

**École nationale supérieure  
des sciences de l'information  
et des bibliothèques**

**Diplôme de conservateur de bibliothèque  
8<sup>ème</sup> promotion**

**Marie-Laure PATHÉ-GAUTIER**

**LE MULTIMÉDIA GRAND PUBLIC  
DANS LE RÉSEAU DES BIBLIOTHÈQUES MUNICIPALES  
D'ANGERS :  
BILAN, PERSPECTIVES**

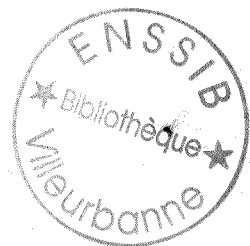
**MÉMOIRE D'ÉTUDES**

**sous la direction de Marianne Pernoo-Bécache,  
c'formist, Enssib**



**2000**

**École nationale supérieure  
des sciences de l'information  
et des bibliothèques**



**Diplôme de conservateur de bibliothèque  
8<sup>ème</sup> promotion**

**Marie-Laure PATHÉ-GAUTIER**

**LE MULTIMÉDIA GRAND PUBLIC  
DANS LE RÉSEAU DES BIBLIOTHÈQUES MUNICIPALES  
D'ANGERS :  
BILAN, PERSPECTIVES**

**MÉMOIRE D'ÉTUDES**

**sous la direction de Marianne Pernoo-Bécache,  
ç'formist, Enssib**

**Stage effectué dans le réseau des bibliothèques municipales  
d'Angers,  
sous la direction de Claudine Belayche,**

**septembre - novembre 1999**

1999  
JOB  
36



« Il ne peut y avoir de paix entre les peuples  
aussi longtemps qu'une partie de l'humanité  
reste plongée dans la misère et l'ignorance. »

*J. Wresinski*

**LE MULTIMEDIA GRAND PUBLIC DANS LE RESEAU  
DES BIBLIOTHEQUES MUNICIPALES D'ANGERS : BILAN, PERSPECTIVES**

**Résumé**

Le réseau des bibliothèques municipales d'Angers offre au public depuis mars 1999 des cédéroms grand public en consultation sur place.

Après six mois de fonctionnement, les décideurs demandent un premier bilan. Ils s'interrogent sur son impact et étudient de nouveaux développements : cédéroms en prêt, Internet en accès public...

**Descripteurs**

Bibliothèque municipale (Angers)  
Bibliothèques et Internet  
Bibliothèques et cédéroms

**GIVING A PUBLIC ACCESS TO NON-SPECIALIZED CD-ROMS AND WEB SITES  
IN ANGERS PUBLIC LIBRARIES : A RETROSPECTIVE AND PROSPECTIVE SURVEY**

**Abstract**

Since march 1999, public libraries in Angers offer their users a direct access to non-specialized CD-ROMs within their premises.

After a six-months operational period, both head librarians and the local executives are trying to get a first global view and are studying for some further developments : lending CD-ROMs, offering public access to the Internet...

**Keywords**

CD-ROMS - - public libraries  
Internet - - public libraries  
Public libraries - - multimedia systems

## INTRODUCTION

La municipalité d'Angers a souhaité proposer à tous les Angevins adultes et enfants, dans les bibliothèques de quartier et à la bibliothèque centrale, des cédéroms grand public en consultation sur place. Après six mois de fonctionnement du service, on constate que la consultation est beaucoup plus importante en quartiers et qu'elle concerne presque exclusivement les enfants. La mise en œuvre du projet ne se réalise pas de la manière espérée par les décideurs. C'est pourquoi ce sujet pour le mémoire d'études de l'Enssib portant sur le multimédia<sup>1</sup> grand public dans le réseau des bibliothèques municipales d'Angers m'a été proposé.

Dans ce contexte, après un bref exposé sur la bibliothèque dans son environnement actuel, j'étudierai l'histoire du projet à partir des documents confiés et des entretiens réalisés avec différentes personnes plus directement impliquées. Avec l'accord de la direction de la bibliothèque, j'ai ensuite effectué deux enquêtes, l'une à destination du personnel, l'autre à destination du public de la bibliothèque. Elles viennent compléter l'état des lieux au 1<sup>er</sup> octobre 1999. Puis j'ai élargi mes recherches à des expériences menées dans d'autres bibliothèques, ceci pour pouvoir faire des propositions sur une amélioration de ce service nouveau offert aux Angevins, à court et à plus long terme.

### **Le réseau des bibliothèques municipales d'Angers :**

Angers est une ville universitaire moyenne de l'ouest de la France au riche passé historique. Son activité économique est essentiellement orientée vers le secteur tertiaire.

Sa bibliothèque municipale classée est constituée d'un réseau<sup>2</sup> de 10 bibliothèques : une bibliothèque centrale (la bibliothèque Toussaint construite en 1978 sur les ruines de

---

<sup>1</sup> Le multimédia se définit comme la cohabitation sur un même support d'informations numérisées, texte, images et son. Il prend aujourd'hui deux formes particulières : 1- support physique de l'information, le cédérom et 2- information à distance « en ligne », accessible par le réseau téléphonique, essentiellement représentée par Internet.

<sup>2</sup> Voir plan du réseau en annexe 1.

l'abbaye Toussaint) et 9 bibliothèques de quartier<sup>3</sup> de taille variable et réparties sur l'ensemble de la ville.

La bibliothèque reçoit le dépôt légal imprimeur pour les départements de la région des Pays de la Loire. Elle est classée car elle possède un important fonds ancien issu des confiscations révolutionnaires.

Ses collections se montent à 550 000 livres, 29 000 documents sonores et 2,3 km de périodiques.

Près de 20 % des habitants d'Angers sont inscrits dans le réseau des bibliothèques municipales et le nombre de prêts annuels est élevé : plus d'1,2 million, tous documents confondus, malgré un personnel proportionnellement peu nombreux (73,6 ETP au 1<sup>er</sup> septembre 1999). On remarque une répartition d'environ 60 / 40 % des lecteurs entre Toussaint et les bibliothèques de quartier. D'autre part, plus de la moitié des lecteurs inscrits en quartier sont des enfants (jusqu'à 14 ans).

Le budget pour les acquisitions courantes était de 2 313 916 F en 1998, ce qui donne une dépense moyenne par habitant de 14,83 F, légèrement supérieure à la moyenne nationale et nettement supérieure à celle d'une ville de 200 000 habitants (13,35 F)<sup>4</sup>.

La bibliothèque Toussaint, d'une surface totale de 6 400 m<sup>2</sup> dont 3 000 accessibles au public comporte :

- un secteur adultes
- un secteur jeunesse
- un secteur discothèque
- une réserve pour les documents rares et précieux
- une salle d'études
- des magasins

---

<sup>3</sup> Voir détails en annexe 2.

<sup>4</sup> D'après les données de la DLL de 1997.

- des bureaux
- des collections particulières : un centre de documentation sur le livre et les bibliothèques, un point Europe, un centre de documentation spécialisé en jeunesse...
- des services spécifiques (« Lire autrement » pour les malvoyants, le PAC, Prêt Aux Collectivités, le PEB).

Les bibliothèques offrent au public une large diversité de documents : des fonds anciens, des périodiques, des livres, des disques vinyle et des CD, des cassettes, des vidéos, et depuis mars 1999, des cédéroms en consultation sur place.

Les bibliothèques de quartier mettent à disposition, dans un même espace, un fonds adulte et jeunesse. Certaines offrent des services supplémentaires spécifiques (discothèque ou vidéothèque).

# 1. CHRONOLOGIE DU PROJET MULTIMEDIA

## 1.1 GENESE DU PROJET

La lecture d'*Infos BM*, journal interne de la BM d'Angers, des notes de service et comptes rendus de réunion m'a permis de retracer l'évolution et les aléas de la mise en œuvre du projet<sup>5</sup>.

L'**adjoint au maire** chargé du patrimoine et des bibliothèques m'a confirmé que le projet d'introduire le multimédia grand public dans les bibliothèques municipales d'Angers était en germe depuis la fin de l'avant-dernier mandat du maire précédent, en 1995.

### **1995 : lancement de l'idée par la municipalité**

A cette date, ni le public, ni le personnel ne sont équipés à domicile d'ordinateurs individuels et de lecteurs de cédéroms, dans des proportions importantes. Sans trop savoir comment se dessinera l'avenir en ce domaine, l'adjoint au maire a le désir de permettre à tous les Angevins d'accéder à la culture et à ses différents supports d'information, quelles que soient leurs conditions économiques et culturelles. Il envisage donc la transformation de la bibliothèque en une authentique médiathèque qui, après l'introduction des CD audio et des vidéocassettes, verrait l'arrivée des cédéroms et peut-être d'Internet.

### **Février 1996 : projet de la bibliothèque**

En février 1996, une **bibliothécaire** du secteur jeunesse produit un document en avant-projet interne qui n'est pas diffusé et est classé sans suite : « Le multimédia à la bibliothèque municipale d'Angers : création d'un observatoire ».

---

<sup>5</sup> NB : je n'ai pas trouvé de trace écrite du déroulement du projet (côté mairie) pour la période comprise entre le 13.6.1997 et le 25.3.1999.



Quelques jours plus tard, l'arrivée d'une nouvelle **directrice de la bibliothèque**, férue de nouvelles technologies et ingénieur de formation, va permettre l'avancement de la mise en forme du projet. En tant que responsable de l'établissement ayant à rencontrer les élus, elle émet à plusieurs reprises des propositions concernant le multimédia dans les BM d'Angers.

Peu de temps après, un **conservateur** est choisi à sa sortie de l'Enssib (**avril 1996**) pour ses compétences en matière d'informatique et recruté sur le profil, entre autres, de futur responsable du multimédia.

### **Novembre 1996 : 1<sup>er</sup> « projet pour une offre multimédia à la BM d'Angers »**

Après avoir défini le multimédia et ses deux formes principales (cédérom et Internet), la **directrice** justifie sa proposition auprès des élus par le fait qu'Angers se dote d'une mission européenne et même internationale au travers de jumelages (Pise, Haarlem, Bamako...). D'autre part, elle rappelle que les bibliothèques municipales sont des lieux fréquentés par le quart des Angevins et qu'une information régulièrement mise à jour est un point idéal d'accès à ces nouveaux supports de l'information.

Elle souligne dès cette ébauche l'importance d'une adaptation en termes de locaux, de matériels et de service public, et l'intérêt d'un développement en 2 tranches sur 3 ans de la manière suivante :

**Année 1** : lecteurs de cédéroms en consultation sur place (6 PC et une quarantaine de disques) = 170 000 F.

**Année 2** : installation de cédéroms en réseau + Internet pour le public = 250 000 F.

Cela permettrait :

- un service amélioré pour le public, une information plus rapidement disponible, plus conséquente et diversifiée

- un point d'observation de la sensibilité du public aux supports numérisés et un affinement de la proposition de la bibliothèque (possibilité d'évaluer les demandes de prêts de cédéroms à domicile, les éventuels services en ligne à proposer en priorité).

**Année 3** : le catalogue de la BMA sur le réseau Internet.

La ville et sa bibliothèque ne resteraient pas à l'écart du mouvement général de connexion au réseau Internet, à la fois comme utilisatrices d'informations et serveurs d'informations propres. Internet permettrait un accès mondial à la connaissance des richesses patrimoniales de la bibliothèque et de la ville d'Angers.

### **Mars 1997 : 2<sup>ème</sup> projet de « développement du multimédia grand public »**

Quatre mois plus tard, le **secrétaire général adjoint** de la mairie présente un projet de « développement du multimédia grand public » selon 3 axes complémentaires :

- 1- développement économique : attirer, soutenir, valoriser les entreprises angevines
- 2- appropriation grand public : animations, développement d'offres en particulier autour du réseau câblé
- 3- intégration dans les équipements municipaux : culturels, éducation-enfance, relations avec le public, équipements internes.

On notera donc que ce projet concerne des services publics municipaux beaucoup plus étendus que les seules bibliothèques.

### **Mai 1997 : 3<sup>ème</sup> proposition sur le multimédia dans les BM d'Angers**

C'est la reprise par la **directrice** de sa proposition de novembre 1996 en cohérence avec la proposition du secrétaire général adjoint de mars 1997 et avec une prévision de mise en service pour septembre-octobre 1997.

Les budgets prévisionnels ont été affinés à partir du catalogue du service informatique de la mairie.

**Phase 1** : 1997 : lecteurs de cédéroms pour la consultation sur place.

Demande de 10 PC équipés de juke-box.

Budget prévu : 242 300 F.

**Phases 2 et 3** : 1998-1999 : mise en réseau des cédéroms - prêt à domicile

Budget prévu : 250 000 F.

Il n'y a plus d'indication de date, ni de prix pour Internet.

### **Juin 1997 : 4<sup>ème</sup> proposition**

Affinement de la proposition précédente avec la demande de 15 PC équipés de juke-box pour des postes lecteurs indépendants

Budget initial d'investissement : 615 800 F.

Le projet se réduit à deux phases :

**Année 1** = 1998 : des lecteurs de cédéroms pour la consultation sur place.

**Année 2** = 1999 : la « BM en ligne ».

Le prêt de cédéroms n'y est plus abordé.

Les crédits furent finalement votés en investissement au budget prévisionnel 1998 avec les solutions suivantes : cédéroms en monoposte dans toutes les bibliothèques du réseau.

### **1.2 MISE AU POINT**

#### **Juin 1997 : réunion d'un groupe de travail interne à la bibliothèque**

- Réunion d'un groupe de travail interne à la bibliothèque sur la préparation et l'installation des postes de consultations de cédéroms :
  - 1- localisation des postes - questions pratiques de maintenance - mobilier
  - 2- acquisitions
- Évocation du problème de la maintenance informatique.

#### **Décembre 1997 : profil de poste « animateur-facilitateur multimédia »**

La loi Aubry sur les emplois-jeunes est parue en octobre 1997. C'est l'occasion inespérée pour la municipalité de proposer l'embauche d'un « animateur-facilitateur multimédia » puisqu'il s'agit bien d'un service nouveau offert au public. A la demande de la mairie, le profil de ce poste est très rapidement défini par la directrice de la

bibliothèque (compétences requises : niveau bac + 2, technicien, DUT informatique, ou équivalent avec goût de la pédagogie et du service au public).

Celui-ci aura à charge d'installer les cédéroms, de vérifier la bonne marche du système pendant la journée (utilisation intensive attendue), de proposer des initiations individuelles ou en groupe, d'assister les utilisateurs peu familiers des ces outils et de les former à cette pratique.

### **Janvier 1998 : création d'une liste de suggestions d'achat de cédéroms**

1<sup>er</sup> élément concret : création d'une liste de suggestions pour les propositions d'achat de cédéroms tous secteurs, dans le module acquisitions Dynix d'Ameritech.

### **Mars 1998 : réunion du personnel avec l'adjoint au maire**

- Réunion de tout le personnel avec l'adjoint au maire chargé du patrimoine et des bibliothèques. Pas de compte-rendu de la réunion.

L'attention de l'adjoint au maire est attirée sur le fait que l'emploi-jeune recruté aura à assurer son service dans les 9 bibliothèques de quartier et la bibliothèque Toussaint.

Au cours de cette réunion assez houleuse, l'adjoint au maire assure que le démarrage du projet n'aura pas lieu sans l'embauche de personnel supplémentaire.

### **Juin 1998 : appel d'offres**

- Rédaction d'un cahier des charges pour le choix de fournisseurs de matériels pour le projet multimédia. Ce cahier est rédigé par la bibliothèque, sans l'aide des services informatiques de la mairie.
- Lancement d'un marché avec appel d'offres pour ce projet.
- Propositions de mobilier adapté pour accueillir les postes multimédia.

### **Juillet 1998 : initiation à Windows 95**

- Séances d'information à l'ensemble du personnel concernant le vocabulaire informatique. Elles complètent celles qui ont eu lieu en 1996-1997.
- Séances d'initiation à Windows 95.

### **Septembre 1998 : appel d'offres infructueux**

- Marché déclaré infructueux pour la fourniture des ordinateurs multimédia. Cela implique un assemblage des différentes parties (matériels et logiciels de sécurité) des configurations souhaitées par la bibliothèque sous la responsabilité du conservateur chargé du multimédia, en l'absence de la participation de la DSI (Direction des Services Informatiques) de la mairie.
- Choix de la localisation de l'installation des postes.

### **Octobre 1998 : réunion du personnel sur la mise en service du projet**

- Réunion sur le multimédia pour tout le personnel, ayant comme objet la réponse aux questions concrètes posées par la mise en œuvre du projet multimédia décidé par la municipalité au BP 98<sup>6</sup>. Le personnel est invité à réfléchir plus particulièrement à :
  - la localisation des postes,
  - l'utilisation du matériel faite par les usagers,
  - l'impression
  - la taille des meubles multimédia (2 options).

## **1.3 MISE EN SERVICE**

### **Novembre 1998 : recrutement d'un « facilitateur d'accès au multimédia »**

- Recrutement d'un emploi-jeune, soit un an après la définition de son poste, avec le profil suivant : BEP d'électronique, formation AFPA d'analyste-programmeur en informatique industrielle (APII) et des compétences en animation, cirque, etc. Il a,

---

<sup>6</sup> Budget au final pour 1998/1999 : 640 000 F + reste disponible : 100 000 F. Ce budget inclut : postes informatiques, cédéroms, meubles et logiciels d'installation.

entre autres, pour missions, la mise en place technique des postes multimédia à partir de janvier, la formation en priorité du personnel (dont les emplois-jeunes), l'accueil du public sur rendez-vous et l'animation.

- Installation de 4 accès à Internet en interne.

### **Décembre 1998 : formation du personnel**

- Arrivée de la première commande de cédéroms à la BM et des ordinateurs et imprimantes.
- Le facilitateur teste la configuration des postes, des cédéroms, assure sur chaque poste la sécurisation Windows.
- Formation du personnel :
  - informations générales sur la mise en place des lecteurs multimédia
  - présentation concrète des configurations
  - utilisation des lecteurs de cédéroms et des juke-box
  - problèmes qui peuvent être rencontrés
  - maniement des cédéroms et des lecteurs de cartes Cartadix (limitateurs de temps).

### **Janvier 1999 : élaboration d'une liste des cédéroms disponibles**

- Le facilitateur a terminé les tests sur les cédéroms et diffuse un tableau de ce qui est disponible.
- Évocation de la publicité de l'action.

### **Février 1999 : forum multimédia à Belle-Beille**

- Ouverture au public sur le site de Belle-Beille dans le cadre du « Forum multimédia ».
- Préparation d'une grille de catalogage pour intégration dans la base Dynix.
- Fin du mois : arrivée des derniers meubles.

### **Mars 1999 : ouverture du service**

- Urgence du choix des cédéroms dans la liste réalisée par le facilitateur en fonction de la configuration des différents cédéroms.
- Installation des lecteurs de cédéroms.
- Demande d'une signalisation des postes de consultation.
- Difficulté de la mise en place : matériel défectueux, cédéroms incompatibles entre eux...
- Dépliant évoqué en réunion de cadres qui permettrait de diffuser l'information. Préférence pour attendre quelques semaines pour vérifier questions et attentes à partir de l'expérience en cours.
- Le secteur jeunesse envisage la promotion du service par l'élaboration de plaquettes d'informations, l'information lors des visites de classes, l'ouverture d'un cahier de remarques en interne, la réalisation d'un dossier pour le public contenant des analyses de cédéroms présentés sur le réseau, une petite bibliographie sur le multimédia jeunesse.

### **Avril 1999 : conférence de presse**

- Le 27 : conférence de presse de l'adjoint au maire chargé du patrimoine et des bibliothèques à la bibliothèque de quartier Jean Vilar (il avait lui-même souhaité attendre que « cela marche vraiment partout », vu les difficultés de mise en œuvre).

### **Septembre 1999 : souhaits pour le changement des cédéroms**

- Les cédéroms doivent tourner d'une bibliothèque à l'autre. Les bibliothécaires sont invités à choisir, sur la même liste des cédéroms que celle diffusée en mars, 6 titres compatibles entre eux avant le 18 septembre.

### **Novembre 1999 : rotation des cédéroms**

- Compte tenu des difficultés d'établissement de la liste de cédéroms à répartir entre les différentes bibliothèques et de la nécessité du blocage et de la

centralisation des cédéroms avant leur changement, l'installation des nouveaux titres n'est effective qu'à partir de novembre.

L'étude de la chronologie du projet nous permet de constater :

- la lenteur de la mise en route et de la concrétisation du projet pour des raisons techniques et budgétaires (plus de 3 ans)
- les difficultés liées à la multiplicité des intervenants (différents services de la mairie, bibliothèque, fournisseurs)
- le manque de planification initiale dû aux aléas techniques et commerciaux
- la non-participation des services informatiques de la ville
- une motivation moyenne du personnel.





## **2. « AUDIT » SUR LE MULTIMEDIA**

Il m'a été demandé de faire le point sur le multimédia grand public dans les différentes bibliothèques du réseau des BM d'Angers et d'étudier comment il était possible d'envisager une amélioration du service, voire un développement.

Dans un premier temps, j'ai réalisé un état des lieux du fonctionnement de la consultation des cédéroms.

Ensuite, la méthode qui permettait de confronter les différents points de vue du personnel et du public surtout, m'a semblé être celle des enquêtes. Deux enquêtes fermées - fermées car elles donnaient des réponses rapides - ont donc été effectuées, l'une à destination du personnel, l'autre à destination du public.

Le fait d'être passée dans toutes les bibliothèques du réseau pour réaliser les enquêtes auprès du public m'a permis, non seulement de visiter les différentes bibliothèques mais aussi de voir les cédéroms offerts au public « en état de marche ». Parfois, l'écran était noir, non remis en route, ou bien le système de gestion des cartes et des casques n'était pas rationnel (cartes à un endroit et casques d'écoute à un autre). Dès que l'écran était à nouveau allumé, la demande des lecteurs augmentait.

### **2.1. ÉTAT DES LIEUX AU 1.10.1999**

#### **2.1.1 Fonctionnement**

Chaque bibliothèque de quartier, quelle que soit sa taille, a un poste de consultation de cédéroms. Dans la plupart des cas, le poste est installé à proximité de la banque de prêt, contre une fenêtre, un mur ou un pilier. L'écran est donc visible par tous, au même titre que les terminaux de consultation du catalogue.

A la bibliothèque Toussaint, il y a un poste à la discothèque, deux postes en section jeunesse, un poste près du bureau de renseignements du rez-de-chaussée, un près des documentaires 100-600, deux postes dans le secteur histoire-géographie. C'est un choix délibéré dans le plus gros établissement du réseau d'essayer d'inclure les cédéroms par

domaine dans les collections pour une meilleure intégration de ce support. Il n'y a pas de salle spécifique multimédia.

### 2.1.1.1 Installation technique

- un écran couleurs 15''
- une unité centrale (disque dur, lecteur de disquettes...)
- un clavier avec trackball intégré
- un juke-box (= lecteur multiple de cédéroms) pouvant contenir 6 disques
- un système à cartes de limitation de la durée de consultation
- un ou deux casques audio.

Les **postes** sont intégrés dans des meubles fabriqués sur mesure<sup>7</sup>.

A gauche, l'unité centrale, le juke-box, la boîte de connexion clavier / trackball et l'emplacement prévu de l'imprimante sont enfermés dans un coffre fermé à clef pour éviter que les utilisateurs ne manipulent les disques, n'insèrent des disquettes ou n'éteignent l'un ou l'autre des appareils. A droite, on trouve l'écran, semi-encastré et le clavier avec trackball intégré et deux prises de casques. Sur le bord droit de la table : le lecteur de cartes Cartadix qui permet la limitation du temps et donne accès au poste.

Tous les postes sont verrouillés sauf pour la consultation des cédéroms, grâce au logiciel WinLock que la bibliothèque a acheté avec une licence multiutilisateurs.

Seuls les cédéroms installés dans les juke-box sont consultables. Il n'y a pas de consultation à la demande à cause des contraintes d'installation et de sécurité.

Les **cédéroms** étant souvent très différents sur le plan technique, il devient vite indispensable de regrouper ceux qui ont une résolution et un nombre de couleurs proche. Cela permet de les installer sur un même lecteur mais représente en amont un gros travail d'analyse, cédérom par cédérom, les données des fournisseurs en ce domaine étant souvent incomplètes.

---

<sup>7</sup> Voir schéma en annexe 3.

Tous les cédéroms ne sont pas conçus de la même manière. Pour les consulter « confortablement », il faut souvent adapter :

- la résolution de l'écran, i.e. le nombre de pixels qu'il est capable d'afficher (de 640 x 480 à 1024 x 780)
- la palette de couleurs qu'il peut afficher (de 256 à 4,3 millions).

Si le réglage est inadapté, dans le meilleur des cas, l'affichage sera défectueux (couleurs aberrantes, marges noires autour de l'affichage du cédérom). Au pire, le microordinateur se bloquera purement et simplement, imposant un redémarrage complet.

Cette hétérogénéité des logiciels d'installation oblige le facilitateur d'accès au multimédia à tester tous les cédéroms et à en dresser une liste avec différents critères de résolution et de couleur.

En général, il n'y a pas de problème s'il n'y a pas d'animation vidéo (cédéroms bibliographiques ou encyclopédiques). Les cédéroms sont alors compatibles et il n'y a pas d'obligation de puissance minimale sonore ou graphique.

Les problèmes surviennent pour les cédéroms animés ou utilisant différentes couleurs.

C'est toute la différence entre le fonctionnement sur un même poste de plusieurs cédéroms bibliographiques et celui de cédéroms grand public.

Afin de permettre une découverte de nouveaux cédéroms dans les différentes bibliothèques du réseau, un système de **rotation des disques** est mis en place. Il est plus facile d'opérer toutes les rotations ensemble pour assurer les compatibilités techniques.

Les bibliothécaires sont invités à remettre une liste de cédéroms nouvellement souhaités sans oublier qu'ils devront être compatibles entre eux.

Des **imprimantes** sont achetées et éventuellement installées mais aucune n'est à disposition du public (problèmes de cartes d'impressions, de changement de cartouche d'encre...). L'idéal serait que le fournisseur des cartes de photocopies soit le même que

celui des cartes d'impression, ce qui n'est pas le cas actuellement. Ceci doit être négocié avec la mairie qui sous-traite son parc de photocopieurs. C'est donc une affaire longue et délicate.

### 2.1.1.2 Choix documentaire

La constitution du fonds initial a été réalisée, après arbitrage de l'équipe de cadres, à partir des suggestions que chaque membre du personnel pouvait faire.

Peu de lignes directrices avaient été données à cette occasion à part le rejet du ludique pur. Les acquéreurs ont utilisé les critiques du supplément Multimédia du *Monde*, de *Libération*, *Télérama*...

Les cédéroms ont ensuite été commandés principalement chez OCD (Office Central de Documentation) qui négocie directement avec les éditeurs les droits de consultation et / ou de prêt des cédéroms.

Cela a conduit à l'élaboration d'une liste mise à disposition des collègues qui doivent choisir les titres à installer sur chaque poste en fonction des critères de compatibilité évoqués plus haut.

Toutes les bibliothèques du réseau possèdent au moins une encyclopédie sur cédérom.

La répartition des cédéroms est donc plus technique que thématique. Les assistants doivent choisir une dizaine de cédéroms parmi lesquels 6 seront retenus en fonction des disponibilités. En avril 1999, au moment de la mise en route, il y avait 173 disques pour 96 places.

Le service a été lancé fin mars 1999. Six mois plus tard (novembre 1999), les cédéroms ont été changés pour permettre une rotation et une découverte de nouveaux cédéroms d'une bibliothèque à l'autre.

### 2.1.1.3 Repérage du service

- *signalisation* : malgré des demandes répétées, les postes de consultation ne sont pas signalés et de nombreux lecteurs n'en connaissent pas l'existence (47 % des personnes interrogées dans l'enquête)

- *plaquettes d'information* : inexistantes à ce jour, malgré des tentatives (maquette du secteur jeunesse par exemple). Les difficultés techniques ayant été plus nombreuses que prévu et ayant retardé la mise en route du projet, il n'y a pas eu de plaquette de lancement accompagnant l'ouverture du service. De même, les quotidiens locaux n'y ont fait écho que sommairement

- *listes des cédéroms* : on les trouve dans les tiroirs des bureaux de renseignements. Elles ne sont pas classées par ordre alphabétique de titre de cédérom mais par ordre alphabétique de bibliothèque uniquement. Les lecteurs n'y ont donc accès que difficilement et ne sont pas spontanément invités à découvrir les cédéroms des autres bibliothèques

- *bibliographie* sur le multimédia jeunesse : projetée, elle n'a finalement pas été réalisée

- *dossier* présentant les cédéroms du réseau réalisé par le secteur jeunesse : il est disponible sans publicité mais non mis à jour.

### **2.1.2 Formation du public**

En mai-juin, peu après l'ouverture du service, des tentatives de formation ponctuelles en petits groupes ont été faites. Elles n'ont eu aucun succès auprès des adultes mais en ont eu auprès des jeunes (8-15 ans).

L'emploi-jeune recruté sur le poste de « facilitateur d'accès au multimédia » est en alternance dans les 10 bibliothèques du réseau chaque après-midi. Il y assure des formations, de l'aide individuelle et des animations.

### **2.1.3 Fréquentation du service**

La consultation est ouverte à tous en échange, au bureau de renseignements, d'une pièce d'identité ou de la carte de lecteur de la bibliothèque. La bibliothèque confie à / aux usager(s) un ou deux casques d'écoute et une carte de limitation de durée.

En fin de consultation, les utilisateurs récupèrent carte d'identité ou de lecteur en échange cette fois de la carte de limitation de durée et du (des) casque(s) en bon état.

Pour l'instant, il n'y a pas de comptage systématique : Cartadix, le système de cartes gestionnaires du temps de consultation, ne le permet pas. Certaines bibliothèques (surtout en quartier) effectuent quelques statistiques des consultations de cédéroms.

L'observation montre que pour une majorité écrasante (95 %), les consultations de cédéroms sont effectuées majoritairement par des enfants et des adolescents.

Le service fonctionne mieux en quartiers qu'à Toussaint où les demandes sont utilitaires (tests de cédéroms) et le service utilisé par les lecteurs qui savent manipuler les micros.

En jeunesse à Toussaint, on constate une rotation des jeunes lecteurs.

En quartiers, il y a davantage d'habités. Certains jeunes viennent uniquement pour consulter des cédéroms en attendant leurs parents qui empruntent des livres. La lecture des bandes dessinées est en quelque sorte supplantée par la consultation des cédéroms.

#### **2.1.4 Animations**

Elles sont difficiles à mettre en place tant que tous les problèmes techniques ne sont pas résolus. Elles ont tendance à se limiter pour l'instant à l'assistance aux personnes individuellement.

Elles ont été plus importantes pendant la semaine multimédia organisée à la MPT Jacques Tati fin janvier 1999, où il y avait plusieurs personnes par poste.

Les centres aérés demandent le multimédia en bibliothèque et dans ce cas il y a 2 enfants sur le poste et 5 autour ! Mais il ne faut pas faire de concurrence à La Clavierie<sup>8</sup> et la répartition des rôles n'est pas toujours claire.

---

<sup>8</sup> Centre d'initiation au multimédia destiné aux élèves du primaire et aux enfants des CLSH d'Angers qui fonctionne avec deux emplois-jeunes pour 15 PC.

## 2.2 ENQUETES

### 2.2.1 Elaboration des questionnaires

Les questionnaires ont été établis peu après le début du stage, à partir d'informations reçues du personnel directement impliqué dans l'élaboration du projet et complétées par les analyses ou constatations des uns ou des autres.

Les deux questionnaires<sup>9</sup> sont volontairement construits sur un modèle similaire, à l'exception de la partie « Mise en œuvre du projet » qui est absente du questionnaire à destination du public.

L'activité de la bibliothèque se répartissant à peu près à moitié entre la bibliothèque centrale (Toussaint) et les bibliothèques de quartier, il fut décidé de mener l'enquête dans les mêmes proportions, à savoir une centaine de questionnaires réalisés à Toussaint, une centaine en quartier. Sur Toussaint, la répartition serait de 2/3 en adultes, sachant qu'on touchait là de nombreux parents et 1/3 à la discothèque. Le questionnaire n'était pas adapté aux enfants, à quelques exceptions près.

Les deux questionnaires furent rapidement présentés au personnel dans son ensemble. Il devait d'une part, être au courant de mon passage dans les différentes bibliothèques du réseau, d'autre part être vivement incité à répondre au questionnaire élaboré à son intention. Il s'agissait en effet d'essayer d'obtenir des réponses de tout le personnel, quel que soit son statut dans l'établissement et quelles que soient ses tâches habituelles, chacun - ou presque - étant amené à rencontrer du public.

Un entretien ouvert était proposé au personnel volontaire, en complément du questionnaire fermé, permettant de poser des questions plus techniques.

---

<sup>9</sup> Voir questionnaire / personnel en annexe 4 et questionnaire / public en annexe 5.

## **2.2.2 Déroulement des enquêtes**

### **2.2.2.1 Personnel**

L'anonymat étant respecté, une première série de réponses est arrivée très rapidement. La deuxième partie est arrivée après quelques relances. Au total, sur 93 questionnaires distribués à tout le personnel, y compris vacataire, 47 ont été retournés, soit un peu plus de la moitié. C'est le chiffre qui était espéré et correspond à un taux de réponse satisfaisant.

Les réponses aux questions fermées ont été souvent complétées par des propositions ou des commentaires plus élaborés.

Le personnel ayant a priori une bonne connaissance des publics de la BMA, il sera intéressant, pour les questions le concernant directement, de voir si les réponses vont dans le même sens.

### **2.2.2.2 Public**

Dans les conditions de travail très tendues des banques de prêt, à la centrale comme dans les quartiers, il s'est vite avéré exclu de demander au personnel en poste de proposer lui-même les questionnaires au public. Je m'en suis donc chargée, espérant que le simple fait de les distribuer suffirait à les faire remplir (le mythe du lecteur autonome ?). La plupart des lecteurs qui ont accepté de répondre, l'ont fait avec moi. C'était plus rapide car je connaissais les questions qu'on pouvait faire sauter, suite à certaines réponses négatives par exemple. Les seuls qui ont accepté de répondre seuls étaient - est-ce un hasard - souvent des hommes âgés de 25 à 40 ans, visiblement assez familiers du multimédia. Toutefois, ces réponses étaient parfois décevantes car incomplètes ou illogiques.

Au total, 192 questionnaires ont pu être récupérés.



### **2.2.3 Dépouillement de la première partie des enquêtes**

Le déroulement de mon stage et l'observation in situ m'ont permis de constater un certain nombre de dysfonctionnements et de malentendus dans l'accompagnement du projet et l'attente des publics des BM d'Angers. Le dépouillement des différentes enquêtes m'en a donné la confirmation.

#### **2.2.3.1 Tri à plat et questions croisées**

Le tri à plat des réponses aux questionnaires est donné en annexes 7 et 8.

Toutefois, un certain nombre de questions croisées méritent d'être mentionnées ici.

##### ***Personnel :***

Plusieurs croisements ont été étudiés : l'influence de l'ancienneté dans la bibliothèque, du travail en quartiers ou à Toussaint. Le statut ne pouvait être un critère significatif car son indication était facultative dans le questionnaire.

Quelques éléments sont à relever. La définition du multimédia donne 66 % de réponses pour Internet et 69 % pour les cédéroms à Toussaint, contre 45 % et 55 % en quartiers.

Ces résultats sont à mettre en parallèle avec l'appréhension relevée devant l'introduction des cédéroms (crainte de la charge de travail supplémentaire, d'une difficulté d'adaptation à la technique, d'une lecture différente, d'une baisse de la qualité du service rendu) qui est plus forte en quartiers qu'à Toussaint.

##### ***Public :***

Les questions ont porté sur l'influence de l'âge, des diplômes, des catégories socio-professionnelles, de la fréquentation des bibliothèques de quartier ou de Toussaint.

Les utilisateurs ont découvert les postes avec lecteurs de cédéroms en les voyant autant à Toussaint qu'en quartiers.

Influence de la fréquentation du type de bibliothèques (Toussaint ou quartiers) sur les pratiques en matière de multimédia :

	Toussaint	Quartiers
Savent utiliser les cédéroms	78 %	62 %
Cédéroms en consultation = réponse à demande du personnel	51 %	66 %
Utilisation d'Internet	59 %	36 %
Souhait d'emprunt de cédéroms	75 %	67 %
Bibliographiques	39 %	27 %
Encyclopédiques	66 %	55 %
Culturels	67 %	55 %
Jeux	41 %	50 %
Educatifs	38 %	49 %
Souhait d'Internet	69 %	51 %
Formation à Internet	51 %	55 %

Le souhait d'emprunt de cédéroms diminue avec le niveau des diplômes (77 % pour ceux qui ont fait des études supérieures, 67 % pour les détenteurs du brevet et 56 % pour ceux qui ont un CAP ou un BEP).

Le niveau d'études des personnes interrogées est globalement plus élevé à Toussaint. La consultation des cédéroms et l'utilisation d'Internet croît aussi avec lui.

La répartition par âge est à peu près homogène sauf pour la tranche des 35-44 ans qui représente 44 % des personnes interrogées en quartiers.

### **2.2.3.2 Synthèse des questionnaires public / personnel**

Le dépouillement des deux questionnaires : personnel<sup>10</sup> et public, est convergent sur de nombreux points (définition du multimédia, choix technique, bilan...).

<sup>10</sup> L'échantillon du personnel portant sur un nombre inférieur à 100 (47), il ne devrait pas, en toute rigueur, être effectué de pourcentage à partir de ces données. Toutefois, dans un souci de simplification, de meilleure lisibilité et de comparaison, j'ai tout rapporté à des pourcentages en maintenant les chiffres en valeur absolue.

Un certain nombre d'idées forces s'en dégagent.

### ***Définition du multimédia :***

Pour le DAT, le DVD et le support unique d'information numérisée, les réponses sont similaires. Par contre, pour Internet, la réponse est plus élevée pour le public (73 %) que pour le personnel (57 %). C'est l'inverse pour les cédéroms : 52 % pour le public et 62 % pour le personnel.

Malgré ces petites différences, nous considérerons néanmoins que globalement, nous traitons bien au long des questionnaires des mêmes sujets.

### ***Utilisation des cédéroms :***

En proportion, le personnel les utilise globalement plus (79 %) que le public (64 %). Les deux l'utilisent essentiellement à domicile et sur le lieu de travail (la bibliothèque étant le lieu de travail du personnel). Mais le public les utilise plus à domicile (53 %) que le personnel (40 %).

Le type de cédéroms consulté est différent lui aussi.

Il y a une nette prédominance de la consultation des cédéroms culturels pour le personnel de la bibliothèque (60 %). Le personnel de la bibliothèque et le public consultent presque autant les cédéroms encyclopédiques (53 et 51 %). La consultation des jeux vient juste après chez le public (42 %), suivie par la consultation des cédéroms culturels qui tombe à 32 %.

### ***Utilisation d'Internet :***

La pratique est proportionnellement identique globalement et à domicile. Sur le lieu de travail, il y a une grande différence entre le personnel et le public (34 % et 20 %).

Quant aux services consultés, ils sont identiques pour la messagerie et la recherche documentaire. Le personnel utilise davantage Internet pour des renseignements culturels

que le public. Par contre le public utilise davantage les renseignements pratiques et le transfert de fichiers que le personnel.

La consultation des cédéroms par le personnel à la bibliothèque, tous types confondus, inférieure ou égale à la semaine, est de 38 %. Celle d'Internet est de 17 % seulement. On voit donc que le multimédia a fait une entrée très discrète au niveau des services internes de la bibliothèque. J'ai pu d'ailleurs constater le réflexe latent de certains membres du personnel qui avaient mauvaise conscience (surtout par manque de temps) à consulter un cédérom installé pour le public ou même Internet en interne (qu'ils consultent donc parfois sur leurs heures de repas ou de pause !)

#### ***Demande du public :***

Il est intéressant de noter que parmi les personnes interrogées, seules 3 % avaient fait une demande concernant le multimédia auprès du personnel de la bibliothèque. En effet, il m'a été rapporté - et j'ai pu le constater moi-même en faisant du service public - que les demandes étaient relativement nombreuses et concernaient, soit le prêt de cédéroms, soit encore plus Internet. Il y a donc une incohérence entre les réponses des personnes interrogées pour les enquêtes et les demandes faites aux bureaux de prêt et de renseignements.

#### ***Origine de la demande :***

Les réponses du personnel et du public à cette question sont particulièrement discordantes, ce qui n'a rien d'étonnant. On remarquera l'insistance pour le personnel sur le fait que l'origine du choix retenu tient pour 68 % à une demande des élus, pour 57 % à une demande des cadres et pour 15 % à une demande du personnel (hormis les cadres). Ce n'est vraiment pas lui qui a exprimé une demande sur le sujet.

Or, le choix technique retenu en dernier lieu (consultation sur place sur lecteur monoposte dans toutes les bibliothèques du réseau) ne relève que d'une décision municipale. Les cadres souhaitaient commencer plus modestement dans quelques bibliothèques seulement pour, d'une part tester la fiabilité du matériel, d'autre part,

permettre une meilleure adaptation du personnel au multimédia grand public. On peut donc noter une information mal transmise ou mal interprétée.

La demande des élus n'est absolument pas ressentie par le public (35 % la mentionnent). Certains ont même ajouté : « sûrement pas ». Pour le public, la demande vient massivement de lui (80 %) et dans une proportion moindre du personnel de la bibliothèque (59 %).

### ***Découverte de la consultation des cédéroms :***

Si près de la moitié des lecteurs (47 %) l'a découverte, c'est dans la plupart des cas par hasard, éventuellement sur les conseils d'un bibliothécaire. Certains mentionnent une documentation de la bibliothèque qui n'a jamais existé.

Encore ne connaissent-ils souvent que la présence des postes. Seuls 11 % connaissent les modalités de consultation des cédéroms.

Cela est à mettre en relation avec le fait qu'à peine 10 % des personnes interrogées sont capables de citer un titre de cédérom proposé par la bibliothèque. 5 personnes arrivent à en citer 3.

Dans le même temps, plus de la moitié du personnel n'est pas en mesure d'en citer un. Seules 14 (30 %) personnes sont à même de citer 3 titres.

Le fait que si peu de personnes soient à même de pouvoir citer les 3 titres de cédéroms préférés de son établissement est surprenant et révélateur du peu d'investissement vis-à-vis de ce nouveau média, tant du côté du personnel que du côté du public.

### ***Formation du personnel / accompagnement du projet :***

Même si de nombreux membres du personnel ne se sont pas prononcés sur leur perception personnelle du projet (58 %), les remarques qu'ils ont pu faire soulignent le malaise ressenti et le peu de conviction qu'ils portent actuellement (mauvaise

intégration, peu d'impact, impression de « plaquage », non-prise en compte de la demande réelle du public, surcharge de travail...).

Le faible taux de satisfaction : 8 (17 %) des formations est à mettre en relation avec la forte demande de formation du personnel sur le fonctionnement et le contenu des cédéroms (cf. partie du questionnaire sur les perspectives de développement du projet.

Les appréhensions liées à l'utilisation du multimédia sont élevées (38 % pour la charge de travail supplémentaire, 43 % pour la crainte d'une difficulté d'adaptation à la technique).

Le personnel dans son ensemble se dit moyennement satisfait du suivi de la mise en œuvre du projet.

Les notes de service, comptes rendus, réunions d'information n'ont pourtant pas manqué. Elles sont sans doute insuffisantes devant de telles réticences et appréhensions, preuve que le personnel avait probablement besoin d'être particulièrement accompagné dans l'évolution de son métier.

Les aléas de l'installation des lecteurs de cédéroms ont été tels que le personnel s'est peu à peu démotivé, d'où ce chiffre élevé : 18 (38 %) de personnes qui ne trouvent pas la date de démarrage opportune.

### ***Bilan après 6 mois de fonctionnement :***

Le bilan du personnel après les six premiers mois de fonctionnement du service est moyen (80 %), ce qui n'a rien d'étonnant, compte tenu des réponses précédentes, et est à mettre en rapport avec l'estimation de l'impact du projet auprès du public (moyen pour 68 %).

### ***Maintenance informatique :***

La maintenance informatique et les renseignements aux lecteurs occupent respectivement 49 et 47 % du personnel.

Ces chiffres sont relativement élevés mais doivent être corrélés par le fait qu'il y a un seul emploi-jeune chargé, entre autres d'assurer la maintenance technique, pour 16 postes multimédia répartis sur 10 bibliothèques.<sup>11</sup>

### 2.3 CONCLUSION DE L'AUDIT

Si le **bilan** des 6 premiers mois de mise en service du projet multimédia est si mitigé, on peut l'expliquer par une série de petits dysfonctionnements qui, isolés, ne porteraient pas à conséquence, mais qui, mis bout à bout, ont conduit à la situation actuelle. Chacun des protagonistes (bibliothèque et mairie) n'était pas toujours conscient, au moment de ses choix ou de ses propositions, des implications concrètes dans la mise en forme du projet. La bibliothèque a peut-être involontairement sous-estimé les conséquences de l'absence de soutien logistique et humain des services informatiques municipaux.

Si l'objectif visé par la municipalité était d'offrir un service de consultation de cédéroms dans les quartiers et à la bibliothèque centrale pour tous les Angevins, on peut dire qu'il n'est pas atteint. Contrairement aux attentes, en effet, ce sont les enfants qui consultent, de manière quasi exclusive.

Dès le départ, on constate le souci chez l'**élu**<sup>12</sup> chargé du patrimoine et des bibliothèques, d'offrir un service d'accès au multimédia qui soit d'abord destiné aux Angevins qui, pour des raisons diverses (économiques, culturelles...) ne possèdent pas de lecteur de cédérom chez eux. C'est ce qui explique sa volonté ultérieure de lancer le service partout, dans les bibliothèques de quartier comme à la centrale.

---

<sup>11</sup> À titre de comparaison, des bibliothèques municipales de taille moyenne avec 3 postes de lecteur multimédia ont souvent un emploi-jeune chargé, à temps plein, du multimédia.

<sup>12</sup> Pour lui, « le multimédia constitue un atout pour diffuser plus largement la culture. Mais son coût et les connaissances requises par l'utilisation de la micro-informatique risquent d'augmenter les inégalités dans l'accès à la culture. Il faut donc créer des lieux spécifiques pour permettre aux populations peu familiarisées avec les technologies et exclues du système scolaire de se former au multimédia. Les bibliothèques qui constituent le maillage culturel le plus dense du territoire peuvent jouer ce rôle. »

C'est peut-être oublier ce qui était en filigrane dans le projet présenté par la **directrice** de la bibliothèque : la nécessité de commencer « petit », pour différentes raisons (techniques : tester la fiabilité du matériel, humaines : gestion du projet et appropriation par le personnel qui se fait lentement, par le public aussi).

Les réticences du **personnel** ne se situent pas seulement, comme on peut le constater par les réponses qu'il donne, devant la crainte de la non-maîtrise d'un nouvel outil. Neuf ans plus tôt, au moment de l'informatisation de la bibliothèque, il avait fait la preuve de sa rapidité d'adaptation. Mais il a parfaitement conscience des points forts de l'établissement dans lequel il travaille et de la qualité de renseignements que le public y trouve. L'introduction du multimédia est ressenti comme un éparpillement, une dispersion.

On constate aussi que les outils **cd-rom** et **Internet** eux-mêmes ne font pas encore partie intégrante du « paysage » bibliographique. Il suffit de constater que le bureau de renseignements le plus important de la bibliothèque n'a à sa disposition que des répertoires papier et le catalogue informatisé qui ne comporte que les ouvrages et les documents audiovisuels. Les périodiques n'y sont pas accessibles. Il n'y a pas d'instrument de dépouillement de la presse autre que les index annuels des différents périodiques. Les lecteurs n'accèdent aux cd-roms bibliographiques que s'ils sont particulièrement perspicaces ou déterminés - ceux-ci étant situés soit dans les services intérieurs, soit en salle d'étude sans signalisation particulière.

Le manque de **signalisation** et de **publicité** fait autour du lancement du service n'a pas facilité son rayonnement. Mais il ne faut pas oublier les difficultés d'ordre technique de sa mise en place : matériel défectueux, problèmes posés par le fait de proposer sur un même poste la lecture de plusieurs cd-roms à la fois.

À Toussaint, la localisation des postes avec intégration dans les grands domaines de la classification Dewey n'est pas évident pour les lecteurs. Certains ne voient pas du tout les postes. Ils voient encore moins qu'ils sont disposés dans un souci d'intégration du support aux collections papier (livres et périodiques).



Le système de **rotation des disques** manque de souplesse car il est pour l'instant nécessaire de changer tous les cédéroms en même temps, ce qui rend le service indisponible pendant plusieurs jours. Il permet peu d'installation à la demande et interdit parfois à une bibliothèque de conserver un titre qui l'intéresse. L'accroissement de la collection devrait toutefois offrir des possibilités de changement plus grandes.

« Pour les bibliothécaires, la mise à disposition des CD-ROM est une nouvelle tâche qui suscite en tant que telle des réticences :

- d'ordre psychologique : le technostress devant le changement,
- d'ordre technologique : connaissance de l'informatique, des matériels, des systèmes d'exploitation,
- d'ordre documentaire : multiplicité des produits, des langages de navigation,
- d'ordre professionnel : tâches accrues, rôle de technicien, de professeur,
- d'ordre administratif : le produit est trop cher, déjà disponible, en ligne ou sur papier. »<sup>13</sup>

Le livre apparaît un peu comme une certitude. Avec les nouveaux médias, on assiste à une perte de cette certitude (par rapport au contenu, à l'usage de ces nouveaux médias, pour la structure à mettre en place par rapport aux technologies en pleine évolution). Tous ces aspects ont été abordés dans les réponses aux questionnaires ou dans les entretiens individuels.

La technologie des cédéroms est à la fois fascinante et frustrante. Fascinante en ce qu'elle permet l'accès à une partie de plus en plus grande du monde documentaire sur un nouveau mode associant le texte, l'image et le son. Frustrante parce qu'il reste de nombreux problèmes techniques non résolus. La multiplicité des produits souligne de façon aiguë la prolifération incontrôlée des logiciels de navigation. Il n'y a actuellement aucune normalisation des standards d'équipement et des langages d'indexation et de navigation.

Les cédéroms induisent un style de lecture avec lequel les utilisateurs potentiels ne sont pas tous familiarisés. Ils proposent une nouvelle forme d'apprentissage et d'information, plus ludique et plus individualisée.

---

<sup>13</sup> GUICHARD, Michel. Le disque optique compact en médiathèque. Mémoire DCB, 1994, p. 45-46.

Même si l'équipe des cadres de la bibliothèque a été tributaire des aléas (techniques, financiers...) de la mise en œuvre du projet et qu'elle ne pouvait donc établir un calendrier précis, même si elle a programmé un certain nombre de formations et d'actions pour accompagner sa mise en œuvre, le personnel dans sa majorité ne l'a pas bien accepté. Peut-être fallait-il, devant de telles réticences, apparues parfois ultérieurement, accompagner davantage, prendre encore plus le temps d'expliquer, valoriser, faire œuvre de patience et de pédagogie.

L'impact sur l'organisation des services a été un peu minimisé. L'analyse des besoins au départ n'était peut-être pas assez fine. La mise en place d'instruments nouveaux ne pose pas seulement le problème de leur installation technique. Il s'agit d'une transformation en profondeur du fonctionnement de la bibliothèque et des habitudes de travail des bibliothécaires.

« Le document numérique n'est pas seulement un type de document de plus à gérer dans la bibliothèque. Son introduction a un impact réel sur le fonctionnement de l'établissement et le force à revoir sa politique globale. [...] La réflexion autour de l'introduction des documents numériques en bibliothèque s'effectue autour de deux axes :

- le lien étroit entre le document numérique et l'informatique : impact direct sur la gestion de l'informatique de l'établissement ;
- l'impact sur l'organisation des services : sur la collection, l'organisation de l'espace, la formation du personnel. »<sup>14</sup>

C'est à partir de tous ces éléments, complétés par ceux de la dernière partie des questionnaires, que nous pourrions envisager quelques pistes de travail et de propositions pour une amélioration du service, à court et à plus long terme.

---

<sup>14</sup> DUCHARME, Christian. Du CD-ROM à la numérisation : développer les documents numériques en bibliothèque. Villeurbanne : IFB, 1997. (La boîte à outils). P. 9.

Il ressort de l'état des lieux et des enquêtes réalisées auprès du personnel et du public que le multimédia grand public dans les BM d'Angers est :

- globalement sous-utilisé
- utilisé majoritairement par les enfants
- handicapé par des problèmes techniques qui font baisser sa crédibilité auprès du personnel comme du public
- peu intégré dans les collections (sauf artificiellement à Toussaint) et les animations (manque de signalisation, de plaquettes d'information)
- éloigné de la demande du public.

L'installation des cédéroms et la maintenance technique des 16 postes sont assurées par 1 seul emploi-jeune pour 10 bibliothèques.

Une grande partie du personnel ressent l'accompagnement et la formation proposés comme insuffisants.

### 3. EXPERIENCES EXTERIEURES

Il nous a semblé utile de pouvoir enrichir notre recherche à partir des expériences menées dans d'autres bibliothèques de lecture publique. Celle des grandes bibliothèques est évidemment plus proche de ce que nous connaissons à la BM d'Angers.

Il faut noter les difficultés rencontrées pour recueillir des informations précises de la part des bibliothèques interrogées. Il y a très peu de statistiques réalisées sur les pratiques en matière de fréquentation par les publics des outils multimédia. Cela est à croiser avec les nombreuses questions posées sur la liste de diffusion Biblio-fr et les réponses souvent partielles qui leur sont données.

#### 3.1 NANTES

##### **I Historique du projet**

###### 1. Logithèque :

La création d'une logithèque (cédéroms en prêt) remonte à 1991. A cette date, il existait 3 logithèques en France : Caen, Grenoble et Rennes.

- La création de ce nouveau service était une initiative de la direction de l'époque, suite à une enquête auprès du public.

- Il s'agissait d'offrir au public des produits grand public culturels, éducatifs et ludiques. Il n'y aurait pas de produit « professionnel » comme les logiciels de bureautique par exemple.

- Le prêt serait indirect (en salle figurent uniquement les boîtes des cédéroms. Il faut ensuite demander le cédérom choisi au bureau de la salle des nouveaux supports).

- Une ligne budgétaire spécifique est créée dès 1991.

En 1996, le budget d'acquisitions de cédéroms était de 75 000 F, en 1999, de 80 000 + 20 000 F.

###### 2. Cédéroms en monoposte :

- L'installation des cédéroms en monoposte date de la création du nouveau bâtiment de la bibliothèque : 1986-87.

- Le public avait accès aux cédéroms suivants : BNF-livres, le Monde, Kompass, Myriade, une carte de géographie, le Robert.

- Il y avait 3 bornes d'accès dans la salle d'études de la bibliothèque, non ergonomiques. Elles sont progressivement tombées en panne, si bien qu'en 1998, on s'est posé la question d'une installation de cédéroms en réseau.

### 3. Cédéroms en réseau :

Ce projet a été suivi par la bibliothèque et la DSIC (Délégation aux Systèmes Informatisés et à la Communication).

- Il s'agissait d'installer un réseau de cédéroms dans la bibliothèque centrale uniquement. En effet, dans les quartiers, cela aurait coûté trop cher car il aurait fallu auparavant changer les lignes de télécommunications à faible débit (9 600 bd).

Suite à un appel d'offres, la société Média-doc de l'Haÿ-les-Roses a été retenue. Elle était chargée de l'installation du réseau et du logiciel de pilotage Discobol. La DSIC était chargée de l'installation physique du réseau (câblage).

- Le budget d'investissement s'est élevé à 122 500 F pour :
  - 4 PC
  - 9 titres de cédéroms
  - 1 serveur
  - 3 tours de cédéroms
  - le logiciel Discobol.

### 4. Internet :

Une enquête à destination du public sur l'utilisation d'Internet à la bibliothèque a été réalisée en 1998.

- Un « emploi-jeune Internet » (chargé d'Internet et de la petite maintenance des logiciels) a été recruté au 1<sup>er</sup> septembre 1999 (en même temps que deux médiateurs du livre). Il a un DESS de bibliographie spécialisée de l'université de Besançon et une maîtrise de lettres. Il s'est « mis » à l'informatique, un peu par hasard, en 1995.

Après une visite à la BM de Rezé, il a établi un compte-rendu et une proposition de charte d'utilisation d'Internet pour le public.

Il a suivi une formation d'administrateur système du logiciel de la bibliothèque, Dynix, et d'administrateur du réseau de cédéroms ainsi qu'une formation Windows.

- Un budget spécifique Internet a été dégagé mais suite à des incidents réseau, les liaisons à faible débit vers les bibliothèques de quartier ont d'abord été changées en liaisons à haut débit.

A Nantes, il y a un maire-adjoint chargé de la culture et un conseiller municipal plus particulièrement chargé du livre et de la lecture. On notera qu'à aucun moment, ils n'ont représenté une force de proposition pour un quelconque projet multimédia à la bibliothèque. C'est toujours la bibliothèque et plus particulièrement la responsable informatique qui a été à l'initiative du projet.

Quant au public, il n'a apparemment pas fait de demande explicite même s'il a par la suite utilisé abondamment le service créé.

## **II Bilan**

### 1. Logithèque :

En ce qui concerne la logithèque, la satisfaction du public se mesure au taux de rotation élevé des cédéroms en prêt.

- Actuellement le fonds de cédéroms en prêt est de 2 000. L'emprunt est d'un par carte pour 4 semaines. Les demandes sont très fortes et le fonds est quasiment vide (10 % seulement dans les rayons). Il est possible de réserver 3 cédéroms par carte pour 10 lecteurs à la fois. Les réservations sont annulées au bout de 6 mois.

Le forfait annuel pour l'emprunt des cédéroms est de 120 F pour livres + emprunt de cédéroms ou de 320 F pour livres + discothèque + vidéothèque + cédéroms au 1.10.1999.

- Les emprunteurs sont majoritairement des mères de famille qui empruntent pour leurs enfants.

Comme le fonds est très utilisé, il y a beaucoup de nouveautés mais aussi de désherbage, ce qui explique l'accroissement assez lent de la collection.

- Au retour des cédéroms, les lecteurs font souvent des commentaires quant aux problèmes d'installation ou au contenu.

- Tous les cédéroms sont catalogués et accessibles dans la base bibliographique en ligne disponible pour le public.

- Le service fonctionne actuellement avec un assistant qualifié et un agent qualifié. Il n'y a pas eu d'embauche supplémentaire de personnel au moment de l'ouverture du service. Des volontaires intéressés par le projet se sont proposés.

## 2. Réseau de cédéroms :

- Il n'y a pas de budget d'acquisition spécifique pour les cédéroms du réseau. Les crédits en sont pris sur les budgets d'acquisitions de livres, en fonction des domaines couverts (par exemple, le budget jeunesse n'est pas touché puisque les cédéroms mis en réseau ne sont pas particulièrement destinés aux enfants).

- Les 4 PC sont installés dans la salle d'études et de ce fait excluent un public d'enfants.

- Les cédéroms installés sont essentiellement bibliographiques : Kompass, BNF, Encyclopaedia universalis, Robert, Littré, le Monde, Myriade, Références (= ex Indexpresse), l'histoire au jour le jour. On ne peut pas dire qu'il s'agit de cédéroms réellement multimédia, car la plupart utilisent surtout le texte et très peu l'image et le son.

- En matière de formation du personnel, 4 administrateurs réseau ont été formés. Ces administrateurs ont ensuite formé leurs collègues.

- Des formations du public sont proposées.

- Les cédéroms en réseau sont consultés de fait par des étudiants et des chercheurs à une fréquence d'utilisation moyenne.

- L'accès au réseau est possible après remise d'une pièce d'identité en échange de la boule du trackball, sans limitation de temps.

- De nombreux problèmes techniques depuis l'installation du réseau empêchent de faire une enquête de satisfaction du public. Ces problèmes existent depuis le début. Sur certains postes, on n'arrive pas à se connecter. Sur d'autres, on arrive à se connecter, à consulter puis le système se bloque au bout d'un certain temps aléatoire.

Deux administrateurs du réseau de cédéroms sont chargés de noter les problèmes et de les transmettre au conservateur idoine.

Média-doc s'est déplacé mais ne trouve rien.

La DSIC s'est déplacée et ne trouve rien non plus.

Le 22 octobre 1999, 3 personnes de la DSIC sont revenues et doivent effectuer des tests pour essayer de trouver une solution. Elles doivent installer un nouveau PC qui n'aura pas le logiciel Discobol. Elles veulent aussi utiliser un analyseur pour voir ce qui se passe dans les câbles.

- Pour l'instant, il n'est pas possible d'imprimer. Les modalités de l'impression, si elle devait être autorisée, n'ont pas encore été étudiées à cette date.

### 3. Internet :

- Dans le service des nouveaux supports (qui regroupe discothèque, vidéothèque et logithèque), il y a actuellement à l'essai 2 postes de connexion Internet prêtés par une entreprise de la région depuis 1998.

- La consultation est gratuite et limitée à une heure sur réservation (de 12 à 19 h 00). Le planning est complet.

- Aucun site n'est bridé. La bibliothèque propose quelques signets.

- Il y a possibilité de déchargement sur disquette personnelle neuve après passage à l'antivirus.

- Les connexions sont payées par la ville sur le budget de la ville.

- À part quelques lecteurs qui essaient de bricoler certains accès et de modifier les signets entrés par la bibliothèque, il n'y a pas de problème particulier.

L'emploi-jeune assure la formation du personnel à la demande, celle du public en individuel ou par petits groupes. Il effectue une veille technologique sur des sites thématiques qu'il met à la disposition du public. Il effectue aussi beaucoup de recherches à la demande du personnel.

Le matin (aux heures de fermeture au public de la bibliothèque), il assure des formations à des groupes plus importants de scolaires dans le cadre du service éducatif, pour des élèves qui ne disposent pas d'Internet dans le cadre de leur BCD ou CDI.

Il propose à la mairie qui a un site web les modifications de liens avec la bibliothèque.

Actuellement il n'y a pas eu de discussion de fond avec la mairie à propos des modalités d'accès à Internet, ni sur le fond, ni sur la forme.



### **III Perspectives**

A terme, la consultation d'Internet et des cédéroms devrait avoir lieu sur le même poste, indépendant de la consultation du catalogue. Il faut d'abord résoudre le dysfonctionnement actuel du réseau de cédéroms.

Actuellement la responsable informatique de la bibliothèque envisage, quand les problèmes techniques actuels seront résolus, de mettre en réseau les cédéroms de la salle d'études ainsi que les cédéroms de la salle de catalogage (BNF, Electre, Myriade...). Il y aurait 2 accès différents : 1- public, 2- professionnel.

Internet devrait être installé dans d'autres bibliothèques de quartiers au cours de l'année 2000.

#### **3.2 LA ROCHELLE**

Le service multimédia de la BMVR de la communauté de villes de l'agglomération de La Rochelle a ouvert en juillet 1998.

- Il propose une soixantaine de cédéroms installés en réseau sur 28 postes de consultation. Ces postes sont répartis dans les salles de lecture et regroupés par quatre sur du mobilier spécifique.
- A terme, sont envisagés le prêt de cédéroms et Internet en service public sans en connaître encore les modalités d'accès.

Le système fonctionne apparemment bien, sans panne.

#### **3.3 LYON**

- 1200 cédéroms sont en prêt à la bibliothèque centrale de la Part-Dieu.  
46 titres sont en consultation sur le réseau de la bibliothèque centrale, à destination du public et du personnel.

Il n'y a donc ni prêt, ni consultation de cédéroms dans les annexes.

- Internet est accessible dans toutes les bibliothèques (centrale et annexes) mais pas sur tous les postes, certains postes étant dédiés à la consultation du catalogue, d'autres à celle des cédéroms. Son accès est limité à une heure sur rendez-vous, gratuit et le tarif d'impression est d'1 F la page.

Actuellement, la messagerie est bridée mais une discussion est en cours pour éventuellement la rétablir.

- Un ECM (Espace Culturel Multimédia) a été ouvert en novembre 1999. Rattaché au département Sciences et techniques, il fonctionne actuellement avec 3 postes de consultation d'Internet. Il est animé par 4,5 emplois-jeunes en ETP, sous l'autorité de la responsable du département.

Des formations individuelles y sont proposées ainsi que des consultations d'Internet d'une heure sur rendez-vous.

### **3.4 AMIENS**

Formation des utilisateurs :

- salle avec 6 postes multimédia reliés à Internet (2 personnes par poste)
- recrutement d'un formateur
- montage d'un programme : découverte d'Internet, du navigateur, des moteurs de recherche et de l'exportation des informations, un jeu électronique, la communication par Internet, e-mail, forums de discussion.

La formation est gratuite, sur 6 heures (= 4 x 1 h 30) en une journée ou sur une période plus longue.

Il y a 5 formations par semaine du mardi au samedi.

Les plannings d'inscription sont disponibles à partir du 15 du mois pour le mois suivant.

### **3.5 LORIENT**

La médiathèque propose au public l'utilisation libre et gratuite d'Internet à partir de 6 postes répartis dans ses différentes salles.

Cette utilisation est subordonnée à quelques règles :

- seul le web est accessible (pas de téléchargement de fichiers, de courrier électronique et de sauvegarde sur disquette ou disque dur)
- il ne faut pas modifier les paramètres de Netscape
- il est interdit de consulter des sites Internet pouvant amener des affichages illicites
- la durée d'utilisation n'est pas réglementée, mais repose sur la compréhension de chacun à ne pas mobiliser un poste trop longtemps quand d'autres utilisateurs attendent
- les impressions sont payantes (1 F / feuille).

La médiathèque propose aussi 600 cédéroms en prêt à la bibliothèque centrale et des cédéroms en consultation à la centrale et dans les annexes.

Dans l'espace adultes, les postes sont dédiés soit à l'utilisation d'Internet, soit à la consultation des cédéroms. Les cédéroms proposés sont bibliographiques et encyclopédiques et fonctionnent en réseau. Ils sont peu consultés, contrairement à Internet.

Un espace multimédia a été ouvert fin 1999. Des cédéroms ludiques et pédagogiques y sont installés à destination des enfants. Des formations y sont organisées.

### **3.6 REZE**

Actuellement sont proposés des cédéroms en consultation sur place.

Ils sont installés dans une salle multimédia en monoposte sur des juke-box de 6 disques. Les difficultés techniques semblent être les mêmes qu'à la BM d'Angers.

L'impression est payante (20 F pour 36 impressions) et la carte est la même que pour les photocopieurs.

Le prêt de cédéroms est envisagé ainsi qu'Internet en service public (accès possible à la messagerie) avec une tarification par carte téléphonique.

### **3.7 COMMUNES PERIPHERIQUES D'ANGERS**

Les expériences menées dans les bibliothèques de communes autour d'Angers, pour intéressantes qu'elles soient, ne sont que peu transposables dans une bibliothèque avec

les activités de celle d'Angers. Il est toutefois intéressant d'en retenir quelques points forts.

### **3.7.1 Bouchemaine**

Il y a actuellement deux PC avec un lecteur unique de cédéroms. Les cédéroms sont donc installés à la demande.

Chaque poste est dédié, l'un au ludo-éducatif (en section jeunesse), l'autre à la recherche documentaire (en section adultes).

La collection est d'une cinquantaine de cédéroms et favorise les produits utilisant au maximum la technologie du multimédia.

La consultation a lieu avec ou sans rendez-vous et n'est possible que pour les inscrits à la bibliothèque (la 1<sup>ère</sup> séance est gratuite).

La durée de consultation est limitée à une heure.

Il est interdit : - de se servir du clavier  
- d'ouvrir des fichiers  
- de sauvegarder sa partie  
- d'imprimer.

Remarque : l'ouverture du service en 1996 était précurseur. Avec le temps, on constate l'augmentation des équipements personnels et scolaires. La consultation concerne donc surtout les jeunes et les adolescents.

Les acquisitions se font à la FNAC d'Angers à partir des flèches d'or et d'argent de la sélection annuelle qui paraît en novembre. La consultation des cédéroms est possible pendant 15 jours.

### **3.7.2 Chalonnes / Loire**

L'organisation est en partie la même qu'à Bouchemaine.

L'impression est possible dans les bureaux du personnel et payante (0,50 F / page)

Le public est essentiellement composé d'adolescents et d'enfants de plus de 10 ans.

Les acquisitions sont faites à partir du catalogue de Colaco qui négocie les droits auprès des éditeurs.

### **3.7.3 Saint-Barthélémy d'Anjou**

Ouverture du service multimédia prévu en janvier 2000.

3 postes avec lecteur de 6 cédéroms en juke-box (1 poste dédié aux encyclopédies et dictionnaires, les 2 autres postes avec des cédéroms variés destinés indifféremment aux publics enfants et adultes).

Changement des cédéroms tous les mois environ.

Deux casques audio par poste

Les 3 postes seront installés dans la salle de références, à proximité du bureau de l'emploi-jeune chargée de l'initiation aux nouvelles technologies.

La consultation se fera sur réservation en cas d'affluence seulement.

Le budget pour les cédéroms est inclus dans le budget d'acquisitions qui est en augmentation.

L'impression couleur sera possible pour les encyclopédies et dictionnaires seulement au tarif d'1 F / page.

L'accès à Internet est prévu pour le courant de l'année 2000. Ses règles d'utilisation et ses modalités d'accès ne sont pas encore déterminées.

Les différentes expériences relatées précédemment permettent de retenir quelques propositions qui pourront être retenues pour le réseau des bibliothèques municipales d'Angers.

## **4. PROPOSITIONS POUR UN DEVELOPPEMENT DU MULTIMEDIA**

Si on a pu constater, suite aux résultats des enquêtes, à l'observation de la situation, aux entretiens informels avec le public, le personnel et l'adjoint au maire, une discordance entre les résultats escomptés et le bilan sur le terrain, il est toutefois possible de pallier certains manques et de proposer plusieurs types d'améliorations. Quelques propositions sont relativement simples à mettre en œuvre. Elles se situent à deux niveaux : très court terme (six mois) et plus long terme.

### **4.1 SYNTHÈSE DE LA DERNIÈRE PARTIE DES QUESTIONNAIRES**

#### **4.1.1 Emprunt de cédéroms**

Le personnel (89 %) souhaiterait proposer des cédéroms en prêt à un public qui souhaiterait les emprunter (70 %).

#### **4.1.2 Internet**

Le personnel le demande (87 %) pour un public qui le demande aussi (60 %), dans des proportions moindres que celles de l'emprunt de cédéroms.

Il est nécessaire de modérer ces chiffres par les réponses parfois négatives de ceux qui ne souhaitaient pas Internet à la bibliothèque parce qu'ils l'avaient chez eux, ou de ceux qui ne souhaitaient pas emprunter de cédéroms parce qu'ils n'avaient pas d'ordinateur.

#### **4.1.3 Modalités de consultation d'Internet**

Personnel : 39 (83 %) préconisent un accès limité en temps. 24 (51 %) envisagent le bridage de certains sites.

Public : 54 % optent pour un accès gratuit limité en temps.

#### 4.1.4 Formation

Il y a une forte demande de formation supplémentaire demandée par le personnel 35 (74 %). Cette demande recouvre autant la formation technique sur le fonctionnement des logiciels que la formation sur leur contenu et l'utilisation du logiciel de sécurisation WinLock. On ne constate toutefois aucune demande de formation de formateurs.

La demande du public est assez forte aussi (40 % pour une formation sur l'utilisation des cédéroms et 51 % pour Internet).

#### 4.2 PROJETS A COURT TERME

Il s'agit, sans frais supplémentaire important, d'utiliser toutes les ressources disponibles actuellement à la bibliothèque et d'exploiter au maximum leurs possibilités.

##### 4.2.1 Recentrage des objectifs

Il faut resituer le projet dans la politique culturelle de la ville. Pour l'adjoint au maire chargé des bibliothèques et du patrimoine, la lecture publique est le B A = BA d'une politique culturelle. Elle englobe l'éducation, la formation, les loisirs, la détente.

Il est nécessaire de reposer les questions de fond et de revenir au projet initial de la mairie et de la bibliothèque : familiariser les publics **adultes et enfants** avec le multimédia, en quartier comme à Toussaint, principalement pour ceux qui n'ont pas de lecteur de cédérom chez eux.

A partir de ces éléments il sera possible de faire des améliorations positives pour le personnel d'abord, afin qu'il propose mieux ensuite au public un outil qu'il aura réinvesti.

##### 4.2.2 Mise en place d'un groupe de travail

Ce groupe<sup>15</sup> est constitué de personnes de différents statuts des différentes sections et des différentes bibliothèques. La crédibilité augmente en effet s'il s'agit du travail

---

<sup>15</sup> A la date du 1<sup>er</sup> janvier 2000, ce groupe s'est déjà réuni deux fois.

d'un groupe et pas d'une ou deux personnes. Il doit réfléchir aux dysfonctionnements actuels et émettre des propositions d'amélioration.

#### **4.2.2.1 Méthodes de travail du groupe**

- choisir un animateur tournant à chaque fois
- choisir un rapporteur (différent de l'animateur)
- établir rapidement un compte rendu qui sera diffusé à tous et affiché avec les autres comptes-rendus de la bibliothèque
- travailler selon plusieurs axes
  - acquisitions
  - catalogage
  - circuit des cédéroms (réception, facturation, équipement...)
  - rotation des cédéroms (plus fréquent)
  - promotion du service (signalisation, plaquette)
  - dossier de présentation des cédéroms.

#### **4.2.2.2 Bibliothéconomie**

##### ***- acquisitions :***

- Réfléchir à une véritable politique d'acquisitions, avec des représentants de chaque secteur de la bibliothèque (jeunesse, Toussaint, quartiers, discothèque, vidéothèque) :

Quel niveau ? ludique, éducatif, emploi, culturel, loisirs ? pour quels publics ?

- Les acquisitions se feront-elles en concertation ?
- Le facilitateur d'accès au multimédia pourrait réaliser une revue de presse réunissant les critiques de cédéroms qui paraissent régulièrement, dans les périodiques spécialisées en informatique comme dans les revues généralistes. Catalogues de vente, papier et cédéroms (Electre Multimédia) compléteront cette revue de presse.
- Il est aussi possible d'envisager d'emblée une répartition des titres dans lesquels paraissent des critiques de cédéroms entre les participants au groupe de réflexion



sur le multimédia (*Revue des livres pour enfants, Le Monde interactif, Elle, L'Express, Libération, l'Ordinateur individuel, Sciences et vie micro, Télérama...*). Cette répartition peut se faire par domaine ou par périodique, pour éviter une déperdition d'énergie.

### **Critères de sélection :**

- la base Électre multimédia donne un commentaire descriptif
- les fournisseurs spécialisés pour les bibliothèques (ADAV, Info-revues) commentent les cédéroms
- des titres comme « Science & Vie micro » ou « Info PC » sont indispensables pour avoir connaissance des nouveautés du catalogue mais ces revues ne font pas une véritable analyse de contenu.

Certains cédéroms pourront être reçus en prêt pour une période test.

Pour des questions de temps et de disponibilité, la seule découverte individuelle de la collection ne suffit pas. Une présentation des titres les plus représentatifs et les plus utiles reste le moyen le plus efficace pour que l'équipe chargée de les promouvoir en prenne connaissance. On peut envisager plusieurs possibilités de présentation :

- 1- faite par une personne spécialiste du fonds cédéroms
- 2- faite par chaque spécialiste du fonds dans son domaine (permet une meilleure intégration aux collections)
- 3- présentation en duo : bibliothécaire pour le contenu,  
technicien pour l'accès et la manipulation.

L'informatique reste encore, à bien des égards, une technique aléatoire, malgré les affirmations conjointes des vendeurs de matériel et des éditeurs de cédérom. D'où la nécessité de travailler de conserve avec un technicien ou un informaticien sensibilisé aux questions documentaires.

### **Evaluation des cédéroms**

Des grilles existent mais leur utilisation est souvent complexe et demande du temps. Un modèle de grille simplifiée est proposé en annexe<sup>16</sup>.

---

<sup>16</sup> Voir aussi annexe 9.

Avant de choisir un cédérom, il convient d'évaluer son contenu. Cette opération assez longue (au moins une demi-heure) est indispensable en raison de la qualité très inégale des produits proposés, notamment en matière culturelle. On reproche en effet souvent à ces supports de ne pas apporter grand chose de nouveau par rapport au support imprimé. Cette inévitable référence au livre met en cause la spécificité même du cédérom. De fait, la qualité vidéo du support est encore très insuffisante, le son n'est souvent qu'une illustration supplémentaire sans grand rapport avec le sujet du document, la qualité intrinsèque du texte est parfois la même que pour un document imprimé. Le cédérom ressemble alors à un beau livre au détriment de son contenu culturel. Ce risque est moindre dans le secteur « ludo-éducatif » destiné au public jeune où la qualité des produits fait l'unanimité. Ils sont les seuls à utiliser pleinement l'écriture du multimédia, alors que les fabricants de produits culturels n'y arrivent pas toujours.

Les qualités d'un cédérom peuvent s'évaluer selon 4 séries de critères :

- la technique informatique (qualité graphique, image en 3 D, mouvements...)
- contenu (en rapport avec le public visé par le document)
- conception (convivialité, ergonomie...)
- technique de réalisation.

**- *catalogage :***

- signaler les cédéroms et leur localisation par un catalogage accessible à l'OPAC dans Dynix (une grille de catalogage est prête). Ceci est à voir au départ avec le conservateur chargé du multimédia et sera possible à partir de janvier. Le catalogage est plus long que pour des CD audio car il est nécessaire d'installer les cédéroms pour le faire, les informations données par les fournisseurs n'étant pas toujours fiables.
- proposer des formations pour les volontaires.

**- *circuit du cédérom :***

Il serait à revoir entièrement (suggestion, commande, réception, facturation, catalogage, équipement, installation...).

Cela nécessite peut-être de **désigner un « logithécaire »** (ou 2) parmi les assistants de conservation ou un assistant et le facilitateur.

Ce choix n'exclut pas l'intégration du multimédia parmi les autres supports, au même titre que les périodiques par exemple pour lesquels il existe un responsable. Il a l'avantage de présenter un interlocuteur privilégié devant les vendeurs ou distributeurs de cédéroms. Il n'est pas nécessaire que ce soit un spécialiste de l'informatique mais il devra s'intéresser de près à la question et être motivé par ce support.

***- réception / facturation :***

Elles se font comme pour les livres et peuvent donc être assurées par le facilitateur ou par un agent qui en fait déjà et un suppléant.

***- équipement et installation :***

C'est une des tâches du facilitateur. C'est lui qui contrôle le bon fonctionnement des cédéroms à leur arrivée et les installe ensuite sur les différents postes.

***- impression :***

- Les imprimantes sont achetées mais il faut en gérer la régie, à voir avec Cartadix, lecteur de cartes magnétiques pour PC, et OMR, organisme gestionnaire des photocopieuses qui restitue 10 % des frais à la bibliothèque. D'où le souhait qu'il n'y ait qu'une seule carte pour les imprimantes et pour les photocopieurs (5 000 F / poste + imprimante). Le contrat doit être renégocié avec la ville qui elle-même sous-traite à une société extérieure.
- Étudier le changement des cartouches d'encre : qui le fait ? qui sait le faire ?

**4.2.2.3 Localisation des postes**

- La disposition des postes à Toussaint est peut-être à réétudier avec différentes variantes et leurs avantages et inconvénients.

### 1- Postes regroupés :

++ : possibilité d'utilisation pour des initiations, des formations par petits groupes ; surveillance des postes, gestion des pannes plus simple car tout le matériel est sur place, convivialité.

-- : comment et où organiser cet espace dans la configuration actuelle de la bibliothèque Toussaint ? ; pas d'intégration du service au fonds des documents imprimés (= éventuelle scission dans les supports mis à disposition du public). Le multimédia n'est plus pensé comme un support parmi les autres supports de l'information mais comme un service différent.

### 2- Postes éclatés et classés par genre :

++ : une seule et unique collection de documents, intégration dans l'ensemble des supports.

-- : difficultés pour la gestion pratique (public, maintenance informatique).

### 4.2.3 Rotation des cédéroms

- Il serait apprécié qu'elle soit plus fréquente. Cela sera d'autant plus facile à réaliser que la collection sera plus importante (ne nécessitera pas un blocage de tous les cédéroms en même temps au moment du changement) mais nécessite un temps de gestion relativement important.

- Une liste plus compréhensible des compatibilités des cédéroms par ordre alphabétique des titres sera réalisée.

### 4.2.4 Promotion du service

Tout nouveau service a besoin d'un minimum de promotion : visibilité du service, **signalisation** des postes, réalisation d'un dépliant qui résume l'intérêt du support et décrit les titres de cédérom, article dans le journal local, graphiste pour affiche ou tout autre document promotionnel.

Une réflexion est en cours sur la forme à donner à la signalisation (panneau, carton, affiche ?) et sur son contenu (cédéroms, consultation de cédéroms, multimédia ?).

Une **plaquette d'information** minimale aurait probablement été appréciée. Elle aurait aussi permis d'éviter la confusion entre les terminaux de consultation du catalogue et les PC.

La plaquette proposée par la section jeunesse il y a un an va être retravaillée.

L'existence du service sera intégrée dans les dépliants généraux existants sur le réseau des BM d'Angers.

#### **4.2.5 Formation / accompagnement du personnel**

Proposer à nouveau :

- une formation de base en micro-informatique
- une formation aux équipements utilisés
- une formation à WinLock.

Certains souhaiteraient une initiation aux logiciels de navigation des cédéroms, ce qui est impossible à réaliser puisqu'il n'y a pas de standardisation en la matière.

La méthode la plus sûre, la plus économique mais aussi la plus ardue reste l'auto-apprentissage. Il faut trouver du temps pour tester, manipuler, découvrir soi-même chacun des produits cédéroms, lire la documentation spécialisée, expérimenter.

À ce sujet, il faut rassurer le personnel par rapport à la consultation des cédéroms et d'Internet. Cela fait partie de son travail, c'est une évolution normale et il n'a rien à se reprocher même si le taux d'activités élevé pour les BM d'Angers accroît sa mauvaise conscience. Il faudrait presque envisager du temps banalisé pour l'utilisation des cédéroms et d'Internet en interne.

La formation du personnel avant celle du public est la condition du succès de la mise en place des nouvelles technologies dans les bibliothèques. Les cédéroms n'ont pas à être perçus comme des concurrents du livre mais comme des compléments capables de susciter un « déclic lecture ».

Un projet introduisant de nouvelles technologies implique toujours la méfiance, voire la crainte. Il faut rassurer le personnel en adoptant soi-même une attitude prudente et en expliquant toutes les étapes de la mise en place du projet.

Cela dit, même si l'exploitation du cédérom représente du travail supplémentaire qu'on ne peut passer sous silence, elle signifie aussi une baisse du rôle de fournisseur d'information au profit de celui de conseiller et de formateur. La tâche des bibliothécaires s'accroît en quantité et en diversité avec l'arrivée du multimédia mais le service offert est nettement amélioré.

#### **4.2.6 Projets d'animation**

C'est là sans doute que l'imagination est à court d'idées innovantes, quelle que soit la bibliothèque et quel que soit le personnel interrogé.

L'animation à la semaine avec une programmation d'une journée par quartier marche relativement bien mais dépend des quartiers. Ces animations devront être intégrées dans les projets d'animation « classiques » de chaque bibliothèque.

Un projet est en cours de maturation : toucher les personnes âgées par l'intermédiaire du CCAS. Le problème reste le manque de salle de formation, rendu plus crucial pour des personnes parfois malentendantes.

#### **4.2.7 Dépannage / maintenance technique**

On pourrait :

- envisager l'édition d'un petit guide de dépannage reprenant les différentes notes de service parues sur le sujet concernant le fonctionnement des cédéroms et incluant les problèmes d'imprimante (bourrage de papier, changement du toner...)
- faire remonter par écrit tous les problèmes (un exemplaire au facilitateur et un double au conservateur chargé du multimédia)
- ne plus mettre dans les juke-box les cédéroms qui fonctionnent mal.

#### **4.2.8 Rôle du facilitateur**

Des échanges ont déjà eu lieu qui ont permis de :

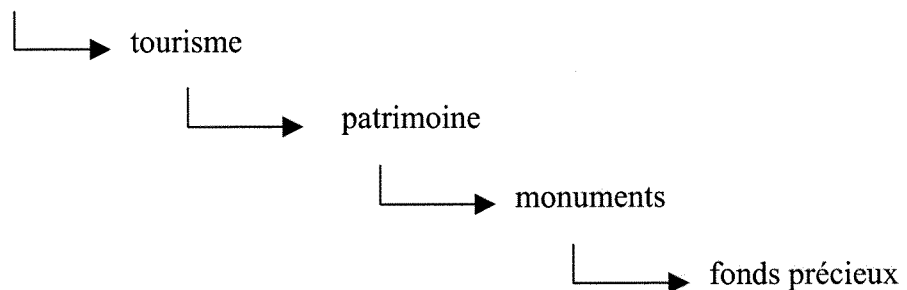
- bien clarifier ses tâches
- le rendre disponible régulièrement pour assurer des dépannages rapides

- établir son planning qui soit connu de tous
- réfléchir avec lui sur tous les projets d'animation
- élaborer avec lui un calendrier de formation du personnel et du public.

#### 4.2.9 Site Internet de la ville

La bibliothèque pourrait être signalée différemment par les services de la mairie. Actuellement, (page consultée le 22 décembre 1999), pour atteindre la bibliothèque à partir du site Internet de la ville, , il faut suivre la démarche suivante :

URL : <http://www.ville-angers.fr>



À l'arrivée, ne sont signalés que les fonds précieux de la bibliothèque sans même ses heures d'ouverture, ni celles de la réserve.

C'est à la ville de se positionner et de savoir ce qu'elle veut montrer aux utilisateurs distants qui prennent un premier contact avec elle (uniquement des possibilités de prospections pour les entreprises ?). Elle pourrait y ajouter de manière construite le cadre culturel avec un accent particulier sur le réseau de bibliothèques.

C'est donc une refonte totale des pages web consacrées au réseau des bibliothèques municipales qui est à envisager, ainsi que leur chemin d'accès.

### **4.3 PROJETS A MOYEN ET LONG TERME**

La problématique des évolutions du projet à moyen et long terme doivent s'intégrer dans **le projet global de la ville** (écoles, bibliothèques, BOA...) et dans son schéma directeur informatique.

#### **4.3.1 BOA (Boucle Optique Angevine)**

Il s'agit d'un réseau de fibre optique qui permet de transporter image et son en très grande quantité. Il est constitué de 3 boucles = 3 réseaux à haut débit (100 Mbits/s) :

1- université

2- Conseil général

3- services municipaux : installation la plus tardive car la plus longue à réaliser.

Dans la boucle des services municipaux, les bibliothèques sont des points d'accès.

Les liaisons actuelles (Transfix) lentes entre le serveur et les modems des quartiers seraient remplacées par une fibre optique qui permettrait des transmissions en mode graphique (cédéroms en réseau, Internet, catalogue multimédia...).

Cela nécessite un changement du matériel de routage (modems, multiplexeurs, ...) actuel qui ne fonctionne pas avec la fibre optique. Ce coût n'a pas encore été intégré dans la réflexion mais la location des lignes Transfix de Toussaint vers les quartiers est de 20 à 30 000 F / an selon les distances qui pourraient donc être réinvestis dans le changement de matériel. L'étude n'a pas encore été faite.

Pour l'adjoint au maire chargé du patrimoine et des bibliothèques, la proposition du service multimédia aux Angevins sera entièrement opérationnelle quand les bibliothèques seront rattachées au BOA. Il envisage éventuellement la consultation à domicile et l'étendue du réseau au district angevin (29 communes).

Une réunion pour discuter des futurs développements à donner à la bibliothèque en liaison avec le BOA doit avoir lieu en janvier 2000.



### **4.3.2 Cédéroms**

Si le système actuel est moyennement satisfaisant pour toutes les raisons qui ont été évoquées précédemment, on peut envisager différentes possibilités d'évolution.

#### **4.3 2.1 Mise en réseau des cédéroms**

Cette configuration ne résoudrait cependant pas tous les problèmes de compatibilité des différents logiciels d'exploitation entre eux (voir l'expérience de Nantes). D'autre part, certains cédéroms ne sont pas conçus pour fonctionner en réseau. Cela signifierait, si on veut pouvoir les proposer au public, d'installer en réseau ceux pour qui c'est possible, et d'installer les autres à la demande, ce qui est très difficile à gérer, compte tenu d'un personnel en nombre insuffisant.

Elle aurait l'énorme avantage de proposer les mêmes cédéroms dans toutes les bibliothèques avec une arborescence qui les présenterait par domaine. La gestion de leur installation et des problèmes de maintenance se ferait depuis un lieu unique.

Même si les solutions techniques sont coûteuses, il ne faut pas oublier que le temps passé par les agents pour l'installation et les dépannages fréquents est coûteux lui aussi (en termes financiers et de motivation).

Les enjeux sont différents pour les cédéroms bibliographiques et de références qui posent beaucoup moins de problèmes de compatibilité car ils possèdent peu d'images animées. On peut toutefois estimer que, même en l'absence de réseau, ces mêmes cédéroms bibliographiques pourraient être accessibles au public au moins sur certains postes de renseignements. Le coût en serait cependant plus élevé que s'ils étaient en réseau.

#### **4.3.2.2 Prêt de cédéroms**

La gestion de cette collection supplémentaire est techniquement plus complexe que celle d'une collection de disques compacts audios, à cause des difficultés de catalogage.

Quelques problèmes de compatibilité, tant matérielle (processeur, mémoire vive, système d'exploitation) que logicielle peuvent se poser pour les emprunteurs. La bibliothèque doit être à même de gérer ces problèmes, même si elle n'en est pas responsable.<sup>17</sup>

La coexistence des cédéroms en consultation et en prêt permettrait la réalisation du double objectif : 1- accès à la culture pour tous et 2- prêt pour ceux qui sont équipés de lecteurs de cédéroms chez eux.

### **4.3.3 Internet**

Il ne s'agit pas de mettre Internet à la disposition du public en salle de lecture sans avoir pris le temps de réfléchir à ses modalités d'accès. En effet, il existe un usage privé et un usage public d'Internet. La messagerie par exemple, est un usage privé et on peut considérer que la bibliothèque n'a pas pour mission d'assurer en quelque sorte le rôle de la poste. La consultation de certains sites à caractère diffamatoire, pornographique, etc, relève aussi d'un usage privé d'Internet.

De quel type doit donc être l'accès ?

- *totalelement libre*      \* où se situe alors le rôle de la bibliothèque qui oriente, sélectionne ?
  - \* la messagerie serait accessible et nous venons de dire que ce n'était pas nécessairement le rôle de la bibliothèque
  - \* il sera plus difficile de trouver les limites à ne pas franchir qu'avec des documents imprimés.
- *limité en temps*      \* il pourrait varier selon l'affluence et même selon les postes.

---

<sup>17</sup> Voir aussi plus loin 5.2.

- *sélection de sites* \* nécessite une veille technologique régulière et donc l'embauche d'une personne qui serait spécialisée.

La sélection de sites sur Internet et la mise à jour régulière de cette sélection est une tâche trop lourde pour pouvoir être menée à la bibliothèque sans embauche de personnel supplémentaire compétent en ce domaine. Même si celle-ci s'oriente vers la sélection de « portails », i. e. de sites qui eux-mêmes donnent accès à des sélections (par exemple les « signets de la BnF », les signets de la BU d'Angers...), le choix des portails et leur mise à jour, moins prenants qu'une sélection de sites, peut relever des compétences d'un facilitateur d'accès au multimédia, à condition qu'il ne soit pas seul sur le réseau des BMA.

« [L']enjeu à venir pour les bibliothécaires, c'est de trouver des modalités de connexion en réseau qui seraient une voie médiane entre la prescription et le pluralisme absolu : le travail de présélection de sites, de vérification des contenus, sorte de "veille technologique" permanente, prendra de plus en plus d'importance. »<sup>18</sup>

- *sites bridés* Le bridage de sites est difficile à mettre en œuvre. Il existe toujours la possibilité de contourner les obstacles et ce sont alors les utilisateurs les plus expérimentés qui y parviennent. Les logiciels existants n'assurent qu'une protection incomplète. Le bridage a posteriori des sites dont les adresses ont été relevées dans l'historique des consultations est une solution lourde à mettre en place, et elle aussi, imparfaite.

Il est donc astucieux de disposer les postes dans des lieux de passage de manière à ce que les utilisateurs s'autodisciplinent sans qu'il soit nécessaire de brider certains sites.

- *gratuit ou payant ?* \* La décision de paiement ou de gratuité entraîne des restrictions d'usage.

---

<sup>18</sup> CHAZAUD-TISSOT, Anne-Sophie. *Bulletin des bibliothèques de France*. T. 42, n° 3, 1997, p. 40.

S'il y a paiement, l'utilisateur revendiquera de faire ce qu'il veut sur Internet. D'autre part, si l'accès au multimédia était payant, l'accès des livres risquerait de le devenir aussi (voir le précédent créé par la directive européenne sur le droit de prêt).

Si l'accès à Internet est gratuit, la BM se donne le droit de bloquer certains accès mais elle risque de se trouver débordée par le nombre d'utilisateurs et le temps passé à la connexion.

Cependant, il faut proposer des restrictions dès le début, quitte à les assouplir par la suite.

On peut aussi envisager un double système selon les usages : Internet gratuit avec des signets et Internet payant libre.

#### **4.3.4 Catalogue de la BM en ligne sur Internet**

Si le public dispose d'Internet à la bibliothèque, il serait bon que le catalogue de la bibliothèque soit accessible à distance, via Internet. Cela sera envisageable avec la réinformatisation éventuelle du SIGB. Une étude doit être faite dans le courant de l'année 2000.

Dans le cadre de cette réinformatisation, on pourrait envisager l'offre d'un catalogue multimédia avec le remplacement des terminaux Wyse actuels par des postes multimédia disséminés dans l'espace de la bibliothèque. Cela nécessite de repenser entièrement l'organisation des espaces de consultation des OPAC en fonction des modalités d'utilisation de ces ressources : consultation longue et calme, recherche ponctuelle d'informations, consultation de découverte-apprentissage. Cela implique aussi une réflexion sur les types de postes de consultation à proposer : certains dédiés uniquement à la consultation du catalogue de la bibliothèque, d'autres à celle des cédéroms, d'autres à Internet, plusieurs combinaisons étant possibles (cédéroms + Internet, catalogue + cédéroms...).

### **4.3.5 Implications**

#### **4.3.5.1 Problèmes juridiques**

Des conventions d'utilisation pour la consultation, le prêt et la représentation publique dans le cadre des activités des bibliothèques doivent être passées.

Cela peut se faire auprès de divers organismes, distributeurs de cédéroms comme l'OCD, Colaco, ou bien par l'intermédiaire de l'ADDNB.

ADDNB : Association pour le Développement des Documents Numériques en Bibliothèque<sup>19</sup>. Son siège est à la BM de Grenoble.

Des bibliothèques se sont regroupées pour négocier directement avec les éditeurs de cédéroms les conditions d'utilisation pour la consultation, le prêt et la reproduction publique dans le cadre des activités des bibliothèques. Il y a des conventions sur l'ensemble de la production pour certains éditeurs et des conventions sur certains titres seulement pour d'autres éditeurs.

Le tarif d'adhésion à l'association est proportionnel au budget d'acquisitions (ex. : 250 F pour un budget < 10 000 F ; 500 F pour un budget de 10 à 50 000 F).

#### **4.3 5.2 Locaux**

L'installation des postes avec lecteurs de cédéroms prend beaucoup de place. Il faut compter environ 4 m<sup>2</sup> par poste.

Des cédéroms en prêt pour une collection moyenne (900 disques environ) occupent de la place aussi. On remarquera toutefois qu'à Nantes par exemple, le taux de rotation est très élevé et les disques ont à peine le temps de retourner en rayon. Ils occupent 2 travées pour une collection de 2000 cédéroms.

#### **Salle de formation :**

Suite à la demande et au besoin croissants de formation parmi le public, mais aussi parmi le personnel, il serait probablement intéressant d'envisager la mise à disposition

---

<sup>19</sup> Voir site de l'ADDNB. (Page consultée le 25.11.1999). [En ligne]. Adresse URL : <http://www.addnb.org/fr/docs>

d'une salle qui serait destinée à la formation et dans laquelle on pourrait installer 8 PC avec la possibilité de mettre 2 personnes par poste.

Dans l'état actuel de la bibliothèque, ce n'est pas envisageable sans travaux d'aménagement conséquents (extension sur le jardin des Beaux-Arts par exemple).

A défaut de pouvoir y consacrer une salle, le fait de regrouper tous les postes avec lecteurs de cédéroms dans un même espace peut être un compromis acceptable pour des formations en petits groupes. Il impliquerait néanmoins quelques travaux d'isolation phonique.

#### **4.3 5.3 Personnel**

L'augmentation des services (prêt de cédéroms, maintenance informatique, veille technologique, même réduite au minimum sur Internet...) ne peut évidemment se faire sans embauche supplémentaire. On pourra cependant envisager différents cas en fonction de l'extension des services souhaités :

- formations proposées au public et au personnel
- Internet avec signets mis à jour par la bibliothèque ou simples renvois sur d'autres sites
- prêt direct ou indirect de cédéroms.

On ne peut oublier, d'une part, que cela vient pour la ville d'Angers en concurrence avec l'embauche de personnel nécessité par la réouverture après travaux du musée des Beaux-Arts. D'autre part, dans un souci très marqué de stabilité des impôts locaux et de non-endettement, le maire et son équipe se montrent extrêmement réticents devant l'ouverture de nouveaux services.

En tout état de cause, la permanence d'au moins un technicien / informaticien titulaire, cadre de la fonction publique territoriale, affecté au réseau des bibliothèques municipales d'Angers et travaillant à temps plein pour le multimédia, semble indispensable. L'occupation de son poste n'est d'ailleurs pas incompatible avec celui du facilitateur d'accès au multimédia employé depuis novembre 1998.

#### **4.3 5.4 Budget**

Il faut prévoir un budget d'investissement pour le prêt des cédéroms et pour des travaux d'aménagement des espaces et d'équipement.

La mise à disposition d'Internet au public sera étudiée dans le cadre de la réinformatisation.

À prévoir aussi : un budget de fonctionnement d'acquisitions des cédéroms qui sera, soit intégré à celui des autres supports avec répartition par domaine de la Dewey soit un budget spécifique, comme pour la vidéothèque.

#### **4.3 5.5 Formation**

La découverte et la maîtrise des nouveaux supports ne peut se faire qu'avec une formation adéquate. Si le souci de la ville est réellement de proposer à tous les Angevins l'accès au multimédia, il doit s'accompagner de possibilités de formation, individuelles ou en groupes.

Cette formation concerne autant le public que le personnel qui a besoin de se former aux nouveaux supports et à leur contenu.

L'ensemble du personnel doit prendre conscience de l'importance de la documentation numérique pour que sa gestion soit moins perçue comme une charge de travail supplémentaire que comme une évolution nécessaire de la proposition culturelle et documentaire qui est faite aujourd'hui en bibliothèque. Il n'y parviendra totalement que s'il a réussi à en maîtriser les nouveaux outils.

#### **4.3 5.6 Animations**

La ville a engagé une réflexion sur le dialogue inter-génération et a fait un appel à projets dans le cadre du CCAS.

Pour faire découvrir Internet aux personnes âgées et leur faire échanger avec des jeunes, on pourrait imaginer un projet mené conjointement par la bibliothèque et le CCAS avec les enfants des écoles qui pourraient dans un premier temps correspondre

par messagerie avec leurs aînés. Il reste indispensable dans ce cadre qu'il y ait une salle de formation indépendante.

Des mesures simples à mettre en œuvre et nécessitant peu d'investissement financier peuvent être retenues pour une amélioration du service offert à court terme :

- recentrage des objectifs
- mise en place d'un groupe de travail sur le multimédia grand public (acquisitions, catalogage, impression, localisation...)
- rotation plus souple des cédéroms
- promotion du service : signalisation des postes de consultation des cédéroms, réalisation d'une plaquette d'informations
- formation complémentaire du personnel
- maintenance technique
- clarification du rôle du facilitateur.

Les perspectives à plus long terme nécessitent une étude plus approfondie des coûts à mettre en œuvre, en sachant qu'il s'agit de réfléchir parallèlement à une organisation du travail différente :

- prêt de cédéroms
- Internet en service public
- embauche d'un technicien / informaticien
- formation des utilisateurs
- réinformatisation du réseau.



## CONCLUSION

Au terme de cette étude qui dresse un bilan mitigé du fonctionnement et de l'impact des cédéroms en consultation sur place dans le réseau des bibliothèques municipales d'Angers, un certain nombre de réflexions apparaissent.

La consultation des cédéroms quasi exclusivement par les enfants n'est pas un phénomène propre à Angers. Les jeunes s'approprient spontanément et facilement ces nouveaux outils qui les attirent par leurs côtés ludiques et intuitifs.

Les adultes angevins viennent d'abord à la bibliothèque pour la consultation et l'emprunt de documents imprimés, ainsi que pour la qualité de l'accueil et des renseignements qui leur sont donnés, qui représente un des atouts majeurs du rayonnement des bibliothèques municipales d'Angers.

Quant au personnel, qui avait su s'adapter à l'informatisation du réseau en 1990, il éprouve des difficultés à vivre ce deuxième changement qui, cette fois, modifie le support de l'information offert aux lecteurs. Ses appréhensions devant une baisse de la qualité du service rendu sont en partie fondées.

L'intention de la municipalité de proposer le multimédia aux Angevins était tout à fait légitime. Mais l'octroi de moyens plus conséquents (financiers et humains) aurait permis d'optimiser le fonctionnement du service et d'assurer son développement rapide : prêt de cédéroms et / ou accès public à Internet.

La tâche n'est simple ni pour l' élu en charge des bibliothèques qui doit convaincre une équipe municipale pour qui le développement de la lecture publique n'est pas nécessairement prioritaire, ni pour l'équipe de la bibliothèque qui exécute les directives municipales sur des projets qui n'ont pas toujours les moyens de leurs ambitions.

L'étude à venir sur la réinformatisation de la bibliothèque avec l'accès au BOA sera l'occasion de réfléchir à nouveau à l'évolution de l'offre de services faite au public (catalogue multimédia, Internet, cédéroms en réseau...) et à une éventuelle réorganisation des services de la bibliothèque qui intégrera les possibilités nouvelles : DVD, etc.

Dans l'attente des perspectives d'évolution à plus long terme qui nécessitent investissement et embauche de personnel supplémentaires, les améliorations en cours grâce au groupe de travail sur le multimédia devraient donner une nouvelle impulsion.

Toutefois, les difficultés rencontrées dans ce type de projet ne sont pas spécifiques aux BM d'Angers. La plupart des autres bibliothèques y sont confrontées. Dans sa charte, le Conseil supérieur des bibliothèques définit ainsi leurs missions :

« Pour exercer les droits à la formation permanente, à l'information et à la culture reconnus par la Constitution, tout citoyen doit pouvoir, tout au long de sa vie, accéder librement aux livres et aux autres sources documentaires. [...] En conséquence, les bibliothèques doivent rendre leurs collections accessibles par tous les moyens appropriés, notamment par [...] le recours aux techniques de communication à distance. »<sup>20</sup>

Dans ce contexte, les bibliothèques se trouvent partagées entre, d'une part, les orientations d'un ministère de la Culture et de la Communication très incitatif et très orienté vers le numérique<sup>21</sup> et d'autre part, la réalité du terrain (budgets parfois trop faibles, absence ou insuffisance de personnel informaticien dans les équipes).

« La mutation que nous vivons n'est pas une rupture ou un retour à la barbarie, mais la continuation d'une saga. Sans doute est-ce la raison pour laquelle les bibliothèques tirent paradoxalement si bien leur épingle du jeu et continuent à accueillir tant de monde. [...] Elles donnent des points de repères, aident les navigateurs égarés, forment les néophytes aux outils de navigation. lieux collectifs, ouverts, démocratiques, elles entretiennent le lien social et ménagent un espace public, conditions indispensables au développement d'une pensée libre. »<sup>22</sup>

---

<sup>20</sup> Charte des bibliothèques adoptée par le CSB le 17 novembre 1991.

<sup>21</sup> Cf. les 4<sup>èmes</sup> rencontres de la société française en réseau à Autrans avec le discours de Catherine Trautmann du 6 janvier 2000 annonçant « un plan "Nouvelles lectures, nouvelles écritures" dans les bibliothèques publiques, qui articulera la formation des personnels et la connexion des bibliothèques pour en faire des lieux de proximité pour l'accès aux contenus culturels. »

<sup>22</sup> BAZIN, Patrick. *Topo : journal des bibliothèques de Lyon*. Janvier - février 2000, p. 3.

# BIBLIOGRAPHIE

(à jour le 20.1.2000)

De nombreux documents, imprimés et en ligne, sont publiés sur le multimédia en bibliothèque. Cette bibliographie est volontairement sélective et davantage orientée vers le multimédia en bibliothèques publiques.

## 1. REFERENCES GENERALES :

### 1.1 Monographies :

- ASHTA, Emmanuelle, BERLOTTIER, Sereine, BIHAN-GITEL, Solenn [et al.]. L'intégration du multimédia à la médiathèque du Blanc-Mesnil. Villeurbanne : Enssib, gestion de projet, 1999.
- Bibliothèques et informatique. Publication à feuillets mobiles. Paris : Direction du Livre et de la Lecture, 1995- . Chapitre 8 : la bibliothèque multimédia.
- Dictionnaire encyclopédique de l'information et de la documentation / dir. par Serge Cacaly. Paris : Nathan, 1997. (Collection « réf »)
- DUCHARME, Christian, dir. Du CD-ROM à la numérisation : développer les documents numériques en bibliothèque. Villeurbanne : IFB, 1997. (La Boîte à outils)
- JACQUESSON, Alain et RIVIER, Alexis. Bibliothèques et documents numériques : concepts, composants et enjeux. Paris : Électre - Éd. du Cercle de la librairie, 1999. (Collection Bibliothèques)
- Ministère de la culture et de la communication, Direction du livre et de la lecture. L'équipement informatique des bibliothèques municipales et départementales : évaluation 1998. Paris : Direction du livre et de la lecture, 1999.
- ROUHET, Michèle, dir. Les nouvelles technologies dans les bibliothèques. Paris : Éd. du Cercle de la librairie, 1996. (Collection Bibliothèques)

### 1.2 Périodiques :

- BAZIN, Patrick. Vers une métalecture. *Bulletin des bibliothèques de France*. T. 41, n° 1, 1996, p. 8-15.
- BLANC-MONTMAYEUR, Martine. Formation des usagers ou formation des bibliothécaires ? *Bulletin des bibliothèques de France*. T. 44, n° 1, 1999, p. 89-93.

- BLANQUET, Marie-France. S'appropriier l'information électronique : les processus de division sociale induits par les capacités économiques et / ou culturelles. *Bulletin des bibliothèques de France*. T. 44, n° 5, 1999, p. 8-16.
- CALENGE, Bertrand. « Élaborer une politique documentaire doit devenir une norme pour chaque bibliothèque », rencontre avec Louise Guerre. *Archimag*. N° 124, mai 1999, p. 20-21.
- CARRIER, Christine. La formation des publics dans les bibliothèques municipales d'Amiens. *Bulletin des bibliothèques de France*. T. 44, n° 1, 1999, p. 76-78.
- DESGRANGES, Serge. Lecture publique et multimédia. *Bulletin des bibliothèques de France*. T. 41, n° 4, 1996, p. 86-87.
- DUCHARME, Christian. Le réseau multimédia de la bibliothèque municipale de Lyon. *Bulletin des bibliothèques de France*. T. 40, n° 2, 1995, p. 44-50.
- FÉLIZAT, Pascale, MARTY, Marcel. Les multimédias dans les bibliothèques. *Bulletin des bibliothèques de France*. T. 43, n° 3, 1998, p. 79-80.
- HÉDON, Guy. Nouvelles technologies dans les bibliothèques : quels services, pour quels usages du public ? Le projet de la nouvelle bibliothèque multimédia de Grand'Place à la BM de Grenoble. *Bulletin d'informations de l'Association des bibliothécaires français*. N° 180, 3<sup>ème</sup> trim. 1998, p. 38-42.
- JACQUES, Jean-François. Bibliothèques et société du multimédia. *Bulletin d'informations de l'Association des bibliothécaires français*. N° 180, 3<sup>ème</sup> trim. 1998, p. 28-31.
- LE SAUX, Annie. Le multimédia : enjeux culturels et éducatifs. *Bulletin des bibliothèques de France*. T. 41, n° 1, 1996, p. 110-112.
- LEPORT, Véronique et BALAVOINE, Anne. Bibliothèques publiques et nouvelles technologies. *Lecture jeune*. N° 75, juillet 1995, p. 35-38.
- MADDALONI, Marie-Claude. L'information numérique dans les bibliothèques municipales : état des lieux. *Bulletin des bibliothèques de France*. T. 44, n°4, 1999, p. 66-69.
- MAZON, Romain. Les bibliothèques s'ouvrent aux nouvelles technologies. *La Gazette des communes, des départements et des régions*. N° 19, 11 mai 1998, p. 24-25.
- Multimédia en bibliothèque. *Bulletin d'informations de l'Association des bibliothécaires français*. N° 186, 1<sup>er</sup> trim. 2000, à paraître.
- PEDLER, Emmanuel et ZERBIB, Olivier. Les nouvelles technologies et leurs utilisateurs : enquête sur les usagers des bibliothèques françaises. *Bulletin des bibliothèques de France*. T. 44, n° 5, 1999, p. 24-29.

- « Photocopies, numérisation, réseaux : les droits en question. » *Archimag*. N° 114, mai 1998, p. 23-33.

- PINARD, Joëlle. Les lecteurs face aux bornes de consultation multimédia : premier bilan à la médiathèque départementale de la Drôme. *Bulletin d'informations de l'Association des bibliothécaires français*. N° 169, 4<sup>ème</sup> trim. 1995, p. 72-75.

- POISSENOT, Claude. Usages et usagers du multimédia en bibliothèque : une enquête à la médiathèque de Nancy. *Bulletin des bibliothèques de France*. T. 43, n°5, 1998, p. 52-56.

- Les usages de loisirs de l'informatique domestique. *Développement culturel*. N° 130, octobre 1999.

### **1.3 Internet :**

#### **1.3.1 Sites :**

- ADDNB. (Page consultée le 8.9.1999), [en ligne]. Adresse URL : <http://www.addnb.org>

- CSB. (Page consultée le 3.1.2000). Groupe de travail : « Les ressources électroniques dans les bibliothèques ». Réunion du 6 mai 1999. Intervention de Thierry Delcourt, [en ligne]. Adresse URL : <http://www.enssib.fr/csb/Csb-Troy.htm>

- Ministère de la culture et de la communication. (Page consultée le 18 janvier 2000). Rencontres de la société française en réseau : Autrans, 6-8 janvier 2000, intervention de Catherine Trautmann, [en ligne]. Adresse URL : <http://ww.culture.gouv.fr/culture/actualites>

#### **1.3.2 Biblio-fr :**

[en ligne]. Adresse URL : <http://listes.cru.fr/arc/biblio-fr@cru.fr>

- mercredi 16 juin 1999  
sujet : le multimédia en bibliothèque : résultats de l'enquête ADDNB. (Page consultée le 8.9.1999).

- jeudi 17 juin 1999  
sujet : enquête : règlement d'utilisation du multimédia en bibliothèque municipale. (Page consultée le 8.9.1999).

- mercredi 17 novembre 1999  
sujet : bilan des réponses au questionnaire règlement multimédia en bibliothèques. (Page consultée le 20 novembre 1999).

## 2. LES CEDEROMS

### 2.1 Monographies

- BERTRAND, Dominique. La constitution de collections de CD-Rom multimédias dans les bibliothèques publiques : gageure ou choix d'avenir ? Villeurbanne : Enssib, mémoire de DCB, 1996.
- DESCHATELETS, Gilles. L'AB...CD-ROM : guide d'implantation d'un service d'information sur CD-ROM. Montréal : ASTED, 1992. (Clé en main)
- GUICHARD, Michel. Le disque optique compact en médiathèque. Villeurbanne : Enssib, mémoire de DCB, 1994.

### 2.2 Périodiques

- BAUDE, Dominique. Formation aux CD-Rom à la Bibliothèque publique d'information. *Bulletin des bibliothèques de France*. T. 40, n° 1, 1995, p. 32-34.
- BERTRAND, Dominique. Les cédéroms multimédias dans les bibliothèques publiques. *Bulletin des bibliothèques de France*. T. 42, n° 4, 1997, p. 44-48.
- LEGUEM, Georgia. Offre et usages des cédéroms en bibliothèque jeunesse : la médiathèque des enfants de la Cité des sciences et de l'industrie. *Bulletin des bibliothèques de France*. T. 44, n°3, 1999, p. 60-64.
- NAMY, Céline. L'utilisation des CD-Rom dans les centres de documentation : aspects juridiques. *Documentaliste - sciences de l'information*. Vol. 33, n° 2, 1996, p. 109-114.
- NAMY, Céline. Les CD-Rom de loisirs : propositions pour une grille d'analyse. *Bulletin des bibliothèques de France*. T. 41, n° 4, 1996, p. 47-51.
- Outils documentaires : les CD-ROM. *Les bibliothèques de France à l'étranger : le bulletin*. N° 8, 2<sup>ème</sup> sem. 1995, p. 16-65.

### 2.3 Internet

#### 2.3.1 Sites

- Observatoire des lectures hypermédias de la Bpi et de l'Université Paris 8. (Page consultée le 8.9.1999), [en ligne]. Adresse URL : <http://www.bpi.fr/hypermed/eval2.htm#pres>
- Educnet. (Page consultée le 3.1.2000). Ressources multimédias, [en ligne]. Adresse URL : <http://www.educnet.education.fr/res/default.htm>

### 2.3.2 Biblio-fr

[en ligne]. Adresse URL : <http://listes.cru.fr/arc/biblio-fr@cru.fr>

- vendredi 15 octobre 1999

sujet : synthèse cd-roms plébiscités en bibliothèques. (Page consultée le 20 novembre 1999).

- mardi 30 novembre 1999

sujet : des sous, des sous (synthèse des informations reçues sur les droits demandés par la SACEM pour les postes de consultation de CD-Roms). (Page consultée le 2 décembre 1999).

- mercredi 8 décembre 1999

sujet : synthèse : analyse de cd-rom. (Page consultée le 9 décembre 1999).

### 2.3.3 ADBS-info

[en ligne]. Adresse URL : <http://listes.cru.fr/arc/adbs-info@cru.fr>

- jeudi 29 avril 1999 :

sujet : synthèse CD-Rom en réseau. (Page consultée le 9 décembre 1999).

## 3. INTERNET

### 3.1 Périodiques

- BAUDE, Dominique. Internet à la Bibliothèque publique d'information : mise en place et premières impressions. *Bulletin des bibliothèques de France*. T. 41, n° 1, 1996, p. 56-60.

- BELBENOIT-AVICH, Pierre-Marie. Des phares dans la nuit : la recherche documentaire sur Internet. *Bulletin des bibliothèques de France*. T. 41, n° 4, 1996, p. 52-55.

- BOURGEOIS, Martial, DUPUIS, Jean-Christophe, POCHARD, Franck [et al.]. Internet à mon âge : les internautes de l'Oise. *Bulletin des bibliothèques de France*. T. 44, n° 5, 1999, p. 46-47.

- CHAZAUD-TISSOT, Anne-Sophie. Usages d'Internet à la BPI : ou quand le paquebot se met à surfer. *Bulletin des bibliothèques de France*. T. 42, n° 3, 1997, p. 34-40.

- Dossier « Accès publics à Internet ». *Bulletin d'informations de l'Association des bibliothécaires français*. N° 174, 1<sup>er</sup> trim. 1997, p. 110-117.

- Dossier : « Les bibliothèques apprivoisent Internet ». *Archimag*. N° 124, mai 1999, p. 23-31.

- HÉDON, Guy. L'évolution des utilisateurs d'Internet en bibliothèque : la bibliothèque de Grand'Place à Grenoble. *Bulletin des bibliothèques de France*. T. 44, n° 5, 1999, p. 40-45.

- POUTS-LAJUS, Serge et TIÉVANT, Sophie. Observation des usages d'Internet dans différents lieux d'accès public. *Bulletin des bibliothèques de France*. T. 44, n° 5, 1999, p. 30-34.

### **3.2 Internet**

#### **3.2.1 Sites**

- ABF. (Page consultée le 3.1.2000). Compte-rendu de la journée d'étude de Grenoble du 6 décembre 1999 : « Les usages d'Internet en lecture publique », [en ligne]. Adresse URL : <http://www.abf.asso.fr>

- ADBDP. (Page consultée le 3.1.2000). Arguments pour Internet en bibliothèque, [en ligne]. Adresse URL : <http://www.adbdp.asso.fr/outils/ntic/arguments.htm>

#### **3.2.2 Biblio-fr**

[en ligne]. Adresse URL : <http://listes.cru.fr/arc/biblio-fr@cru.fr>

- lundi 6 septembre 1999

sujet : résultats enquête Internet en médiathèque (résultats de l'enquête du 26.2.1999 sur les conditions de mise à disposition d'accès Internet en médiathèque). (Page consultée le 8.9.1999).

- mardi 28 septembre 1999

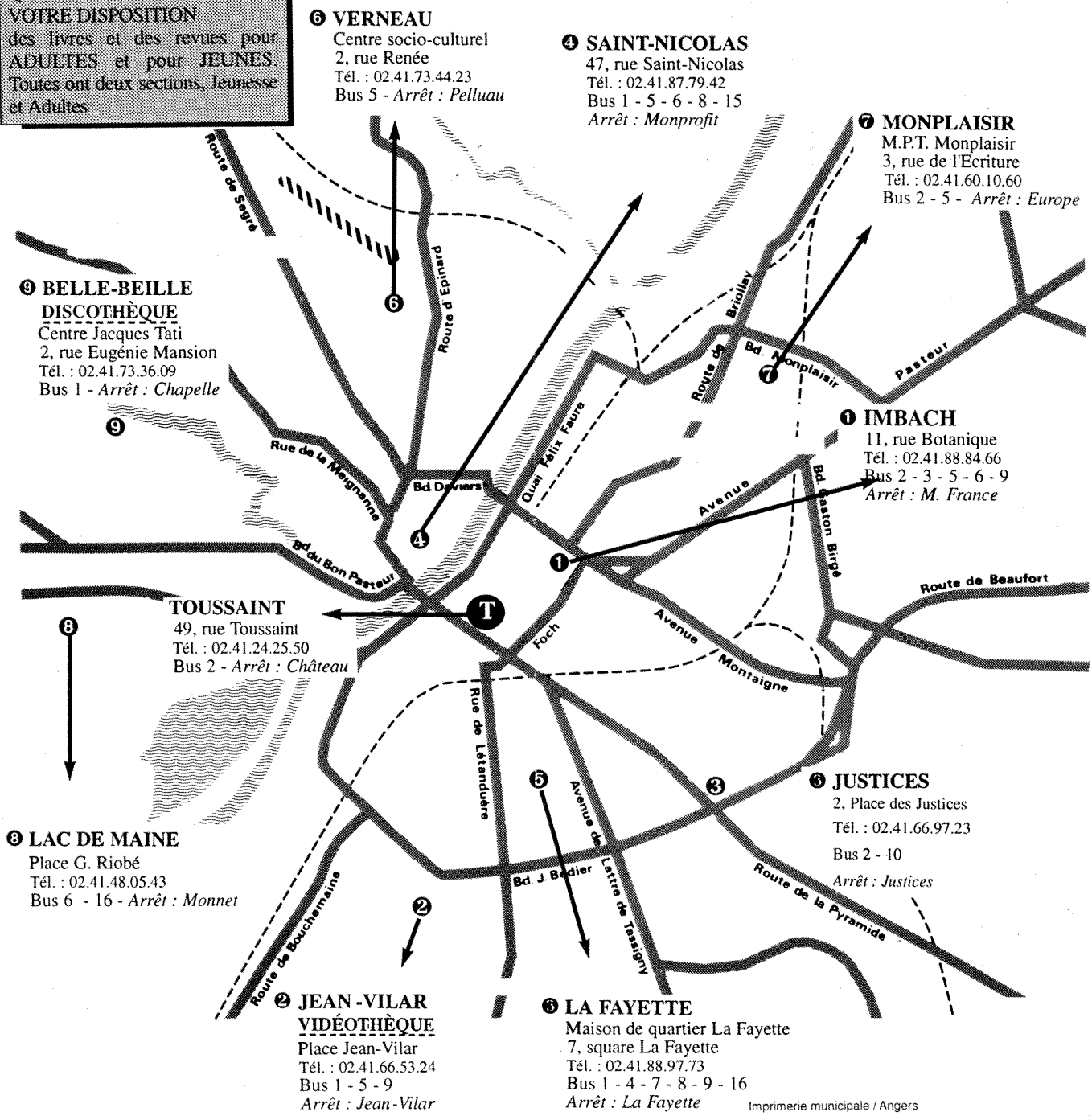
sujet : synthèse : Internet en bibliothèque. (Page consultée le 14 octobre 1999).



## **ANNEXES**

**ANNEXE 1 : PLAN DU RESEAU DES BIBLIOTHEQUES MUNICIPALES D'ANGERS**

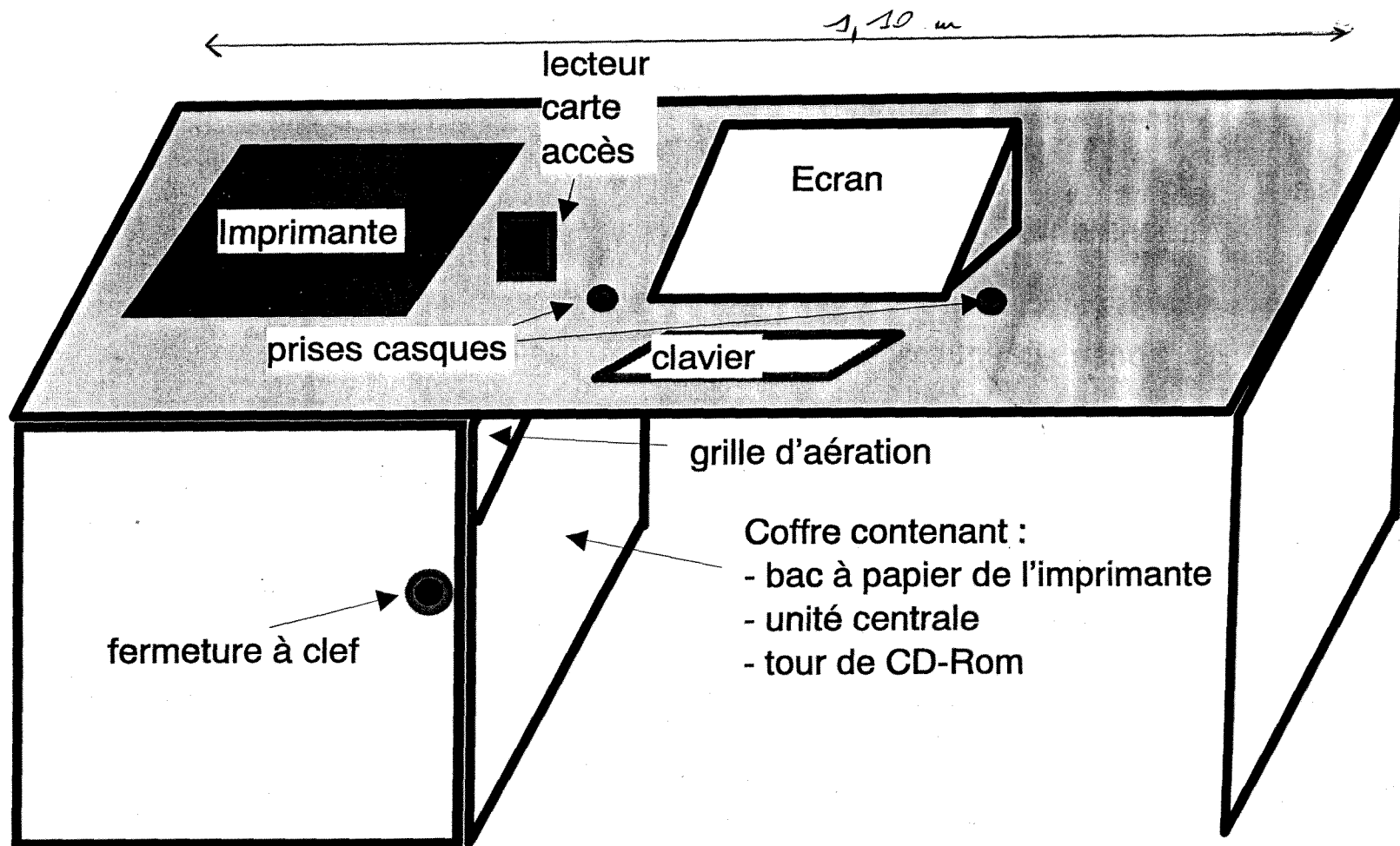
**LES BIBLIOTHEQUES DE QUARTIER METTENT A VOTRE DISPOSITION des livres et des revues pour ADULTES et pour JEUNES. Toutes ont deux sections, Jeunesse et Adultes**



**ANNEXE 2 : DESCRIPTIF DU RESEAU DES BIBLIOTHEQUES DE QUARTIER**

Bibliothèques de quartier	Année d'ouverture	Surface	Personnel
Jean Vilar	1981	900 m <sup>2</sup>	5 personnes + 1 EJ
Saint-Nicolas	1983	246 m <sup>2</sup>	1 personne + 1 CES + 1 EJ (50 %)
Lac de Maine	1985	85 m <sup>2</sup>	1 personne + 1 CES
Imbach	1986	150 m <sup>2</sup>	2 personnes
La Fayette	1990	100 m <sup>2</sup>	2 personnes
Verneau	1990	70 m <sup>2</sup>	1 personne + 1 CES + 1 EJ (50 %)
Belle Beille - Jacques Tati	1994	395 m <sup>2</sup>	3 personnes
Justices	1997	392 m <sup>2</sup>	3 personnes + 2 CES
Monplaisir	1999	420 m <sup>2</sup>	3 personnes + 1 EJ

cables et fils électriques cachés dans des goulottes



ANNEXE 3 : SCHEMA DES MEUBLES MULTIMEDIA

ANNEXE 4 :

**LE MULTIMÉDIA  
DANS LES BIBLIOTHÈQUES MUNICIPALES D'ANGERS -  
QUESTIONNAIRE À L'ATTENTION DU PERSONNEL**

*Selon le cas, répondez en mettant une (des) croix dans la (les) case(s) correspondant à votre choix ou développez la (les) réponse(s).*

**A. Le multimédia pour vous personnellement :**

1. Si on vous demandait de donner une courte définition du multimédia, vous diriez que c'est :

- Internet
- les cédéroms
- un support unique d'information numérisée
- le DAT
- le DVD
- autre (précisez)

2. Si vous utilisez Internet et/ou les cédéroms, pouvez-vous remplir les tableaux suivants :

<b>Cédéroms</b>	<b>à domicile</b>	<b>à la bibliothèque</b>	<b>ailleurs (précisez)</b>
<b>Fréquence d'utilisation :</b>			
- au moins une fois par jour			
- au moins une fois par semaine			
- une fois par mois			
- moins d'une fois par mois			
<b>Types de cédéroms consultés :</b>			
- bibliographiques			
- encyclopédiques			
- jeux			
- éducatifs			
- culturels			
- loisirs			
- autres			

Internet	à domicile	à la bibliothèque	ailleurs (précisez)
<b>Fréquence d'utilisation :</b>			
- au moins une fois par jour			
- au moins une fois par semaine			
- au moins une fois par mois			
- moins d'une fois par mois			
<b>Services consultés :</b>			
- messagerie			
- formation			
- recherche documentaire			
- renseignements pratiques (SNCF, adresses, voyages...)			
- renseignements culturels			
- transferts de fichiers (FTP)			
- télé-achat			
- jeux			
- autres			

3. Dans l'exercice de votre métier, vous diriez que l'utilisation du multimédia est :

- |                      |                                     |                                      |                              |
|----------------------|-------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------|
| - indispensable ?    | absolument <input type="checkbox"/> | moyennement <input type="checkbox"/> | peu <input type="checkbox"/> |
| - utile              | absolument <input type="checkbox"/> | moyennement <input type="checkbox"/> | peu <input type="checkbox"/> |
| - inquiétante ?      | absolument <input type="checkbox"/> | moyennement <input type="checkbox"/> | peu <input type="checkbox"/> |
| - passionnante ?     | absolument <input type="checkbox"/> | moyennement <input type="checkbox"/> | peu <input type="checkbox"/> |
| - dynamisante ?      | absolument <input type="checkbox"/> | moyennement <input type="checkbox"/> | peu <input type="checkbox"/> |
| - autre (précisez) ? | absolument <input type="checkbox"/> | moyennement <input type="checkbox"/> | peu <input type="checkbox"/> |

4. Si vous l'appréhendez, pour quelles raisons :

- la charge de travail supplémentaire ? oui  non
- la crainte d'une difficulté d'adaptation à la technique d'utilisation ? oui  non
- la crainte d'avoir du mal à vous habituer à une autre lecture de l'image et du texte ? oui  non
- par crainte de la baisse de la qualité du service rendu au public ? oui  non
- autres (précisez) ? oui  non

## B. Le multimédia proposé au public dans les bibliothèques municipales d'Angers

### I Mise en œuvre du projet

1. Pour vous, d'où vient le choix retenu actuellement (cédéroms en consultation sur place en monoposte, gratuit avec limitation de temps, à la centrale et dans les quartiers) :

- d'une demande du public ?                    oui  non
- d'une demande du personnel ?            oui  non
- d'une demande des cadres de la bibliothèque ?            oui  non
- d'une demande des élus ?            oui  non
- autres (précisez) ?            oui  non

2. Auriez-vous souhaité un autre choix technique que celui retenu ?            oui  non   
Si oui, lequel ?

3. Auriez-vous souhaité un autre choix documentaire (titres retenus) ?            oui  non   
Si oui, lequel ?

4. Avez-vous été impliqué dans le choix des solutions retenues :

- technique ?            oui  non
- documentaire ?            oui  non

5. Si vous étiez là en 1997, comment avez-vous été informé du suivi de la mise en œuvre du projet et pouvez-vous attribuer des critères de satisfaction :

- réunions d'information ?             très suffisant             suffisant             insuffisant
- notes de service ?             très suffisant             suffisant             insuffisant
- échanges informels ?             très suffisant             suffisant             insuffisant
- autres (à préciser) ?             très suffisant             suffisant             insuffisant

6. Pensez-vous qu'il était opportun de mettre en œuvre ce projet à la période retenue (mars 1999) ?            oui  non   
Si non, pourquoi ?

7. Avez-vous été formé à l'utilisation :

- de l'environnement Windows ?            oui  non
- du lecteur de cédéroms ?            oui  non
- du contenu des cédéroms ?            oui  non

8. Estimez-vous cette formation suffisante ?            oui  non   
Si oui, pourquoi ?  
Si non, pourquoi ?

## II Bilan au 1<sup>er</sup> octobre 1999

1. A cette date, que pensez-vous de l'impact du projet auprès du public :

- très bon ?      oui  non
- bon ?            oui  non
- moyen ?        oui  non
- NSP (ne sais pas) ? oui  non

2. Et vous, personnellement, comment percevez-vous ce projet :

- dans votre travail ?
- dans l'organisation de ce travail ?
- dans l'accueil du public ?

3. Que pensez-vous du choix des lieux d'installation du matériel dans la bibliothèque où vous travaillez :

- très bon ? oui  non
- bon ?    oui  non
- moyen ? oui  non
- NSP     oui  non

4. Pouvez-vous citer les 3 titres de cédéroms qui vous intéressent le plus (parmi ceux que possède la bibliothèque) ?

- 
- 
- 

5. Qu'est-ce qui vous prend le plus de temps pour la consultation des cédéroms :

- renseignement et aide des lecteurs ?    oui  non
- maintien de l'ordre ?                    oui  non
- gestion de l'affluence ? oui  non
- maintenance informatique ?    oui  non

6. Le suivi des pannes vous semble-t-il assuré :

- très rapidement (dans les 2 jours) ?    oui  non
- rapidement (dans la semaine) ?        oui  non
- lentement (délai supérieur à la semaine) ?    oui  non

7. Selon vous, qui consulte en majorité les cédéroms disponibles à la bibliothèque ?







**ANNEXE 5 :**

**LE MULTIMÉDIA  
DANS LES BIBLIOTHÈQUES MUNICIPALES D'ANGERS -  
QUESTIONNAIRE À L'ATTENTION DU PUBLIC**

*Selon le cas, répondez en mettant une (des) croix dans la (les) case(s) correspondant à votre choix ou développez la (les) réponse(s).*

**A. Le multimédia pour vous personnellement**

1. Si on vous demandait de donner une courte définition du multimédia, vous diriez que c'est :
  - Internet
  - les cédéroms
  - un support unique d'information numérisée
  - le DAT
  - le DVD
  - autre (précisez)
2. Si vous utilisez Internet et/ou les cédéroms, pouvez-vous remplir les tableaux suivants :

<b>Cédéroms</b>	chez vous	à la bibliothèque	sur votre lieu de travail	sur votre lieu de formation	ailleurs (précisez)
<b>Fréquence d'utilisation :</b>					
- au moins une fois par jour					
- au moins une fois par semaine					
- au moins une fois par mois					
- moins d'une fois par mois					
<b>Types de cédéroms consultés :</b>					
- bibliographiques					
- encyclopédiques					
- jeux					
- éducatifs					
- culturels					
- loisirs					
- autres					

Internet	chez vous	sur votre lieu de travail	sur votre lieu de formation	ailleurs (précisez)
<b>Fréquence d'utilisation :</b>				
- au moins une fois par jour				
- au moins une fois par semaine				
- au moins une fois par mois				
- moins d'une fois par mois				
<b>Services consultés :</b>				
- messagerie				
- formation				
- recherche documentaire				
- renseignements pratiques (SNCF, adresses, voyages...)				
- renseignements culturels				
- transferts de fichiers (FTP)				
- téléachat				
- jeux				
- autres				

4. Estimez-vous que l'utilisation des cédéroms est indispensable pour accéder à l'information et au savoir :

- pour vous ?                    oui  non
- de manière générale ?    oui  non

5. Estimez-vous que l'utilisation d'Internet est indispensable pour accéder à l'information et au savoir :

- pour vous ?                    oui  non
- de manière générale ?    oui  non

## B. Le multimédia dans les bibliothèques municipales d'Angers

### I Bilan

1. Aviez-vous fait une demande concernant le multimédia auprès du personnel de la bibliothèque ?                    oui  non

Si oui, laquelle ?

2. Pensez-vous que ce choix est une réponse à :

- une demande du public ?    oui     non
- une demande des élus ?    oui     non
- une demande du personnel de la bibliothèque ?    oui     non
- autre (précisez) ?    oui     non

3. Comment avez-vous découvert la consultation des cédéroms à la bibliothèque :

- en la voyant ?    oui     non
- par une documentation de la bibliothèque ?    oui     non
- par la presse ?    oui     non
- par le bulletin municipal (*Vivre à Angers*) ?    oui     non
- par le bouche à oreille ?    oui     non
- autre (précisez) ?    oui     non

4. Savez-vous utiliser les cédéroms ?    oui     non

5. Pouvez-vous citer de mémoire 3 titres de cédéroms proposés par la bibliothèque ?

- 
- 
- 

6. Les titres proposés correspondent-ils à vos attentes ?    oui     non

7. Pouvez-vous indiquer les modalités de consultation des cédéroms ?

Vous semblent-elles satisfaisantes ?    oui     non

Si non, pourquoi ?

8. Vous estimez-vous suffisamment aidé dans vos recherches ?    oui     non

9. Demander une carte de consultation au personnel de la bibliothèque vous gêne-t-il ?  
oui     non

## **II Perspectives de développement**

1. Souhaiteriez-vous emprunter des cédéroms ?    oui     non

2. Quels types de cédéroms souhaiteriez-vous emprunter ?

- bibliographiques ?    oui     non
- encyclopédiques ?    oui     non
- jeux ?    oui     non
- éducatifs ?    oui     non
- culturels ?    oui     non
- loisirs ?    oui     non
- autres ?    oui     non

3. Accepteriez-vous, comme pour les disques, cassettes et vidéocassettes, de payer une participation forfaitaire semestrielle pour le prêt des cédéroms :

- supérieure à 50 F ?    oui  non
- inférieure à 50 F ?    oui  non
- égale à 50 F ?    oui  non

4. Souhaiteriez-vous utiliser Internet à la bibliothèque ?    oui  non

Si oui, avec quels types de service :

- messagerie ?    oui  non
- formation ?    oui  non
- recherche documentaire ?    oui  non
- renseignements pratiques ?    oui  non
- renseignements culturels ?    oui  non
- transfert de fichiers (FTP) ?    oui  non
- téléachat ?    oui  non
- jeux ?    oui  non
- autres (précisez) ?    oui  non

5. Souhaiteriez-vous consulter Internet à partir de sites sélectionnés par la bibliothèque ?  
oui     non

6. Souhaiteriez-vous consulter Internet :

- en accès gratuit limité en temps ?    oui  non
- en accès payant proportionnel au temps passé ?    oui  non
- autre (précisez)

7. Le tarif dans les cybercafés est d'environ 25 F pour 30 minutes de consultation.  
Accepteriez-vous de payer un tarif :

- supérieur à 25 F / demi-heure ?    oui  non
- inférieur à 25 F / demi-heure ?    oui  non
- égal à 25 F / demi-heure ?    oui  non

8. Seriez-vous intéressé par une formation organisée par la bibliothèque :

- sur l'utilisation des cédéroms ?    oui  non
- sur l'utilisation d'Internet ?    oui  non

**Si vous le souhaitez, vous pouvez ajouter au verso de la page suivante tout commentaire que vous jugerez utile.**

### C. Pour vous connaître :

Vous fréquentez principalement : - la centrale oui  non   
- les annexes oui  non

Vous fréquentez la bibliothèque :

- plusieurs fois par semaine oui  non
- une fois par semaine oui  non
- une fois toutes les 3 semaines oui  non
- une fois par trimestre oui  non
- moins d'une fois par trimestre oui  non

Vous êtes inscrit : oui  non

Votre sexe : F  M

Votre âge : - 3-8 ans  
- 9-11 ans  
- 12-14 ans  
- 15-19 ans  
- 20-24 ans  
- 25-34 ans  
- 35-44 ans  
- 45-54 ans  
- 55-64 ans  
- > 65 ans

Votre profession : - agriculteurs  
- artisans, commerçants et chefs d'entreprise  
- cadres et professions intellectuelles supérieures  
- professions intermédiaires  
- employés  
- ouvriers  
- retraités  
- scolaires, étudiants  
- demandeurs d'emploi  
- autres

Votre niveau d'études : - sans diplôme  
- certificat d'études primaires  
- brevet  
- CAP - BEP  
- bac et équivalent  
- études supérieures

**Merci d'avoir pris le temps de répondre à ce questionnaire.**

**ANNEXE 6 : QUESTIONNAIRE INDIVIDUEL / PERSONNEL**

**ENTRETIEN INDIVIDUEL  
(avec les volontaires)**

1. Que pensez-vous du choix des titres de cédéroms retenus :

en général :	- très bon ?	poste par poste :	- très bon ?
	- bon ?		- bon
	- moyen ?		- moyen
	- NSP		- NSP

2. Comment envisagez-vous le système de rotation des cédéroms ?

3. Quelle connaissance avez-vous des cédéroms :

- en matière de contenu ?

- en fonctionnement de logiciel ?

4. Catalogage - traitement - politique d'acquisition



## ANNEXE 7 : REPONSES DU PERSONNEL

47 membres du personnel sur 93, toutes catégories confondues, ont répondu au questionnaire.

### **A. Le multimédia pour vous personnellement :**

1. 43 (91 %) ont donné une définition du multimédia.

- Internet : 27 (57 %) <sup>1</sup>
- les cédéroms : 29 (62 %)
- un support unique d'information numérisée : 19 (40 %)
- le DAT : 2(4 %)
- le DVD : 9 (19 %)
- autre (précisez) = ensemble des moyens de transport de l'information : informatique, TV, radio, presse, etc.

37 (79 %) utilisent les cédéroms.

<b>Cédéroms</b>	<b>à domicile</b>	<b>à la bibliothèque</b>	<b>ailleurs (précisez)</b>
<b>Fréquence d'utilisation :</b>			
- au moins une fois par jour	3 (6 %)	7 (15 %)	0 %
- au moins une fois par semaine	8 (17 %)	11 (23 %)	0 %
- une fois par mois	6 (13 %)	7 (15 %)	0 %
- moins d'une fois par mois	2 (4 %)	7 (15 %)	1 (2 %)
<b>Types de cédéroms consultés :</b>			
- bibliographiques	2 (4 %)	11 (23 %)	0 %
- encyclopédiques	11 (23 %)	14 (30 %)	0 %
- jeux	8 (17 %)	5 (11 %)	0 %
- éducatifs	3 (6 %)	6 (13 %)	0 %
- culturels	12 (26 %)	16 (34 %)	0 %
- loisirs	4 (9 %)	2 (4 %)	0 %

<sup>1</sup> La somme des définitions est supérieure à 100 %, plusieurs réponses étant possibles.

22 (47 %) utilisent Internet.

<b>Internet</b>	<b>à domicile</b>	<b>à la bibliothèque</b>	<b>ailleurs (précisez)</b>
<b>Fréquence d'utilisation :</b>			
- au moins une fois par jour	4 (9 %)	3 (6 %)	0 %
- au moins une fois par semaine	3 (6 %)	5 (11 %)	0 %
- au moins une fois par mois	2 (4 %)	3 (6 %)	0 %
- moins d'une fois par mois	0 %	5 (11 %)	2 (4 %)
<b>Services consultés :</b>			
- messagerie	6 (13 %)	7 (15 %)	0 %
- formation	0 %	2 (4 %)	0 %
- recherche documentaire	3 (6 %)	15 (32 %)	2 (4 %)
- renseignements pratiques (SNCF, adresses, voyages...)	2 (4 %)	2 (4 %)	1 (2 %)
- renseignements culturels	3 (6 %)	6 (13 %)	2 (4 %)
- transferts de fichiers (FTP)	1 (2 %)	1 (2 %)	0 %
- télé-achat	0 %	0 %	0 %
- jeux	0 %	0 %	0 %

3. Dans l'exercice de votre métier, vous diriez que l'utilisation du multimédia est :

	<b>Absolument</b>	<b>Moyennement</b>	<b>Peu</b>	<b>NSP</b>
<b>Indispensable</b>	19 (40 %)	16 (34 %)	3 (6 %)	9 (19 %)
<b>Utile</b>	26 (55 %)	12 (26 %)	3 (6 %)	6 (13 %)
<b>Inquiétante</b>	1 (2 %)	8 (17 %)	21 (45 %)	17 (36 %)
<b>Passionnante</b>	16 (34 %)	14 (30 %)	3 (6 %)	14 (30 %)
<b>Dynamisante</b>	11 (23 %)	16 (34 %)	5 (11 %)	15 (32 %)

4. Si vous l'appréhendez, pour quelles raisons :

- la charge de travail supplémentaire : 18 (38 %)
- la crainte d'une difficulté d'adaptation à la technique d'utilisation : 20 (43 %)
- la crainte d'avoir du mal à vous habituer à une autre lecture de l'image et du texte : 8 (17 %)
- par crainte de la baisse de la qualité du service rendu au public : 11 (23 %)
- autres : 2 (4%)

- Énervernement dû au plantage.
- L'accaparement par les cédéroms empêche de s'occuper des demandeurs de documentation papier.
- Crainte de la perte de qualité du renseignement et du contact privilégié avec le public.
- Refus de se laisser « avaler » par la machine.
- Fatigue visuelle.
- Le perfectionnement par rapport au multimédia se fait au détriment des compétences relationnelles (problème de l'emploi-jeune uniquement « branché informatique »).

## **B. Le multimédia proposé au public dans les bibliothèques municipales d'Angers**

### **I Mise en œuvre du projet**

1. Pour vous, d'où vient le choix retenu actuellement (cédéroms en consultation sur place en monoposte, gratuit avec limitation de temps, à la centrale et dans les quartiers) :

- d'une demande du public : 9 (19 %)
- d'une demande du personnel : 7 (15 %)
- d'une demande des cadres de la bibliothèque : 27 (57 %)
- d'une demande des élus : 32 (68 %).

- « Le fait que le projet vienne des élus est un problème car ils n'ont pas envisagé le prêt de cédéroms. Ils auraient peut-être dû aussi réfléchir à Internet au public au moins à la centrale. »

2. Auriez-vous souhaité un autre choix technique que celui retenu : 19 (40 %).  
Si oui, lequel ?

- Parmi les 19 qui auraient souhaité un autre choix technique, 10 auraient souhaité le prêt de cédéroms, 3 Internet et 7 l'installation des cédéroms en réseau (certains précisent avec des postes sous Windows NT ou Linux).

- Une personne aurait souhaité des lecteurs plus puissants, pensant que cela diminuerait les pannes et par là l'assistance d'un technicien pour la maintenance.

- Une personne précise qu'elle souhaite des imprimantes.

- A propos du prêt de cédéroms, quelqu'un spécifie qu'il est illusoire d'envisager d'utiliser les cédéroms en consultation permanente et qu'il vaut mieux faire des présentations de cédéroms occasionnellement avec un technicien présent en cas de panne.

3. Auriez-vous souhaité un autre choix documentaire (titres retenus) : 4 (9 %).  
Si oui, lequel ?

- Une personne fait remarquer que tous les agents ont été sollicités pour faire des suggestions d'achat.
- Une autre souligne que ces suggestions n'ont aucun intérêt tant qu'on ne peut pas emprunter les cédéroms à domicile.
- Une autre souhaiterait plus de cédéroms de loisirs (tourisme, jardinage...).
- Une personne regrette qu'il n'y ait pas eu de réflexion de fond sur la constitution de la collection (quel type de cédéroms et pour quel(s) public(s) ?). Elle aurait souhaité à cette occasion être plus associée au projet. En complément de cette remarque, le regret d'une personne : qu'il n'y ait pas un groupe ou une personne chargée de constituer un fonds équilibré qui irait au-delà des seules suggestions.  
Si on met l'accent sur le jeu, par exemple, il faudrait pouvoir sauvegarder ses points d'une partie à l'autre.
- Choix des titres : beaucoup de titres sont difficilement utilisables.
- Une personne envisageait plutôt des cédéroms de type encyclopédique, d'aide à la recherche bibliographique sur un support différent du papier mais pas de cédéroms ludiques.

4. Avez-vous été impliqué dans le choix des solutions retenues :

- technique : 2 (4 %)
- documentaire : 21 (45 %).

5. Si vous étiez là en 1997, comment avez-vous été informé du suivi de la mise en œuvre du projet et pouvez-vous attribuer des critères de satisfaction :

31 réponses (66 %) ont été données.

	Très suffisant	Suffisant	Insuffisant	NSP
Réunions d'information	9 (19 %)	15 (32 %)	6 (13 %)	17 (36 %)
Notes de service	8 (17 %)	14 (30 %)	7 (15 %)	18 (38 %)
Echanges informels	5 (11 %)	9 (19 %)	7 (15 %)	26 (55 %)

- autres (à préciser) :

- Nous avons sûrement été très bien informés mais je n'en garde aucun souvenir.

6. Pensez-vous qu'il était opportun de mettre en œuvre ce projet à la période retenue (mars 1999) ?

oui, 17 (36 %).  
non, 18 (38 %)  
NSP, 12 (26 %).

Si non, pourquoi ?

- De nombreux commentaires ont été faits à propos de la date de mise à disposition du public des cédéroms en consultation. Pour la plupart des agents, cette date n'était pas bonne.

Pour certains, le projet avait déjà beaucoup traîné et il se concrétisait trop tard. L'un d'eux remarque que le projet aurait été pertinent un ou deux ans plus tôt (voire 5 ans) quand le public commençait à s'équiper de lecteurs et souhaitait consulter les cédéroms avant d'acheter un lecteur. Maintenant, le public est équipé et demande le prêt des cédéroms.

- La plupart aurait préféré attendre encore pour diverses raisons : le temps que le projet soit vraiment inclus dans la vie de la bibliothèque, que l'adhésion des collègues soit plus importante, que la plupart des inconnues dans l'installation du projet soient levées, que tout soit au point, que l'information du public soit menée en parallèle avec l'installation, que le personnel ait le temps de se familiariser autant avec l'outil informatique du lecteur de cédéroms qu'avec le contenu des cédéroms. Il aurait mieux valu attendre encore un peu pour pouvoir commencer directement avec une installation en réseau.

- Certains soulignent que cette date ne correspond à rien de précis et qu'il aurait mieux valu la faire coïncider, soit avec le début de l'année scolaire, soit avec un temps fort particulier, comme « Lire en fête » ou les 20 / 200 ans de la bibliothèque en octobre 1998.

- Enfin, les plus réticents pensent qu'il n'y avait aucune urgence à créer ce genre de service, prenant pour preuve la fréquentation faible des adultes particulièrement.

- Un avis mitigé : oui, car il fallait bien commencer un jour et non, car la bibliothèque n'avait pas les moyens de l'assumer correctement.

7. Avez-vous été formé à l'utilisation :

- de l'environnement Windows : 25 (53 %)
- du lecteur de cédéroms : 30 (64 %)
- du contenu des cédéroms : 8 (17 %).

8. Estimez-vous cette formation suffisante ? oui : 8 (17 %)

NSP : 10 (21 %)

non : 29 (62 %).

Si oui, pourquoi ?

Si non, pourquoi ?

- La formation est considérée comme insuffisante par beaucoup, surtout parce qu'elle a été trop rapide et aussi parce que le manque de pratique ultérieure fait tout oublier.

- Il manque des informations sur le contenu des cédéroms, sur le fonctionnement particulier de certains cédéroms (comment les quitter ? par exemple), sur leur installation.

- Certains auraient souhaité une formation plus poussée sur les logiciels du système d'exploitation.
- D'autres souhaiteraient une formation à l'installation des cédéroms.
- D'autres estiment qu'il faudrait « presque » une formation continue sur le contenu des cédéroms et les nouveaux plantages au moment des changements de cédéroms.
  - La formation à WinLock a été souvent évoquée sans être programmée.
  - Enfin, certains estiment la formation suffisante dans l'état actuel du multimédia à la bibliothèque, tout en soulignant qu'une pratique régulière est indispensable pour ne pas oublier. Ils remarquent qu'une formation massive de tout le personnel demanderait trop de temps et de moyens.

## **II Bilan au 1<sup>er</sup> octobre 1999**

1. A cette date, que pensez-vous de l'impact du projet auprès du public :

Très bon : 1 (2 %)  
 Bon : 4 (9 %)  
 Moyen : 32 (68 %)  
 NSP (ne sait pas) : 10 (21 %).

2. Et vous, personnellement, comment percevez-vous ce projet :

- dans votre travail ?

Très bon : 1 (2 %)  
 Bon : 4 (9 %)  
 Moyen : 1 (10 %)  
 Mauvais : 10 (21 %)  
 NSP : 27 (58 %).

- Mal intégré.
- Inexistant, seule question : cédéroms en prêt.
- Gêne dans l'entrée et le passage, difficulté de dépanner rapidement quand un autre public est présent.
  - Manque de formation.
  - Pense que le projet multimédia est « tombé à côté de la plaque ».
  - Surcharge de travail. Il est difficile de gérer la surcharge de travail liée aux questions des lecteurs et au plantage de l'ordinateur.
    - Dérangeant : manque d'espace, de temps, de formation, pas adapté dans les petites bibliothèques de quartier.
    - Superflu.
    - Informe le public de l'existence du service.
    - « J'aimerais que le projet évolue dans une direction un peu différente, impression qu'on pourrait mieux faire ».
  - Comme une attraction supplémentaire à proposer aux usagers.
  - Pas d'impact, ne se sent pas concerné.

- dans l'organisation de ce travail ?

Très bon : 1 (2 %)  
Bon : 2 (4 %)  
Moyen : 5 (10 %)  
Mauvais : 12 (26 %)  
NSP : 27 (58 %).

- Mal intégré.
- Manque imprimante pour les recherches documentaires.
- Manque de temps.
- Lourd.
- Le manque de connaissances des cédéroms ne facilite pas l'information pour le public.
- On ne peut pas être derrière le public pour surveiller s'il « bidouille ».
- Bien en bibliographie.
- Gênant car mangeur de temps pour un service gadget.
- Peu de temps en amont pour bien connaître les cédéroms et donc accueillir le public correctement.
- Parfois peu compatible avec le poste de renseignements (surtout à Toussaint RC mais aussi 1<sup>er</sup> étage).
- Un peu prématuré de répondre à cette question tant que les nombreux problèmes techniques ne sont pas résolus.
- Entre peu en considération.
- Au bureau de renseignements, il est impossible, pour découvrir leur fonctionnement, de consulter les cédéroms placés quelques mètres plus loin. Il faut donc le faire chez soi.

- dans l'accueil du public ?

Très bon : 1 (2 %)  
Bon : 2 (4 %)  
Moyen : 6 (13 %)  
Mauvais : 12 (26 %)  
NSP : 26 (55 %).

- Mal adapté.
- Dans les bibliothèques de quartier, il est indispensable que le personnel soit disponible. A Toussaint, c'est le flou.
- Service qui apparaît comme dévalorisant pour la BM (ne marche jamais).
- Manque de disponibilité du personnel surtout le mercredi et le samedi.
- Il serait plus facile pour le personnel et plus intéressant pour les lecteurs qu'il y ait un seul espace multimédia à Toussaint et une personne responsable de cet espace (maintenance, choix des cédéroms, renseignements...).
- Temps de consultation trop court.
- Ce n'est pas la priorité.
- Les lecteurs viennent pour les livres, pas la priorité.

- Pas adapté.
- On ne peut pas être partout, en cas de plantage surtout.
- Une étape avant l'emprunt des cédéroms.
- Il convenait de mettre un personnel gérant sur place ce service, autre que les bibliothécaires déjà suffisamment occupés.
  - Remarque que le personnel fait peu de promotion du MM et que se contente souvent de répondre à la demande quand il est au bureau de renseignements.
  - Raté.
  - Service proposé au public sans présentation particulière.
  - Séances d'information du public inutiles si le personnel ne peut ensuite répondre à la demande par manque de temps ou de formation.

3. Que pensez-vous du choix des lieux d'installation du matériel dans la bibliothèque où vous travaillez :

Très bon : 4 (8 %)  
 Bon : 21 (45 %)  
 Moyen : 13 (28 %)  
 Mauvais : 1 (2 %)  
 NSP : 8 (17 %).

- Discret, ne s'impose pas.
- Pas d'autre solution.
- Moyen mais il n'y avait pas d'autre solution.
- Interrogation sur l'implantation du poste de la fosse à Toussaint.
- Bon, sauf dans la fosse, invisible et proche du système d'aération.
- Répartition par Dewey à Toussaint non visible.
- Empiète sur l'espace vital.
- Choix matériel et non stratégique mais cependant proche de la banque de prêt pour surveillance et intervention rapides.
  - Peu visibles et mal identifiés.

4. Pouvez-vous citer les 3 titres de cédéroms qui vous intéressent le plus (parmi ceux que possède la bibliothèque) ?

- 14 personnes (30 %) citent 3 titres  
 - 4 personnes (8 %) citent 2 titres  
 - 5 (11 %) personnes citent 1 titre  
 - 24 (51 %) personnes n'en citent aucun.

5. Qu'est-ce qui vous prend le plus de temps pour la consultation des cédéroms :

- renseignement et aide des lecteurs ? 22 (47 %)  
 - maintien de l'ordre ? 4 (9 %)  
 - gestion de l'affluence ? 5 (11 %)  
 - maintenance informatique ? 23 (49 %).





12. D'après vous, le facilitateur d'accès au multimédia devrait :

- assurer la maintenance technique : 34 (72 %)
- vérifier la compatibilité des cédéroms sur un même poste : 29 (62 %)
- suggérer des achats de cédéroms : 24 (51 %)
- assister individuellement les lecteurs : 24 (51 %)
- organiser des formations du public : 27 (57 %)
- organiser des formations du personnel : 31 (66 %)
- consigner les réparations faites sur le cahier multimédia proche de chaque poste : 15 (32 %)
- autres (précisez) : 2 (4%).

- Travailler plus en collaboration avec le personnel présent dans les salles (nécessité de connaître son planning).
- Plus de présence sur le conseil et l'assistance au personnel.
- Pas assez de présence.
- Formation du personnel, mais pas seul.
- Faire des séances régulières d'information près des postes de cédéroms, par exemple le mercredi et le samedi.
- Faire une sélection commentée de cédéroms en nouveautés.
- Meilleure organisation.

13. Vous semble-t-il envisageable qu'il travaille différemment ? oui, 16 (34%).

Comment ?

- Agent de liaison entre le public et les cédéroms et leur côté technique.
- Travail différent : une salle, un local, des groupes reçus en particulier, une animation...
- Place plus importante des animations en concertation avec les responsables d'équipement ou de secteur.
- Préparations d'animations ponctuelles et thématiques.
- Assurer la promotion du service.
- Plus d'informations auprès des lecteurs. Cependant, si le personnel est formé : pas besoin qu'il assiste individuellement les lecteurs.
- Agent de liaison entre le public et le côté technique des cédéroms.

14. Bilan personnel :

Aujourd'hui, vous diriez que le bilan de ces 6 mois d'ouverture au public d'un service de consultation de cédéroms est :

Très satisfaisant : 0 %  
Satisfaisant : 4 (8 %)  
Moyen : 37 (80 %)  
Mauvais : 3 (6 %)  
NSP : 3 (6 %).

### **III Perspectives**

#### **Perspectives à très court terme (6 mois)**

##### 1. Qu'envisageriez-vous à court terme :

- des séances d'information du public : 23 (49 %)
- la distribution d'une plaquette à chaque (ré)inscription : 23 (49 %)
- une formation supplémentaire pour le personnel : 35 (74 %)
- autres (précisez) ? 9 (19 %).

- Prêt de cédéroms.
- Consultations de cédéroms pour faire CV ou lettres avec imprimantes.
- Prévoir une animation régulière du style « découverte de cédéroms », passer par des associations, des groupes, clubs, des collectivités...
- Des animations à thème qui tournent sur le modèle des valises.
- Ce service a besoin d'être dynamisé et d'avoir une certaine publicité, surtout à Toussaint. Il faudrait cibler les adultes plus que les enfants (déjà sensibilisés pour la plupart).
- Programmer des séances d'initiation à la consultation des cédéroms pour les non-initiés.
- Les CLSH pourraient venir le mercredi par alternance.
- Séances d'information du public et plaquette : surtout pas tant que ça fonctionne aussi mal..
- Recentrage des actions du facilitateur.
- Signalisation en salle.
- Formation supplémentaire pour le personnel portant sur le contenu des cédéroms et les services multimédia dans d'autres bibliothèques pour alimenter la réflexion sur l'évolution du service.
- Formation insuffisante : il faudrait une liste analytique et critique présentant les cédéroms avec un classement par âge et par thème pour choisir les cédéroms convenant à notre équipement.
- Formation supplémentaire pour le personnel / contenu et / technique.
- Informer davantage le public. Pourquoi ne pas éditer un petit catalogue des cédéroms possédés par la bibliothèque avec une présentation rapide de ces derniers ? cela serait utile au personnel et aux lecteurs.
- Agrandir les locaux.
- Rotation plus rapide des cédéroms, créer des manifestations (semaine MM par exemple).
- RV pour la consultation dans une pièce spéciale avec un facilitateur MM sur place le jour dit (publicité à faire).
- Impression de flottement pour l'information. Manque de personnel : 1 conservateur submergé + 1 facilitateur pas assez organisé et insuffisamment encadré. Le suivi d'un tel service demande + que de la bonne volonté et des vœux pieux.
- Entraînement régulier.

- Affichage / signalisation des postes de consultation, surtout à Toussaint, signaler ce service nouveau dans les tracts d'information sur la BM.

2. Qu'envisageriez-vous à plus long terme :

- le prêt de cédéroms : 42 (89 %)
- Internet en service public : 41 (87 %)
- autres (précisez) : 3 (6 %).

- Consultation de cédéroms en réseau.
- Choix plus large.
- Catalogue de la bibliothèque sur Internet.
- Des postes de travail avec traitement de texte pour les lecteurs sous certaines conditions.

3. Pour Internet, sous quelles formes l'envisageriez-vous pour le public :

- en accès totalement libre (en temps, en site et gratuit) : 7 (15 %)
- avec limitation de temps : 39 (83 %)
- en accès payant : 7 (15 %)
- avec bridage de certains sites : 24 (51 %)
- uniquement avec des sites sélectionnés par la bibliothèque (signets) : 13 (28 %)
- avec formation, guidage par le personnel : 19 (40 %).

- Concernant Internet, il y a un intérêt documentaire pour le lecteur : recherche de dossiers de presse par exemple.

- Le public réclame Internet, il ne nous demande jamais pour les cédéroms, je pense qu'il ne sait pas comment ça marche.

- Internet : à étudier, pas très clair pour l'instant, intéressant de voir ce qui se passe ailleurs.

- Internet sans guidage par le personnel car pour l'instant il y a trop peu de personnel.

- Guidage par le personnel si il y a du personnel employé pour cela.

- Internet s'il y a quelqu'un préposé au service.

- Internet en service public : utile et inquiétant (on trouve du bon et du mauvais).

- Bridage en jeunesse.

- Accès libre et gratuit pour tous les Angevins aux NT.

- Le personnel constate la demande du public pour Internet mais ne sait pas dans quel but.

- La consultation d'Internet ou des cédéroms m'intéresse, mais faute de temps, il m'est difficile de consulter à Toussaint. Toutefois j'envisage de m'acheter un PC et de consulter chez moi pendant mon temps libre.

4. Trouveriez-vous intéressant pour le public, de consulter sur un même poste : les cédéroms, Internet et le catalogue de la bibliothèque : oui, 26 (55 %).

- Consultation sur un même poste si et seulement si il y a beaucoup de postes de consultation. À condition d'avoir plus d'un poste dans la bibliothèque (quartiers).
- Non, car certains « s'amuseraient » avec Internet en gênant les vrais lecteurs chercheurs.

**Statut :**

Sur les 47 membres du personnel qui ont répondu au questionnaire,

- 8 n'ont pas précisé leur statut,
- 3 sont agents du patrimoine,
- 7 agents qualifiés du patrimoine
- 5 assistants de conservation
- 12 assistants qualifiés de conservation
- 3 conservateurs
- 1 CEC
- 3 CES
- 1 EJ
- 4 vacataires.

Vous travaillez : - à la centrale : 29 (62 %)  
- en quartier : 22 (47 %).

Ancienneté dans la bibliothèque :

< 1 an	23 %
entre 1 et 5 ans	17 %
> 5 ans	60 %.

## ANNEXE 8 : REPOSES DU PUBLIC

192 questionnaires ont été remplis.

### **A. Le multimédia pour vous personnellement**

1. 185 (96 %) des personnes interrogées ont donné une définition du multimédia.

- Internet : 73 %
- les cédéroms : 52 %
- un support unique d'information numérisée : 38 %
- le DAT : 6 %
- le DVD : 20 %
- autre (précisez) : 3 %.

- Ensemble des supports informatiques de communication.
- Ensemble de tous les outils informatiques.
- Traitement de texte.
- Multitude de supports.
- Possibilité d'accéder à des informations sous plusieurs formes (musique, texte, image...) et sur différents types de support à partir d'un ordinateur.
- Tous les médias.
- Télévision.
- Divers types d'informations numérisées (textes, sons, image, vidéo...) contenus dans un support (cédérom, DVD...) ou transmis par des supports réseaux (Internet).

2. 64 % des personnes interrogées utilisent les cédéroms.

Cédéroms	chez vous	à la bibliothèque	sur votre lieu de travail	sur votre lieu de formation	ailleurs
<b>Fréquence d'utilisation :</b>					
- au moins une fois par jour	14 %	0 %	19 %	1 %	0 %
- au moins une fois par semaine	24 %	4 %	10 %	3 %	0 %
- au moins une fois par mois	9 %	5 %	5 %	3 %	1 %
- moins d'une fois par mois	6 %	6 %	3 %	4 %	3 %
<b>Types de cédéroms consultés :</b>					
- bibliographiques	4 %	5 %	4 %	0 %	1 %
- encyclopédiques	32 %	6 %	9 %	3 %	1 %
- jeux	36 %	2 %	2 %	0 %	2 %
- éducatifs	19 %	3 %	6 %	2 %	0 %
- culturels	21 %	3 %	4 %	2 %	2 %
- loisirs	17 %	2 %	2 %	0 %	1 %
- autres	6 %	0 %	15 %	2 %	1 %

48 % utilisent Internet.

Internet	chez vous	sur votre lieu de travail	sur votre lieu de formation	ailleurs
<b>Fréquence d'utilisation :</b>				
- au moins une fois par jour	6 %	9 %	3 %	0 %
- au moins une fois par semaine	9 %	8 %	5 %	1 %
- au moins une fois par mois	4 %	1 %	1 %	1 %
- moins d'une fois par mois	4 %	2 %	3 %	3 %
<b>Services consultés :</b>				
- messagerie	14 %	15 %	6 %	2 %
- formation	3 %	3 %	3 %	1 %
- recherche documentaire	18 %	16 %	7 %	2 %
- renseignements pratiques (SNCF, adresses, voyages...)	16 %	7 %	4 %	1 %
- renseignements culturels	9 %	4 %	4 %	3 %
- transferts de fichiers (FTP)	4 %	8 %	1 %	0 %
- télé-achat	2 %	0 %	0 %	0 %
- jeux	4 %	1 %	1 %	1 %

Internet ailleurs = amis, famille, BU, agence du Crédit agricole.

4. Estimez-vous que l'utilisation des cédéroms est indispensable pour accéder à l'information et au savoir :

- pour vous : oui, 75 (39 %)  
NSP : 12 (6,2 %)
- de manière générale : oui, 113 (59 %)  
NSP : 14 (7,3%).

- A propos d'utilisation des cédéroms, un personne remarque « qu'il y a d'autres moyens d'information : musique, télévision et que l'image n'aide pas obligatoirement ».

5. Estimez-vous que l'utilisation d'Internet est indispensable pour accéder à l'information et au savoir :

- pour vous : oui, 70 (36 %).  
NSP : 7 (3,6 %)
- de manière générale : oui, 107 (56 %).  
NSP : 7 (3,6 %).

## **B. Le multimédia dans les bibliothèques municipales d'Angers**

### **I Bilan**

1. 3 % des personnes interrogées avaient fait une demande concernant le multimédia auprès du personnel de la bibliothèque.

- Parmi celles-ci, on note une demande de plus de terminaux de consultation du catalogue !

2. Pensez-vous que ce choix est une réponse à :

- une demande du public : 80 %
- une demande des élus : 35 %
- une demande du personnel de la bibliothèque : 59 %
- autre (précisez) :

- Parce que c'est dans l'air du temps.
- Par adaptation aux nouveaux supports de la culture.
- Demande des élus : « peut-être, ça fait bien ».
- Ce n'est pas une réponse à la demande du public puisque ce public souhaiterait emprunter des cédéroms.

3. Comment avez-vous découvert la consultation des cédéroms à la bibliothèque :



47 % des personnes interrogées l'avaient découverte,

- en la voyant : 39 %
- par une documentation de la bibliothèque : 8 %
- par la presse : 3 %
- par le bulletin municipal (*Vivre à Angers*) : 2 %
- par le bouche à oreille : 5 %
- autre (précisez) : 1 %.

- Découverte grâce à la bibliothécaire de l'accueil.

4. 69 % savent utiliser les cédéroms.

5. Pouvez-vous citer de mémoire 3 titres de cédéroms proposés par la bibliothèque ?

A peine 10 % (19/192) sont capables de citer au moins un titre de cédérom

- 5/192 (2,6 %) citent 3 titres
- 5/192 (2,6 %) citent 2 titres
- 9/192 (4,7 %) citent 1 titre.

- Une personne a cité 3 titres de romans !

6. Les titres proposés correspondent-ils à vos attentes ? oui, pour les 9 % de personnes qui ont répondu à la question.

- Voudrait des titres de cédéroms « extraordinaires » pour découvrir le « hors grand public », la qualité...
- Voudrait l'Encyclopaedia Universalis, Encarta. Ne sait pas où sont les listes, ne sait pas où sont les lecteurs de cédéroms à Toussaint, ni même qu'il en existe.
- Pensait que cédéroms n'étaient que pour les enfants.

7. Pouvez-vous indiquer les modalités de consultation des cédéroms ?

11 % étaient en mesure de répondre, qui semblaient satisfaits.

Si non, pourquoi ? 1 personne / 192 ne l'était pas (sans explication).

- Insiste pour les impressions, surtout pour les enfants, même si elles sont payantes.
- Modalités de consultation des cédéroms non satisfaisantes car installation trop longue.
- « Les quelques fois où mes enfants ont voulu consulter un cédérom, cela ne marchait pas. Dommage pour eux et pour moi ! »
- Signale le problème de la disposition des PC telle que « le public voit ce que vous y faites. »

8. Vous estimez-vous suffisamment aidé dans vos recherches ?

Les 16 % qui ont répondu l'étaient.

9. Demander une carte de consultation au personnel de la bibliothèque vous gêne-t-il ?  
oui, pour 9 %.

- Il est plus responsabilisant d'avoir à demander une carte de consultation.
- Demander une carte est gênant mais nécessaire.

## **II Perspectives de développement**

1. Souhaiteriez-vous emprunter des cédéroms ?    oui, pour 70 %.

- Plusieurs ne souhaitent pas emprunter de cédéroms car n'ont pas l'équipement nécessaire à domicile.
- D'autres ne le souhaitent pas car ils ont un ordinateur sur leur lieu de travail.
- Emprunt de cédéroms : oui sur le principe, mais non personnellement car il est difficile de les rapporter à temps.
- Emprunt car a besoin de temps pour les appréhender.
- Emprunt de cédéroms pour essai avant achat.
- Souhait d'emprunt si pas de virus !

2. Quels types de cédéroms souhaiteriez-vous emprunter ?

- bibliographiques : 32 %
- encyclopédiques : 56 %
- jeux : 44 %
- éducatifs : 42 %
- culturels : 60 %
- loisirs : 41 %
- autres : 8 %.

- Cédéroms à emprunter : annuaires.

3. Accepteriez-vous, comme pour les disques, cassettes et vidéocassettes, de payer une participation forfaitaire semestrielle pour le prêt des cédéroms :

- supérieure à 50 F : 11 %
- inférieure à 50 F : 19 %
- égale à 50 F : 57 %
- n'accepteraient pas : 13 %.

- Participation forfaitaire : envisager un « partenariat avec les éditeurs ».
- Forfait identique demandé pour CD, vidéo et cédéroms.
- Forfait devrait être inclus dans le forfait annuel.

Remarque : cher, si on ajoute les forfaits vidéothèque et discothèque.

- Paiement : compris dans le forfait CD (BU : emprunt comme n'importe quel livre !)

- Paiement : = 0, comme pour l'inscription enfants.
- > 50 F de façon réaliste !

4. Souhaiteriez-vous utiliser Internet à la bibliothèque ? oui, 60 %.

- Pas de consultation d'Internet à la bibliothèque car les bibliothécaires sont sympathiques et renseignent très bien !
- Pas de souhait d'Internet à la bibliothèque car l'a à domicile.
- Pas de souhait d'Internet à la bibliothèque car l'a au travail.
- Pas de souhait d'Internet mais utile.
- Pas de souhait d'utiliser Internet à la bibliothèque par crainte de paraître ridicule.
- Internet pour public qui ne l'a pas, pas pour moi, l'ai au travail.
- Internet indispensable car moyen de communication.
- Accès gratuit limité en temps, car c'est la vocation de la bibliothèque.

Si oui, avec quels types de service :

- messagerie : 21 %
- formation : 33 %
- recherche documentaire : 60 %
- renseignements pratiques : 45 %
- renseignements culturels : 52 %
- transfert de fichiers (FTP) : 14 %
- téléachat : 2 %
- jeux : 9 %
- autres (précisez) : 2 %.

5. Souhaiteriez-vous consulter Internet à partir de sites sélectionnés par la bibliothèque ? oui, à 44 %.

- Consultation d'Internet à partir de signets pour les débutants.
- Signets si non limitatif.
- Signets dans le domaine des loisirs et de la culture.

6. Souhaiteriez-vous consulter Internet :

- en accès gratuit limité en temps : 54 %
- en accès payant proportionnel au temps passé : 19 %
- NSP : 27 %.

7. Le tarif dans les cybercafés est d'environ 25 F pour 30 minutes de consultation. Accepteriez-vous de payer un tarif :

- supérieur à 25 F / demi-heure : 1 %
- inférieur à 25 F / demi-heure : 24 %
- égal à 25 F / demi-heure : 16 %.

8. Seriez-vous intéressé par une formation organisée par la bibliothèque :

- sur l'utilisation des cédéroms : 40 %
- sur l'utilisation d'Internet : 51 %.

- Pas de demande de formation car s'estime trop vieux.
- Pas de souhait de formation à l'utilisation d'Internet et des cédéroms car sait s'en servir mais trouve l'idée bonne pour les autres.

### C. Pour vous connaître :

Vous fréquentez principalement : - la centrale : 53 %  
- les annexes : 59 %.

Vous fréquentez la bibliothèque :

- plusieurs fois par semaine : 10 %
- une fois par semaine : 45 %
- une fois toutes les 3 semaines : 41 %
- une fois par trimestre : 1 %
- moins d'une fois par trimestre : 1 %.

Vous êtes inscrit : 90 %.

Votre sexe : F : 52 % M : 48 %.

Votre âge :

- 3-8 ans : 0%
- 9-11 ans : 1 %
- 12-14 ans : 2 %
- 15-19 ans : 7 %
- 20-24 ans : 14 %
- 25-34 ans : 20 %
- 35-44 ans : 34 %
- 45-54 ans : 13 %
- 55-64 ans : 4 %
- > 65 ans : 4 %.

Votre profession :

- artisans, commerçants et chefs d'entreprise : 2 %
- cadres et professions intellectuelles supérieures : 22 %
- professions intermédiaires : 13 %
- employés : 18 %
- ouvriers : 3 %
- retraités : 7 %
- scolaires, étudiants : 22 %
- demandeurs d'emploi : 5 %
- autres : 8 %.

Votre niveau d'études :

- certificat d'études primaires : 2 %
- brevet : 6 %
- CAP - BEP : 9 %
- bac et équivalent : 18 %
- études supérieures : 59 %.

## ANNEXE 9 : GRILLE D'EVALUATION DE CEDEROMS

Titre

Editeur / producteur / distributeur

Date de publication

Numéro de version

Domaines couverts

Qualité du contenu (richesse, profondeur, traitement du sujet)

- des textes (clarté, taille, pertinence)
- des images (graphiques, photographies, dessins)
- du son (voix off, bruitage, musique)
- des séquences vidéo (taille, durée)

Qualité de la présentation (ergonomie, qualité visuelle, scénario)

- graphisme (lisibilité, visibilité, rapport texte / image)
- arborescence (structuration du contenu)
- navigation (feuilletage linéaire, hypertexte, mode guidé, consultation aléatoire)
- convivialité( facilité d'utilisation, événements, aide, liberté d'utilisation (retour, quitter))

Fonctionnalités (impression d'écrans, des textes / images, exportation, enregistrement du parcours)

Adaptation au public (niveau intellectuel)

Commentaires (points forts / points faibles)

## ANNEXE 10 : GRILLE D'ÉVALUATION DE SITES INTERNET

URL

Titre

Site visité le

Organisme source

Si hébergé, organisme hôte

Nom du webmestre

Date de création du site

Date de dernière mise à jour

Objectif du site

Rubriques proposées

Domaines couverts

Qualité du contenu

Présentation du contenu

Richesse des liens

Adaptation au public (niveau intellectuel)

Commentaires (points forts / points faibles)

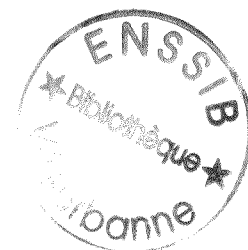
## SIGLES

<b>ADDNB</b>	Association pour le Développement des Documents Numériques en Bibliothèques
<b>AFPA</b>	Association pour la Formation Professionnelle des Adultes
<b>APII</b>	Analyste Programmeur en Informatique Industrielle
<b>BEP</b>	Brevet d'Études Professionnelles
<b>BM</b>	Bibliothèque Municipale
<b>BMA</b>	Bibliothèque Municipale d'Angers
<b>BMC</b>	Bibliothèque Municipale Classée
<b>BMVR</b>	Bibliothèque Municipale à Vocation Régionale
<b>BNF</b>	Bibliographie Nationale Française
<b>BOA</b>	Boucle Optique Angevine
<b>BP</b>	Budget Prévisionnel
<b>BU</b>	Bibliothèque Universitaire
<b>CCAS</b>	Centre Communal d'Action Sociale
<b>CD</b>	Compact Disc
<b>CEC</b>	Contrat Emploi Consolidé
<b>CES</b>	Contrat Emploi Solidarité
<b>CLSH</b>	Centre de Loisirs Sans Hébergement
<b>DUT</b>	Diplôme Universitaire de Technologie
<b>ECM</b>	Espace Culturel Multimédia
<b>EJ</b>	Emploi-Jeune
<b>ETP</b>	Équivalent Temps Plein
<b>FORMIST</b>	FORMation à l'Information Scientifique et Technique
<b>MM</b>	MultiMédia
<b>MPT</b>	Maison Pour Tous
<b>NT</b>	Nouvelles Technologies
<b>OCD</b>	Office Central de Documentation
<b>PC</b>	Personal Computer
<b>SGBD</b>	Système de Gestion de Bases de Données

## TABLE DES MATIERES

<b>1. CHRONOLOGIE DU PROJET MULTIMÉDIA</b>	<b>5</b>
1.1 Genèse du projet	5
1.2 Mise au point	8
1.3 Mise en service	10
<b>2. « AUDIT » SUR LE MULTIMEDIA</b>	<b>14</b>
2.1. État des lieux au 1.10.1999	14
2.1.1 Fonctionnement	14
2.1.1.1 Installation technique	15
2.1.1.2 Choix documentaire	17
2.1.1.3 Repérage du service	17
2.1.2 Formation du public	18
2.1.3 Fréquentation du service	18
2.1.4 Animations	19
2.2 Enquêtes	20
2.2.1 Elaboration des questionnaires	20
2.2.2 Déroulement des enquêtes	21
2.2.2.1 Personnel	21
2.2.2.2 Public	21
2.2.3 Dépouillement de la première partie des enquêtes	22
2.2.3.1 Tri à plat et questions croisées	22
2.2.3.2 Synthèse des questionnaires public / personnel	23
2.3 Conclusion de l'audit	28
<b>3. EXPÉRIENCES EXTÉRIEURES</b>	<b>33</b>
3.1 Nantes	33
3.2 La Rochelle	38
3.3 Lyon	38
3.4 Amiens	39
3.5 Lorient	39
3.6 Rezé	40
3.7 Communes périphériques d'Angers	40
3.7.1 Bouchemaine	41
3.7.2 Chalonnes / Loire	41
3.7.3 Saint-Barthélémy d'Anjou	42
<b>4. PROPOSITIONS POUR UN DÉVELOPPEMENT DU MULTIMÉDIA</b>	<b>43</b>
4.1 Synthèse de la dernière partie des questionnaires	43
4.1.1 Emprunt de cédéroms	43
4.1.2 Internet	43
4.1.3 Modalités de consultation d'Internet	43
4.1.4 Formation	44





4.2 Projets à court terme	44
4.2.1 Recentrage des objectifs	44
4.2.2 Mise en place d'un groupe de travail	44
4.2.2.1 Méthodes de travail du groupe	45
4.2.2.2 Bibliothéconomie	45
4.2.2.3 Localisation des postes	48
4.2.3 Rotation des cédéroms	49
4.2.4 Promotion du service	49
4.2.5 Formation / accompagnement du personnel	50
4.2.6 Projets d'animation	51
4.2.7 Dépannage / maintenance technique	51
4.2.8 Rôle du facilitateur	51
4.2.9 Site Internet de la ville	52
4.3 Projets à moyen et long terme	53
4.3.1 BOA (Boucle Optique Angevine)	53
4.3.2 Cédéroms	54
4.3.2.1 Mise en réseau des cédéroms	54
4.3.2.2 Prêt de cédéroms	54
4.3.3 Internet	55
4.3.4 Catalogue de la BM en ligne sur Internet	57
4.3.5 Implications	58
4.3.5.1 Problèmes juridiques	58
4.3.5.2 Locaux	58
4.3.5.3 Personnel	59
4.3.5.4 Budget	60
4.3.5.5 Formation	60
4.3.5.6 Animations	60
<b>CONCLUSION</b>	<b>62</b>
<b>BIBLIOGRAPHIE</b>	<b>65</b>
<b>ANNEXES</b>	<b>I</b>
Annexe 1 : Plan du réseau des bibliothèques municipales d'Angers	II
Annexe 2 : Descriptif du réseau des bibliothèques de quartier	III
Annexe 3 : Schéma des meubles multimédia	IV
Annexe 4 : Questionnaire personnel	V
Annexe 5 : Questionnaire public	XI
Annexe 6 : Questionnaire individuel / personnel	XVI
Annexe 7 : Réponses du personnel	XVII
Annexe 8 : Réponses du public	XXX
Annexe 9 : Grille d'évaluation de cédéroms	XXXVII
Annexe 10 : Grille d'évaluation de sites Internet	XXXVIII
<b>SIGLES</b>	<b>XXXIX</b>
<b>TABLE DES MATIÈRES</b>	<b>XL</b>