

³⁷ Soit 68% contre 53% pour les usagers des postes en libre-accès.

³⁸ Soit 42% contre 34% pour les usagers des postes en libre-accès.

³⁹ Soit 24% contre 17% pour les usagers des postes en libre-accès.

⁴⁰ « Quant la bibliothèque est fermée. », « un peu mais de moins en moins » pour cause de gratuité de la bibliothèque.

⁴¹ Gare ou centre commercial de la Part Dieu, café si la connexion est gratuite, hot spot de la ville, *fast-food*.

n'ont qu'un seul accès supplémentaire à celui offert par Jean Macé) nous expose, en partie, cette situation. En effet, on trouve dans ce groupe une majorité de personnes en situation de fragilité financière (25 demandeurs d'emploi et 1 sans profession), ou pouvant avoir des difficultés d'appréhension (13 retraités) de l'outil informatique.

La bibliothèque du Bachut se distingue par la part conséquente (34%) de son public n'ayant pas d'autre accès à internet que celui offert par la bibliothèque. Faut-il y voir la traduction de la composition sociale du quartier ? Ce public se caractérise effectivement par sa situation financièrement précaire (8⁴²/14). C'est à 71% un public d'hyper proximité puisque 10 usagers sur 14 viennent du 8^{ème} arrondissement.

La Croix Rousse, elle, se distingue par le poids (45%) du public disposant d'un seul accès supplémentaire à celui offert par la bibliothèque. Cet accès est, par ordre d'importance, d'abord un accès domiciliaire (8/20), le lieu de travail (4/20), un cybercafé (4/20), un accès familial ou amical (3/20) ou une autre bibliothèque du réseau (1/20). On mesure donc que la contrainte financière est moindre qu'au Bachut puisque 80% (16/20) de ces accès sont payant (domicile, cybercafé) ou liés à une rémunération (lieu de travail). C'est, enfin, un public plutôt jeune (13/20 de moins de 40 ans), majoritairement diplômé de l'enseignement supérieur (12/20) et actif (15/20, 7 demandeurs d'emploi pour 8 en activité professionnelle).

Inversement, une minorité (16%) de sondés cumule les possibilités d'accès (21 sondés bénéficiant d'au moins trois accès supplémentaires⁴³). Ce type d'utilisateur est majoritairement (12/21) détenteur de son propre abonnement. Il est souvent (10/21) détenteur d'autres outils de connexion à internet. Il complète cet équipement personnel par divers accès, outre celui offert par la bibliothèque, qui lui permettent d'élargir très nettement sa capacité de connexion (lieu de travail ou d'étude, cybercafé, autre connexion familiale, autre bibliothèque du réseau BmL). On notera que ce groupe est assez peu caractérisé par l'âge de ses membres. Tous les âges s'y retrouvent⁴⁴, les moins de 40 ans sont majoritaires (12/21). C'est, enfin, très nettement un public en phase d'études (8/21) ou en activité professionnelle (9/21).

Un groupe intermédiaire est à établir avec les 32 usagers⁴⁵ qui déclarent disposer de deux connexions supplémentaires à celle qui leur était offerte le jour du sondage. Ce groupe mêle des caractéristiques des deux autres groupes. Il est composé d'une quasi moitié d'internautes propriétaires de leur propre connexion (15/32). Cependant, les cybercafés (10/32) ou les accès *via* les établissements d'enseignement (13/32) sont assez utilisés par ce groupe, ainsi que les autres accès offerts par le réseau ou divers accès publics (14/32). Ce public est plutôt jeune puisque les trois quarts ont moins de 40 ans (24/32) mais il est partagé entre un public scolaire ou universitaire (12/32), de demandeurs d'emploi (11/32) ou en activité professionnelle (7/32).

La bibliothèque Jean Macé se caractérise par la première place (32%) tenue par ce public en son sein. On peut noter que l'usage d'un accès personnel est minoritaire (5/14 accès à domicile et aucun outil de connexion mobile). Les cybercafés sont utilisés par la moitié (7/14) de ces usagers et une part conséquente de ce public utilise un accès scolaire ou universitaire (6/14) ou au moins une autre bibliothèque du réseau de la BmL (6/14). C'est un public très jeune puisque plus des trois quarts (11/14) de ces usagers ont

⁴² Dont 3 sans diplôme.

⁴³ Le fait d'utiliser les offres de connexions de différentes bibliothèques du réseau de la BML met certains usagers dans cette catégorie. Les seules mobilité et dextérité de l'utilisateur peuvent parfois compenser ou compléter l'absence de moyens financier et/ou la faiblesse d'accès institutionnels.

⁴⁴ 15/19 : 2, 20/29 : 7, 30/39 : 3, 40/49 : 4, 50/59 : 3, 60/69 : 2.

⁴⁵ Soit un quart du corpus.

moins de quarante ans. C'est, par ailleurs, un groupe d'un niveau universitaire puisque plus de 70% (10/14) sont diplômés de l'enseignement supérieur⁴⁶.

Il faut retenir des ces éléments que les usagers sondés ont une approche naturelle d'internet à la bibliothèque. Pour eux, la présence d'internet dans la bibliothèque est à la fois cohérente et utile. Soit elle s'inscrit, de manière complémentaire, dans un lot de possibles connexions. Soit elle est le moyen privilégié, sinon exclusif, de la fréquentation du net et joue donc pleinement son rôle de médiateur documentaire.

DEXTÉRITÉ ET MOBILITÉ DU BIBLIO-INTERNAUTE

Si les usagers sondés révèlent qu'ils sont parfois capables d'intégrer l'offre de la BmL dans un champ de connexions possibles, les trois établissements étudiés n'offrent pas un seul mode d'accès à internet mais trois : les postes en libre-accès, l'espace numérique et le wifi. L'appropriation d'un seul ou de plusieurs de ces accès par le public doit être analysée.

Ces trois services se distinguent par :

- leur liberté d'accès (libre-accès > wifi > espace numérique)
- l'assistance qui leur est associée (espace numérique > libre-accès = wifi)
- les possibilités d'usages⁴⁷ (espace numérique > wifi > libre-accès)
- le temps d'usage autorisé (wifi > espace numérique > libre-accès).

L'utilisateur se doit, théoriquement, de jongler avec les offres faites par la bibliothèque au gré de ses besoins. Dans les faits, il faut distinguer la connaissance du service et son usage.

On peut remarquer que les usagers connaissent assez bien la diversité de l'offre. En effet, si 23 usagers ne connaissent qu'un outil, 48 en connaissent deux et 58 connaissent les trois.

Connaissez-vous ?	Oui	%	Non	%	Total	Total %
Postes en accès libre	109	84%	20	16%	129	100%
Espace numérique	99	77%	30	23%	129	100%
Wifi	85	66%	44	34%	129	100%

Cependant, on observe aussi que la notoriété des outils varie en fonction de la contrainte de leur accès et de leur visibilité matérielle :

- Les postes en libre-accès sont visibles, n'exigent aucun matériel personnel, ni aucune inscription.
- L'espace numérique est visible, n'exige aucun matériel personnel mais impose de s'y inscrire.
- Le wifi est invisible, impose un matériel personnel mais pas d'inscription par le biais d'un agent.

⁴⁶ Avec une surreprésentation des masters (8/10).

⁴⁷ Imprimer, scanner, utiliser une clef USB...

On sera donc peu surpris de constater que 84 % des usagers déclarent connaître les postes en libre-accès alors que seulement 66 % connaissent le wifi.

Cependant, connaître n'est pas utiliser. Les contraintes (matérielles comme humaines), énumérées ci-dessus, ont de fortes chances de jouer pleinement⁴⁸.

Avez-vous déjà utilisé ?	Oui	%	Non	%	Total	Total %
Postes en accès libre	96	74%	33	26%	129	100%
Espace numérique	88	68%	41	32%	129	100%
Wifi	52	40%	77	60%	129	100%

Ainsi, les postes en accès libre ont été utilisés par quasiment les trois quarts des usagers. L'espace numérique, quant à lui, a été fréquenté par un peu plus des deux tiers du public. Enfin, la connexion wifi n'a déjà été utilisée que par 4 usagers sur 10 !

On peut s'interroger, aussi, sur le lien éventuel entre l'accès utilisé par l'utilisateur lorsqu'il fut sondé et les usages habituels qu'il déclare.

Accès fréquenté(s)	Libre-accès		Espace numérique		Wifi	
	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non
Libre-accès	47	0	30	17	2	45
Espace numérique	27	11	38	0	6	32
Wifi	22	22	20	24	44	0
TOTAL	96	33	88	41	52	77
	129		129		129	

On remarque, alors, que le fait d'être un usager des postes libre-accès, n'empêche pas d'être un usager des espaces numériques (30/47) mais s'accompagne très peu de l'usage du wifi (2/47).

La remarque est équivalente pour les usagers sondés des espaces numériques : ils sont majoritairement, aussi, des usagers des postes en libre-accès (27/38) mais bien plus rarement usagers du wifi (6/38).

A l'inverse, les usagers sondés du wifi apparaissent moins limités dans leurs possibilités d'accès puisque la moitié (22/44) utilise aussi les postes en libre-accès et quasiment la moitié (20/44), encore, fréquentent les espaces numériques.

On peut tenter d'affiner ces données en observant la présence d'usages éclectiques ou non.

Mono ou multi usage	Nombre	%
Libre-accès + Espace numérique	51	40%
Libre-accès + Espace numérique + Wifi	20	16%
Mono usagers / Libre-accès	16	12%
Mono usagers / Wifi	16	12%
Mono usagers / Espace numérique	10	8%
Libre-accès + Wifi	9	7%
Espace numérique + Wifi	7	5%
Total	129	100%

⁴⁸ On ne peut utiliser le wifi, même si on en connaît l'existence, si on ne dispose pas d'un ordinateur portable personnel. C'est le cas de 17 usagers qui soit utilisent les deux autres services (9/16), soit n'en utilisent qu'un seul (7/16).

On observe la première place (40%) tenue par les usagers de deux modes de connexion (Libre-accès + Espace numérique). Ce groupe est largement le plus conséquent puisqu'il dépasse même le cumul des usagers qui se limitent à un seul accès (32%). On devine la logique qui sous tend ce succès. Le wifi impose de posséder du matériel et de l'apporter. Deux conditions, économiques et pratiques, qui peuvent être largement évitées grâce aux postes mis à disposition par les établissements. Ainsi, bien que le taux d'équipement en ordinateurs portables soit croissant, aujourd'hui, dans la population française, les postes fournis par les bibliothèques demeurent la première source de consultation.

Il faut noter que, lorsqu'on entre dans le détail de chaque bibliothèque, on retrouve toujours en première place le couple « Libre-accès + Espace numérique ». Cependant, à Jean Macé, sa part est plus faible qu'ailleurs d'au moins 13 points.

Mono ou multi usage	Nombre Jean Macé	%	Nombre Bachut	%	Nombre Croix Rousse	%
Libre-accès + Espace numérique	13	30%	19	46%	19	43%
Libre-accès + Espace numérique + Wifi	10	23%	5	12%	5	11%
Mono usagers / Espace numérique	4	9%	1	2%	5	11%
Mono usagers / Wifi	4	9%	7	17%	5	11%
Libre-accès + Wifi	4	9%	1	2%	4	9%
Espace numérique + Wifi	2	5%	2	5%	3	7%
Mono usagers / Libre-accès	7	16%	6	15%	3	7%
Total	44	100%	41	100%	44	100%

Les chiffres donnés, ci-dessus, indiquent des appropriations plus monolithiques, au Bachut, où un multi-usage et deux mono-usages constituent plus des trois quarts des pratiques. S'y associe une très faible part (2%) de l'usage exclusif de l'espace numérique ou de l'association du libre-accès et du wifi, au Bachut.

Par ailleurs, individuellement ou associés, les postes en libre-accès sont moins fréquentés à la Croix Rousse (70%) qu'ailleurs (76 ou 77%).

Si l'on peut deviner ce qui motive, par exemple, un usage exclusif du wifi⁴⁹ (j'ai mon matériel donc je l'utilise), les réponses semblent moins évidentes pour les autres accès et pour les différentes associations d'accès qui peuvent être faites par les usagers. Il nous faut donc nous attarder sur les mono-usagers puis les multi-usagers.

Les mono-usagers

Un tiers des usagers utilisent exclusivement l'un des accès proposé par les bibliothèques.

Parmi les usagers des postes en libre-accès, certains peuvent avoir un fort souci d'anonymat ou certaines difficultés de communication : A Jean Macé, l'un d'entre eux est un émigré bosniaque, logeant dans le foyer voisin. Il retrouve, aux postes en accès libre, certains compagnons d'infortune issus du même foyer. Cet espace lui permet

⁴⁹ Il faut cependant noter que ce public est jeune puisqu'aucun usager exclusif du wifi n'a atteint les 40 ans (plus de 80% ont même moins de 30 ans). C'est un public diplômé de l'enseignement supérieur ou en voie de l'être (3 bacheliers étudiants).

autant d'éviter une communication difficile⁵⁰ avec les agents publics que de se créer un espace qui, à défaut d'être confortable, permet d'amenuiser l'inconfort de sa position (communication avec le pays d'origine, échanges avec d'autres émigrés...).

Dans le même établissement, on trouve aussi ce cinquantenaire qui se refuse à utiliser l'espace numérique, bien que l'invitation lui ait déjà été faite. Demandeur d'emploi, il ne vient pourtant à la bibliothèque que pour ses loisirs. Il effectue des recherches sur la seconde guerre mondiale dans sa région d'origine (Brive la Gaillarde).

Enfin, on peut évoquer cet usager, quarantenaire, qui, ayant un sens du secret particulièrement prononcé, répond « fonction publique » quand on lui demande son métier et qui refuse de donner son temps d'usage du poste informatique ! Il est difficile de savoir si l'usager avait perçu un piège derrière la question. Le simple fait qu'il n'ait pas simplement annoncé le temps « légal » (la demi-heure autorisée) ou qu'il se soit senti surveillé est révélateur et nous explique cet usage exclusif des postes qui lui permettent de conserver un maximum de distance.

L'usage exclusif du poste en libre-accès est aussi la pratique idéale d'une frange du public qui entretient une relation ambiguë avec internet : A la Croix Rousse, il y a cet usager aussi militant que méfiant qui déclare : « Je recherche ce que des millions de gens font... Ca ne sert à rien ! C'est de la connerie ! », se plaignant tantôt d'un progrès inutile, tantôt des pratiques absurdes de ses contemporains : « On devrait éduquer les gens à utiliser la machine. » Dans la masse de propos, on devine ou on entend clairement le refus d'être identifié⁵¹ et la prétention à une certaine noblesse d'usage⁵². Enfin, l'usager se veut être un internaute bien plus averti que la moyenne et se soucie donc peu de l'aide éventuelle apportée à l'espace numérique... On devine alors que les seuls postes en libre-accès lui permettent de satisfaire à toutes ses exigences.

Le rapport ambigu à internet peut prendre des formes moins visibles. Un usager du Bachut déclare tout simplement qu'il n'a pas internet chez lui « sinon [il] ne bougerai[t] pas » ! L'usage des postes de la bibliothèque est donc vécu comme une contrainte nécessaire. C'est, en même temps, un maximum pour cet usager.

Enfin, il faut retenir les quelques cas d'usagers qui, sans complexe ou appréhension, sont des usagers exclusifs des postes en libre-accès parce que leur pratique d'internet en bibliothèque est passagère et/ou secondaire. C'est donc un appoint intéressant mais qui n'a rien d'indispensable⁵³.

A l'inverse, les usagers exclusifs de l'espace numérique se caractérisent plutôt par une recherche de contact ou, au moins, l'absence d'appréhension en la matière⁵⁴ : A Jean Macé, l'une d'entre eux ne fréquente que ces postes car le temps de connexion est plus long. Par ailleurs, elle suit, méthodiquement, les autoformations d'*Eduperformance*. Une autre lectrice se dit « bien reçue, dirigée, conseillée » par le personnel de la bibliothèque. Elle exprime de grosses difficultés quant à la compréhension d'internet et l'aide du personnel explique sa fréquentation puisqu'elle dispose d'un accès internet chez elle. Ce jour là, son portable étant en panne, elle est venue avec et, installée à proximité de l'espace numérique, elle se fait aider par l'agent en place pour rebouter son ordinateur !

⁵⁰ Tant à cause de la barrière de la langue que d'une éventuelle méfiance par rapport à un agent des pouvoirs publics, compte tenu de situations plus ou moins régulières.

⁵¹ « Je ne suis pas connecté et je ne veux pas me connecter ! », « 1984 est dépassé ! »

⁵² « Si j'avais un ordinateur, ce serait pour faire des calculs ! »

⁵³ Ce fut le cas d'usagers de passage à la Croix Rousse ou au Bachut. C'était le cas aussi, au Bachut, un samedi, d'une étudiante de Lyon 1 qui venait pour chercher sur internet une solution à son exercice...

⁵⁴ Comme pour cette bibliothécaire de l'IUFM qui a fréquenté l'espace numérique car elle vient de perdre sa connexion domiciliaire.

A la Croix Rousse, un usager de l'espace numérique semblait nous faire mentir en se souciant du caractère anonyme de l'enquête. En fait, alors que, durant tout l'entretien, il montrera un grand souci de son anonymat, il terminera en racontant une anecdote (avoir réclamé, de longue date, du savon pour les toilettes et ne l'avoir obtenu qu'à partir de l'épidémie de grippe H1N1...) qui, selon lui, le fera identifier à coup sûr ! Au final, chez cet usager de l'espace numérique, qui dit fréquenter les successives bibliothèques de la Croix Rousse depuis 50 ans, la satisfaction ou la prétention à être une figure de la bibliothèque a pris largement le dessus sur l'anonymat.

A bien lire les quelques cas que nous venons de décrire, on comprend que l'offre matérielle peut être abordée selon des prismes difficilement anticipés par les professionnels. Il apparaît alors que le contextuel peut primer sur la qualité du service. Par ailleurs, certains usagers nous rappellent que la « fracture numérique » n'est pas qu'un slogan électoral et que la bibliothèque publique accueille en son sein une variété de publics qui en révèlent la réalité⁵⁵ sous ses divers aspects.

Les multi-usagers

D'autres usagers exploitent plus diversement les offres qui leur sont faites puisque 20 usagers ont déjà utilisé les trois outils offerts par la bibliothèque et 67 en ont utilisé deux.

On retiendra tout d'abord le fait que les postes en accès libre sont aisément associés à l'espace numérique (51/129). Ce constat est valable pour les trois bibliothèques. De fait, il a pu être observé, surtout à Jean Macé et au Bachut, que, dans la même journée, certains usagers passent d'une offre à l'autre sans complexe. Soit, les postes en libre-accès permettent d'attendre son tour à l'espace numérique⁵⁶, soit ils permettent de continuer la consultation du net effectuée dans cet espace.

A l'inverse, le wifi s'associe beaucoup moins avec d'autres modes d'accès. On imagine mal l'internaute délaissier son matériel pour celui de la bibliothèque, sauf en cas de panne. De fait, les multi usages associant le wifi ont une logique historique (avant d'avoir mon portable, j'utilisais les postes de la bibliothèque) ou pratique (si je viens sans mon portable...) A titre d'exemple, plusieurs usagers bien équipés annoncent avoir utilisé les espaces numériques uniquement pour le scanner ou l'imprimante.

Quant aux usagers qui exploitent les trois ressources qui leur sont offertes, on peut retenir le fait que 70% sont des hommes ! Cependant, il apparaît difficile d'expliquer cette inégale répartition des sexes. Ce public montre une souplesse qui lui permet d'utiliser indifféremment les ressources des bibliothèques : Un usager du Bachut vient avec son portable s'il compte rester longtemps mais utilise les postes en libre-accès si son passage est bref. Un autre, de Jean Macé, jongle entre de multiples accès à internet (BmL, domicile et CDI) et dispose d'un abondant matériel personnel (3 ordinateurs dont 2 portables)... Enfin, un autre fréquente le Bachut, bien qu'il habite Vaise, parce que le wifi y est présent...

⁵⁵ Malgré l'opinion, alimentée d'arguments pertinents en de nombreux points, d'Eric Guichard dans son article *Le mythe de la fracture numérique*. [En ligne] <http://barthes.ens.fr/articles/Guichard-mythe-fracture-num.pdf> (Consulté le 05/03/2010).

⁵⁶ Au Bachut, un usager de poste en libre-accès, a même refusé de répondre au questionnaire sous le prétexte qu'il manquait de temps. Une grosse dizaine de minutes plus tard (le temps d'entretien qui lui fut annoncé), cet usager se rendait à l'espace numérique pour occuper la place qu'il avait réservé.

Il faut donc retenir que le multi usage montre une dextérité certaine de la masse des usagers pour profiter de toutes les offres qui sont faites. Cette dextérité, chez certains, flirte avec l'abus⁵⁷ qui est réel et tout à fait perçu par les habitués. Ceux-ci l'expriment d'ailleurs parfois pour s'en démarquer ou s'en plaindre⁵⁸.

LA QUESTION DE LA FRACTURE NUMÉRIQUE

La gratuité indispensable

Alors que 87 usagers sur 129⁵⁹ n'ont pas de connexion internet à haut débit, chez eux, au moment de l'enquête, 43 d'entre eux déclarent venir utiliser les ressources électroniques de la bibliothèque à cause de cela.

Par ailleurs, pour 27 usagers, la gratuité de l'accès à internet est une condition essentielle à leur fréquentation⁶⁰. Certains usagers, qui développent ce motif de venue, énoncent, plus ou moins explicitement, que cette gratuité doit être nécessairement totale. C'est-à-dire qu'elle doit comprendre autant l'accès au matériel que l'accès au réseau. En effet, 10 usagers, sur les 21 cités ci-dessus, n'ont pas de matériel informatique à domicile. Sur l'ensemble du corpus, plus du quart des sondés (34/129) déclarent n'avoir aucun matériel à domicile⁶¹.

Au public absolument démuné de moyens, on peut rajouter un public plus débrouillard mais peut-être pas moins dépendant de l'offre faite par la bibliothèque. Certains usagers ont reconnu utiliser chez eux une connexion wifi frauduleuse⁶². Celle-ci s'avère souvent aléatoire. Les outils de la BmL servent alors à compenser leurs difficultés à se connecter à domicile.

Il faut, par ailleurs, noter que derrière une même réalité matérielle, il peut y avoir différentes attitudes qui se situent entre une forme de snobisme revendicatif de l'absence et la plainte d'être économiquement exclu des nouvelles technologies de l'information et de la communication. Le contraste est apparu de manière flagrante entre des usagers de la Croix Rousse et d'autres de Jean Macé.

Dans cette dernière bibliothèque, six usagers ont déclaré n'avoir pas de moyens financiers qui leurs permettent d'acheter un ordinateur et/ou d'avoir une connexion à internet à domicile. L'un d'entre eux dit attendre l'offre internet à « 10 € » pour se connecter de chez lui. Une autre sondée bénéficie d'une connexion à bas débit gratuite,

⁵⁷ Il est aisé de paraître respecter les temps limites d'usage quand on passe d'une ressource à une autre. Par exemple : un poste en libre, pour une demi heure, puis l'espace numérique, pour une heure, puis un autre poste en libre accès pour une demi heure.

⁵⁸ A Jean Macé, un usager nous fera de longs développements sur l'art et la manière de gérer les flux aux postes informatiques. Une autre insiste sur le fait que tout le monde ne « respecte pas » le temps limite.

⁵⁹ 42/129, soit 33% ont donc une connexion à haut débit. Ce chiffre est de loin inférieur à la moyenne nationale de 61% (pour les ménages) signalée dans le rapport d'Eric Besson : *France numérique 2012 : Plan de développement de l'économie numérique*. Octobre 2008. [En ligne].

http://www.pcinpact.com/document/France_NUMERIQUE_2012.pdf, page 9. Consulté le 28/04/2010.

⁶⁰ Dont 21 d'entre eux, soit 78%, n'ont pas d'accès à internet à domicile.

⁶¹ On pourrait ajouter à ce groupe les usagers disposant d'un matériel dont la désuétude est nettement limitative : Telle usagère du Bachut qui a un ordinateur chez son ami, qui date de 2000 et fut « donné par une voisine ». Tel autre, de Jean Macé, dit que son matériel a « 7-8 ans d'âge ». Tel autre, de la Croix Rousse, indique que son matériel est « vieux », qu'il lui fut « donné », qu'il « ne reconnaît pas les clefs USB » et qu'il « ne s'en sert que pour Excel » ! D'autres usagers, moins précis, évoquent du « vieux matériel » ou du « matériel ancien ». Parmi les cinq usagers cités, un seul a une connexion domiciliaire à internet mais en bas débit.

⁶² Deux cas déclarés, deux autres forts susceptibles de l'être.

étant une ancienne employée de France Télécom. Ses moyens financiers limités⁶³ lui imposent cependant la fréquentation de la BM pour une navigation correcte.

A la Croix Rousse, au contraire, l'absence de moyens a pu être présentée comme un choix. A la question « Disposez-vous, chez vous, d'un accès à Internet avec haut débit? », tel usager a répondu, le sourire aux lèvres, « Je n'ai même pas le téléphone ! ». Tel autre, plus prolixe en détails mais tout aussi souriant, précise : « J'ai un téléphone qui a 15 ans, avec une rallonge de 10 mètres. J'ai acheté ça rien du tout... Il a juste 8 touches⁶⁴ ! » Du choix assumé à la revendication, il n'y a qu'un pas franchi par certains : « Je n'ai aucun appareil diabolique ! », « Je ne suis pas connecté et je ne veux pas me connecter ! »

Faut-il voir, derrière ces attitudes très différentes, des manifestations propres aux profils sociologiques des quartiers ou la présentation orgueilleuse de choix qui n'en sont pas, par certains usagers⁶⁵ ? Quoi qu'il en soit, il faut retenir qu'une part essentielle du public des accès à internet dans les bibliothèques n'est tout simplement pas équipée à domicile.

Tout ce panel de cas et de situations révèle l'importance de la gratuité de l'accès, sans laquelle, très clairement, une partie de la population ne pourrait avoir accès à internet. Cependant, si la dimension économique est importante, elle n'est pas le seul élément générateur d'une fracture numérique. La difficulté ou l'impossibilité d'appréhension intellectuelle en sont d'autres toutes aussi essentielles.

Le besoin d'assistance

L'aide offerte par le personnel est indiquée, par 14 usagers, comme la ou l'une des raisons de leur fréquentation d'internet à la bibliothèque. Si les personnes âgées de 60 ans et plus constituent un tiers de ces usagers, on notera que cette remarque est faite à tous les âges⁶⁶. En toute logique, la totalité de ce public fréquente les espaces numériques mais une minorité (4/14) ne s'oriente que vers cet accès.

Il faut noter que 9 de ces 14 usagers (soit plus de 60%) ont été sondés à Jean Macé. Ce constat peut être mis en regard avec nos remarques précédentes. Ne nous révèle t'il pas un public plus disposé à reconnaître ses faiblesses et/ou lacunes, et, par contrecoup à valoriser ou reconnaître la qualité du service qui est offert par la bibliothèque ? Faut-il aussi y voir une conséquence de la géographie des lieux ? Si le contrôle de l'espace informatique (au sens large : wifi, libreaccès et espace numérique), par l'animateur numérique, est relatif à Jean Macé, il est beaucoup difficile à la Croix Rousse et impossible au Bachut. Pour l'utilisateur, la présence de l'animateur, physiquement, apparaît bien moins circonscrite à Jean Macé que dans les deux autres établissements.

Quoiqu'il en soit, la compétence et la disponibilité du personnel sont tout à fait remarquées et exprimées parfois avec forte insistance. On s'étonnera peu de cette reconnaissance par des usagers qui en ont besoin. On retiendra, au contraire, les témoignages de ceux pour lesquelles cette assistance est accessoire. Soit ils

⁶³ Dans la même logique, cette usagère n'a pas de carte de lecteur car elle bénéficie de l'accès gratuit à la bibliothèque de son ancien employeur (Hôtel des postes) où elle emprunte régulièrement des ouvrages.

⁶⁴ On reste dubitatif devant le nombre de touches annoncées.

⁶⁵ Toutefois uniquement présents parmi les sondés de la Croix Rousse.

⁶⁶ 15/19 : 1, 20/29 : 2, 30/39 : 1, 40/49 : 2, 50/59 : 3, 60/69 : 4, plus de 70 ans : 1.

reconnaissent le confort de cette possibilité d'assistance (au cas où). Soit ils expriment la satisfaction offerte par ce qu'ils purent observer⁶⁷.

On peut retenir deux motifs de satisfaction, probablement inconscients : D'une part, l'assistance apportée par l'animateur numérique inscrit les usagers les plus novices dans une ambiance générale où chacun évolue selon son rythme mais où le collectif respecte, par imitation, les conditions d'une connexion individuelle confortable et privée. D'autre part, cela découle de la remarque précédente, l'assistance apportée par un professionnel dégage totalement l'utilisateur expert de répondre aux sollicitations éventuelles des autres usagers.

Enfin, le public apparaît plutôt conscient de ses propres capacités et insuffisances. Même parmi les initiés, on trouve des usagers satisfaits d'une aide ponctuelle aussi rare soit-elle⁶⁸. Sans exagérer le succès de l'action des personnels⁶⁹, on peut dire qu'entre absence de savoir-faire et absence de savoir complet, la présence et l'action des professionnels apparaissent indispensables aux usagers. Cette présence est indubitablement un élément de confort.

Le souci du confort

Parallèle à la bibliothèque hors les murs, imaginée par les bibliothécaires, il y a la bibliothèque comme chez soi, imaginée ou vécue par certains usagers des outils informatiques. En effet, nombre d'entre eux expriment l'idée que, au-delà de son aspect facilitateur ou studieux⁷⁰, la bibliothèque est un lieu de travail, pour eux, qui est évident parce qu'il est tout simplement agréable. La convivialité des lieux est retenue par 40 usagers comme un facteur déterminant de leur fréquentation. Pour 11 d'entre eux, c'est même la seule raison qui soit avancée. On peut noter que plus de la moitié, de ces 40 usagers, ont une connexion internet à haut débit chez eux. La convivialité de la bibliothèque fait donc concurrence au confort domiciliaire !

Ceci est clairement exprimé lorsqu'il est dit qu'aller à la bibliothèque c'est « plus sympa que de rester seul chez soi devant son ordi ! »⁷¹, que c'est « plus calme qu'à domicile »⁷², que cela permet de « ne pas rester enfermée à la maison » et qu'il est « plus efficace de travailler à la BM »⁷³... La présence des autres lecteurs n'est pas vécue comme gênante, au contraire : « On voit du monde », on peut avoir des

⁶⁷ Une usagère du wifi, à Jean Macé, trouve que la personne chargée de l'espace numérique est surchargée de travail et devrait être assistée par un autre agent. Cette même usagère indique que l'aide du personnel et la convivialité des lieux sont les éléments qui l'incitent à venir à la bibliothèque plutôt qu'ailleurs. Elle ne dispose pas de connexion à domicile.

⁶⁸ Un usager de Jean Macé, initié puisqu'il anime son propre blog, reconnaît la supériorité de la bibliothèque par rapport au cybercafé (qu'il fréquente aussi) car, dans la première, une aide du personnel est possible. Ce même usager fréquente les postes en libre-accès et l'espace numérique de la bibliothèque mais n'utilise pas la connexion wifi puisqu'il n'a pas de matériel personnel.

⁶⁹ Il faut rappeler que, à l'inverse, une part du public évite au maximum les contacts avec le personnel : Au-delà de la simple timidité, les cas d'appropriations abusives des moyens de connexion, qui ont pu être observés, n'ont pu être faits que sous la forme la plus anonyme possible. A la bibliothèque Jean Macé, en particulier, il peut s'agir aussi d'une attitude de retrait face à des agents publics, compte tenu d'une situation personnelle plus ou moins régulière (cas des émigrés du foyer voisin). Quoiqu'il en soit, l'attitude de retrait peut-être très forte et, paradoxalement, elle finit par être remarquée par les agents...

⁷⁰ Exprimé par 25 usagers qui signalent la proximité des documents comme facteur de leur fréquentation.

⁷¹ Cet usager de Jean Macé est auto-entrepreneur en informatique, management et gestion de projet. Il dispose de deux ordinateurs portables et un fixe. Il a une connexion internet à haut débit, chez lui, et dispose d'un *Ipod touch* et une clef 3G fournis par son employeur du moment.

⁷² Propos d'un adolescent, usager du Bachut, bien équipé (deux ordinateurs portables, un *Iphone*, un accès à haut débit à domicile), qui utilise, tour à tour, les postes en libre-accès et ceux de l'espace numérique.

⁷³ Usagère de Jean Macé, d'une vingtaine d'années, étudiante de niveau Master, disposant d'une connexion à haut débit à domicile.

« échanges avec les gens »... Les qualificatifs « tranquille », « calme », « agréable », « sympathique » viennent régulièrement.

Si le public du Bachut se montre le plus soucieux d'exprimer cette satisfaction (18/40 contre 11 pour chacune des deux autres bibliothèques), celui de la Croix Rousse est le plus dithyrambique : « Là, je suis bien [...] Vous avez vu le paysage », dit un usager⁷⁴ en montrant la cour verdoyante qui jouxte la bibliothèque, devant laquelle sont alignés tous les usagers du wifi. « La vue ! », s'exclame un autre lecteur⁷⁵ en faisant référence au même espace vert. Ce même usager pousse l'éloge vers des sommets étonnants en déclarant qu'il préfère travailler à la bibliothèque, plutôt qu'à son domicile, car, c'est « plus reposant » !

On mesure toute l'importance de cet aspect lorsqu'on se rend compte que les usagers des postes informatiques et hot spot peuvent avoir une fréquentation fort assidue de la bibliothèque. En effet, 37, des 123⁷⁶ sondés, fréquentent l'établissement plus d'un jour sur deux⁷⁷ et 47 viennent plus d'une fois par semaine mais moins d'une fois sur deux⁷⁸. Plus globalement, on retiendra que 88% (108/123) des usagers des accès à internet viennent au moins une fois par semaine à la bibliothèque. Ce taux doit être mis en rapport avec celui obtenu lors de l'enquête de fréquentation de novembre 2008. Un peu plus de 40% des usagers de la BmL signalaient alors venir au moins une fois par semaine⁷⁹. L'énorme différence entre ces deux taux laisse à penser que les accès à internet constituent un puissant outil de fidélisation du public.

Par ailleurs, il faut ajouter à cela que la limitation théorique des temps de connexion gêne assez peu les usagers qui veulent monopoliser les accès offerts et/ou naviguer entre eux. Par ailleurs, le wifi permet une connexion uniquement limitée au temps d'ouverture de la bibliothèque⁸⁰. Ainsi, on peut rester connecté, à partir de la bibliothèque, tous les jours et tout le temps⁸¹.

Tout ceci nous révèle toute la contradiction qu'il y a entre la sédentarisation souhaitée par l'utilisateur et la gestion des flux imaginée par les bibliothécaires. La convivialité recherchée par les usagers reste assez indéfinissable tant elle dépend des attentes de chacun. Si certains se satisfont simplement de la contrainte de ne pas être chez eux, ou les motifs de distraction sont légions, d'autres viennent chercher une ambiance⁸², d'autres trouvent un véritable outil de travail ou d'acculturation.

⁷⁴ Cet usager n'a que du vieux matériel informatique et pas de connexion internet à domicile. La convivialité et la proximité sont les deux seuls arguments qui l'incitent à venir à la bibliothèque.

⁷⁵ Cet usager dispose d'un portable personnel et d'une connexion frauduleuse à domicile. La convivialité des lieux fut le seul argument avancé pour expliquer ce qui motive sa fréquentation des lieux.

⁷⁶ Six usagers sont exclus de cette analyse puisqu'ils venaient pour la première fois.

⁷⁷ Parmi eux, 13 usagers (soit 10%) la fréquentent même tous les jours ou presque tous les jours.

⁷⁸ 15 usagers sondés viennent moins d'une fois par semaine, 24 viennent 1 fois par semaine (seul le samedi a été signalé, 5 fois, comme jour exclusif de fréquentation).

⁷⁹ Bertrand Calenge. *Enquête de fréquentation sur les visiteurs de la Bibliothèque municipale de Lyon et leurs pratiques – Rapport d'analyse*. Novembre 2008. Page 5.

⁸⁰ D'ailleurs, 10 usagers du wifi ont indiqué rester connecté, de 2 à 7 heures, « jusqu'à la fermeture ».

⁸¹ Le temps moyen de connexion, déclaré, par les usagers de l'espace numérique est de 47 minutes (de 20 à 120 minutes). Le temps moyen de connexion, déclaré, par les usagers des postes en libre-accès est de 29 minutes (de 10 à 60 minutes). Enfin, le temps de connexion moyen, déclaré, des usagers du wifi est de 156 minutes (de 60 à 420 minutes).

⁸² Une usagère avoue venir parfois à la bibliothèque pour traiter son courrier et ses factures, parce qu'« il y a du monde, c'est bien ! » Cette usagère vient tous les jours à la bibliothèque Jean Macé.

Une autre usagère, de la Croix Rousse, explique venir à la bibliothèque car c'est convivial. Elle y fait aussi son courrier, ou autres choses personnelles qui n'imposent pas la présence à la bibliothèque. Elle vient « pour le cadre » malgré une amie qui lui dit : « Mais pourquoi tu vas encore à la bibliothèque ? » puisqu'elle a son propre accès à internet à domicile !

Ainsi, bien qu'essentielle pour le public d'internet, on serait en peine de construire, pleinement et *a priori*, cette convivialité tant elle dépend des perceptions et des apports du public même. On reste étonné d'entendre un lecteur du Bachut vous parler du «calme» de la bibliothèque alors qu'il est installé à proximité de l'entrée de la bibliothèque et de l'espace adolescents... On l'est tout autant d'entendre un lecteur de la Croix Rousse se plaindre avec véhémence (« C'est pas une bibliothèque. C'est la foire, le marché ! ») du bruit dans cet établissement⁸³...

Au-delà du confort matériel, les usagers sondés l'ont été pour leur fréquentation du net. Il nous faut donc nous attarder sur les contenus recherchés et fréquentés par ceux-ci.

⁸³ En la matière, la réactivité du public de la Croix Rousse le distingue quelque peu. Alors qu'un autre usager, expliquait, dans le cadre de cette enquête, que la Croix Rousse est bien pour le silence, l'entretien fut interrompu par un autre usager qui nous signala parler trop fort ! Ce dernier était installé à plus de 15 mètres de nous, séparé par 4 travées d'ouvrages... Le fait est à lier à un autre moment, dans la même bibliothèque, où une lectrice vint se plaindre au personnel de la gêne provoquée par les échanges de deux autres usagers (qui travaillaient à deux, en fait) alors que leurs tables étaient séparées d'au moins deux mètres.

Quels usages ?

QUELS SITES ?

Lorsqu'on demande aux usagers de donner les noms des principaux sites qu'ils viennent de fréquenter, on constate la part conséquente de la messagerie. En effet, les sites les plus nommés sont *Yahoo* (9%), *Facebook* (6%), *Hotmail* (5%) et *Gmail* (3%). Ensuite viennent *Pôle emploi* (3%), *Wikipedia* (3%).

Si l'on regroupe les fréquentations de sites qui s'apparentent à de la communication interpersonnelle, *via* une messagerie, du *chat* ou un réseau social, la part de cette usage devient nettement dominante puisqu'elle représente plus de 30% des motifs de visites de sites.

Motifs de visites des sites	Nombre de visites déclarées	Part des motifs
Communication	88	31%
Hobbies	41	14%
Documentaire	38	13%
Pratique	38	13%
Études	26	9%
Recherche d'emploi	24	8%
Achat	16	6%
Professionnel	16	6%
TOTAL	287	100%

Les raisons liées au besoin de communication sont quant à elle fort variables et expliquent en partie sa prédominance. Elles peuvent autant relever des loisirs (*Facebook*) que de la recherche d'emploi (un des usagers sondés à notamment envoyé un CV à un employeur potentiel), ou être liée à la profession ou aux études... Il est cependant impossible de totalement répartir les 31% de « communication » dans les autres motifs de visites de sites tant la « messagerie » est très majoritairement présentée par les usagers comme une fin en soi. La nécessité de communiquer est donc exprimée avant la raison d'être de ce besoin.

POUR QUELS BESOINS ?

Il a été demandé aux sondés d'indiquer pour quels besoins, habituellement et le jour de l'enquête, ils veulent accéder à internet à la bibliothèque. Les réponses données confirment la position prédominante de la messagerie.

Besoin / usage exprimé	Aujourd'hui	%	Habituellement	%
Messagerie, <i>chat</i> et réseaux sociaux	59	28%	50	21%
Hobbies	40	19%	43	18%
Informations pratiques	23	11%	33	14%
Études	22	10%	30	13%
Recherche d'emploi	20	10%	23	10%
Professionnel	15	7%	15	6%
Documentaire	14	7%	22	9%
Découverte d'internet	6	3%	10	4%
Achats	6	3%	5	2%
Autres	4	2%	3	1%
Jeux	1	0%	2	1%
Total	210	100%	236	100%

Très clairement, se détachent, par ordre d'importance, la messagerie, sous toutes ses formes, les hobbies, les informations pratiques, les études et la recherche d'emploi qui, ensemble, constituent plus des trois quarts des besoins exprimés. On retrouve les thèmes dominants qui ressortent de l'analyse des sites visités.

Y A-T-IL UNE FRÉQUENTATION DU NET PROPRE À LA BIBLIOTHÈQUE ?

A la question de savoir si la bibliothèque incite les usagers à une fréquentation spécifique d'internet, ceux-ci répondent souvent en termes de confort des lieux, d'usage des moyens ou de contrainte matérielle. Il faut souvent insister pour qu'une réponse émerge en termes de contenus. Il semble que, si une catégorie d'usagers distingue, *a priori*, ses pratiques en fonction des lieux, la majorité ne choisit pas d'avoir un usage différencié mais s'adapte aux contraintes réglementaires et/ou techniques qui lui sont imposées.

Ainsi, 56 usagers indiquent avoir un usage différent, en termes de contenu, entre la bibliothèque et leur domicile et/ou d'autres lieux de connexion⁸⁴. Certains signalent que leur accès professionnel n'est consacré qu'à cela. D'autres précisent que leurs connexions pour les hobbies se font plutôt ailleurs qu'à la bibliothèque. Cependant, pour beaucoup, c'est un argument technique qui justifie un usage : pas de vidéo en ligne à la bibliothèque pour cause de manque de débit, les connexions par téléphone sont limitées à la messagerie compte-tenu des capacités restreintes de ce type d'appareil... Enfin, certains usagers entendent la question de l'usage différencié de manière extensive et signalent le fait d'avoir ou pas une autre activité en même temps que la connexion (téléphoner par exemple, possible à domicile mais pas à la bibliothèque).

Cependant, l'idée de la contrainte n'est pas toujours associée à la bibliothèque. Par exemple, cet adolescent, usager de Jean Macé, doit partager l'ordinateur familial avec les autres membres du foyer. Il vient donc à la bibliothèque pour y pratiquer le *chat* qui lui est interdit chez lui... Cet autre usager, de la Croix Rousse, dit travailler à la bibliothèque, où il est plus tranquille, et consacrer son usage d'internet pour les loisirs à

⁸⁴ 33 usagers indiquent clairement n'avoir aucun usage différent de leurs autres connexions.

son domicile. Enfin, telle usagère du Bachut dira même que les postes de la bibliothèque sont « mieux pour les yeux », car son propre écran est trop « petit » !

Les usagers ont donc pleinement intégré l'établissement qu'ils fréquentent dans leur mode d'usage d'internet et ils savent assez bien jongler avec les contraintes qui s'imposent à eux, à la bibliothèque ou ailleurs.

Ainsi, la bibliothèque n'est pas l'objet d'un usage intellectuel propre. On peut alors s'interroger sur la fréquentation des contenus qu'elle offre sur le net. L'utilisateur des outils, *in situ*, est-il pour autant un usager de ces ressources ?

COMME UN LIVRE AUX PAGES BLANCHES

Si plus de 80% des usagers (104⁸⁵/129) déclarent connaître le catalogue de la BmL, les autres ressources sont particulièrement méconnues, voire ignorées, comme nous l'indique le tableau ci-dessous :

Ressource documentaire	Nombre d'usagers déclarant connaître la ressource	%
Catalogue de la bibliothèque	104 ⁸⁶	81%
Revue, encyclopédies et bases de données en ligne	31 ⁸⁷	24%
Guichet du savoir	18 ⁸⁸	14%
Collections numérisées	11 ⁸⁹	9%
Portail des arts vivants	8	6%
Points d'Actu	7 ⁹⁰	5%

Au total, seulement 3 usagers⁹¹ déclarent connaître l'ensemble des ressources offertes par la BmL !

Derrière certains propos, on devine même une confusion qui peut fausser tout le sondage : A titre d'exemple, une usagère de la Croix Rousse indiquait être allée au guichet du savoir comme s'il était physique ! Dans le même temps, elle déclarait ne pas connaître les bases de données et revues en ligne alors qu'elle utilise *Eduperformance*... Par ailleurs, nombre d'usagers confondent « Points d'Actu » avec l'espace presse de leur bibliothèque...Ainsi, il a fallu souvent préciser de quel type de ressource il s'agissait

⁸⁵ Dont treize usagers qui déclarent le connaître mais ne l'avoir jamais utilisé. Un autre, du Bachut, dit l'avoir consulté mais ne pas être intéressé. Il consulte pourtant les ouvrages et revues (mais pas d'emprunt). Un autre de la Croix Rousse dit apprécier « plutôt la version papier ». Il s'agit, en fait, du classeur des nouvelles acquisitions !

⁸⁶ Dont 13 qui déclarent cependant ne l'avoir jamais utilisé.

⁸⁷ Dont 8 qui déclarent ne les avoir jamais utilisées.

⁸⁸ Dont 2 qui déclarent ne l'avoir jamais consulté.

⁸⁹ Dont 2 qui déclarent ne les avoir jamais utilisées.

⁹⁰ Dont 2 qui déclarent ne l'avoir jamais consulté.

⁹¹ Un usager qui se veut d'un niveau informatique bien au dessus de la moyenne, une usagère bibliothécaire par ailleurs et une usagère qui déclare vouloir « profiter de tout ce qui est offert ». Cette dernière s'est mise à internet parce que ses petits enfants sont partis de Lyon. Alors que ceux-ci ne croyaient pas qu'elle puisse s'y mettre, elle a décidé d'aller à l'espace numérique s'initier et elle envoie et reçoit des messages avec sa famille, trouvant cela bien plus pratique que le courrier papier qui met 3 jours pour arriver...

pour être certain d'obtenir une réponse juste. Enfin, il ressort parfois des entretiens que les usagers ignorent tout simplement comment accéder à ces ressources⁹² !

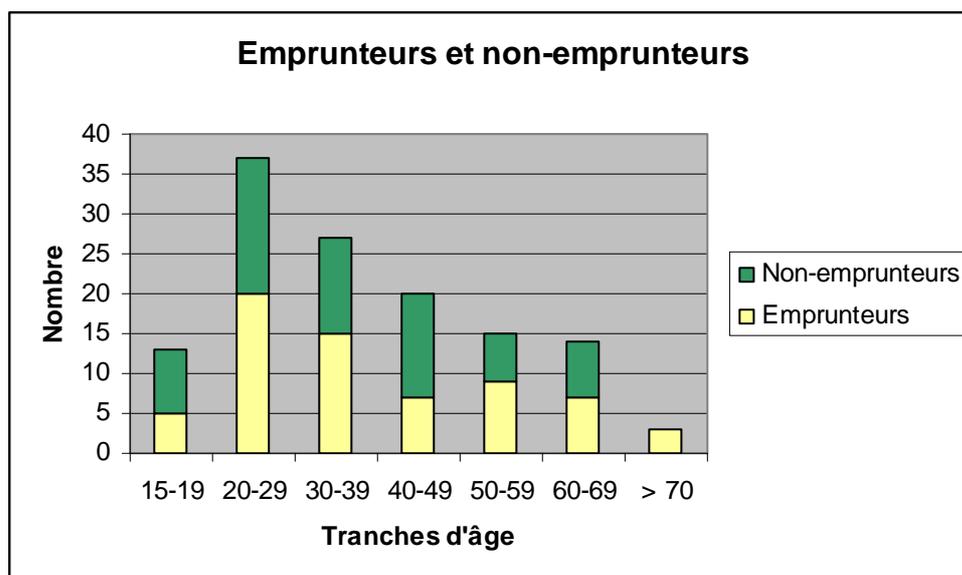
On devine alors que le succès réel des ressources numériques⁹³ ne vient pas des usagers du matériel offert par la BmL. La documentation électronique n'a pas, pour eux, une visibilité égale à celle des documents matérialisés. Reste à savoir si ces derniers sont pour autant utilisés par les usagers sondés.

QUID DES RESSOURCES MATÉRIELLES ?

Les ressources matérielles semblent être mieux connues et fréquentées. Un peu plus de la moitié de la population sondée (66/129⁹⁴) emprunte au moins un type de document (livre, périodique, CD, DVD).

A cela, on peut ajouter que, si seulement 25 usagers déclarent venir consulter internet à la BM pour la proximité des autres documents, il n'y a que 14 usagers qui déclarent ne jamais emprunter ou consulter une quelconque ressource matérielle (livre, revue, CD, DVD) de la bibliothèque.

Il faut donc noter que la population d'usagers sondés se partage en deux parts quasi égales d'emprunteurs et de non-emprunteurs. On peut, par ailleurs, observer la répartition de ces derniers par tranches d'âge :



On note que la tranche d'âge des 60-69 ans est très équilibrée avec 50% d'emprunteurs et de non-emprunteurs. L'équilibre est moindre pour les tranches 20-29 et 30-39 ans. A l'inverse, le déséquilibre est marqué pour les 15-19 (62% de non-emprunteurs), 40-49

⁹² Quelques lecteurs souhaiteront connaître leur chemin d'accès pendant l'entretien.

⁹³ Par exemple celui du *Guichet du Savoir* qui a dépassé les deux millions de visites... Bibliothèque Municipale de Lyon. *Rapport d'activité [2008]*. Août 2009. Page 32.

⁹⁴ Il faut retenir la réalité de l'emprunt plutôt que le fait de posséder une carte de lecteur. En effet, certains usagers se déclarent sans carte mais utilisateurs de la carte d'un ami, d'un membre de la famille... A l'inverse, certains usagers ont signalé la présence d'une carte dans leur entourage sans qu'elle ait une quelconque incidence sur leur pratique, puisqu'ils demeurent non emprunteurs.

(65% de non-emprunteurs) et 50-59 (60% d'emprunteurs). Enfin, la tranche de plus de 70 ans est absolument déséquilibrée puisque tous les usagers sont des emprunteurs.

Même si l'on pourrait s'attarder sur d'éventuelles différences générationnelles, il ressort essentiellement de ces données que la bibliothèque demeure, quelque soit la classe d'âge, un espace traditionnel de fourniture de documents. Elle reste une ressource privilégiée pour les documents matérialisés tout en étant clairement identifiée comme lieu d'accès à internet. Cependant, si elle est un lieu d'accès aux documents, elle n'est pas, pour autant, toujours désirée comme un lieu d'emprunt⁹⁵. L'attitude de certains usagers est révélatrice : Par exemple, ce lecteur de la Croix Rousse qui déclare être inscrit depuis cinquante ans à la bibliothèque mais a fini par déchirer (*sic*) sa carte, lassé qu'on lui demande, chaque année, de justifier son adresse ! Autre exemple, cette usagère de Jean Macé qui vient tous les jours, pendant sa pause de midi, mais n'a pas renouvelé sa carte de lectrice car elle n'a plus d'enfant pour lequel aller chercher de la documentation... Il y a aussi cette usagère bihebdomadaire de la bibliothèque de la Croix Rousse, enseignante à la Maison de l'Orient et de la Méditerranée, qui a clairement fait entendre que sa bibliothèque personnelle lui était autant nécessaire que suffisante. Elle n'a donc pas renouvelé sa carte mais si elle le fait un jour ce sera pour emprunter des bandes dessinées... Enfin, on peut citer le cas de cette lectrice du Bachut qui, qualifie sa fréquentation sur place des ouvrages de la bibliothèque, sans carte, de « Lecture libre » ! Sans s'en rendre compte, elle définit l'emprunt comme une « lecture contrainte », exact contraire de ce que les professionnels souhaitent qu'elle soit...

Ajoutons, à ceux là, les usagers qui n'ont pas renouvelé leur carte mais qui comptent le faire prochainement (3 usagers identifiés) pour constater que les biblio-internautes ont en fait une relation décontractée avec la bibliothèque. L'inscription n'étant pas nécessaire à leur usage des accès internet, elle perd son caractère urgent et/ou indispensable s'ils ne souhaitent pas emprunter des documents traditionnels. C'est l'usage de la documentation papier, des CD ou DVD qui les incite à accomplir les démarches exigées par l'inscription. Nous venons de voir que la documentation papier reste utilisée, sans complexe ni contrainte. Cependant, nous avons vu aussi qu'il n'en est pas de même pour la documentation électronique. Chez les biblio-internautes, la bibliothèque est très faiblement repérée comme fournisseur de contenus numériques. La question de la promotion de ces ressources, au sein même de la bibliothèque, se pose donc.

QUELLES RÉCLAMATIONS ?

L'ignorance n'étant pas génératrice de besoin, on ne s'étonnera pas d'avoir peu de réclamations concernant les contenus numériques proposés par la BmL. Si 9 usagers disent que tout est bien en la matière, 116 usagers⁹⁶ n'ont pas d'avis ! Quatre usagers, enfin, font quelques remarques :

- Une usagère, de Jean Macé, « déteste le catalogue » de la BmL, elle le trouve « peu intelligible » mais elle trouve que « le site de la BmL est bien », lui...

⁹⁵ Il y a 48 usagers qui n'empruntent pas mais qui consultent sur place les documents qui sont proposés par la bibliothèque.

⁹⁶ Soit près de 90% !

- Une autre, de la Croix Rousse, voudrait « plus de soutien ». En fait, la lectrice s'est trouvée déroutée de se retrouver devant un logiciel (*Eduperformance*) alors qu'elle pensait « qu'il y aurait quelqu'un » pour l'aider dans son apprentissage...
- Un usager de la Croix Rousse voudrait que la page d'accueil de la BmL soit, en fait, celle du catalogue.
- Enfin, une autre usagère de la Croix Rousse ne se plaint pas tant des ressources que de sa difficulté à connaître les formations dispensées avant que celles-ci ne soient déjà « déjà pleines »...

A l'inverse, les biblio-internautes ont beaucoup plus d'avis concernant les matériels mis à disposition. Très nettement en tête de leurs récriminations viennent le nombre de postes, jugé insuffisant, et le débit de la bande passante, trop limité, qui rend la navigation lente quand il y a un grand nombre d'utilisateurs.

Demands des usagers	Nombre
Meilleur débit	25
Plus de postes ou de places wifi ⁹⁷	25
Temps d'accès aux postes plus longs	11
Plus de postes avec prises USB et disquettes	4
Améliorer le confort des chaises	3
Plus d'accès à l'autoformation / plus d'ateliers	3
Améliorer la connexion au wifi	2
Casques pour les postes en libre-accès	2
Copies moins chères	2
Faire la promotion de l'offre informatique	2
Isoler l'espace numérique / réduire le bruit	2
Moins de sites bloqués	2
Plus de personnel dédié à l'informatique	2
Plus d'imprimantes / photocopieurs	2
Révisions techniques des postes plus fréquentes	2
Aide aux nouveaux usagers	1
Espaces pour poser ses affaires	1
Filtres pour les écrans	1
Meilleur contrôle des temps de connexion	1
Mise à jour des logiciels	1
Ouverture le matin	1
Prises Ethernet	1
Wifi à la Part Dieu	1
Total	97

A lire le tableau ci-dessus, on se rend compte que la demande globale va vers un accès le moins bridé possible, à tous les niveaux. Cependant, il faut signaler (ce qui ne ressort pas de ce tableau) que les remarques des usagers sont vraiment faites à notre invitation. Il y a assez peu de plaintes qui sont avancées sans cela⁹⁸.

De l'avis général, les équipements offerts par les trois bibliothèques offrent pleine satisfaction⁹⁹. Nombre d'utilisateurs se seraient plaints mais, réfléchissant à voix haute, ils finissent par faire un constat positif : « Je suis plutôt anarchiste mais il faut bien que tout le monde puisse utiliser... donc c'est bien », nous dit une usagère de la Croix Rousse, en

⁹⁷ 17 demandes générales, 4 demandes pour le wifi, 2 demandes pour les postes en libre-accès et 2 pour les espaces numériques.

⁹⁸ Malgré notre insistance, 10 usagers n'ont pas d'avis.

⁹⁹ 51 usagers déclarent que tout est bien.

parlant de la limite du temps de connexion. Un autre usager de la même bibliothèque précise même ne pas demander plus de postes car plus de postes ferait venir plus de gens, « donc cela ne résout rien... ».

Ainsi, les remarques très positives sont loin d'être absentes, parfois même, en complète contradiction avec les plaintes que nous avons pu enregistrer :

A Jean Macé :

- « Gratuité, conseils... Rien de plus à faire. »
- « Connexion facile au wifi. »

Au Bachut :

- « Bon accès, bon débit. »
- « Ca me semble correct, c'est bien. »
- « Ca va ! »

A la Croix Rousse :

- « Service très bien, très pratique, gens agréables. »
- « C'est assez complet. »
- « C'est déjà très bien, accès libre... Il y a toujours moyen d'avoir un ordinateur facilement. »
- « Je trouve que c'est très bien comme ça. »
- « Pas trop d'attente, c'est bien pensé, bien fait, pratique. »
- « Avec l'espace numérique, il y a tout ce qu'il faut. Ils sont là pour nous renseigner. C'est impeccable ! »

De toute évidence, chaque bibliothèque bénéficie encore de la comparaison avec l'ancienne structure qui lui correspond. C'est plus particulièrement vrai à Jean Macé. Globalement, les usagers reconnaissent volontiers la qualité du service qui leur est offert et ils ont une plainte plutôt molle, à l'image de cette usagère de la Croix Rousse qui, influencée par son époque, en venait à réclamer ce qu'elle ne désirait pas tant : « Ouvrir, le dimanche, plus tard... Et encore, je ne le souhaite pas vraiment ! »

A travers cette enquête, les usagers sondés nous ont laissé de multiples traces de leurs pratiques, de leurs souhaits... Cependant, pour mieux y répondre, il semble utile de tenter d'établir des profils types d'usagers. En effet, derrière la variété des personnalités qui se sont exprimées, il y a une somme d'habiletés et de besoins, plus ou moins saillants, plus ou moins affirmés, qui doivent certainement être l'objet d'une attention particulière des professionnels afin que leur offre soit pertinente.

Les accès à internet de demain... pour qui ? Pour quoi ?

LES SONDAGES NON RETENUS

Les frontières retenues, pour l'élaboration d'une enquête, sont nécessaires mais ne doivent pas pousser à trop délimiter les publics. En effet, au fil des entretiens, les usagers nous montrent que les outils d'analyses résistent peu à la réalité des situations. C'est pourquoi il faut nous attarder sur 3 sondages qui furent effectués mais qui n'ont pas été retenus dans le corpus.

L'un d'entre eux fut celui d'une adolescente de moins de 15 ans, sondée à Jean Macé. Son témoignage ne fut pas retenu car son âge la mettait hors du champ de l'étude préalablement établi.

Cependant, il faut retenir que les réponses données par cette adolescente ne se sont distinguées en rien (hors mis son âge) de nombre de réponses obtenues par ailleurs, en particulier d'adolescents de plus de 15 ans mais pas seulement.

Venue avec sa sœur, étudiante d'une vingtaine d'années, elles utilisent le même ordinateur personnel, en alternance. Les consultations de la jeune adolescente sont à la fois de son âge (Blog de Skyrock) mais aussi, nous le savons maintenant, pas du tout spécifiques à celui-ci (MSN)... Bien que sa consultation du net soit centrée sur les loisirs, elle déclare venir pour « la proximité des autres documents » et parce qu'elle n'a « pas d'accès à domicile ». De fait, elle consulte des livres et des revues mais elle n'emprunte pas, à la différence de sa sœur qui le fait avec la carte de leur mère.

On ne s'attardera pas plus sur cet exemple mais on retiendra le fait qu'il ne se serait pas distingué du corpus. Comme c'est souvent le cas pour les adolescents, il apparait alors fort délicat d'établir une frontière d'âge stricte en ayant la prétention de répondre exactement aux besoins de ce public.

Par ailleurs, les témoignages de deux usagers du Bachut, des tranches 30/39 et plus de 70 ans, n'ont pu être retenus. Les deux hommes sortaient de l'espace numérique lorsqu'ils furent sondés mais aucun n'y avait utilisé internet. En effet, l'un avait seulement effectué des rectifications et impressions de CV et lettre de motivation. L'autre y apprenait le traitement de texte, simplement en tapant du texte sur *Word*, à la suite d'une formation dispensée par l'animatrice de la bibliothèque.

Le premier usager n'avait donc pas utilisé internet, ce jour, mais fréquentait le réseau assez régulièrement et était même venu avec son ordinateur portable¹⁰⁰ pour utiliser le wifi. Le second compte bien, un jour, aller sur internet mais, absolument novice en la matière, il a choisi de méthodiquement découvrir les outils, les uns après les autres.

Là encore, ces deux cas nous rappellent que, si le biblio-internaute est un élément essentiel des publics des matériels informatiques, sa consommation n'est peut-être pas aussi uniforme que ne peuvent le laisser entendre les limites nécessairement posées par

¹⁰⁰ Qui lui a été volé depuis.

cette enquête. Il peut exister toute une frange de publics ou de besoins¹⁰¹ qui ne nécessitent pas la mobilisation d'un accès internet mais tout de même celle de matériels informatiques. Le premier cas évoqué est aussi celui d'un demandeur d'emploi. C'est un profil que nous avons beaucoup rencontré et pour lequel on devine que l'élaboration des documents de présentation (CV et lettre de motivation) est tout aussi importante que le fait de pouvoir les envoyer.

PROFILS D'USAGERS

Les remarques qui viennent d'être faites n'interdisent pas cependant de tenter d'établir des profils types d'utilisateurs qui permettraient de mieux percevoir les besoins les plus récurrents et les plus saillants.

Les témoignages qui nous ont été apportés ont permis de distinguer trois critères essentiels de distinction :

- La capacité financière et/ou matérielle à échapper à la contrainte de l'usage des moyens de la bibliothèque
- Les compétences et la variété des usages
- L'intégration et appropriation de l'ensemble des ressources de la bibliothèque par l'utilisateur

On devine, derrière ces critères, que c'est bien l'autonomie de l'utilisateur qui est mesurée. A titre d'exemple, l'utilisateur suréquipé à domicile est, c'est entendu, moins dépendant que d'autres de l'offre faite par la bibliothèque. Sa demande pourra donc être moins pressante, moins exigeante...

Trois grands profils ont ainsi pu être dégagés (les « déshérités », les « intéressés » et les « utilisateurs 2.0 »), certains pouvant être déclinés en divers sous profils.

Les déshérités

Un premier groupe, que nous nommeront « les déshérités » peut se définir selon les critères listés ci-dessous :

- **Pas de matériel personnel / Moyens financiers faibles**
- **Usage plutôt monolithique d'internet et compétences limitées**
- **Fragilité sociale évidente qui se traduit parfois par la recherche d'un contact minimal avec les bibliothécaires**

Parmi ces déshérités, on peut distinguer un public, essentiellement présent à Jean Macé. Il s'agit d'une population émigrée, sans emploi, vivant en foyer, dont la situation est parfois à la limite de la légalité et qui parle peu le français. La gratuité, la facilité et la liberté d'accès sont les conditions incontournables pour obtenir la présence de ce public. L'usage des accès à internet est alors centré sur la communication avec le pays d'origine, soit directe (messagerie, *Facebook*...), soit indirecte (presse). C'est un public qui, du fait de sa disponibilité et de la faiblesse du nombre de lieux où il peut se

¹⁰¹ Certainement identifiés, d'ailleurs, de manière empirique ou pas, par les animateurs numériques.

réfugier, tend à monopoliser l'usage des postes en libre-accès bien au-delà du temps autorisé. Inversement, la recherche minimale de contact avec le personnel ou d'autres types d'utilisateurs exclut, pour la plupart, la fréquentation de l'espace numérique. De plus, l'absence de moyens financiers rend impossible l'usage du wifi. Enfin, ce groupe d'utilisateurs est essentiellement, sinon exclusivement, masculin.

A côté de cet ensemble, numériquement et géographiquement limité, on peut inclure, parmi les « déshérités », toute une frange de la population française qui est soit en grande difficulté économique, soit en grande difficulté d'intégration sociale¹⁰². Cette population comprend une part conséquente de demandeurs d'emploi¹⁰³ et sans profession qui sont en situation précaire¹⁰⁴. A leur précarité financière est souvent associée une fragilité psychologique et/ou sociale. Ce groupe a une attitude beaucoup moins homogène que le précédent. On y retrouve autant des utilisateurs éclectiques (espace numérique et postes en libre-accès) que des utilisateurs exclusifs (espace numérique ou postes en libre-accès). Par contre, la gêne financière de ce public le prive de fait du wifi. Le mode de consommation des moyens et ressources de la bibliothèque apparaît aussi fort hétérogène dans ce groupe : il va de l'usage libre et non défini au préalable à un suivi discipliné et méthodique de certains outils d'autoformation (par exemple : *Eduperformance*).

Les intéressés

Un second profil peut être établi avec une frange du public pour laquelle les difficultés du profil précédent sont moins prégnantes et qui, bien que souvent très peu expert, peut s'engager dans une démarche positive qui vise à combler ses lacunes. On peut le définir comme il suit :

- **Capacités d'auto équipement variables (équipement souvent récent)**
- **Malgré des compétences limitées, volonté de maîtriser l'univers informatique et d'internet. Volonté parfois accompagnée d'objectifs assez précis**
- **Intégration dans la bibliothèque assez bonne**

Ce groupe peut aussi se partager en deux sous-ensembles qui se distinguent par le degré d'urgence et la précision des objectifs de formations que s'impose l'utilisateur. En d'autres termes, un groupe se caractérise par un usage des moyens et/ou ressources qui n'est pas tributaire d'un besoin impérieux. L'occasion ou l'intérêt font l'usage. C'est un public plutôt fidèle et assez peu initié. C'est enfin un public plutôt âgé¹⁰⁵. L'autre groupe qui constitue ce profil est, à l'inverse, constitué d'actifs, ayant un emploi ou pas (souvent auto entrepreneurs) qui tentent de mettre à jour leurs compétences quant à l'outil informatique et/ou internet, essentiellement à des fins professionnelles.

Les usagers 2.0

Un troisième profil peut être établi. A la différence des deux groupes précédents, il se caractérise par sa parfaite intégration de l'univers des NTIC. Intégration matérielle,

¹⁰² L'un n'exclut cependant pas l'autre, bien au contraire.

¹⁰³ Les demandeurs d'emploi constituent plus de 80% (10/12) des « déshérités ». Pour des données complètes et comparatives relatives aux profils, voir l'annexe 4.

¹⁰⁴ Les deux tiers sont soit sans diplôme soit titulaire d'un diplôme inférieur au baccalauréat.

¹⁰⁵ L'ensemble du profil apporte 60% des 40/49 ans du corpus, 73% des 50/59 ans et 100% de 60 ans et plus !

puisqu'il possède souvent ses propres outils ou sait en avoir à sa disposition. Intégration intellectuelle car son niveau d'expertise, pour les NTIC, va du minimum nécessaire au très bon. On peut définir ce groupe ainsi :

- **Équipement parfois très conséquent ou facilité à compenser l'absence de matériel**
- **Dextérité évidente dans l'usage des outils et la navigation sur internet. Usage fréquent de l'outil informatique et des contenus numériques**
- **Navigation aisée parmi les offres de la bibliothèque même si l'utilisateur se montre peu éclectique**

C'est, paradoxalement, le profil le moins bien défini en terme de compétences informatiques car si l'absence de maîtrise est assez aisément identifiable, est même parfois reconnue, l'internaute moyen peut tout à fait donner l'illusion d'une grande compétence. Il faut donc concevoir ce groupe au sens large. Il ne s'agit pas tant d'un groupe d'experts (même s'ils font partie de celui-ci) que d'utilisateurs qui ont pleinement intégré l'essentiel des tenants et aboutissants nécessaires à un usage régulier et diversifié d'internet.

Ce profil comprend une bonne part d'utilisateurs diplômés ou en voie de l'être¹⁰⁶. Il regroupe des étudiants et jeunes actifs, ayant ou non un emploi, qui utilisent les moyens informatiques de la BmL pour des raisons fort variables mais dans lesquelles la notion de confort entre en premier lieu. En effet, la BmL leur offre un moyen possible mais pas forcément exclusif ou irremplaçable¹⁰⁷. A l'inverse des publics précédents, ce public possède une certaine maîtrise de réseaux et moyens dans lesquels la BmL s'inscrit uniquement comme un élément supplémentaire.

LE PROFIL DES USAGERS DES ACCÈS INTERNET DE LA BML

Le profil général

A l'échelle des trois bibliothèques, qui furent l'objet de cette étude, on obtient la répartition suivante de notre corpus :

Déshérités	=	12
Intéressés	=	52
Usagers 2.0	=	65

On constate que la moitié du public sondé relève du troisième profil. Donc celui qui est le plus à l'aise avec l'outil informatique et ses contenus. Le public intéressé a une part conséquente (40%). Enfin, le public le plus démuné est le moins conséquent mais constitue, tout de même, plus de 9% de notre corpus.

Au-delà des masses générales, on peut s'attarder quelques instants sur la part de ces profils de publics dans chaque bibliothèque étudiée.

¹⁰⁶ Ce profil apporte 100% des scolaires et 93% des étudiants du corpus.

¹⁰⁷ 85% des usagers, qui utilisent les trois accès à internet offerts par les bibliothèques, font partie de ce profil. Les usagers 2.0 constituent 72% des usagers qui fréquentent 2 accès supplémentaires à ceux offerts par leur bibliothèque, 67% de ceux qui en utilisent 3 et 67% de ceux qui en utilisent 4 ou plus.

Le profil des usagers par bibliothèque

A Jean Macé, on obtient la répartition suivante :

Déshérités	=	8
Intéressés	=	13
Usagers 2.0	=	23

Jean Macé semble offrir une répartition semblable à la répartition générale. Cependant, on remarquera la part conséquente des « déshérités » (plus de 18%). Par contre, la répartition interne du public du Bachut est celle qui se rapproche le plus de la répartition générale :

Déshérités	=	4
Intéressés	=	15
Usagers 2.0	=	22

Le public de la Croix Rousse, quant à lui, se distingue par son absence de « déshérités » et la première place des « intéressés » (55%). Sans chercher à le faire, le classement des usagers sondés, dans des profils qui intègrent plus ou moins une dimension sociale, semble avoir fait ressortir le profil sociologique du quartier :

Déshérités	=	0
Intéressés	=	24
Usagers 2.0	=	20

Une fois les publics connus, il ne faudrait cependant pas déduire de la suffisance de l'action menée ou de l'impossibilité de toute nouvelle action. Si le public des « usagers 2.0 » brille par sa dextérité, il demeure, nous l'avons vu, un grand ignare des ressources numériques de la BmL. Il y a là, à la fois, une perte en investissement pour la bibliothèque et un consumérisme bien trop limitatif pour l'utilisateur. Dans le même registre, l'attitude fuyante de certains « déshérités » ne saurait être une réponse suffisante. Il s'agit là d'un public dont la dépendance est supérieure à n'importe quel autre. L'investissement en sa direction doit donc être proportionnel à ses manques et non à son repli.

Ainsi, sans remettre en question tout le travail qui est effectué aujourd'hui, à l'encontre des publics des accès à internet, il s'agit maintenant de faire émerger quelques points de réflexion pour les développements futurs de l'offre d'accès à internet.

QU'EST-CE QUI DISTINGUE L'OFFRE DE LA BML DE CELLE D'UN *FAST-FOOD* ?

La bibliothèque d'aujourd'hui conserve, en effet, sa mission d'acculturation. Internet n'y change rien. C'est même une possibilité supplémentaire, pour la bibliothèque, de remplir sa mission. Mieux, c'est certainement le moyen de toucher un public qui fréquente peu, sinon pas du tout, le livre¹⁰⁸.

¹⁰⁸ C'est même ce à quoi invite, quelque peu naïvement, un jeune usager du Bachut : « Il y a beaucoup de monde pour internet. Il faut les attirer sur les œuvres. Moi aussi, d'ailleurs, des fois, je viens que pour internet. » !

La présence du wifi, dans un *fast-food*, est un argument commercial. Par le confort apporté, il s'agit d'attirer le cadre moyen ou supérieur qui pourra continuer à travailler pendant sa pause de midi, les adolescents qui pourront continuer à jouer ou chater tout en se restaurant... Le *fast-food*, lui, n'a aucun souci du contenu puisque celui-ci est apporté par les clients.

A l'inverse, la bibliothèque, elle, ne peut qu'avoir le souci du contenu auquel elle permet d'accéder. Non pas tant en termes de contrôle, d'interdit, de légitimité... mais en termes de pertinence. Lorsque l'utilisateur ignore l'existence de l'*Encyclopedia Universalis* et ne jure que par *Wikipedia*, cela doit être un souci pour la bibliothèque car la première reste plus fiable que la seconde¹⁰⁹, car la première coûte, financièrement, à la bibliothèque !

Pourtant, comme il ne suffit pas de remplir des rayons pour générer des prêts, il ne suffit pas de remplir des serveurs pour attirer les clics. La BmL fait une offre documentaire conséquente à ses lecteurs, et l'on connaît son succès. Les publics que nous avons sondés auraient pu être susceptibles de contribuer à ce succès et on sait qu'il n'en est rien. Or si l'on entend bien les usagers sondés, on devine que la bibliothèque-accès internet est, pour eux, successivement ou exclusivement, un outil de travail, un lieu de distraction, et un outil documentaire et/ou pratique. Ne peut-on partir de ces conceptions de l'institution pour, en chemin, valoriser les fonds de la bibliothèque tout en répondant aux besoins exprimés ?

La difficulté d'une offre qui offre qui concilie les contradictoires

Quelle offre matérielle ?

On pourrait tenter de développer l'idée que la présence du wifi dans une structure autorise une réduction drastique du nombre de postes publics. Cependant, les profils d'utilisateurs, qui utilisent les points d'accès à internet offerts par la bibliothèque Jean Macé, révèlent qu'une bonne part du public ne pourrait se satisfaire d'une offre réduite en matériel. En effet, soit du fait d'un handicap économique, soit du fait d'un choix de confort, nombre d'utilisateurs ne viendront pas avec leur propre matériel.

On a pu remarquer que la demande de matériels supplémentaires est d'ailleurs forte, tout comme celle d'une bande passante plus large. Ainsi, la bibliothèque peut vite paraître engagée dans une course à la multiplication sans fin de ses matériels.

Cependant, la pression sur les outils de connexion n'est peut-être pas aussi tendue que ne le ressentent les usagers. Il y a d'abord le simple fait que l'on retrouve exactement la même logique que celle qui existe, depuis toujours, sur les autres supports. Si le lecteur c'est habitué à attendre un livre qu'il a réservé, il ne semble pas, ou beaucoup moins, dans les mêmes dispositions pour internet. Il y a ensuite la question des flux quotidiens et du respect de temps d'usage par les usagers. Un simple constat visuel a permis de noter ce que certains usagers dénoncent : le non-respect du temps limité par certains usagers qui, de fait, monopolisent les postes. Il y a, certes, l'intervention prévue des agents de la bibliothèque en cas de réclamation mais on est en droit de croire que ces

¹⁰⁹ S'il fut démontré qu'un article de *Wikipedia* pouvait, par accumulation de contributions, avoir le même niveau de justesse qu'un article passé par un filtre éditorial, la certitude que ce niveau est bien atteint est impossible à obtenir puisque les articles de *Wikipedia* sont, justement, en possible évolution permanente.

interventions ne résolvent qu'une minorité des frustrations générées par cette pratique. Combien d'utilisateurs n'osent pas demander à un autre de laisser sa place ? Combien n'osent pas venir réclamer auprès des bibliothécaires ? Quand on sait qu'une partie du public réduit au minimum ses contacts avec autrui, on la devine peu motrice de régulation. Par ailleurs, il demeure un argument objectif pour une non-intervention de l'utilisateur : sauf à rester, montre en main, dans le dos d'un biblio-internaute, comment savoir si celui-ci a dépassé son temps de connexion ? Les réclamations ne peuvent donc venir que d'utilisateurs qui auront un usage essentiellement, sinon uniquement, centré sur internet, donc, qui feront potentiellement partie du public qui monopolise les postes publics !

Par ailleurs, à l'inverse de ce qui est rapporté par les utilisateurs, il a pu être observé, au Bachut comme à la Croix Rousse¹¹⁰ que les postes informatiques sont loin d'être toujours occupés, même un samedi alors que les espaces numériques étaient fermés ou réservés au public enfant. S'agissait-il d'un épiphénomène ? On est en droit de penser que la récurrence du fait n'empêche pas une réclamation répétée d'un surplus de matériels parce qu'il y aura toujours des moments d'affluence et que, par définition, il y a toujours plus d'utilisateurs frustrés durant ces moments... Ainsi, seuls les utilisateurs qui peuvent et veulent¹¹¹ venir aux heures creuses, ont résolu ce problème !

Du côté des professionnels, il faut s'interroger sur la réponse à apporter à cette demande. Elle est, sans doute, liée à celle des temps d'usage autorisés et à celle des moyens mis en place pour faire respecter ces temps d'usage. La difficulté est à la fois de permettre à chacun d'avoir une place assez rapidement et de ne pas limiter le temps de connexion à rien... N'est-on pas alors exactement dans la même logique que pour le prêt d'ouvrages puisqu'on ne peut acheter autant d'exemplaires qu'il y a de lecteurs et qu'il faut une durée de prêt suffisante pour chaque lecteur ?

La solution passe-t-elle par une hiérarchisation accrue des postes informatiques ?¹¹² La Croix Rousse offre, semble-t-il, un assez bon exemple de postes en libre-accès non saturés. Quoiqu'il en soit, toute programmation sera inefficace sans un système (humain ou informatique, mais que vaudrait l'humain sur les postes de consultation rapide ?) qui régule le tout de manière incontestable par les utilisateurs.

Quelle offre de contenu ?

A travers l'idée de contenu, on s'aperçoit vite du rôle de censeur de la bibliothèque et de celui de prescripteur¹¹³. L'usage de ces mots paraît terrible mais il est une réalité quotidienne puisque, chaque jour, les biblio-internautes n'accèdent pas à des pages internet dont l'accès est bloqué et que, à l'inverse, la BmL tente de leur promouvoir ses propres pages.

Sauf qu'avec internet, une source documentaire à la croissance exponentielle, sans cesse en mouvement, toute prétention à la censure est illusoire. Toute prétention à la prescription est exigeante. Il paraît donc plus pertinent de rester aux sources du métier et de ne conserver qu'un rôle de médiateur. La différence n'est pas une vue de l'esprit. Il s'agit bien de guider l'utilisateur vers la documentation pertinente plutôt que de lui en interdire une et de lui en imposer une autre.

¹¹⁰ Mais pas à Jean Macé.

¹¹¹ Il y en a quelques uns dans le corpus.

¹¹² Consultations rapides (5-10 minutes sur les postes catalogues, des postes en consultation debout), consultations médianes (1H00 sur des postes en Libre-accès), consultation longue (2H00 à l'espace numérique), consultation sans limite (wifi) ?

¹¹³ Qui, finalement, sont toujours les deux faces d'une même pièce.

Or, à ce jour, l'efficacité de la censure semble avant tout gêner des consultations dont l'illégitimité reste à démontrer. Quant à la prescription, nous l'avons vu, elle est un échec puisque la grande majorité des biblio-internautes ne consulte pas les ressources de la BmL.

Il faut donc s'interroger sur la pertinence des filtres et barrières limitant les connexions, notamment de l'extension à un public adulte de limites conçues pour un public enfant. Il reste le cas des éventuelles consultations, plus irrévérencieuses que dangereuses, qui n'ont rien à faire dans un lieu public. S'agit-il, cependant, d'une masse que les agents et la pédagogie ne peuvent gérer ? En effet, l'utilisateur doit être capable de comprendre (et, le cas échéant, le professionnel doit être capable de lui expliquer) que la consultation, en public, de sites à caractère sexuel ne peut être acceptée.

Enfin, *quid* des barrières sécuritaires (pas de chargement de « .exe », pas de clef USB possible sur les postes en libre-accès) ? A-t-on réellement chiffré le gain des verrouillages et compense-t-il la perte pour l'utilisateur ?

On peut aussi s'interroger sur la raison d'être d'un accès à internet dans une bibliothèque. Est-il devenu aussi évident que le fait de mettre des tables et des chaises ? N'a-t-il pas plus de consistance que cela ?

Il doit y avoir une dimension documentaire dans l'offre d'accès à internet. C'est uniquement cela qui distingue la bibliothèque du cybercafé ou du *fast-food*. Cependant, cette offre ne peut être passive. Si une collection papier de l'*Encyclopedia Universalis* est visible et finira par avoir ses lecteurs, du fait de son volume impressionnant, son équivalent électronique, bien plus conséquent pourtant, est, lui, totalement invisible ! La ressource est donc bien plus exigeante pour les professionnels car elle impose une médiation assidue et active. A l'heure actuelle, il y a fort à parier qu'un usager des accès internet ira chercher la version papier de l'*Encyclopedia Universalis* puisque seulement 24%¹¹⁴ de ceux-ci savent qu'ils peuvent accéder à des revues, bases de données et encyclopédies en ligne à partir du site de la BmL !

On peut aussi réfléchir à l'offre future en fonction des profils d'utilisateurs ou de l'approche que ceux-ci ont de la bibliothèque.

Un étudiant, par exemple, a rarement les mêmes besoins qu'un retraité. Un non initié n'a pas les mêmes exigences qu'un usager expert. Ainsi, l'offre, comme sa promotion, ont bien plus de chances d'atteindre leurs publics si elles sont directement adressées à ceux-ci.

Une partie du public, les étudiants¹¹⁵ en premier lieu, conçoit la bibliothèque comme un outil de travail. C'est d'autant plus légitime que la BmL (et pas seulement la Part-Dieu) offre de quoi répondre à leurs besoins. L'ignorance de ces usagers, quant aux ressources numériques¹¹⁶, est alors d'autant plus absurde qu'ils utilisent les mêmes dans les établissements de l'enseignement supérieur¹¹⁷. Le degré d'ignorance de ce public, pourtant averti par ailleurs, ne peut autoriser à retenir l'idée que c'est un public autonome qui n'a pas besoin des bibliothécaires et qu'il ne faut se consacrer qu'à d'autres publics moins autonomes. Il apparaît tout aussi difficile de défendre l'idée que la formation des étudiants est l'affaire des BU, donc que la BmL ne doit pas s'y investir.

¹¹⁴ Dont, rappelons-le, un quart n'ont jamais eu l'usage. Ce qui ramène à 17% la part d'utilisateurs potentiels.

¹¹⁵ Qui représentent plus d'un cinquième du public sondé.

¹¹⁶ Seulement 5 étudiants sur 29 déclarent connaître les revues, bases de données et encyclopédies en ligne.

¹¹⁷ En particulier Cairn, Persée et Revues.org.

Rappelons que le meilleur moyen de promotion du fonds patrimonial reste l'outil numérique. Or, ce fonds patrimonial peut et doit être l'objet de toutes les attentions de la part des étudiants de master et de doctorat qui y trouveront matière à leurs études. Enfin, n'est-ce pas le public le plus facile à atteindre, à des fins de promotion, puisqu'il laisse son adresse internet¹¹⁸ lorsqu'il crée le compte qui lui permettra de se connecter au wifi ?!

Si la bibliothèque est un lieu de travail, c'est aussi un lieu de loisir. Comme le dit un usager de la Croix Rousse, qui vient 3 à 4 fois par semaine, « c'est mieux que de rester au café ».

La bibliothèque sans but à son équivalent électronique et certains usagers ont eu grand mal à se souvenir des sites qu'ils avaient visités parce qu'ils avaient butinés comme d'autres déambulent dans les rayons. Sauf que le bruit fait par Google apparaît bien moins effrayant que le silence d'un catalogue ou d'un site mal maîtrisés. La dimension plaisir est donc tout autant à défendre qu'elle l'est avec les documents papiers.

Enfin, on peut évoquer la bibliothèque pratique. Elle n'est peut-être pas la plus évidente à concevoir¹¹⁹. Elle est pourtant la bibliothèque où les besoins sont les plus criants. Rappelons, par exemple, que plus du quart (36/129) des sondés sont des demandeurs d'emploi. Ce taux (27,90%) correspond à trois fois le taux de chômage du département du Rhône¹²⁰. Il y a donc une évidente surreprésentation de ce public. Or, la recherche d'emploi constitue 10% des éléments qui motivent la fréquentation des accès à internet dans les trois bibliothèques ! De toute évidence, la bibliothèque publique est un relais évident pour les chercheurs d'emploi (voir le nombre de consultations à Pôle emploi, voir les demandes relatives à la rédaction, l'envoi, l'impression de CV et lettres de motivation). N'y a-t-il pas, là, un créneau dans lequel la bibliothèque peut trouver sa place ? Le demandeur d'emploi est en quête d'informations diverses. Le bibliothécaire ne peut-il anticiper la demande et systématiser son offre en s'adressant directement à ce public¹²¹ ?

On ne multipliera pas les développements mais la bibliothèque pratique concerne aussi les publics étrangers. Outre une offre en liberté totale d'accès et la gratuité, qui permettent la première approche, ne peut-on réfléchir à des offres de formation et d'initiations documentaires pour un public qui cumule les difficultés linguistiques et administratives ?

Enfin, la bibliothèque pratique peut aussi répondre aux besoins des actifs en activité professionnelle. Notre corpus comprend quelques auto-entrepreneurs pour lesquels la formation au NTIC devenait primordiale. S'il apparaît plus difficile d'anticiper les besoins de ce type de public, quelle réponse la BmL est-elle prête à apporter, dans son cadre de compétence, à ces besoins nouveaux et certainement croissants ?

On s'aperçoit vite que, si l'on raisonne en termes de besoins, le champ des offres possibles est infini. Il dépasse largement les capacités des équipes en place. Cependant, toute offre n'est pertinente que si elle répond à un besoin.

¹¹⁸ Plus de 75% des étudiants ont été sondés alors qu'ils utilisaient la connexion wifi.

¹¹⁹ Même si, là encore, elle existe depuis longtemps pour la documentation papier, de la documentation juridique très pratique, au rayon du bricolage, en passant par les ouvrages de concours...

¹²⁰ Donnée INSEE, pour le 4^{ème} trimestre 2009. [En ligne]

http://www.insee.fr/fr/themes/tableau.asp?reg_id=99&ref_id=CMRSOS03312 (Consulté le 04/05/2010).

¹²¹ Par exemple, par des formations relatives aux sites d'offres d'emploi. En initiant à l'usage des flux RSS pour ce type de recherche... Il ne s'agit de se substituer à Pôle Emploi mais bien d'aider un usager à maîtriser une masse documentaire plus ou moins pertinente pour lui.

Pour conclure ce chapitre, il faut retenir la part d'inconnu et de fausses vérités qui orientent les usagers dans leur pratique de la BmL et de ses accès à internet. Un petit florilège de propos d'usagers du Bachut, lâchés en toute certitude, suffira à révéler que les efforts de pédagogie et de promotion, effectués par les professionnels, ne sont jamais vains :

« Le bridage est plus fort à la Croix Rousse car on n'a pas accès aux réseaux sociaux. »

« Il n'y a pas d'espace numérique à la Part Dieu ! »

« Je vais sur MSN à domicile car c'est pas permis à la BM. »

« Le wifi c'est compliqué ! » (D'après une usagère qui ne l'utilise pas !)

« J'étais inscrite, il y a longtemps, à la Part Dieu. »

« Je ne me suis pas inscrite (au Bachut) car la bibliothèque n'est pas dans mon quartier ! »

Conclusion

L'enquête menée a permis de mettre en exergue certaines pratiques des accès à internet et les profils des usagers de ces accès. Si elle ne peut prétendre à la précision d'une enquête quantitative, elle a certainement permis de cerner l'essentiel.

Globalement, on peut retenir que les usagers ont parfaitement intégré internet dans la bibliothèque. Les accès proposés leur paraissent pertinents et constituent parfois un moteur évident de fréquentation. A l'inverse, ces mêmes usagers n'ont pas du tout intégré l'idée d'une bibliothèque qui puisse leur fournir de la documentation numérique. Ainsi, là où la bibliothèque réussit parfaitement avec la documentation papier, elle échoue avec la documentation électronique, quant bien cette dernière serait équivalente à la première.

Au soir d'une pareille étude, on se rappelle un magistral cours sur la marche nordique, décrite avec toute une gestuelle à l'appui ! On sait tout, enfin, sur le complot des fabricants de matériels informatiques, tout sur les bobos de la Croix Rousse qui mangent du pain de maïs... On connaît l'âpre lutte, menée par certains, pour obtenir du savon dans les toilettes... mais il n'est pas certain que l'on sache exactement quoi faire, pour l'avenir des accès à internet en bibliothèque, malgré la proximité des usagers !

C'est que la question offre des réponses aussi stables que l'est un sable mouvant. Elle exige certainement plus une attitude qui privilégie la capacité d'adaptation, plutôt qu'une réponse nette et définitive. C'est que, aussi, ce travail n'est qu'un questionnement basé sur une information recueillie directement auprès des usagers, loin des souhaits, des impressions ou des ressentis d'agents consciencieux mais toujours trop occupés pour pouvoir s'arrêter, un instant, sur un public toujours en mouvement. C'est certainement là toute la richesse de cette étude et son immense faiblesse.

Ainsi, la part la plus facile du travail vient d'être faite. Il reste maintenant, aux équipes, à s'approprier ces chiffres et ces mots laissés par les usagers pour concevoir une offre d'accès à internet qui soit à la mesure de cet univers documentaire et de la hâte des publics d'y boire jusqu'à une satiété qui ne sera jamais atteinte.

4B Les accès à internet de demain... pour qui ? Pour quoi ?

Table des annexes

ANNEXE 1 : QUESTIONNAIRE.....	55
ANNEXE 2 : DONNÉES STATISTIQUES GLOBALES	59
ANNEXE 3 : DONNÉES STATISTIQUES PAR BIBLIOTHÈQUE	61
ANNEXE 4 : DONNÉES COMPARÉES DES PROFILS DE PUBLICS	65

Annexe 1 : Questionnaire

Etude des usages par le public des postes informatiques et des hot-spot wifi dans le réseau des bibliothèques de la BmL

Bibliothèque	Service utilisé	Jour	Heure
	Poste en l.a. / Esp. Num. / Wifi		

	Questions	Cadre de réponse
1	Utilisez-vous souvent le matériel informatique et/ou la connexion wifi de la bibliothèque ?	<p>-A chaque visite ?</p> <p>-Environ une fois sur deux ?</p> <p>-Exceptionnellement ?</p>
2	Pour quel(s) besoin(s), usage(s) ou recherche(s) avez-vous souhaité, aujourd'hui, pouvoir disposer d'un accès informatique (via un poste de la BML ou le wifi) ?	<p><i>Plusieurs réponses possibles.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> -Professionnel -Recherche d'emploi -Etudes -Informations pratiques -Découverte d'Internet -Hobbies -Jeux -Documentaire -Achats -Autre (à préciser)
3	Habituellement, utilisez-vous les accès informatiques de la bibliothèque pour les mêmes motifs ?	<p><i>Plusieurs réponses possibles.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> -Professionnel -Recherche d'emploi -Etudes -Informations pratiques -Découverte d'Internet -Hobbies -Jeux -Documentaire -Achats -Autre (à préciser)

4	<p>Qu'est-ce qui vous incite à venir consulter internet à la bibliothèque ?</p>	<p><i>Plusieurs réponses possibles.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> -La gratuité -L'aide du personnel -La proximité des autres documents -La convivialité des lieux -Pas d'accès à domicile -Autre (à préciser)
5	<p>Disposez-vous, chez vous :</p> <ul style="list-style-type: none"> -d'un ordinateur? Portable ? -d'un accès à Internet avec haut débit ? -d'autres outils de connexion (Iphone, Ipod touch, clef 3G...) ? 	<p><i>Plusieurs réponses possibles.</i></p>
6	<p>Utilisez-vous d'autres accès à internet, publics et/ou privés ?</p>	<p><i>Plusieurs réponses possibles.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> -Lieu de travail -Cybercafé -Université / école -Autres accès libres à internet (ville, la Part-Dieu...) (à préciser)
7	<p>Qu'est-ce qui distingue vos consultations d'internet à la bibliothèque de celles de :</p> <ul style="list-style-type: none"> -chez vous ? -ou ailleurs ? 	<p><i>Plusieurs réponses possibles.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> -Professionnel -Recherche d'emploi -Etudes -Informations pratiques -Découverte d'Internet -Hobbies -Jeux -Documentaire -Achats -Autre (à préciser)

8	<p>Connaissez-vous ces différents services de la bibliothèque :</p> <ul style="list-style-type: none"> -Postes en accès libre ? -Espace numérique ? -Wifi ? 	
9	<p>Avez-vous déjà utilisé chacun des services précédents ?</p> <ul style="list-style-type: none"> -Postes en accès libre ? -Espace numérique ? -Wifi ? 	
10	<p>Connaissez-vous ces ressources numériques de la BML :</p> <ul style="list-style-type: none"> -Catalogue de la bibliothèque ? -Revue, encyclopédies et bases de données en ligne ? -Collections numérisées ? -Guichet du savoir ? -Points d'Actu ? -Portail des arts vivants ? 	
11	<p>Quels sont les principaux sites internet que vous avez visités aujourd'hui ?</p>	
12	<p>Pendant combien de temps (ou depuis combien de temps) avez-vous utilisé :</p> <ul style="list-style-type: none"> -Un poste informatique de la bibliothèque ? -L'accès wifi ? 	
13	<p>Selon vous, quelles améliorations ou offres nouvelles pourraient faire la BML concernant :</p> <ul style="list-style-type: none"> -Les accès informatiques ? -Les ressources numériques ? 	

14	Êtes-vous inscrit à la bibliothèque ?	
15	Venez-vous souvent à la bibliothèque ?	<i>Noter une fréquence.</i>
16	Habituellement, quelles ressources de la bibliothèque utilisez-vous ?	<p><i>Plusieurs réponses possibles.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> -Livres -Journaux / revues / presse -CD -DVD, VHS -Microfilms -Artothèque -Animations / expositions / conférences -Postes informatiques / espace numérique / wifi
17	Dans quelle tranche d'âge vous situez-vous ?	<ul style="list-style-type: none"> -15/19 -20/29 -30/39 -40/49 -50/59 -60/69 -Plus de 70 ans
18	Quel est votre niveau d'étude ?	<ul style="list-style-type: none"> -Sans diplôme -Brevet, BEPC, CAP, BEP (avant bac)... -Baccalauréat -Licence, Master ou Doctorat
19	Quelle est votre situation actuelle ?	<ul style="list-style-type: none"> -Scolaire -Etudiant -Demandeur d'emploi -Retraité -Sans profession -En activité professionnelle (laquelle)
20	Où habitez-vous :	<ul style="list-style-type: none"> -Lyon (quel arrondissement) -Grand Lyon -Région Rhône-Alpes -Autre région de France (à préciser) -Hors de France (à préciser)

Notes complémentaires :

Annexe 2 : Données statistiques globales

Répartition des sondés, par jour, tranche d'âge et type d'accès (hommes puis femmes) :

Hommes	15/19	15/19	15/19	20/29	20/29	20/29	30/39	30/39	30/39	40/49	40/49	40/49	50/59	50/59	50/59	60/69	60/69	60/69	+	+	+	TOTAL	
	LA	EN	WF	70	70	70																	
Mardi	3	0	1	2	1	1	0	1	3	2	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17
Mercredi	1	0	0	1	0	0	5	1	3	4	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	17
Jeudi	0	3	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	1	1	0	0	0	0	0	9
Vendredi	0	0	0	1	0	0	1	1	3	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
Samedi	0	0	0	0	0	4	1	2	0	1	0	1	2	1	0	1	2	0	1	0	0	0	16
TOTAL	4	3	1	4	2	6	7	5	9	8	2	3	5	2	0	2	3	0	1	0	0	67	

Femmes	15/19	15/19	15/19	20/29	20/29	20/29	30/39	30/39	30/39	40/49	40/49	40/49	50/59	50/59	50/59	60/69	60/69	60/69	+	+	+	TOTAL	
	LA	EN	WF	LA	EN	WF	LA	EN	WF	LA	EN	WF	LA	EN	WF	LA	EN	WF	70	70	70		
Mardi	0	0	2	1	1	4	0	1	0	0	2	1	1	2	0	0	3	0	0	0	0	0	18
Mercredi	0	0	0	1	0	5	1	0	1	1	0	0	0	2	0	2	2	0	0	0	0	0	15
Jeudi	0	0	0	0	1	2	1	0	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	8
Vendredi	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	1	0	0	6
Samedi	1	0	0	1	1	8	0	0	0	2	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15
TOTAL	2	0	3	3	3	19	2	2	2	3	3	1	2	6	0	4	5	0	0	2	0	62	

Légende : LA = postes en libre-accès, EN = espace numérique, WF = wifi.

Annexe 3 : Données statistiques par bibliothèque

Répartition des sondés, par jour, tranche d'âge et type d'accès (hommes puis femmes), à Jean Macé :

Hommes	15/19	15/19	15/19	20/29	20/29	20/29	30/39	30/39	30/39	40/49	40/49	40/49	50/59	50/59	50/59	60/69	60/69	60/69	+	+	+	TOTAL	
	LA	EN	WF	70	70	70																	
Mardi	1			1				1			1												4
Mercredi							1	1	3	3		1											9
Jeudi		3			1	1							2				1	1					9
Vendredi																							0
Samedi																							0
TOTAL	1	3	0	1	1	1	1	2	3	3	1	1	2	0	0	1	1	0	0	0	0	0	22

Femmes	15/19	15/19	15/19	20/29	20/29	20/29	30/39	30/39	30/39	40/49	40/49	40/49	50/59	50/59	50/59	60/69	60/69	60/69	+	+	+	TOTAL	
	LA	EN	WF	70	70	70																	
Mardi				1	1	3											1						6
Mercredi				1		3			1	1				1		1							8
Jeudi					1	2	1		1					2							1		8
Vendredi																							0
Samedi																							0
TOTAL	0	0	0	2	2	8	1	0	2	1	0	0	0	3	0	1	1	0	0	1	0	0	22

Légende : LA = postes en libre-accès, EN = espace numérique, WF = wifi.

Répartition des sondés, par jour, tranche d'âge et type d'accès (hommes puis femmes), au Bachut :

Hommes	15/19	15/19	15/19	20/29	20/29	20/29	30/39	30/39	30/39	40/49	40/49	40/49	50/59	50/59	50/59	60/69	60/69	60/69	+	+	+	TOTAL
	LA	EN	WF																			
Mardi	2		1	1		1			1	2												8
Mercredi																						0
Jeudi																						0
Vendredi				1			1	1	3	1			1									8
Samedi						4				1			2									7
TOTAL	2	0	1	2	0	5	1	1	4	4	0	0	3	0	23							

Femmes	15/19	15/19	15/19	20/29	20/29	20/29	30/39	30/39	30/39	40/49	40/49	40/49	50/59	50/59	50/59	60/69	60/69	60/69	+	+	+	TOTAL
	LA	EN	WF																			
Mardi											1	1	1	2			1					6
Mercredi																						0
Jeudi																						0
Vendredi	1		1					1								2					1	6
Samedi	1			1		3				1												6
TOTAL	2	0	1	1	0	3	0	1	0	1	1	1	1	2	0	2	1	0	0	1	0	18

Légende : LA = postes en libre-accès, EN = espace numérique, WF = wifi.

Répartition des sondés, par jour, tranche d'âge et type d'accès (hommes puis femmes), à la Croix Rousse :

Femmes	15/19	15/19	15/19	20/29	20/29	20/29	30/39	30/39	30/39	40/49	40/49	40/49	50/59	50/59	50/59	60/69	60/69	60/69	+	+	+	TOTAL	
	LA	EN	WF																				
Mardi			2			1		1			1						1						6
Mercredi						2	1							1		1	2						7
Jeudi																							0
Vendredi																							0
Samedi					1	5				1	1		1										9
TOTAL	0	0	2	0	1	8	1	1	0	1	2	0	1	1	0	1	3	0	0	0	0	0	22

Hommes	15/19	15/19	15/19	20/29	20/29	20/29	30/39	30/39	30/39	40/49	40/49	40/49	50/59	50/59	50/59	60/69	60/69	60/69	+	+	+	TOTAL	
	LA	EN	WF																				
Mardi					1				2		1	1											5
Mercredi	1			1			4			1				1									8
Jeudi																							0
Vendredi																							0
Samedi							1	2				1		1		1	2		1				9
TOTAL	1	0	0	1	1	0	5	2	2	1	1	2	0	2	0	1	2	0	1	0	0	0	22

Légende : LA = postes en libre-accès, EN = espace numérique, WF = wifi.

Annexe 4 : Données comparées des profils de publics

Parts des profils par rapport à l'activité des usagers :

Nombre	Déshérités	Intéressés	Usagers 2.0	TOTAL
Scolaire	0	0	6	6
Etudiant	0	2	27	29
Sans profession	1	1	0	2
Demandeur d'emploi	10	9	17	36
En activité professionnelle	1	22	15	38
Retraités	0	18	0	18
TOTAL	12	52	65	129

Pourcentage	Déshérités	Intéressés	Usagers 2.0	TOTAL
Scolaire	0%	0%	100%	100%
Etudiant	0%	7%	93%	100%
Sans profession	50%	50%	0%	100%
Demandeur d'emploi	28%	25%	47%	100%
En activité professionnelle	3%	58%	39%	100%
Retraités	0%	100%	0%	100%

Parts des profils par rapport au niveau d'étude des usagers :

Nombre	Déshérités	Intéressés	Usagers 2.0	TOTAL
Sans diplôme	5	0	1	6
Avant le baccalauréat	3	15	6	24
Baccalauréat	1	15	6	22
Enseignement supérieur	3	22	52	77
TOTAL	12	52	65	129

Pourcentage	Déshérités	Intéressés	Usagers 2.0	TOTAL
Sans diplôme	83%	0%	17%	100%
Avant le baccalauréat	13%	63%	25%	100%
Baccalauréat	5%	68%	27%	100%
Enseignement supérieur	4%	29%	68%	100%

Parts des profils par rapport à l'âge des usagers :

Nombre	Déshérités	Intéressés	Usagers 2.0	TOTAL
15/19 ans	0	1	12	13
20/29 ans	4	3	30	37
30/39 ans	1	8	18	27
40/49 ans	3	12	5	20
50/59 ans	4	11	0	15
60/69 ans	0	14	0	14
> 70 ans	0	3	0	3
TOTAL	12	52	65	129

Pourcentage	Déshérités	Intéressés	Usagers 2.0	TOTAL
15/19 ans	0%	8%	92%	100%
20/29 ans	11%	8%	81%	100%
30/39 ans	4%	30%	67%	100%
40/49 ans	15%	60%	25%	100%
50/59 ans	27%	73%	0%	100%
60/69 ans	0%	100%	0%	100%
> 70 ans	0%	100%	0%	100%

Parts des profils par rapport à l'usage des différents accès à internet (postes en libreaccès, espace numérique, wifi) offerts par les bibliothèques :

Nombre	Déshérités	Intéressés	Usagers 2.0	TOTAL
Un accès	3	16	23	42
Deux accès	9	33	25	67
Trois accès	0	3	17	20
TOTAL	12	52	65	129

Pourcentage	Déshérités	Intéressés	Usagers 2.0	TOTAL
Un accès	7%	38%	55%	100%
Deux accès	13%	49%	37%	100%
Trois accès	0%	15%	85%	100%

Parts des profils par rapport à l'usage d'accès à internet en sus de ceux offerts par leur bibliothèque :

Nombre	Déshérités	Intéressés	Usagers 2.0	TOTAL
0	8	18	7	33
1	1	21	21	43
2	3	6	23	32
3	0	4	8	12
4 et plus	0	3	6	9
TOTAL	12	52	65	129

Pourcentage	Déshérités	Intéressés	Usagers 2.0	TOTAL
0	24%	55%	21%	100%
1	2%	49%	49%	100%
2	9%	19%	72%	100%
3	0%	33%	67%	100%
4 et plus	0%	33%	67%	100%