

enssib

Ecole nationale supérieure des sciences
De l'information et des bibliothèques

Projet professionnel personnel
de bibliothécaire

Un espace multimédia à la Médiathèque Edmond-Rostand : Publics et personnels

Dossier d'aide à la décision

Guillaume de la Taille

Sous la direction de Marianne Pernoo, tuteur pédagogique

2001

Table des matières

Introduction	3
Analyse de l'existant	4
1. La Médiathèque et le réseau des bibliothèques de la Ville de Paris	4
1.1. Les bibliothèques de la Ville de Paris et le Multimédia	4
1.2. Objectifs et limites de cette étude	5
1.3. La médiathèque : données chiffrées	6
1.4. Description du dispositif multimédia	8
2. Les acteurs	15
2.1. Appréhension d'un public	15
2.2. Les agents de la bibliothèque : Maîtrise d'Internet	20
Des exemples extérieurs	24
1. La bibliothèque de Créteil ou la tentation de l'autonomie	24
1.1. Un choix dicté par la nécessité	24
1.2. Un public bien spécifique	24
1.3. Les principes	25
1.4. Modalités de fonctionnement	26
1.5. Un usage sans contrôle	27
1.6. Cédéthèque et bibliothéconomie	27
1.7. Des bibliothécaires prestataires de service	28
2. Issy-les-Moulineaux ou le tracé des frontières	28
2.1. Sens d'une enquête	28
2.2. Description du dispositif multimédia	29
2.3. Frontières et usages	30
Propositions	32
1. Enrichir l'offre : la quantité	32
1.1. Quelle population desservir ?	32
1.2. Une demande future difficile à estimer d'après les usages présents	33
1.3. Une réponse pragmatique	33
1.4. Le coût de l'investissement	34
1.5. Coût de la connexion	34
1.6. Les prises électriques	35
2. Mise en espace	36
2.1. Un problème d'intendance	36
2.2. Faut-il disséminer les postes dans la bibliothèque ?	36
3. Enrichir l'offre : la qualité	38
3.1. Création de signets	38
3.2. Un site Internet	38
3.3. Une lettre numérique	39
3.4. Faut-il brider Internet ?	40
3.5. Faut-il filtrer Internet ?	43
3.6. Questions spécifiques aux sections enfantines et adolescentes	43
Conclusion	45
Bibliographie	46
Annexe 1	48
Annexe 2	51

Introduction

Depuis longtemps déjà, les bibliothèques ont su répondre à l'évolution des modes d'expression culturelle et des demandes corrélatives des publics pour accueillir de nouveaux supports tels que disques et cassettes vidéo. En intégrant, à côté de l'écrit, son, musique et image, les bibliothèques sont devenues médiathèques. Ce redéploiement s'est cependant fait de manière cloisonnée, et sans bouleversement des modes d'acquisition des documents et de leur utilisation par le public. Mais si les bibliothèques ont démontré leur capacité à offrir une multiplicité de supports traditionnels, sauront-elles faire face à ce qu'il est convenu d'appeler la révolution du multimédia : cédéroms, DVD, et surtout Internet ? Par nature, ces nouveaux supports interdisent le cloisonnement par section, puisqu'un document unique peut désormais associer texte, musique et image. Internet permet la diffusion aussi bien des films que des livres, des journaux télévisés que des informations associatives ou des courriers personnels. La frontière entre les modes d'expression culturelle est abolie, tout comme les frontières géographiques. Cette richesse du support numérique et des services en ligne bouleverse les attentes et les comportements de l'utilisateur : nouveaux modes de consultation (devant un ordinateur), nouvelles techniques de recherche (par mots-clefs et moteurs de recherche), nouvelles utilisations possibles des outils (le courrier électronique, par exemple).

Mes nouvelles fonctions à la Médiathèque Edmond-Rostand, dans le XVII^{ème} arrondissement de Paris, m'ont permis de mesurer sur le terrain les principaux enjeux de cette évolution. Au sein d'une bibliothèque de lecture publique de taille importante mais encore peu équipée en postes multimédias, il m'a été demandé d'analyser les besoins et les contraintes du développement d'Internet et des autres supports multimédias dans notre établissement, d'étudier, dans le cadre du plan d'équipement des bibliothèques de la Ville de Paris, les axes de développement possibles et de proposer certaines solutions pratiques adaptées au cas de la Médiathèque Edmond-Rostand. Pour mener à bien cette étude, j'ai notamment eu recours à plusieurs questionnaires auprès du public et des agents de l'établissement. Des visites approfondies d'autres médiathèques m'ont permis de comparer les situations et les solutions mises en œuvre pour l'intégration du multimédia au sein des bibliothèques publiques.

Analyse de l'existant

1. La Médiathèque et le réseau des bibliothèques de la Ville de Paris

1.1. Les bibliothèques de la Ville de Paris et le Multimédia

Comme neuf autres bibliothèques du réseau parisien, la Médiathèque Edmond-Rostand a connu, en novembre 1999, une introduction modeste du multimédia, sous l'impulsion de l'adjointe au Maire de Paris de l'époque, Mme Macé de Lépinay. Sur un parc de 20 PC, deux postes ont été installés à Edmond-Rostand, l'un dédié à la lecture de cédéroms, et l'autre à une connexion Internet. Une deuxième vague de postes PC (8 dédiés à la consultation de Cédérom, et 17 reliés à Internet, pour l'ensemble de la Ville de Paris) doit bientôt compléter ce dispositif. On ne sait pour l'heure s'il s'agit de fournir exclusivement de nouvelles bibliothèques ou bien de renforcer l'équipement des bibliothèques les plus importantes.

La gestion technique et la mise à disposition de ces postes dépend du Service de l'informatique, du multimédia et de l'image (SIMI), l'un des services techniques centraux des bibliothèques de la Ville de Paris qui assure, entre autres, l'interface entre les bibliothèques et la société gestionnaire du système informatique des bibliothèques. Le SIMI met à disposition les moyens techniques, sans intervenir sur les contenus et la politique documentaire liée à Internet.

Les postes des différentes bibliothèques ne sont pas en réseau. Les connexions sont réalisées au travers de lignes téléphoniques classiques, dépendant du service de la logistique de la Ville de Paris, par l'entremise de fournisseurs d'accès, payants au départ, puis gratuits dès que ce type d'offre a été accessible et sûr. Il est certain que ces choix initiaux, faits pour combler dans l'urgence une lacune, et à une époque où le câble et l'ADSL n'étaient pas encore répandus, a des conséquences en matière budgétaire¹.

¹Un poste Internet est connecté en moyenne 40 heures. Bien que ce coût n'incombe pas directement aux bibliothèques et que les modalités de facturation soient mal connues, on ne peut que regretter cette opacité comptable. Et constater que l'acquisition d'un poste Internet supplémentaire revient moins cher qu'une année de connexion et qu'il est urgent de passer désormais à des connexions ADSL et câble dont la facturation est forfaitaire et dont la qualité (temps de réponse) est nettement supérieure.

Les postes ne sont pas totalement sécurisés contre les interventions intempestives ou malignes des utilisateurs, bien que les disques durs soient difficilement accessibles sur les postes Internet et que le gestionnaire de cédéroms soit verrouillé par une page d'accueil soumise à un code. Par ailleurs, la consultation d'Internet n'est pas du tout bridée, les logiciels posant des problèmes d'efficacité (le bridage n'est jamais « intelligent ») ou de compatibilité.²

1.2. Objectifs et limites de cette étude

Cette implantation initiale a davantage fait l'objet d'un accompagnement technique que d'une réflexion théorique. C'est pourquoi, malgré la modicité du dispositif, les pratiques qui en ont résulté, chez les lecteurs comme chez les usagers, méritent d'être analysées³. Elles permettront une meilleure connaissance des publics avant que ne s'engage un nouveau déploiement du dispositif.

Dans une première partie, j'étudierai l'existant à travers sa description minutieuse, matérielle et fonctionnelle et deux enquêtes : l'une menée auprès du public utilisateur, l'autre auprès de l'équipe des bibliothécaires. Cette analyse me permettra ensuite de confronter cette étude aux pratiques d'autres bibliothèques. Enfin, je dégagerai les grands axes qui pourront guider une action de développement d'Internet dans notre bibliothèque.

Deux contraintes marqueront mon travail. La première, évidente mais qu'il convient de rappeler de manière préliminaire : la Médiathèque Edmond-Rostand fait partie du réseau des bibliothèques de la Ville de Paris. Cette appartenance limite son autonomie et inscrit nécessairement tout choix dans un mécanisme de décision qui la dépasse. Cette réalité n'empêche pas, à mon avis, qu'il soit utile de poser les problèmes stratégiques et bibliothéconomiques au niveau de la bibliothèque, là où se vivent les mutations dans un univers relativement autonome.

L'autre contrainte, qui recoupe en partie la première, tient aux solutions techniques propres à un réseau, pendant une période de mise en place du plan de réinformatisation qui inclura des solutions Internet et Intranet. C'est la raison pour laquelle, lorsque cela ne sera pas nécessaire à mon propos, je n'envisagerai pas, mais sans les ignorer, les solutions techniques pour elles-

² A mesure que ce parc va s'accroître, se posera avec acuité (notamment pour le SIMI dont les interventions extérieures ne peuvent, en l'état des effectifs, être multipliées à l'infini) la question de sa maintenance et des interventions en cas de panne.

³ Ces pratiques n'ont pas fait à ce jour l'objet d'études à la Ville de Paris.

mêmes, considérant que ce travail consiste plus en une réflexion sur les usages et les contenus.

1.3. La médiathèque : données chiffrées

1.3.1 Une bibliothèque de référence du réseau parisien

1.3.1.1 Description de la bibliothèque

Pour bien situer la place d'Internet au sein de la bibliothèque, il convient de donner quelques éléments chiffrés qui permettent de se faire une idée de l'importance de la bibliothèque et de son activité.

La Médiathèque Edmond-Rostand, située dans le XVII^{ème} arrondissement de Paris, quartier résidentiel aisé, est un établissement moderne, inscrit dans un vaste ensemble immobilier. Inaugurée en 1992, elle est la plus récente bibliothèque parisienne créée *ex nihilo*. Elle a longtemps été considérée comme un établissement phare en raison du soin apporté à sa réalisation et de l'originalité de beaucoup de ses partis pris⁴. Sa surface totale est de 1860 m² répartis sur quatre niveaux qui regroupent une bibliothèque adulte, une bibliothèque jeunesse, une discothèque et une vidéothèque. La banque de prêt commune unifie ces différentes sections. La médiathèque ouvre 40 heures par semaine (dont une nocturne jusqu'à 22h un soir par semaine) : cette amplitude horaire est parmi l'une des plus larges du réseau et permet de toucher des publics très différents. Les usagers disposent de 152 places assises, fauteuils de lecture ou chaises permettant le travail sur table. Cet équipement permet de fidéliser de nombreux utilisateurs lycéens et étudiants dont l'usage principal de la bibliothèque ne passe pas par le prêt.

1.3.1.2 Importance des prêts et aire géographique

En 1999, sur 284.000 inscrits parisiens, 11.444 usagers ont procédé à leur première inscription ou à son renouvellement à l'accueil de la Médiathèque, soit environ 4,02% des lecteurs parisiens.⁵

La médiathèque a réalisé 470.000 prêts sur la même période, soit 4,5% des prêts parisiens, ce qui la place en 5^{ème} position à l'intérieur du réseau qui

⁴ Notamment l'organisation des espaces et le plan de classement

⁵ Les bibliothèques de la ville de Paris étant organisées en réseau avec une carte unique d'accès, un lecteur qui s'inscrit dans une bibliothèque n'est pas à proprement parler lecteur exclusif de cette bibliothèque. Cependant, le nombre d'inscriptions et de renouvellements par bibliothèque donne une juste idée de son importance dans le réseau. Deux autres bibliothèques possèdent des collections adultes sur le 17^{ème} arrdt., ayant réalisé en 1999 167.000 et 34.000 prêts. A titre indicatif (le rayonnement d'une bibliothèque ne se confond pas avec les limites administratives) précisons que le 17^{ème} arrdt. comptait 160.860 habitants selon le recensement de 1999.

comprend soixante-quatre bibliothèques, et en fait la bibliothèque de référence du nord-ouest parisien. Elle est riche d'une collection adulte de 56.000 ouvrages et est animée par 26 agents (soit 23 en équivalent plein temps).

Il faut aller, au nord, à la bibliothèque Clignancourt, et, au sud, à la bibliothèque Trocadéro pour trouver des établissements d'importance équivalente ou supérieure. La Médiathèque Edmond-Rostand recrute ses lecteurs dans une aire géographique étendue ⁶.

1.3.1.3 Importance relative du multimédia

Pour donner une idée de l'importance relative de la consultation des postes multimédias à la bibliothèque par rapport à ses autres activités traditionnelles, précisons que la bibliothèque offre 37,5 heures de consultation hebdomadaires, ce qui, étant donnée la durée moyenne d'utilisation par personne, permet de satisfaire environ quarante-cinq usagers par semaine. Ce chiffre regroupe un grand nombre d'habités, qui, sur une période de plusieurs mois, réitèrent de semaine en semaine leur fréquentation d'Internet.

On comprend que la consultation des postes Internet est une activité encore extrêmement marginale, même si son importance en terme de redéfinition du métier de bibliothécaire et en nouveauté lui donne une prééminence dont il convient d'analyser les termes.

1.3.2 Deux originalités importantes de la Médiathèque

1.3.2.1 Une section « ado »

Tout d'abord, seule du réseau, la bibliothèque loge un espace dévolu aux adolescents. Il fut naguère conçu comme un espace de travail. Des problèmes de discipline importants ont récemment conduit à le limiter à une offre documentaire (environ 2500 documents), bien délimitée dans l'espace, faisant l'objet d'une politique d'acquisition spécifique. Mes premières constatations révèlent une vraie dynamique de cet espace dont il faudra tenir compte dans l'offre multimédia.

1.3.2.2 Un espace « cyber-emploi »

Par ailleurs, profitant d'un espace rendu libre par la disparition des tables de travail réservées aux adolescents, la municipalité a installé dans les murs de la bibliothèque un espace « cyber-emploi » qui ne dépend pas de la Direction des affaires culturelles, mais d'une autre direction de la Ville de Paris. Il existe 20

⁶ La bibliothèque n'est pas bien desservie par les transports en commun fait. Elle est plus une grosse bibliothèque dotée d'un public de proximité (même large) qu'une bibliothèque recrutant ses lecteurs sur tout le territoire parisien, comme c'est souvent le cas des bibliothèques de taille équivalente.

autres espaces semblables répartis dans Paris, rarement logés dans des bibliothèques. Entièrement autonome, doté d'un espace délimité mais sans cloison fixe (de simples épis de 1m20 portant les documents « ado » en guise de paravents), l'espace cyber-emploi est placé sous la responsabilité d'un animateur. Il est équipé de cinq postes bureautiques et de connexions Internet dont l'usage est limité à la recherche d'emploi. Le paradoxe est que ce service, bien que complètement autonome par rapport à la bibliothèque, et voué à migrer vers d'autres locaux, est le seul équipement multimédia d'importance dont elle dispose. Cette situation modifie la perception que tant les bibliothécaires que les usagers peuvent avoir de l'offre Internet, créant parfois certains malentendus.⁷

1.4. Description du dispositif multimédia

1.4.1 La signalétique

Sur le dépliant abondamment distribué aux usagers et qui comporte une liste des bibliothèques de la Ville de Paris, un logo signale que tel établissement est doté d'une connexion Internet et d'un poste cédérom. Ce dépliant est presque exclusivement distribué par les bibliothèques du réseau. En conséquence, cette information est destinée à des personnes qui fréquentent déjà le réseau. Elle ne constitue pas une publicité, spécifique à Internet, à destination de nouveaux usagers. Une telle publicité n'existe pas. En conséquence, rares sont les usagers qui viennent à la bibliothèque dans l'unique but de profiter des postes multimédias.

Les deux postes multimédias ne sont pas immédiatement perceptibles par le lecteur qui pénètre dans la bibliothèque. Ils sont signalés au rez-de-chaussée par une affichette dont le graphisme ne doit pas beaucoup requérir son attention. Par contre, le bureau d'inscription, passage obligé, est situé dans le secteur des postes multimédias. Le lecteur, dès sa première visite pourra être sensible à la signalisation de proximité. Et, bien souvent, le bibliothécaire qui le recevra lui détaillera les services offerts par la médiathèque.

Mon enquête confirme que la découverte de l'offre Internet intervient dans un deuxième temps. La plupart des gens viennent d'abord s'inscrire à la bibliothèque dans son ensemble, désireux de profiter de l'offre traditionnelle, même si par la suite ils utilisent à titre principal le poste Internet.

⁷ On peut d'ores et déjà noter que cette offre Internet spécifique n'empêche pas qu'une des utilisations notable du poste Internet de la bibliothèque soit la recherche d'emploi. Faut-il en conclure que l'offre globale doit être considérée comme insuffisante ou bien que l'offre spécifique contribue à nourrir cette demande ? ...

1.4.2 Disposition spatiale des équipements : les justifications

Au premier étage de la médiathèque, le poste Cédérom a été placé sur une table adossée à un mur aveugle. A quelques pas, signalé par un panneau fixé par deux câbles au plafond de la bibliothèque, le poste Internet est disposé sur une semblable table accolée à l'un des côtés du bureau où s'opèrent les inscriptions. C'est aussi le principal bureau de renseignement. Enfin, à cet étage est proposé l'essentiel des documentaires, le fonds d'usuel et plusieurs tables de travail fort souvent occupées. Centre actif de la bibliothèque, il dispose d'un agent toute la journée.

Cet endroit stratégique de la bibliothèque disposait de plusieurs atouts pour recevoir ces nouveaux postes :

- La présence initiale de tables de travail facilitait l'utilisation de certaines d'entre elles à de nouveaux usages. L'espace s'adaptait plus facilement à cette transformation.
- L'existence du bureau de renseignement et d'inscription permettait de mettre en permanence sous le regard d'un bibliothécaire les deux postes et d'éviter les excès et détournements d'usage que l'on était en droit de craindre.
- La proximité d'un espace de travail sur place instaurait une atmosphère studieuse (ces postes multimédias ont été installés à l'époque où la bibliothèque a connu des problèmes de discipline avec l'espace « ado »).
- Enfin, cette implantation s'inscrivait dans la section de consultation des usuels, suggérant un type d'usage encyclopédique des nouveaux médias.

1.4.3 Conséquences sur le travail des agents

1.4.3.1 La surveillance

L'installation de ces postes a modifié les fonctions des agents qui occupent le poste de renseignement et d'inscription (et qui doivent aussi procéder à intervalles réguliers au rangement des ouvrages qui leur sont adressés, via un monte-charge, par la banque de retour).

La surveillance de l'étage entrainait déjà dans les tâches à accomplir. L'agent doit désormais être de surcroît attentif à l'usage qui est fait des nouveaux instruments et éviter les rassemblements autour des postes.

Le poste cédérom ne pose pas de problème de surveillance des contenus, leur choix ayant été fait en fonction de qualités éditoriales précises.

La disposition du poste Internet ne permet pas à l'agent d'en voir l'écran.

Certains regretteront qu'il ne permette pas la surveillance des usages faits d'Internet. J'y verrai la garantie donnée l'utilisateur du respect que l'on doit au secret de ses consultations⁸. Cependant, s'il n'est pas visible d'un bibliothécaire, l'écran est tout de même situé dans une zone de passage des usagers. On sait, depuis les études qui ont été menées à la BPI, qu'une telle disposition, opérant une pression indéterminée sur l'utilisateur, évite les usages qui s'écarteraient des règles et des bonnes mœurs.

1.4.3.2 La gestion des réservations

Le bibliothécaire est rapidement devenu le gestionnaire des réservations des postes en consultation. Au système assez libéral du début, où chacun venait s'inscrire sur une feuille hebdomadaire mise à la disposition de tous, et qui a entraîné des détournements⁹, s'est substituée une inscription par l'intermédiaire de l'agent qui, outre le nom de l'utilisateur, relève son numéro de carte, et vérifie qu'il n'a pas épuisé son quota hebdomadaire (une heure). Quand un inscrit se présente, l'agent doit faire en sorte que son prédécesseur passe la main sans heurt même lorsque ses activités nécessiteraient quelques minutes supplémentaires. Cette gestion doit être rigoureuse si l'on veut éviter les conflits, et les lecteurs y sont très attachés.

Par ailleurs, L'offre d'heures de consultation étant largement inférieure à la demande, l'agent doit gérer au mieux cette relative pénurie, en refusant presque systématiquement, sauf période de vacances, les demandes de consultation le jour même. Cette constatation indique que la demande de consultation, déjà non satisfaite dans des conditions de gestion draconienne, serait bien supérieure si ces conditions étaient assouplies grâce à une offre supérieure qui permettrait un accès immédiat ou légèrement différé, et non pas reporté à plusieurs jours, voire aux semaines suivantes.

1.4.3.3 L'assistance aux usagers

L'agent, de par sa proximité, est souvent appelé en renfort technique, lorsque le matériel montre un signe de défaillance, mais surtout en renfort intellectuel, lorsque l'utilisateur se heurte à une difficulté qui tient soit à sa faible connaissance des logiciels dédiés à Internet ou au mail, soit aux difficultés inhérentes à une recherche documentaire. Cette aide, apportée au coup par coup, oblige l'agent à s'inscrire rapidement dans des contextes très différents.

⁸ Secret renforcé par l'adjonction d'un plug-in à Internet Explorer qui efface à mesure l'historique des sites visités.

⁹ On rappellera que la BPI a dû abandonner pour la même raison de détournements divers son système de réservation entièrement automatique pour en revenir à un système « manuel ».

On voit que la mise à disposition d'Internet a créé de nouvelles fonctions sans que cela soit clairement codifié, ni même toujours perçu par les agents. J'examinerai plus loin les implications, en terme de formation, de cette évolution¹⁰.

1.4.4 Réflexions sur le poste cédérom

1.4.4.1 Description de l'offre en cédéroms

L'implantation des postes cédérom est un échec généralement constaté à l'intérieur des bibliothèques de la Ville de Paris et déploré par les personnels des bibliothèques dans lesquelles ils ont été installés. Cette indifférence du public a été quasi immédiate, sa curiosité initiale ne tenant qu'à l'incertitude où il était sur la finalité de ce service : ce poste permettait-il aussi d'accéder à Internet ?

L'offre était pourtant d'une particulière richesse. Trente-deux cédéroms ont été fournis par l'intermédiaire du Simi. Les tourelles mises en place permettent la consultation de quinze d'entre eux au travers du gestionnaire Quick-cd. Le personnel des bibliothèques avait pour mission initiale de faire tourner cette collection afin renouveler l'offre ou bien les installer à la demande des usagers (possibilité assez vite tombée en désuétude étant donnée la difficulté d'accès aux tourelles et la lourdeur de l'installation à la demande). Une page d'accueil offre des liens vers les différents cédéroms enrichis de l'image scannée des couvertures des boîtiers. Résultat d'un compromis entre différentes conceptions bibliothéconomiques, les titres se répartissent entre un choix de cédéroms strictement documentaires (encyclopédies fondamentales et dictionnaires de langue française et de certaines langues étrangères) et de cédéroms ludo-éducatifs (visites virtuelles de musées, parcours de l'œuvre d'un peintre ou d'une Ecole, apprentissage de la composition d'un orchestre).¹¹ Il convient de s'interroger sur les motifs de cette indifférence qui n'est pas propre à la ville de Paris, d'autres bibliothèques que j'ai visitées faisant un semblable constat.

¹⁰ Ainsi le niveau de l'aide que pourra recevoir un usager dépendra essentiellement des compétences personnelles de l'agent en fonction au moment de sa consultation

¹¹ Plus exactement, le choix initial comprenait :

2 encyclopédies généralistes

6 encyclopédies de sciences et techniques

8 encyclopédies de lettres, d'art graphique, présentations d'artistes, visites de musée

3 encyclopédies musicales

9 cédéroms d'histoire, de géographie et de sciences humaines

Le Kompass

Lorsque j'ai procédé à ce pointage, ce sont les cédéroms les plus attrayants, « ludo-éducatifs », qui étaient installés dans la tourelle. Dernière tentative, sans doute, pour obtenir les suffrages du public.

1.4.4.2 *Eléments d'explication de cet échec*

Des aléas techniques

Le gestionnaire de cédérom peut certes être incriminé. Très vite, certains cédéroms se sont révélés incompatibles avec ce mode de gestion, déraillant au milieu de la consultation d'un lecteur qui a alors tôt fait de considérer que « rien ne marche ». Mais ce constat technique, souvent avancé pour expliquer les déboires, pour valable qu'il soit, serait insuffisant à fournir une explication.

Une signalétique inappropriée

On note par ailleurs un défaut majeur dans la *nature* de la signalisation. Le poste, placé à proximité des rayonnages d'usuels et des tables de travail, n'est signalé que par le laconique écriteau « poste cédérom ». Il s'agit d'une information sur le support et non sur le contenu qu'il recèle, même abordé de manière globale (imagine-t-on un secteur de la bibliothèque qui ne serait signalé que d'une pancarte portant le seul mot « livres » ?).

Ce laconisme s'explique sans doute par la très forte visibilité que le cédérom a acquis dans l'esprit du public au début des années 90 : avant la banalisation d'Internet, à une époque où il ne connaissait que les fonctions bureautiques des PC individuels. Il a eu tendance à assimiler cédérom et multimédia. Cette belle unité technique pourtant a été déclinée en applications culturelles de natures très différentes. Les usages culturels – d'une encyclopédie numérique et d'un cédérom ludo-éducatif - se différencient non seulement par le type de contenu, mais aussi par les modalités d'usage : l'encyclopédie se consulte plus ou moins brièvement au cours d'un travail qu'elle vient initier, soutenir ou alimenter, tandis que l'usage du cédérom ludo-éducatif est une activité autonome plus proche du divertissement culturel que de l'étude. Et que dire, alors des jeux sur cédérom ?¹²

En pratique, il convient de conclure que le cédérom, à l'âge du multimédia et du « on line » ne présente plus aucune unité éditoriale et technique qui justifie qu'on lui réserve un espace et des postes spécifiques. Il ne peut venir qu'en complément d'une offre multimédia. Il n'est jamais qu'une stratégie de substitution à l'abonnement en ligne et ne doit pas être différencié sur les catalogues ou les pages d'accueil.

¹² Ce qu'on peut formuler ainsi : « Les usagers ne viennent pas à la bibliothèque pour visiter le Louvre. Mais ils ne consulteront une encyclopédie que dans la mesure où ils ont connaissance de son existence. »

L'absence d'imprimante¹³

L'absence d'imprimante ou de possibilité de sauvegarde sur disquettes est indifférente à la consultation des cédéroms éducatifs qui sont conçus pour être parcourus de diverses manières sans que s'impose la nécessité de conserver l'information que l'on a pu rencontrer. Par contre, lorsqu'on utilise des encyclopédies, grand public ou spécialisées, l'impossibilité d'imprimer ne constitue pas seulement un obstacle à la conservation et au transfert de l'information, mais à sa simple lecture. En effet, l'écran d'accès de nombreuses encyclopédies, dont l'exemple type serait ici l'Encyclopaedia Universalis, est dessiné avec des cadres réservés à la navigation hypermédia et aux diverses réponses à une requête donnée. Ces informations occupent la moitié de l'écran. Le texte sélectionné n'apparaît que sur une dizaine de lignes. L'inconfort qui résulte de ce piètre espace laissé à la lecture sur écran indique que l'encyclopédie a été conçue pour que l'article, dès qu'il est sélectionné, soit transféré sur un support papier, où il retrouve les dimensions ordinaires d'un texte imprimé, tant en nombre de lignes qu'en largeur. Seule l'impression offre un bon confort de lecture et d'appréhension des différentes parties du texte. Le support numérique est en l'occurrence un support de conservation et de sélection mais en aucun cas un substitue au support papier dès qu'il s'agit de lire et de sortir de la bibliothèque ce que l'on vient de sélectionner. Il convient donc de rendre possible cette impression sur place ou bien d'abandonner la mise à disposition des cédéroms qui la supposent.

En outre, le prix exigé pour ces impressions ne doit pas être tel qu'il dissuade définitivement l'utilisateur d'utiliser la consultation de cédérom. A mon avis, c'est faire un faux parallèle que de percevoir une somme identique pour une page d'édition d'une encyclopédie sur cédérom et une page de photocopie. En effet, en matière d'encyclopédie, il est certain que la page photocopiee contient beaucoup plus de signes qu'une page d'impression A4. En établissant cette fausse égalité, on en vient à dissuader les lecteurs d'utiliser la forme numérique de consultation au profit de celle, ô combien plus lourde !, des éditions traditionnelles. Il convient donc d'établir une politique de prix de l'impression qui soit favorable aux consultations sur cédérom.

1.4.5 L'inscription : une manière de structurer l'offre

L'obligation dans laquelle est le public de s'inscrire, une ou deux semaines à l'avance, pour avoir à sa disposition le poste Internet, interdit de profiter soudainement d'une aubaine, comme en passant, et de répondre à l'impulsion

¹³ Le raisonnement suivi dans cette section est en grande partie applicable à Internet dont tout Internaute sait combien il est gourmand en papier, seul à donner confort de lecture et facilité d'utilisation.

de visiter telle ou telle page ou de consulter rapidement son mail. De tels comportements ne sont possibles que lorsqu'un usager repère la vacance anormale d'un poste, due au retard ou à la non présentation d'un usager qui n'a pas prévenu. Ce retard ou cette indélicatesse aura pour avantage de donner un peu de souplesse au système : celui qui ne croyait disposer que d'une demi heure se voit doté bientôt d'une heure, un lecteur pourra consulter pendant quelques minutes son courrier. Mis à part ces cas, les mises à disposition, à l'avance et par le truchement d'un bibliothécaire, ont l'avantage d'empêcher que l'utilisateur ne s'approprie le poste. Comme le disent les enquêtés, une demi-heure, c'est trop court : sachant leur temps limité, ils tendent à le rentabiliser au maximum, ce qui donne souvent, contrairement à ce qui est parfois dit, un sérieux un peu précipité à leur consultation. Avec pour point de friction inévitable, le passage de relais à la personne suivante, situation délicate qui se joue dans la courtoisie parfois tendue, obligeant de temps en temps l'intervention du bibliothécaire, à la demande du titulaire de la plage qui s'ouvre ou pour prévenir une détérioration du climat.

1.4.6 Le règlement multimédia

Très vite, les bibliothécaires de chaque établissement ont ressenti la nécessité d'une norme commune applicable à l'ensemble des utilisateurs des bibliothèques jouissant d'une connexion Internet. Liste de prescriptions fixant des règles minimales qui s'imposent à tous et peuvent être opposées à tous, ce texte est loin d'être une charte. Etabli par le service communication de la Ville de Paris, avec l'aide du groupe de communication « Service au Public », ce texte ne cherche pas à situer la mise à disposition des documents numériques dans le cadre plus large des missions imparties aux bibliothèques et de leur politique documentaire. Il n'édicte aucun « bon usage » des documents multimédias, renvoyant implicitement au règlement général¹⁴. Document pratique à visée réglementaire, il se contente de réserver l'accès des postes aux lecteurs justifiant de leur inscription, il fixe les périodes maximales de consultation autorisée, et il indique qu'il n'est possible ni de sauvegarder, ni de télécharger, ni d'imprimer. Mais il ne prend pas le soin de rappeler que la consultation est entièrement gratuite (ni paiement de droits comme il en est exigé pour l'emprunt de cd ou de cassettes vidéo, ni tarification à l'heure). Dans la pratique, le règlement est interprété très strictement en ce qui concerne les postes Internet, les bibliothèques instituant même une règle d'une heure

¹⁴ Celui-ci, pourtant, ne saurait tout prévoir, et notamment le caractère infini de documents qui n'ont fait, à la différence des documents imprimés, l'objet d'aucun choix préalable de la part des bibliothécaires.

maximale de consultation par semaine pour éviter qu'un usager ne s'approprié des plages tous les jours de la semaine par le jeu des réservations. Pour des raisons identiques, la réservation n'est ouverte que deux semaines à l'avance. A aucun moment, il n'est fait allusion dans ce texte au contenu des consultations. La très faible utilisation du poste Cédérom a eu pour conséquence qu'il est pratiquement inutile de se référer au paragraphe des conditions d'utilisation le concernant.

Il convient cependant de ne pas sous-estimer la portée de ce texte. Tout pragmatique qu'il est, il encadre et définit le type de pratiques autorisées, en impose certains, en interdit d'autres. Une consultation d'une demi-heure est particulièrement brève et empêche qu'on se lance dans des recherches compliquées et aléatoires au risque de ne pouvoir ni les achever, ni les reprendre lors d'une prochaine séance. L'interdiction de la sauvegarde sur disquette est une précaution rendue nécessaire, dans un certain contexte technique, par la crainte de la contamination des disques durs par des virus importés. Mais elle implique que toute information récoltée sur le Net ou sur un cédérom devra être notée sur un support papier, opération qui obligera à réduire au maximum la récolte. J'examinerai dans leurs parties respectives les conséquences de ces règles édictées pour le cédérom et Internet.

A ce stade, je me contente d'indiquer que seules sont possibles des recherches brèves, sans transfert d'information (sur support électronique ou autre), ni reprise d'un travail d'une séance à l'autre.

2. Les acteurs

2.1. Appréhension d'un public

2.1.1 Quelques questions de méthode

2.1.1.1 Objectifs de l'enquête¹⁵

Des enquêtes que j'ai menées, tant auprès du public que de mes collègues, je ne prétends pas extraire des « statistiques ». Ce serait présomptueux et de mauvaise méthode. En effet, les personnes qui ont bien voulu répondre à mes questions sont en trop petit nombre (la totalité de ceux qui utilisent Internet à une période donnée ne représente pas une population très importante) pour qu'on puisse penser que la loi des grands nombres s'applique à de tels échantillons. Et, sauf à risquer de harceler les bonnes volontés, j'étais contraint

¹⁵ Voir l'enquête annexe 1 page 47

de ne travailler qu'avec ceux qui acceptaient sans réticence de répondre à ce questionnaire.

Par ailleurs, dans la formulation même des questions, j'ai rejeté tout ce qui pouvait paraître inquisitorial, renonçant à certaines curiosités légitimes pour ne pas m'exposer au reproche de me mêler de ce qui ne me regardait pas, d'autant que j'appartenais d'ores et déjà au personnel de la bibliothèque. Et nos usagers sont très attachés à ce respect-là : les questions auxquelles ils ont le plus vaguement répondu, sinon pas répondu du tout, sont celles qui portaient sur la nature des sites qu'ils visitaient.¹⁶

D'autre part, mon enquête ne cherche qu'à cerner les pratiques de ceux qui, peu ou prou, se satisfont de l'offre telle qu'elle est aujourd'hui. Elle ne peut pas prétendre saisir les attentes du public de la bibliothèque en général, public qu'il aurait été hors de ma portée d'interroger. Ni les attentes des publics potentiels. Cette enquête révèle un certain nombre de pratiques, organisées par un type d'offre. Elle permet une série de constatations, sans jamais établir un modèle (mes comparaisons avec d'autres bibliothèques indiquent à quel point la modification de l'offre modifie les pratiques). Aucune de ses conclusions ne peut aboutir à des propositions immédiates, mais elles peuvent aider à les formuler.

2.1.2 Analyse des résultats

2.1.2.1 Le matériel collecté

J'ai collecté trente-quatre questionnaires sur une période de deux mois, questionnaires proposés par les bibliothécaires de service à la banque de renseignement du premier étage dont dépend le poste Internet. J'ai pu m'entretenir avec une dizaine de personnes qui avaient accepté de répondre.

Une première donnée importante apparaît : Les utilisateurs d'Internet sont pour la plupart des usagers anciens de la bibliothèque. Sur les 26 personnes qui ont répondu à la question portant sur la date de leur inscription à la bibliothèque, 20 se sont inscrites avant 1999, ce qui indique une démarche qui n'est pas liée à la présence d'une connexion Internet. Et en recoupant les réponses, on peut établir que beaucoup de ceux qui se sont inscrits récemment l'ont fait pour profiter de la totalité de l'offre documentaire.

28 usagers affirment ne pas venir à la bibliothèque dans l'unique but de profiter d'Internet, et 26 faire une utilisation fréquente de la bibliothèque (avec une ambiguïté cependant sur le mot bibliothèque, qui désigne parfois le bâtiment lui-même, parfois le lieu de prêt et de consultation dédié aux livres).

Il se peut qu'il y ait un peu de vertu affichée dans cette réponse, la personne interrogée pouvant craindre de ne pas être considérée comme un usager légitime s'elle ne laisse pas entendre qu'elle emprunte des livres ou des disques.

Néanmoins la proportion de ceux qui disent faire un usage multiple de la bibliothèque est écrasante. D'autant que la plupart des usagers disent avoir eu connaissance de l'existence de ce poste en allant à la bibliothèque ou grâce à un familier, usager lui-même, qui lui en a parlé. Enfin la répartition des usagers d'Internet entre ceux qui fréquentent principalement la section adulte, la vidéothèque ou la discothèque correspond aux statistiques globales¹⁷.

2.1.2.2 Une population spécifique ?

On peut conclure de cette première série de données que les usagers d'Internet ne constituent pas une population nouvelle qui serait attirée par une offre spécifique. Au contraire, ces usagers connaissent et utilisent la bibliothèque depuis un certain temps, ils ne font qu'élargir leur pratique. Cette donnée peut induire deux types d'hypothèse. Ou bien le public de la bibliothèque est un public global dont les pratiques se complètent et se renforcent les unes les autres. Ou bien (et cette deuxième hypothèse n'est pas entièrement exclusive de la précédente) l'offre actuelle de la bibliothèque en matière numérique est si faible qu'elle ne peut pas constituer une offre spécifique. Ce serait une sorte de service d'appoint qui viendrait dépanner un public par ailleurs essentiellement usager des services classiques de la bibliothèque. On pourrait alors penser que le renforcement de l'offre numérique conduirait le public du multimédia à prendre son autonomie par rapport au reste de la bibliothèque, avec le risque d'offrir deux services étanches l'un à l'autre.

2.1.2.3 Des usagers peu « branchés »...

Le second enseignement est que la grande majorité des utilisateurs n'est pas connectée à Internet à la maison¹⁸. Sur 33 personnes qui ont répondu à cette question, 27 ne possèdent pas de connexion domestique (dont 1 connecté au bureau), contre 6 qui en possèdent une. Par ailleurs, la pratique d'Internet dans

¹⁷ J'ai renoncé à faire figurer dans ce travail une étude socio-économique des usagers d'Internet. S'il est possible, grâce aux renseignements recueillis lors des inscriptions, de connaître les caractéristiques de la population réduite des usagers d'Internet, il est beaucoup plus difficile, voire impossible de mener ce travail pour cerner les usagers de la bibliothèque et donc de faire des comparaisons rigoureuses. On peut cependant noter la surreprésentation des femmes, des scolaires et des étudiants. La prédominance des cadres et professions intellectuelles s'explique principalement par le quartier d'implantation de la bibliothèque, ainsi que la sociologie parisienne et des usagers habituels des bibliothèques en particulier.

¹⁸ Ceci peut paraître aller de soi, mais mérite d'être énoncé, ne serait-ce que pour en tirer les conséquences.

de la famille ou chez des amis est restreinte. 3 usagers disent fréquenter les cybercafés.

Les usagers utilisent Internet à la bibliothèque parce qu'ils ne l'ont pas à la maison. Dans les questions ouvertes les lecteurs insistent souvent sur le fait que la bibliothèque est leur seule opportunité d'avoir accès à ce média. Avant même d'engager une réflexion sur les finalités d'Internet en bibliothèque, on peut déjà noter que la bibliothèque répond à une demande de service que beaucoup d'usagers n'auraient pas les moyens financiers de satisfaire.

2.1.2.4 Un usage utilitaire

De nombreux usagers, qui n'utilisent Internet qu'à la bibliothèque, forment un public peu expérimenté. Le nombre d'utilisations durant le dernier mois s'établit entre une et huit séances (qui peuvent être d'une demi-heure à une heure) avec une moyenne qui s'établit à 2,7 séances par mois. Il s'agit donc d'un public d'habitues (on approche souvent de une fois par semaine), mais aussi d'un public qui dispose d'un nombre d'heures restreint, exclusivement utilisé à un usage précis et presque jamais à une pratique de découverte et d'apprentissage. 3 usagers seulement se définissent comme des experts, 5 comme des usagers avertis, 13 comme des usagers « qui se débrouillent », et 11 comme des débutants. 12 disent se servir de leurs séances pour parfaire leur apprentissage à Internet, mais sans que cela soit le motif essentiel de leur consultation. Mes observations directes, et l'expérience de mes collègues, font ressortir que de nombreux usagers ne possèdent que les rudiments du maniement d'Internet Explorer.

Mon enquête doit en effet sur ce point être complétée par les observations que j'ai pu faire sur place, lors notamment de mes entretiens avec les lecteurs. Le paradoxe de l'offre actuelle est qu'elle est tout à la fois très complète (tout Internet, sans restriction) et qu'elle s'adresse à un public très peu spécifique. Ce public « qui se débrouille » ou qui « débute » n'a en général reçu aucune formation initiale pour utiliser les instruments qui permettent d'accéder à l'Internet. Il en a une pratique « sauvage » que renforcent les conditions d'utilisation.

Le sentiment d'être limité dans le temps conduit aussi à une utilisation utilitaire d'Internet, sans possibilité de partir à l'aventure, d'utiliser son intuition, de quitter les sentiers battus pour se défaire des automatismes acquis¹⁹. On se raccroche à quelques recettes glanées de-ci, de-là, retombant souvent dans les mêmes ornières. Ces impasses sont attribuées à l'outil Internet

¹⁹ Seuls les enfants et les adolescents semblent jouer avec Internet, et donc découvrir.

plutôt qu'à un manque de connaissance d'Internet. Ce dernier sentiment renforçant la propension à ne pas s'éloigner des sentiers battus.

2.1.2.5 Les lecteurs surfent-ils ?

Ainsi les moteurs de recherche sont très souvent ignorés. Les annuaires (tel Voilà, qui est utilisé majoritairement par les usagers les moins aguerris) sont généralement assimilés à un moteur de recherche alors qu'il n'est utilisé que dans sa fonction d'annuaire²⁰. L'utilisateur, de peur de se perdre dans le maquis des réponses, se contente des premières renvoyées à sa requête. Ces réponses, il convient de l'indiquer, suffisent souvent à le satisfaire, en particulier quand le passage par un « moteur » n'était en fait qu'un moyen de retrouver un site connu au préalable et déjà visité.

Car beaucoup connaissent à l'avance les sites qu'ils visitent. Ils ont trouvé une adresse sous la rubrique spécialisée d'un magazine, et la frappent dans la fenêtre idoine, avec le risque d'erreur fatale qu'entraîne une telle pratique et les désappointements qui s'ensuivent. Cet accès au site à travers l'adresse est une pratique renforcée par l'impossibilité de se constituer des favoris. On est obligé d'en passer par le support papier, calepin ou feuille volante.

En fait, j'ai constaté que de nombreux utilisateurs ignorent, ou n'utilisent pas, une des modalités qui fait la spécificité d'Internet : le lien hypertexte. Si les liens internes sont utilisés avec modération, beaucoup de nos usagers méconnaissent la pratique de la navigation qui permet de passer d'un site à l'autre, de s'éloigner de sa demande initiale ou de l'enrichir. La cause semble en être la peur de perdre le fil d'Ariane dans le dédale que représente Internet²¹. Il semblerait que beaucoup de nos usagers utilisent Internet comme un Minitel, sans que nous puissions déterminer si c'est la pratique du grand ancêtre qui a inspiré celle du Net : à une requête, une adresse (36 15 ...), qui conduit à un service.

Bien entendu, cette typologie du public renvoie à une pratique majoritaire. Une autre partie de notre public a un usage beaucoup plus élaboré d'Internet. Il s'agit souvent de gens qui, ayant une domiciliation temporaire (les étrangers, les personnes travaillant à Paris mais ayant leur domicile en province) ou bien des étudiants, et parfois des usagers qui préfèrent utiliser le poste de la

²⁰ Même lorsque l'utilisateur passe par la fenêtre d'interrogation qui en fait ne renvoie que les sites pré-indexés, (à la différence de Google dans le cas de Yahoo) dont la lecture pose souvent des problèmes

²¹ A côté duquel le dédale de nos rayonnages n'est rien, car celui là est encore « spatialisé », ce qu'on n'a pas encore visité peut être perçu, limités dans l'espace, ce qui n'est pas le cas de l'offre infinie d'Internet.

bibliothèque plutôt que le poste domestique... Ce public très autonome est présent, mais minoritaire.²²

Il ne faudrait pas laisser penser que ce public peu spécifique est insatisfait de l'usage qu'il a d'Internet. Souvent, ou bien il s'en contente, ou bien il le juge le seul à sa portée, ou bien il ignore même qu'il peut en être autrement.

2.1.2.6 De l'usage du mail en bibliothèque

A la question : avez-vous consulté votre e-mail aujourd'hui ?, 21 personnes répondent par l'affirmative, 12 par la négative. Elles ont rédigé des mails dans la même proportion. 26 personnes déclarent être titulaires d'une boîte aux lettres sur un portail (hot mail), mais 5 disent ne pas en avoir. Les réponses obtenues sur le temps consacré à l'activité mail ne sont pas assez précises et nombreuses pour qu'on puise en tirer des conclusions définitives. Parmi ceux qui ont répondu (15), 10 ont utilisé entre la moitié et la totalité de leur temps à s'occuper de leur courrier électronique. 17, c'est à dire la moitié des enquêtés, disent consulter habituellement leur courrier électronique à la bibliothèque. Ce courrier est adressé principalement à des amis ou de la famille, en second lieu à des employeurs potentiels. Cet attachement à la possibilité de consulter et d'adresser des mails à la bibliothèque est tel que sur trente personnes ayant répondu à cette question : quel type de site doit-on privilégier à la bibliothèque ?, 15 proposent, entre autres, le mail et aucune ne propose son interdiction pure et simple.

La consultation du mail à la bibliothèque, comme en avaient bien l'intuition les bibliothécaires, est massive, mais elle n'est cependant pas exclusive.

2.2. Les agents de la bibliothèque : Maîtrise d'Internet

2.2.1 Conditions de l'enquête

Il est essentiel de déterminer l'intérêt que les membres de l'équipe portent à Internet et la pratique qu'ils en ont. La réalisation d'une enquête auprès de ses (futurs) collègues oblige à une certaine réserve et interdit d'utiliser un questionnaire trop lourd, dont les questions pourraient être jugées déplacées parce qu'indiscrettes. C'est la raison pour laquelle j'ai réalisé un questionnaire rapide, sérieux en dépit de son caractère parfois volontairement léger, dont l'objectif était que chacun puisse donner, de manière anonyme s'il le souhaitait, des indications sur son degré d'implication. On s'interdisait ainsi de

²² Parmi les 7 personnes qui déclarent être connectées à Internet chez elles, 4 l'utilisent fréquemment, 2 de manière habituelle et une épisodiquement.

distribuer les compétences par grade ou par fonction. Et on laissait certes un certain champ à une valorisation des talents de chacun (mais les enquêtes sur la lecture ne connaissent-elles pas des biais identiques ?). Mais en retour l'absence de contraintes m'a assuré d'un intérêt certain pour ma démarche et les conclusions qu'on en pourrait tirer.

2.2.2 Analyse globale

Seize collègues sur vingt-deux ont eu la gentillesse de retourner le questionnaire. On peut penser que ce nombre regroupe la quasi-totalité de la section adulte, la plus concernée par le développement de l'espace multimédia. Le fait que les retours de questionnaires ne soient que partiels, et que certains n'aient pas désiré répondre à toutes les questions m'interdit d'établir des moyennes statistiques (Par ex : nombre moyen d'heures de connexion par semaine), et d'extrapoler à l'ensemble de la bibliothèque les réponses dépouillées. Le taux de retour (75%) est néanmoins très satisfaisant, et me paraît devoir être interprété comme une marque d'intérêt pour le sujet qui en était l'objet.

La première partie de ce questionnaire²³ permet d'établir des données chiffrées en matière d'équipement et de pratique du multimédia. La seconde, suite de questions sur les connaissances, dans un désordre voulu et étudié, essaie de capter plus précisément le niveau de connaissance de chacun. On peut regrouper ces questions sous quatre thèmes :

Connaissances générales d'un système d'exploitation

Connaissances sur système de navigation

Capacité à surfer

Capacité à entreprendre des recherches documentaires

Le recoupement des réponses fait apparaître assez peu de contradictions, et vient globalement confirmer l'appréciation que chacun donne de ses propres capacités dans la première partie du questionnaire.²⁴

2.2.3 Analyses et résultats

2.2.3.1 Une équipe motivée

Douze personnes sont reliées à Internet à la maison, soit les trois-quarts de ceux qui ont répondu à cette enquête (seize personnes). Cette proportion constitue une surprise qui s'explique par le nombre élevé de ceux qui ont une

²³ Voir annexe 2 page 50

²⁴ L'analyse de cette enquête sera renforcée quand cela sera pertinent par les conversations informelles que j'ai eues avec mes collègues sur ce même sujet.

pratique d'Internet à la maison depuis moins de deux ans²⁵. Ils représentent la moitié des connectés qui sont donc des connectés récents. Deux personnes sont connectées depuis 5 ans, une depuis quatre, et deux depuis trois ans. Cet équipement personnel est sans commune mesure avec taux d'équipement des ménages français. Il indique un intérêt particulier de ceux qui travaillent en bibliothèque pour les nouvelles technologies de l'information et de la communication, alors même que cet intérêt n'a encore reçu qu'assez peu de renforts professionnels et que la plupart des bibliothécaires sondés se sont engagés dans la profession bien avant l'essor des nouvelles technologies²⁶. Il rend artificielle l'opposition souvent évoquée de manière rhétorique entre les servants du livre et les nouvelles technologies.

2.2.3.2 Typologie de l'équipe

On peut regrouper les agents de la bibliothèque en trois groupes.

Un premier groupe formé de ceux qui n'ont aucune pratique d'Internet. Ce groupe est constitué par un grand nombre de ceux qui n'ont pas répondu à ce questionnaire, souvent par manque d'intérêt pour le sujet, auxquels s'ajoutent quatre personnes ayant répondu au questionnaire. Ce groupe est assez hétérogène : il comprend tout autant des personnes qui s'avouent rétives voire hostiles à cette technologie et à son usage professionnel. Mais majoritairement, ce sont des personnes qui n'ont pas reçu la formation micro-informatique initiale qui aurait pu leur permettre de développer goût et intérêt.

Le second groupe, le plus important puisqu'il est constitué d'une dizaine d'agents, regroupe les personnes ayant une bonne pratique d'Internet (ils passent entre 2 et 3 heures devant leur écran chaque semaine) Leurs connaissances leur permettent de répondre à tous leurs usages privés. Ils n'ont jamais cherché à se spécialiser. Ces agents sont particulièrement demandeurs en une formation complémentaire qui puisse leur permettre d'acquérir une véritable expertise professionnelle. Et symétriquement, il ressort de cette enquête que toute formation professionnelle dans les NTIC pourra prendre appui sur cette pratique privée qui souvent n'a besoin que d'être structurée pour être utilisable professionnellement.

Enfin dernier groupe, trois ou quatre agents ont des connaissances informatiques et multimédias assez pointues. Ils se recrutent parmi ceux qui disent passer plus de cinq heures par semaine à naviguer sur le web. Certains

²⁵ Autrement dit, une semblable enquête conduite deux ans plutôt aurait fait ressortir une grosse majorité de personnes non connectées...

²⁶ On doit noter un effort important de formation initiale de la part du SIMI au moment de l'introduction d'Internet qui a motivé les agents et enclenché une dynamique.

sont des lecteurs réguliers de la presse informatique, ils aiment le maniement des logiciels et ont une bonne pratique de la recherche documentaire. Leur vœu est souvent d'assurer en interne la formation de leurs collègues qui sont eux même très demandeurs de formation.

2.2.3.3 Des attentes contradictoires

L'indifférence à Internet et sa méconnaissance radicale est donc minoritaire²⁷. Au plus, peut-on noter, chez certains qui s'intéressent pourtant à cette nouvelle technologie, la crainte que le discours sur les NTIC n'envahisse toute la pratique professionnelle et ne vienne faire de l'ombre au livre qui constitue toujours l'élément central du métier. C'est une réaction d'exaspération qui répond à l'Internet en vogue dans les médias et à un certain décalage entre le discours moderniste sur Internet et une pratique timorée.

Plus profondément, le paradoxe est le suivant : les bibliothécaires sont tout à la fois désireux d'utiliser professionnellement leurs compétences dans les NTIC, d'obtenir une reconnaissance professionnelle de leur savoir acquis sur leur temps de loisirs. Mais en même temps, ils craignent que cette évolution du métier n'annonce une dépréciation de leur pratique professionnelle. Le bibliothécaire, gestionnaire de réseaux, ne serait plus un médiateur entre les contenus et les usagers. Une bibliothèque de techniciens, perspective assimilée à une exclusion des circuits du savoir.

²⁷ 3 personnes qui ont répondu à cette enquête sur 23, et 10 si l'on prend le parti de classer en indifférent toutes celles qui n'ont pas répondu.

Des exemples extérieurs

1. La bibliothèque de Créteil ou la tentation de l'autonomie

1.1. Un choix dicté par la nécessité

Le choix de spécialiser l'une des sept bibliothèques de quartier de Créteil dans le multimédia relève, de l'aveu même des responsables, autant des circonstances que d'un choix de politique documentaire. La Ville de Créteil est en effet dépourvue de bibliothèque centrale qui, par sa surface, eût permis l'accueil d'un pôle multimédia sans avoir à sacrifier l'offre en documents traditionnels. Au lieu de cela, les bibliothèques de quartier forment un maillage de petites surfaces, rarement supérieures à 300 m², qu'il était difficile de rendre toutes polyvalentes. La municipalité ne voulut pas saupoudrer sur huit lieux différents les équipements informatiques : Si l'on choisissait d'équiper chaque site, on serait confronté à l'impossibilité d'affirmer la spécificité de ce service multimédia, à des problèmes pour assurer l'entretien d'un réseau éclaté et à la difficulté de trouver parmi le personnel existant les compétences professionnelles requises sur chaque site. Par ailleurs, comme aucun investissement en locaux neufs n'était à l'ordre du jour, on décida de consacrer l'une des bibliothèques existantes aux médias nouveaux : ce fut le début, le 15 septembre 1999, d'une expérience intéressante : la Bibliothèque Multimédi@, non loin de la station de RER et de l'université, dans un quartier très résidentiel, proche de plusieurs écoles. La bibliothèque a par ailleurs ses locaux dans le même bâtiment qui accueille la MJC. On inaugurerait une bibliothèque dont le public serait spécifique, certains de ses usagers n'entretenant aucune relation avec les bibliothèques traditionnelles.

1.2. Un public bien spécifique

La bibliothèque est ouverte seulement 21 heures sur 4 jours par semaine, ce qui paraîtra peu. La mise à disposition des documents électroniques est gourmande en personnel et les bibliothécaires assurent en outre 7 heures de formation Internet et bureautique gratuites sur l'ensemble des postes, en dehors des heures d'ouverture.

Le public est jeune. En juin 2001, la fréquentation par sexe était de 51,81%

pour les femmes et 48,19% pour les hommes, soit à peu de chose près la répartition des sexes dans la société. 14% des adhérents avaient entre 10 et 15 ans, 46% avaient entre 15 et 30 ans, 25, 5% entre 30 et 45 ans, 8% entre 45 et 55 ans, et 6% ont plus de 55 ans. Même dans une ville jeune, on est en présence d'une population beaucoup plus juvénile que celle d'une bibliothèque « traditionnelle », et on ne note pas la désaffection aussi traditionnelle pour la bibliothèque des adolescents et des jeunes adultes. Cette population correspond aux tranches d'âge qui ont un contact avec le monde numérique, comme outil professionnel mais aussi comme mode culturel, avec une exclusion massive des plus de cinquante ans.

1.3. Les principes

1.3.1 Charte ou règlement ?

Seuls les principes qui régissent l'usage d'Internet dans la bibliothèque sont énoncés dans la « Charte de consultation d'Internet »²⁸. On pourrait en conclure que les autres activités (bureautiques, prêt et consultation de cédéroms) sont régies par le règlement général. Mais en fait, dès la première phrase du texte, les documents électroniques dans leur ensemble sont expressément mentionnés. Texte classique, la charte rappelle que « comme les autres services de la Bibliothèque municipale, la consultation d'Internet et d'autres documents électroniques doit concourir à l'information, la documentation et la formation ». Elle précise les conditions d'accès, Elle interdit les pratiques qui mettraient en péril le réseau, Elle requiert un usage conforme aux bonnes mœurs, et Elle prévoit la possibilité d'exclusions temporaires ou définitives des récalcitrants. Sans se faire trop d'illusions sur son efficacité, les bibliothécaires trouvent un certain nombre de vertus à ce texte : principalement informatives, normatives et dissuasives. Ce texte, voté par la municipalité, relie expressément la bibliothèque au reste du réseau, fixe un certain nombre de garde fous : émanant d'une autorité supérieure, ses prescriptions sont opposables en cas de besoin, même si l'inscription des pratiques dans les objectifs énoncés d'entrée est interprétée de manière large.

²⁸ Dans les bibliothèques que j'ai visitées, le mot charte tend à se substituer au mot règlement dont il reprend dans un autre style les dispositions. Il lui semble préféré pour ses connotations plus conviviales, moins unilatérales, sans être dans la plupart des occurrences l'outil de politique documentaire théorisé par Bertrand Calenge.

1.3.2 Les liens avec le réseau traditionnel

Bien sûr, la bibliothèque multimédi@ continue d'appartenir au réseau des bibliothèques. Pour accéder à ses services de prêt, il faut s'inscrire, et donc être titulaire de la même carte de lecteur qui autorise par ailleurs l'emprunt de cédéroms²⁹. Des écrans permettent la consultation des catalogues d'imprimés du réseau. Et l'imprimé n'a point disparu ! Un présentoir offre un large choix de publications grand public, que l'utilisateur peut tout aussi bien lire sur place qu'emprunter. Trois rayonnages assurent la présence du livre. Outre des usuels et un fonds d'ouvrage sur la bureautique, l'informatique et le multimédia, la bibliothèque offre un « espace autoformation », appellation qui regroupe des ouvrages de culture générale et de préparation aux concours. Les autres livres que la bibliothèque possédait ont été répartis entre les autres établissements du réseau. L'imprimé demeure, mais de manière résiduelle.

1.4. Modalités de fonctionnement

Onze PC dernière génération sont mis à la disposition du public, polyvalents et reliés à un serveur proxy, mais dont quatre sont d'ordinaire spécialisés en bureautique et quatre permettent de consulter Internet. Déployés en deux arcs de cercle face aux baies vitrées, les écrans sont visibles de la salle, ce qui permet une discrète surveillance des usages, depuis la banque de prêt ou bien d'un poste de travail interne placé à dessein dans la salle. Un des effets attendus de la concentration sur un seul site est atteint : le personnel de la bibliothèque se spécialise, et, lors du récent recrutement d'un assistant de bibliothèque, les connaissances en informatique et la capacité à faire face aux problèmes qui peuvent affecter la vie d'un réseau, ont été le critère déterminant du choix de la responsable.

Les usagers peuvent réaliser des impressions noir et blanc et en couleur³⁰ sur des imprimantes en réseau, ils ont la possibilité d'effectuer des sauvegardes sur disquettes, pourvu que celles-ci aient été acquises à la bibliothèque et installées par le personnel qui accepte en outre de les garder en dépôt d'une séance à

²⁹ 120 F par an pour un habitant de Créteil, 50 F pour un 14-20 ans à certaines conditions. Cette tarification modeste, qui ne concerne que l'emprunt et qui n'était pas prévue à l'ouverture de la bibliothèque, a été instituée pour soumettre les cédérom et les cd à des règles identiques. L'inscription gratuite reste nécessaire pour utiliser les postes bureautiques et Internet : elle est un moyen de connaissance et de contrôle d'utilisateurs qui sont sans doute facultatifs pour l'usage sur place d'imprimés mais qui deviennent indispensables lorsque la consultation implique la mise à disposition de matériel informatique.

³⁰ Respectivement 1F et 2F la copie

l'autre. Ils peuvent scanner des documents. La première heure de travail ou de consultation par semaine est gratuite, les suivantes sont facturées 10 francs dans le but d'éviter tout accaparement injustifié du matériel.³¹ On écrit systématiquement une lettre de rappel aux usagers qui ne se présentent pas à leur rendez-vous et n'ont pas prévenu, manière de dissuasion.

1.5. Un usage sans contrôle

Les contraintes imposées aux usagers sont minimales. La consultation d'Internet est entièrement libre, hormis les jeux. La limitation à deux usagers par poste évite les attroupements juvéniles mal maîtrisables. Les bibliothécaires notent les usages d'Internet les plus attendus (le mail ou le chat), les plus divers (gestion de son portefeuille boursier, parties d'échec, travail de généalogiste), les plus personnels ou les plus scolaires. Aucune liste ne permettrait de rendre les mille usages du Net faits à la bibliothèque. Cette liberté absolue ne pose que peu de problèmes de discipline. Les publics s'autorégulent spontanément. Certaines heures sont accaparées par une tranche d'âge ou un type d'usage. Le chat est ainsi un phénomène circonscrit au jeudi après-midi. La bibliothèque, en deux ans d'existence n'a connu que deux incidents mettant en cause un usage d'Internet contraire aux bonnes mœurs, ce qui, pour qui pratique des bibliothèques, n'est pas hors normes. Le public sait qu'il n'est pas espionné mais la disposition même des locaux implique une certaine visibilité de ses activités. Les bibliothécaires tiennent à ce dispositif.

1.6. Cédéthèque et bibliothéconomie

1.6.1 Un prêt très actif

Si l'essentiel de l'espace est occupé par la consultation sur place, la majorité des usagers vient pour emprunter l'un des 500 cédéroms proposés (la cédéthèque, en cours de constitution, devrait atteindre les 3000 exemplaires). Les taux de rotation élevés ne laissent qu'une faible proportion des cédéroms dans les bacs. L'épais catalogue couvre tous les domaines du savoir et des loisirs culturels. Il s'agit d'une collection sérieuse, qui va de l'encyclopédie au ludo-éducatif.³²

³¹ De la même manière, les agents dissuadent discrètement les inscriptions multiples des usagers dont l'appétit ne serait en rien freiné par ce coût modique...

³² Pour ne prendre que les thèmes qui sont représentés par au moins 10 titres, cotés selon la classification Dewey, la bibliothèque offre les thèmes suivants : Informatique, sciences sociales, parascolaire, emploi, méthode de langue, sciences (60 titres), vie pratique, arts (70 titres), jeux, littérature, histoire-géo (70 titres). A quoi s'ajoutent 120 titres pour les enfants, et les cédérom en consultation sur place (informatique, encyclopédies, histoire lettres)

1.6.2 Quels instruments de sélection ?

La gestion de cette collection pose un important problème : alors que le bibliothécaire traditionnel dispose, pour élaborer sa sélection, de journaux professionnels, de revues spécialisées et de toute la menue monnaie des critiques de la grande presse, le sélectionneur de cédéroms avance à l'aveuglette : les rares titres spécialisés qui ont joué la qualité critique n'ont pas duré, beaucoup de critiques de la presse « informatique » sont de complaisance et la presse culturelle ignore en général le cédérom. Et il n'y a pas d'équivalent du furetage en librairie pour un produit livré serti dans son emballage en cellophane, dont la présentation se réduit à trois phrases louangeuses. En conséquence, il y a souvent un décalage important entre la valeur qu'on escompte d'un titre lors de sa sélection et la réalité d'un produit marketing au contenu rédactionnel médiocre.

1.7. Des bibliothécaires prestataires de service

La responsable en fait l'aveu : en acceptant de créer ce pôle, elle pense avoir changé de métier. Naguère bibliothécaire, elle est maintenant, selon sa propre expression, prestataire de service. Le public n'utilise pas Internet comme un outil de recherche documentaire. Entre parcours à tâtons, visite d'un bouquet de sites connus, recherches avec un objectif mais sans méthode, pratiques excentriques, ces utilisateurs sont bien loin des usages considérés comme légitimes en bibliothèque par les théoriciens de la recherche documentaire sur Internet. On peut même affirmer qu'ils leur tournent le dos.

Le rôle de la responsable, et celui de ses collègues, est de mettre à disposition du public un ensemble de matériels qui lui permette de surfer à son aise, sans qu'aucun professionnel ne se voie reconnu le droit, que d'autres considèrent comme la prérogative essentielle de leur métier, d'opérer un choix parmi la production documentaire et conseiller les usagers. Les usagers savent ce qu'ils veulent, et pour la plupart, de manière plus ou moins savante ou habile, le trouvent.

2. Issy-les-Moulineaux ou le tracé des frontières

2.1. Sens d'une enquête

La bibliothèque d'Issy-les-Moulineaux a souvent été étudiée. Plutôt que de

m'employer à une description d'ensemble, je me suis intéressé à cette réalisation, qui n'est plus à l'état d'expérience, pour étudier les rapports qu'entretiennent un important déploiement de postes dédiés au numérique (bureautique, mail ou Internet) et les collections traditionnelles. Il ne s'agit plus d'abriter dans les murs de la bibliothèque un espace multimédia d'importance secondaire, mais un espace multimédia devenu prédominant³³. J'étudierai comment ces deux pôles de la bibliothèque coexistent tout en préservant les fonctions traditionnelles de la bibliothèque qui reposent sur l'imprimé et son prêt à domicile. Et devant l'omniprésence du numérique, nous nous demanderons si ce n'est pas aux supports traditionnels de trouver leur place au côté du numérique.

2.2. Description du dispositif multimédia

L'importance de l'équipement numérique est rappelée sur une liste déployée sur un mur de la mezzanine du premier étage : l'utilisateur dispose de six postes bureautiques dotés de fonction mail, six postes Internet et cédérom (en réseau), deux postes cédérom hors réseau, trois postes cédérom en libre accès (bornes consultables debout), trois bornes OPAC avec accès à divers catalogues de bibliothèques francophones. La section jeunesse, au rez-de-chaussée, est dotée de quatre postes de télévision permettant de visionner des cassettes vidéo (principalement documentaires) et de six postes cédérom, classés en trois âges. Par ailleurs, un poste sur borne est à la disposition du public en section jeunesse, dont l'accès est limité à la consultation de quelques sites sélectionnés. La section musicale dispose de deux postes assis dont l'usage est en théorie réservé à la spécialité de la salle. Précisons par ailleurs que la bibliothèque d'Issy-les-Moulineaux dispose d'un site relié au site de la Mairie et que son catalogue est accessible sur Internet.

Cette description principalement quantitative doit s'accompagner d'une description fonctionnelle. En premier lieu, le souci que les initiateurs du projet ont eu d'intégrer les nouvelles technologies aux sections existantes. Cette volonté connaît de vrais succès, dont, me semble-t-il, l'espace multimédia enfant, fort apprécié, fréquenté et intégré dans la pratique que les plus jeunes ont de la bibliothèque. Le souci éducatif est affirmé, si l'aspect ludique n'est pas négligé. Notons cependant que ce succès n'est imputable qu'à la section cédérom, non pas en tant que telle, mais parce que la spécialisation des titres permet un bridage, un filtrage et un ciblage naturels des thèmes proposés. Dès

³³ De trois manières : par l'importance que lui donnent ceux qui promeuvent l'image de la médiathèque et par la place physique qu'il occupe au sein de celle-ci et l'effectif des personnels qui sont mis à disposition

qu'on essaie de spécialiser Internet, les solutions sont moins simples et souvent remises à des temps meilleurs (en personnel, en compétences mobilisables). C'est ainsi que le cœur du dispositif (les tables massives de consultation Internet et de bureautique) ne peut que prendre une certaine autonomie par rapport au reste de la bibliothèque. Les publics sont souvent différents, parfois ils ignorent les offres qui ne correspondent pas à leur demande.

2.3. Frontières et usages

2.3.1 Internet spécifique à chaque section

Etablir un usage d'Internet conforme aux destinations de l'établissement et surtout à la spécialité de telle ou telle section. Ainsi, un écriteaux rappelle, en section musicale, que l'usage des postes Internet est réservé à la recherche d'informations relatives à la musique : ce « bridage » très ancienne manière, est le signe qu'à moins de limiter l'accès à un certain nombre de site via la page d'accueil, il est difficile de restreindre la navigation des usagers.

Semblable problème est rencontré pour le poste de libre consultation en section jeunesse : seul un gros travail de recherche de sites destinés à la jeunesse et à valeur culturelle ou éducative permettra de le rendre fonctionnel. Il implique que le personnel ait le temps de faire ce travail de recherche, au niveau de la bibliothèque ou à un niveau inter-bibliothèque. La libre consultation semble en l'occurrence poser trop de problèmes de discipline.

2.3.2 Internet et l'Opac peuvent-ils cohabiter ?

Les bornes OPAC ont initialement été prévues pour être polyvalentes et autoriser un accès à Internet. La coexistence de la consultation, brève et spécifique, liée à la recherche d'un document imprimé qui ne fait pas de l'usage de l'écran une fin en soi, et de la consultation d'Internet, qui suppose une navigation au long cour, est apparue bientôt comme inconciliable, conduisant à spécialiser les postes. Ces problèmes de définition des usages montre la vitalité du processus en cours et les contradictions que doivent résoudre les introducteurs des nouvelles technologies.

2.3.3 Multimédia : quelles sont les missions de la bibliothèque ?

Le dernier point sur lequel je voudrais insister me rapproche des problématiques entrevues à la bibliothèque de Créteil. Le noyau du dispositif multimédia de la bibliothèque concerne les postes accessibles sur rendez-vous, consultable à une place assise, dotés de bureautique, d'Internet, du mail et de cédéroms en réseau. Ce service suppose une redéfinition des objectifs assignés

à la bibliothèque, et pas seulement leur élargissement. L'équipement en matériel bureautique est justifié par l'analyse selon laquelle, dans de multiples circonstances de la vie professionnelle, administrative et privée, le traitement de texte est devenu une obligation sociale incontournable. Ne pas permettre l'accès en bibliothèque à de tels postes à ceux qui ne disposent pas d'un ordinateur domestique, ne pas leur permettre l'apprentissage de ces logiciels, contribue à renforcer l'exclusion sociale, notamment chez les personnes en recherche d'emploi.

Cet objectif pourrait cependant être celui d'autres organismes dépendant de la municipalité et son intégration à la bibliothèque doit donner lieu à réflexion, ainsi que c'est le cas dans de nombreuses villes de la région parisiennes³⁴. La bibliothèque d'Issy-les-Moulineaux veut être un centre de la vie sociale, volonté dont témoigne son ouverture le dimanche où elle est ce jour-là la seule structure qui accueille du public. Cet exemple indique que l'introduction du multimédia doit être précédée et accompagnée d'une réflexion sur les finalités de la bibliothèque et sur la formation des personnels qui doivent soutenir ces nouvelles initiatives.

³⁴ Comme la ville de Sèvres, où de nombreuses missions liées au multimédia sont exercées par un autre organisme.

Propositions

Les seules solutions techniques envisageables pour l'instant sont celles conçues par les services centraux des bibliothèques. Le plan de réinformatisation ne se limite pas au renouvellement des supports. La nouvelle configuration utilisera le TCP/IP, permettra l'interconnexion des postes, l'usage d'Internet sur les postes internes et la mise en ligne des catalogues.

Il n'est pas inutile, si nous prenons la mesure des limites de l'exercice, de poser les questions au niveau de notre bibliothèque. Les thèmes que je vais évoquer sont ceux qui donnent le plus lieu à discussion dans notre bibliothèque. Les débats sont parfois passionnés.

1. Enrichir l'offre : la quantité

1.1. Quelle population desservir ?

Peut-on s'appuyer sur la taille de la population à desservir pour déterminer à quel étiage doit s'établir l'offre Internet ? Issy-les-Moulineaux compte une population de 53.000 habitants. Sa bibliothèque centrale, qui n'est pas la seule institution de la ville à proposer des connexions Internet, offre, nous l'avons vu, neuf connexions Internet. Pour les besoins de ma démonstration, je réduis, un peu artificiellement, la population desservie par la bibliothèque à celle du XVIIème arrondissement (161.000 habitants). A cette aune, l'offre devrait s'établir à vingt-sept PC, de quoi justifier à soi tout seul un établissement doté d'une belle surface. Et pour les postes Internet seulement.

On pourra contester ce raisonnement par rapprochement purement quantitatif. On fera valoir que l'importance donnée au numérique dépend de la définition d'une politique documentaire. Et qu'Issy-les-Moulineaux pratique une politique du tout numérique. Il n'empêche que cette comparaison donne un aperçu de notre sous-équipement et du fossé à combler, au regard de quoi ces propositions paraîtront modestes. Et elle fait ressortir que l'équipement en multimédia n'est jamais une affaire purement matérielle, mais répond au souci de satisfaire des besoins définis.

1.2. Une demande future difficile à estimer d'après les usages présents

Il convient de tenir compte des modalités actuelles de l'offre : un planning souvent saturé une semaine au moins à l'avance, qui oblige à procéder à des réservations lointaines, parfois deux semaines à l'avance, auxquelles ne peuvent procéder que ceux qui disposent de beaucoup de temps ou qui ont une bonne maîtrise de leur emploi du temps et qui se rendent à la bibliothèque de manière régulière, éliminant tous ceux qui ne correspondent pas à ces critères. Les usagers qui voudraient pouvoir procéder à une consultation rapide, dépendant d'une préoccupation ou d'une recherche actuelle, ne peuvent pas profiter de l'offre que nous leur proposons. Toutes proportions gardées, nous sommes dans la situation d'un catalogue informatisé qui ne serait disponible qu'après plusieurs heures d'attente. Cette situation conduit de nombreux usagers à renoncer à leur demande après s'être adressés aux bibliothécaires en charge de la gestion d'Internet. Et même à renoncer tout à fait à l'usage d'Internet à la bibliothèque après une expérience malheureuse. Ce qui a tendance à conformer la faiblesse de la demande sur celle de l'offre.

En second lieu, les plages de consultation restreintes privilégient les pratiques qui ne nécessitent que peu de temps (mail ou interrogation rapide d'un ou deux sites). Suivant la nature du public on peut noter deux effets : chez les débutants, une pratique dans l'urgence où l'on ne se donne jamais le temps de trouver de nouvelles manières de faire (et donc sans jamais se donner le temps d'apprendre), chez les plus confirmés, qui ne s'engagent jamais dans des recherches de plus grande ampleur, et qui considèrent le poste Internet comme un poste d'appoint.

Je pense que la modification de l'offre (ne serait-ce que par la mise à disposition d'imprimantes) entraînera ipso facto une modification de la demande qu'il serait vain de vouloir quantifier avec précision. Une augmentation purement quantitative entraînera une mutation qualitative de l'offre. Notons déjà qu'une pluralité de postes créera un effet visuel immédiatement perceptible : la présence d'un poste peut rester marginale, plusieurs postes s'inscrivent dans un espace, un espace qui doit être pensé par rapport au reste de la bibliothèque, et comme un poste doit l'être par rapport à l'autre. Nos usagers utilisent le poste Internet dans un espace majoritairement dédié au livre avec le sentiment que leur pratique est tolérée.

1.3. Une réponse pragmatique

Le premier critère est humain : combien de personnes peuvent-elles prendre en charge un service renforcé, assurer la continuité du service public, avoir les compétences nécessaires tant pour l'intervention sur les matériels que pour

aider et former le public et assurer la formation en interne ? D'après l'enquête, il apparaît, qu'à la condition d'organiser une formation initiale de bon niveau, trois ou quatre personnes seraient à même de relever le défi. Cela supposerait sans doute des recrutements pour compenser le surcroît de travail et l'intégration des critères NTIC dans le recrutement des futurs agents pour que la dynamique ne soit pas cassée.

Le second critère tient à la perceptibilité du service : Sachant que notre offre doit au départ être ciblée et restreinte, je pense que le seuil, en nombre de postes au-dessous duquel il ne faudrait pas descendre, s'établit à 4 ou 5. Il permettra une certaine souplesse d'agenda et rendra possible la spécialisation des postes, mail et Internet, voire bureautiques si l'on inclut cet objectif.

1.4. Le coût de l'investissement

Souvent mis en avant, le problème du matériel n'est pas le plus crucial, s'il est d'emblée bien posé. Selon ma connaissance du marché actuel du P.C., il est tout à fait possible de trouver des configurations satisfaisantes (dont un écran 17 pouces) pour moins de 8000 F (1220 €), étant entendu que les postes de la bibliothèque ne nécessitent pas une mémoire vive exceptionnelle, un disque dur de grande capacité, ni des cartes son de premier plan. Nous ne sommes appelés à autoriser ni les téléchargements, ni les jeux, ni la conservation de fichiers volumineux. Ce type de matériel, qui, dans les entreprises privées est amorti sur trois ans, est en général obsolète sur la même période. Il convient donc d'emblée de prévoir son renouvellement tous les trois ans. D'un budget d'investissement, on passe à un quasi budget de fonctionnement. Si l'on fixe arbitrairement à six le nombre de postes nécessaires à la bibliothèque, il conviendrait de dégager un budget de 16.000 francs par an (2440 €).³⁵ Ce qui au vu du budget d'acquisition des documents (68.000 euros) ne paraît pas excessif.

1.5. Coût de la connexion

Le coût connexion à Internet n'est plus un argument. En s'inscrivant dans le cadre du plan Haut débit de l'Etat, la bibliothèque pourrait profiter de conditions très avantageuses pour installer des lignes spécialisées dont l'usage est d'ores et déjà soumis à un forfait environ 300 F par mois(45€environ), et

³⁵ Encore que ce rythme de renouvellement ne soit pas aussi contraignant pour des postes dont la spécialisation ne nécessite pas de posséder les derniers développements technologiques. De ce fait, je pense que l'on peut estimer qu'un P.C doit être renouvelé tous les quatre ans, c'est à dire représenter une dépense plus proche de 1900 €

non pas à un tarif proportionnel au temps de connexion, comme c'est actuellement le cas³⁶.

1.6. Les prises électriques

Cette question pourrait paraître mineure si elle ne conditionnait pas l'usage fait de la bibliothèque. La bibliothèque doit permettre un type usage de l'ordinateur personnel qui ne soit pas limité par la faible autonomie des batteries.

La pratique de l'ordinateur individuel n'est pas encore très répandue dans les bibliothèques de lecture publique, et on pourrait en conclure qu'il n'y a pas urgence. Notons cependant que, sans même évoquer les B.U. dont le public est spécifique, dans les bibliothèques spécialisées (Bibliothèque Nationale de France, Bibliothèque Historique de la Ville de Paris, New York Public Library), qu'il s'agisse d'espaces réservés aux spécialistes ou bien accessibles au grand public, dans des bibliothèques publiques (Créteil, Issy-les-Moulineaux), le « portable » constitue désormais un moyen ordinaire de prise de note et d'élaboration du travail intellectuel qui s'ensuit. Cette pratique qui apparaît à certains comme l'apanage des seuls étudiants et chercheurs, sera bientôt la règle chez de nombreux lecteurs pratiquant la consultation et le travail sur place. Il convient de ne pas prendre de retard face à cette évolution de manière à ne pas risquer que la bibliothèque soit amenée à refuser un certain type de pratique, se coupant ainsi d'une partie du public.

Il faut en conséquence prévoir un nombre de prises équipant une partie du lot de tables de travail et de consultation. On sait que, lorsqu'il n'est pas prévu dès l'origine, cet équipement nécessite que soit ouvert des saignées dans le sol, travail lourd et coûteux. La disposition de la Médiathèque Edmond-Rostand permet d'envisager une solution plus économique. En effet, un certain nombre de tables courent le long d'une cloison à laquelle elles sont accolées (verrières donnant sur le jardin au rez-de-chaussée, parapets du puits de lumière au 1^{er} étage). Il est donc possible de prolonger sur ces murs des baguettes d'alimentation électrique, intervention banale, et d'équiper ainsi une vingtaine de tables par priorité sur un ensemble de 152 tables réparties dans la bibliothèque qui ne pourraient être équipées qu'au prix de travaux plus lourds et nécessitant une période de fermeture.

Ces postes de travail devraient être dotés d'une signalétique indiquant l'usage spécifique et prioritaire qui peut en être fait. Ce dispositif permettra non seulement de satisfaire les usagers actuels mais aussi d'en attirer d'autres.

³⁶ Il est absurde, voir choquant, de constater que nos lecteurs écrivent des mails entiers en profitant d'une connexion ininterrompue quoique inutile, et en même temps, on ne voit pas comment résoudre ce problème autrement qu'en procédant à des connexions et des déconnexions continues qui obligeraient le bibliothécaire à une surveillance de tous les instants pour intervenir au moment adéquat....

2. Mise en espace

2.1. Un problème d'intendance

Nous sommes si persuadés de l'immatérialité du numérique, par rapport au livre, que nous tardons à comprendre que le premier problème auquel se heurte une bibliothèque qui met à disposition dans ses espaces publics des postes de consultation numérique est un problème de place. La pratique enseigne qu'un poste de consultation assis est aussi gourmand en espace que deux places de travail, si l'on veut disposer le matériel avec un minimum de confort qui permette non seulement l'usage du clavier et de la souris, mais aussi un espace pour poser un document ou prendre des notes. Cette place est requise plus en profondeur qu'en largeur, ce qui suppose des meubles adéquats qui ne sont pas toujours prévus dans le mobilier initial d'une bibliothèque. Même s'il est moins cuisant à Rostand que dans d'autres bibliothèques, ce problème mérite cependant d'être signalé.

2.2. Faut-il disséminer les postes dans la bibliothèque ?

2.2.1 Les termes du choix

Le choix est ouvert entre un espace de recherche Internet unique, occupant une fraction de la bibliothèque ou bien une recherche d'alliances plus subtiles entre les ce média nouveau et les sections déjà existantes (la bibliothèque d'Issy-les-Moulineaux donnant là un intéressant exemple, ainsi que de nombreuses bibliothèques américaines que j'ai pu fréquenter). La dissémination des postes Internet induit deux types de problèmes : la capacité de formater chaque poste Internet en fonction des publics et des intérêts propres à chaque section. Par ailleurs, il faut pouvoir exercer une aide auprès des usagers et un contrôle qui serait alors le travail d'autant de bibliothécaires qu'il y a de secteur multimédia. Ce serait là pour notre bibliothèque une tâche difficile et gourmande en temps. Elle poserait de nombreux problèmes de discipline. Et est-on sûr de pouvoir trouver suffisamment de compétences dans la bibliothèque à toute heure du jour ?

2.2.2 Ma préférence

La bibliothèque a la chance de disposer d'un espace important dédié à la

consultation sur place. Comme nous l'avons déjà indiqué, si les collections développées spécifiquement pour les adolescents conservent un espace au deuxième étage (collections utilisées en fait par toutes les classes d'âge), l'espace de travail sur place a été supprimé, laissant vacant un espace temporairement occupé par l'espace Cyber-emploi. Cette surface d'une vingtaine de mètres carrés, très claire, qui se développe en équerre par rapport à la discothèque et à la vidéothèque me semble idéale pour la constitution d'un espace multimédia cohérent dans la bibliothèque. Elle recevrait facilement les équipements nécessaires qui pourraient être disposés de manière accueillante et aérée. Et qui plus est, parmi les bibliothèques parisiennes, la Médiathèque Edmond-Rostand appartient au petit nombre de celles qui disposent d'une surface importante facilement mobilisable. Ce facteur pourrait donner à ce nouveau développement de la bibliothèque un rôle moteur voire même un rôle de vitrine pour le reste du réseau. Notre Médiathèque serait ainsi fidèle à sa tradition d'innovation.

2.2.3 Les animateurs

Bien inséré dans la bibliothèque, mais autonome, l'espace nécessiterait la présence d'un agent pendant les heures d'ouverture dont le rôle serait non seulement d'assurer organisation et surveillance mais surtout d'apporter une assistance au public. Assistance technique (maintien du réseau...), mais surtout aide et formation, tant en maniement des instruments de navigation que des techniques de recherche documentaire. Il n'est bien entendu pas nécessaire que tous les agents appelés à servir dans ce service nouveau ³⁷ soient des spécialistes des NTIC, mais il convient que certains le soient et que cette capacité soit inscrite dans la définition de leur poste (ce qui est aujourd'hui rarement le cas). Cette donnée a des implications en matière de recrutement où la priorité doit être donnée à ceux qui manifestent un goût et une formation spécifique en matière de recherche documentaire sur Internet. Cet aspect dépasse le cadre de la bibliothèque. Il me semble cependant qu'il faudrait désormais privilégier une formation de haut niveau pour ceux qui le désireraient, en prévoyant notamment la possibilité de stages dans des bibliothèques de la région parisienne qui ont d'ores et déjà investi sur les nouvelles technologies de l'information. La formation « de masse » se ferait en interne, effet des compétences acquises par les plus spécialisés.

³⁷ Et il serait bon que tous les agents soient concernés, pour permettre l'acquisition des indispensables standards d'un métier qui évolue.

3. Enrichir l'offre : la qualité

3.1. Création de signets

Les signets doivent mettre à disposition de l'utilisateur les sites, préalablement choisis et catalogués par les bibliothécaires, congruents au thème du secteur où est disposé le poste Internet ou aux grandes orientations de la bibliothèque. Ils peuvent illustrer des thèmes choisis par les bibliothécaires. Ces signets³⁸ exigent une recherche préalable approfondie, demandent de grandes compétences et nécessitent de dégager beaucoup de temps, non seulement lors de la constitution du choix initial que de sa réactualisation et de la surveillance technique des sites (modification des adresses, disparition de certains sites, suppression des sites qui cessent d'être intéressants pour n'être plus entretenus). Il serait inefficace de réaliser une politique de signets, thématiques ou généraux, bibliothèque par bibliothèque. Il faut ici savoir utiliser les synergies des bibliothèques parisiennes, et constituer des **commissions signets** (les bibliothèques peuvent s'inspirer en cela des commissions par genre d'analyse de livres qui se réunissent régulièrement pour discuter de l'intérêt de telle ou telle œuvre et la proposer de manière argumentée au réseau). Leur rôle consisterait en l'élaboration et l'entretien de signets dans un domaine qui nous paraîtrait mal couvert et intéressant le public d'une bibliothèque généraliste. Cette proposition ne prendra tout son sens que lorsque l'ensemble des postes des bibliothèques de la ville de Paris sera mis en réseau.

3.2. Un site Internet

Ceci posé, on peut se demander si la réalisation d'un site Internet propre à la bibliothèque, même minimal (informations récurrentes, principaux événements, nouveauté de la bibliothèque) est souhaitable à court terme, pour assurer un minimum de visibilité de la bibliothèque sur le Net, et permettre une politique de communication plus adaptée. L'expérience originale de la bibliothèque Picpus, au graphisme vivant, tout à la fois page de liens et d'informations spécifiques, montre qu'une bibliothèque peut mobiliser seule les compétences nécessaires à la création d'un site, à son animation et à son entretien.

On pourra cependant objecter qu'une telle initiative, en ce qu'elle pourrait émaner de différentes bibliothèques du réseau, devrait obéir à une charte graphique qui assurerait la cohérence visuelle et, pour une part, rédactionnelle, du service de la communication des bibliothèques de la Ville de Paris.

³⁸ A l'instar de ceux dont sont dotées les plus grandes bibliothèques (la bibliothèque Nationale comme la bibliothèque de Fresnes),

Mais elle nécessite non seulement des connaissances de la part de ceux qui en seraient à l'origine, mais aussi la certitude que le renouvellement rédactionnel et technique serait assuré sur la longue durée. Rien n'est pire qu'un site qui comporte des informations obsolètes ou dont la maintenance laisse à désirer (cas très fréquent parmi les sites « personnels » que l'on peut visiter au hasard d'une requête). Il convient donc de s'assurer que nous en avons les compétences techniques, que celles-ci sont pérennes et que l'équipe dispose du temps nécessaire pour réaliser régulièrement la mise à jour des rubriques. Un site ne doit pas dépendre du hasard des mutations et les savoirs qui permettent de le faire vivre doivent être suffisamment répandus parmi les bibliothécaires pour ne pas soumettre la continuité du service public aux aléas de la vie des services.

Certes, il est de plus en plus facile de réaliser un site Internet sans même maîtriser la programmation en HTML. Mais je pense cependant que les connaissances nécessaires à l'élaboration d'un site dépendent encore beaucoup des investissements personnels de l'un ou l'autre, et assez peu d'une formation liée à l'activité professionnelle. Elles ne sont donc pas encore suffisamment répandues au niveau de la bibliothèque pour permettre le succès et la pérennité d'une telle initiative. Pour assurer cette pérennité, il conviendrait qu'un bibliothécaire ait, parmi ses fonctions, de manière explicite, l'entretien du site et qu'il soit prévu qu'à son départ, le recrutement sur son poste sera effectué en tenant compte de ces capacités.

3.3. Une lettre numérique

Par contre, il me paraît dès aujourd'hui souhaitable de favoriser la communication numérique avec nos lecteurs. La bibliothèque peut facilement élaborer chaque mois, à partir des fichiers de gestion des acquisitions, une liste thématique des acquisitions les plus récentes qui pourrait être adressée par mail à toute personne qui en ferait la demande. La publicité de ce service nouveau peut être faite par affichettes aux différentes banques de prêt, banques où les lecteurs pourraient laisser leur adresse mail dans une boîte prévue à cet effet (ou par mail...). Ils recevraient en outre, chaque mois, les informations les plus importantes, affectant les conditions d'accès à la bibliothèque ou les événements notables. Ce bulletin serait la version électronique des brochures qu'éditent certaines bibliothèques pour informer et fidéliser leur public.

Cette initiative, que certains jugeront modeste, a l'avantage d'être axée sur les collections et de ne nécessiter que des connaissances largement partagées (bureautique et gestion du mail) et facilement transmissibles. Son contenu, une fois les tâches de chacun bien délimitées, ne nécessite pas un travail de

maintenance et de rédaction important. Cette brochure électronique sera un premier pas dans l'utilisation des NTIC.

3.4. Faut-il brider Internet ?

3.4.1 Spécificité du problème à la Médiathèque Edmond-Rostand

Les observations que j'ai pu faire sur le terrain, complétées par des conversations approfondies avec les Internauts, indiquent que nos usagers en font un usage maladroit et timoré. Ils ignorent presque tout de la recherche multicritère et des opérateurs booléens. Peu ont recours aux recherches avancées que proposent les principaux moteurs de recherche. La plupart du temps, ils se contentent des dix premières réponses à leur requête et affinent rarement celle-ci pour éliminer le bruit et réduire les réponses aux seuls termes pertinents. Cette pratique révèle certes un manque de formation que le public s'avoue plus ou moins en se rangeant dans la catégorie du questionnaire parmi « ceux qui se débrouillent ».

Il est nécessaire cependant de constater que cette pratique, que de plus avertis jugeront déficiente, suffit aux types de recherches entreprises, la notoriété des sites recherchés suffisant à ce qu'ils soient recensés dans les premières places.

3.4.2 Avantages de cette solution

Le bridage de l'accès à Internet restreint ou interdit l'usage des moteurs de recherche, avec leurs ressources infinies et non hiérarchisées, pour lui substituer une logique d'annuaire, sites choisis en nombre limité, catalogués ou bien hiérarchisés thématiquement selon une graduation en arbre, procédé où l'on reconnaît, appliquée à un domaine, la logique des annuaires généralistes. Les avantages sont certains. Ils permettent de proposer de manière claire et pédagogique des sites thématiquement recensés entrant dans les limites de la politique documentaire de la bibliothèque. Cette méthode a aussi une vertu pédagogique : elle permet de découvrir des sites autrement difficilement accessibles et souvent recouverts par le bruit que renvoie une requête. Elle rend au bibliothécaire, qui y voit son métier principal, le pouvoir de sélectionner et de choisir qui est aussi celui de refuser. Cette logique est proche de celle qui prévaut dans les mécanismes de choix des documents imprimés et des supports numériques individualisés. La nature même d'Internet interdit d'accepter complètement cette assimilation. Une collection d'imprimés est par nature limitée, tant à cause de son coût d'acquisition (qui oblige à des arbitrages où les motifs bibliothéconomies ne sont pas déterminants) que par l'espace occupé qui n'est pas extensible. La détention matérielle du document est la condition

de sa consultation. Internet est régi par une logique de l'infinité des documents et de l'immédiateté de leur accès, dans la mesure où ils sont gratuits. La clôture imposée à la consultation d'Internet est de nature intellectuelle, difficile à mettre en œuvre sans s'apparenter à une forme de censure.

3.4.3 Tentative de conciliation

Il apparaît que les deux démarches- moteurs de recherche et sites référencés- sont compatibles. Le souci des bibliothécaires est qu'une pratique d'une fraction du public ne vienne pas interdire d'autres pratiques, surtout si ce sont les pratiques « les plus sauvages » qui cannibalisent les pratiques jugées, légitimement, les plus proches de la recherche documentaire. En d'autres termes, il faut se demander si la pratique du Chat (dont nos lecteurs semblent comprendre d'ores et déjà qu'elle puisse être interdite) ne vient pas interdire l'accès au poste et la consultation sur d'un site consacré à Diderot.

Mais interdire l'usage des moteurs de recherche, c'est perdre l'esprit même d'Internet. C'est une logique de Proxy, celle d'une mise à disposition d'un certain nombre de documents électroniques comme on le ferait d'une collection de cédéroms. L'utilisateur perd la liberté de trouver un document et de constituer une famille de liens qui réponde à sa requête.

Par ailleurs, une arborescence hiérarchisée privilégie nécessairement un seul aspect du site au mépris de tous les autres. Il perd souvent les avantages de la recherche plein texte. Par exemple, le site de la BNF apparaîtra à la rubrique « bibliothèque », mais on ne saura rien de l'exposition virtuelle sur les manuscrits que recèle ce site et qu'aurait détecté tout moteur de recherche.

Loin de favoriser un usage proche des missions essentielles des bibliothèques, le filtrage d'Internet à des usages de recherche documentaire risque, dans une bibliothèque de lecture publique, d'édifier une clôture autour des nouvelles techniques d'information en interdisant les usages que spontanément le public assimile à ce nouvel outil. Il faut garder à l'esprit que 10 à 15% seulement des usagers d'une bibliothèque utilisent l'Opac pour leurs recherches bibliographiques. Et ce chiffre n'a, à ma connaissance, été établi que pour le public de la BPI, public spécifique, essentiellement étudiant. Certes, on ne peut pas assimiler entièrement la recherche sur l'Opac et la recherche documentaire sur Internet. Mais on peut supposer que les publics qui les pratiquent se recoupent largement.

L'esprit d'Internet est encore celui de la libre recherche et toute tentative d'en brider l'emploi sera assimilé à une censure³⁹. Entre baliser le chemin pour ceux qui se perdraient dans ses multiples sentiers, et préserver la liberté de ceux qui veulent aller où bon leur semble, la voie n'est pas facile. Je pense que les signets doivent être un outil de proposition, fortement mis en valeur sur la page d'accueil, et inciter le lecteur à utiliser le travail préalable du bibliothécaire. La prochaine mise à disposition de catalogues enrichis permettra d'insérer des sites catalogués selon les normes du Dublin Core au sein même des catalogues, effaçant les différences d'accès aux références qui existent entre documents numériques et documents papier.

3.4.4 La spécialisation des postes

Ne serait-il pas possible de spécialiser les postes vers tel ou tel usage, que ce soit une spécialisation tant des fonctions que des contenus. La bibliothèque d'Issy-les-Moulineaux, telle que je l'ai étudiée, peut me servir d'exemple. Le secteur spécialisé le plus cohérent est l'espace de consultation des cédéroms mis à l'usage des enfants. L'offre est bien connue, l'ergonomie des équipements a été pensée pour les moins de douze ans, et l'offre éditoriale est parfaitement claire. Nous l'avons vu, cet espace nécessite la présence d'un bibliothécaire. A l'opposé, les écrans d'OPAC ont longtemps été polyvalents. Ces fonctions, autant que les publics, étaient trop diverses pour ne pas conduire à une spécialisation des postes. Enfin, le poste installé à la discothèque est dédié en principe à un thème. La volonté des bibliothécaires étant de réserver Internet au thème de la section où se trouve le poste n'a pas d'autre ressource que de faire figurer un avertissement un peu dérisoire et dont nous ne connaissons pas l'effet réel.

Ces exemples indiquent que toute spécialisation doit répondre à cette triple question : quel public (adulte ou enfant), quelles pratiques (consultation rapide ou recherches longues), quelles fonctions (Internet uniquement ou bien mail)⁴⁰,

³⁹ Ce qui ne signifie pas que la bibliothèque n'ait pas le droit et le devoir de lutter contre toute consultation illégale d'Internet, que ce soit en vertu de la protection due aux mineurs ou le respect de la morale publique. Mais, on passe alors au problème de la liberté de l'accès à l'information au respect de la loi qui ressort des missions du bibliothécaire. Il doit pratiquer une vigilance active (interdiction d'un site particulier, qui aurait, par exemple fait l'objet d'une condamnation pénale) et passive (utilisation d'un logiciel empêchant l'accès à un type de site. On peut espérer que la nouvelle loi américaine sur la protection des enfants face au net permettra l'émergence de logiciels intelligents). Si de telles conditions ne sont pas remplies, il convient de ne laisser accéder les enfants au poste Internet qu'avec la plus grande prudence, un âge minimum et une autorisation spécifique des parents devraient dans tous les cas être exigés.

⁴⁰ Et à ce stade je voudrais souligner que les bibliothèques, principalement pour des raisons de sécurité technique, interdisent le téléchargement de fichiers qui, par le biais des téléchargements de fichiers MP3, constituent un des modes d'utilisation du Net de plus en plus important. Il n'est pas question d'en préconiser l'usage dans les bibliothèques (usage souvent illégal), mais de souligner que ce que nous appelons Internet avec une belle unité sémantique évolue chaque jour et devra être l'objet de réflexion à l'intérieur de la bibliothèque à la mesure de cette évolution.

qui sont autant de conditions pour qu'une pratique ne cannibalise pas les autres. Il ne faut pas cependant tomber, et c'est là une contrainte supplémentaire, dans un autre excès qui serait l'attribution de fonctions spécifiques trop nombreuses elles seraient une source de confusion pour nos lecteurs, et elles seraient difficiles à gérer techniquement (voir l'exemple du poste installé à la section musicale) et humainement (comment interdire l'accès à un poste libre sous prétexte que l'usage que l'utilisateur veut en faire ne répond pas à sa spécialisation). Il est à craindre qu'à un certain degré de raffinement, le lecteur ne s'y retrouve plus, voire pense qu'on lui tend des embûches.

3.5. Faut-il filtrer Internet ?

Il convient de se défaire de l'idée qu'il y aurait un moyen simple, mécanique de filtrer Internet pour ne donner accès qu'à des sites d'intérêt documentaire. Les logiciels qui font du filtrage sémantique ignorent la polysémie et les différences de registre et, sur un indice, seraient prêts à interdire le site du musée du Louvre. Quant à se fier aux suffixes des adresses, il faut rappeler que ceux-ci ont été créés en premier lieu pour étendre le lexique des noms de domaine et non pas pour établir un code de conduite ou une classification rigoureuse. En outre, ces suffixes sont attribués de manière déclarative, ne dépendant en dernier ressort que du désir du titulaire du nom de domaine. Et, s'ils correspondent à une réalité économique ou institutionnelle, il n'en reste pas moins vrai qu'une librairie en ligne peut tout à la fois être considérée comme une entreprise commerciale et comme une base de données bibliographique gratuite. Le filtrage négatif, auquel il faut parfois se résoudre à recourir, n'est en général pas une solution intelligente. La meilleure solution est le travail des bibliothécaires, travail de catalogage, travail partagé entre les différentes bibliothèques de la Ville de Paris.

3.6. Questions spécifiques aux sections enfantines et adolescentes

3.6.1 La section jeunesse

La section jeunesse doit être considérée comme un pôle d'apprentissage et de découverte. Sur ce sujet, l'exemple d'Issy-les-Moulineaux me paraît très convaincant. La section jeunesse disposant d'une belle surface, il ne devrait pas être difficile de trouver un espace qui soit proche de la banque d'accueil de manière à mettre facilement à disposition des enfants les cédéroms⁴¹ choisis, exercer une surveillance, et donner conseils et explications lorsque cela est nécessaire. L'autre solution serait d'affecter un des deux postes à une

⁴¹ Les cédéroms ludo-éducatifs pour la jeunesse peuvent former, exception à la critique que j'ai formulée plus haut, un ensemble cohérent pourvu qu'ils soient bien disposés par classe d'âge.

découverte d'Internet à partir de sites soigneusement sélectionnés et présentés sur une page d'accueil attractive. Cette solution, qui serait lourde à supporter par une seule section jeunesse, devrait être pilotée par un comité de sélection au niveau de la Ville de Paris qui puisse prendre en charge la confection de la page d'accueil. Notons cependant une spécificité de médiathèque Edmond-Rostand : l'existence d'un fond Ado qui permet de resserrer la fourchette des âges intéressés par la section, plus « enfantine » que « jeunesse ».

3.6.2 La section ado

Cette section « ado » possédait il y a cinq ans encore une autonomie complète que marquaient non seulement l'existence d'un fond spécifique mais aussi un ensemble de tables de travail, au deuxième étage de la bibliothèque principalement utilisé par la discothèque. Des incidents répétés, dont certains sérieux, ont amené la direction de la bibliothèque à supprimer les tables tout en maintenant le fonds spécifique. Ce rappel pour indiquer que, à moins d'une présence spécifique que justifierait un public suffisamment nombreux, et que rendrait possible des moyens humains suffisants, il serait illusoire de constituer un espace multimédia pour les adolescents toujours prompts à faire des usages trop inventifs d'un clavier et d'un ordinateur et de transformer un usage personnel en usage collectif. Ces usagers peuvent d'ailleurs se fondre très bien parmi les autres usagers, et il est préférable de ne pas les constituer en groupe distinct à l'intérieur de la bibliothèque. Ce n'est pas l'espace qui doit être spécifique, c'est l'accueil.

Conclusion

L'étude que j'ai conduite sur le public, les bibliothèques que j'ai visitées, m'ont convaincu d'une réalité : il est légitime que nous, bibliothécaires, voulions tirer d'Internet le meilleur, à savoir une bibliothèque au contour infini dont il est de notre devoir d'enseigner l'accès. Il convient cependant de ne pas méconnaître les attentes d'un public, de rejeter ses conceptions d'Internet. Si nos propositions sont trop éloignées de ces attentes, au lieu de faire passer le message, nous risquons de ne satisfaire qu'une petite frange cultivée dont les exigences s'accroissent par avance aux utilisations sophistiquées du multimédia. La conception actuelle de l'usage présent du multimédia à Edmond-Rostand, médiathèque de lecture publique, permet de répondre à de nombreuses attentes du public. Mais c'est par un long travail de formation, en interne et auprès du public, par la conception d'outils originaux d'accès à Internet, que nous saurons, à terme, intégrer à notre offre les exigences documentaires traditionnelles. Nous pourrions alors exercer notre travail de passeur, et permettre à de nombreux usagers d'entrer de plein pied dans la société de l'information et du savoir.

Bibliographie

Internet et les publics

CALENGE, Bertrand. *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux usagers dans les bibliothèques*. Paris : Cercle de la librairie, 1996. 429 P. (Collection Bibliothèques)

CHAZAUD-TISSOT, Anne-Sophie. *Des discours aux usagers, parcours d'Internet à la BPI*. Villeurbanne : Enssib, 1996. 71 P.

HEDON, Guy. L'évolution des utilisateurs d'Internet à la bibliothèque de Grand'Place à Grenoble. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1999. t. 44, 5, p. 40-45.

Internet et les bibliothèques

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

CLICHE, Mireille, Panneton, Jacques. *Les bibliothèques publiques et l'autoroute de l'information : dépasser le rôle de points d'accès*. Argus, hiver 1997, Vol. N°3, p. 6-8.

LE CROSNIER, Hervé. *Pour un développement conjoint d'Internet et des bibliothèques : éducation populaire et formation permanente*. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1998, T.43, n°3, p.18-26

LE CROSNIER, Hervé. *Internet et les bibliothèques : lettre au Conseil supérieur des bibliothèques*, 3 déc. 1997.

LE CROSNIER, Hervé. *Le choc des nouvelles technologies*. In *Histoire des bibliothèques françaises : Les bibliothèques au XXème siècle : 1914-1990*. Paris : Promodis-Cercle de la librairie, 1992. p. 570-589.

DESESTRE, Marie-hélène. *Les conditions d'accès à Internet pour le public de la BNF depuis sa mise en place en octobre 1997 : bilan et possibilités d'évolution*. (PPP). Villeurbanne : Institut de Formation des Bibliothèques, 1998. 48 p.

KESSLER, Jack. *Limiter l'accès à Internet dans les bibliothèques publiques : le modèle américain ?* Bulletin des bibliothèques de France, 1998. t.44, 5, p.66-77

MELOT, Michel. *De nouveaux espaces pour de nouveaux médias.* In POULAIN, Martine (dir.). In *Histoire de bibliothèques françaises : les bibliothèques au XXème siècle : 1914-1990.* Paris : Cercle de la librairie, 1992. p. 544-567.

ROUHET, Michelle (dir.). *Les nouvelles technologies et les bibliothèques.* Paris : Cercle de la Librairie, 1996. 386 p. (Collection Bibliothèque)

Textes officiels

FRANCE. Premier Ministre. *L'Internet : un vrai défi pour la France : rapport au Premier ministre.* Paris : La Documentation française. 1998. 105 p.

FRANCE. Secrétariat d'Etat à l'industrie. *Réseaux à hauts débits : nouveaux contenus, nouveaux usages, nouveaux services.* Paris : la Documentation française, 2000. 153 p.

Annexe 1

Utilisateurs : Questionnaire Internet (34 QUESTIONNAIRES TRAITES)

1) Questions générales

Vous êtes inscrit à la bibliothèque depuis :

Ouverture	6 à 8ans	4 à 5 ans	2 à 3 ans	1 an et -	NRP
3	3	5	9	7	7

Vous fréquentez la bibliothèque de manière

°Fréquente 20 °Habituelle 14 °Episodique 0

Etes-vous connecté à Internet chez vous ?

27 non 7 oui

Depuis combien de temps ? Réponses entre 6 mois et un an

Chez vous, vous utilisez Internet de manière :

Fréquente 4 habituelle 2 épisodique 0 NRP 1

Utilisez-vous Internet dans la famille ou chez les amis :

11 oui 10 non 9 NRP

Avez-vous une boîte aux lettres électronique personnelle (e-mail) :

25 oui 7 non

Le plus souvent, vous consultez votre e-mail :

De chez vous 5 De chez des amis 0 De la bibliothèque 15
bureau 1 Ailleurs 7 (réponses multiples possibles)

2) Internet à la bibliothèque

Comment avez vous connu l'existence d'Internet à la bibliothèque ?

Famille 6 La bibliothèque 20 Une autre bibliothèque 2 Un
ami 2 NRP 4

Depuis combien de temps utilisez-vous Internet à la bibliothèque ?

6 mois et moins 18 + 6 mois et - d'un an 4 1 an et plus 11
NRP 1

Venez-vous à la bibliothèque juste pour utiliser le poste Internet ?

Non 28 Oui 4 NRP 2

Vous utilisez le poste Internet de la bibliothèque de manière :

Fréquente 12 Habituelle 9 Episodique 8 NRP 5

Nombre d'utilisations du poste Internet durant le dernier mois :

1 à 2 14 3 à 4 12 + de 4 32 NRP 2

Vous-vous définiriez comme un utilisateur :

Expert 3 Averti 5 Qui se débrouille 13
Débutant 11 NRP 2

Utilisez-vous le poste Internet de la bibliothèque pour vous former à Internet ?

Non 17 Oui 11 oui et non 2 NRP 4

3) Votre dernière utilisation du mail

Avez vous consulté votre e-mail aujourd'hui ?

Oui 20 Non 11 NRP 3

Avez vous rédigé des e-mail aujourd'hui ?

Oui 21 Non 10 NRP 3

Combien de temps ces deux opérations vous ont-elles pris ?

- de ¼ d'h. 7 1/4h. à 1/2h. 7 + ½ h. 2 NRP 18

Vous avez écrit :

A des amis ou de la famille 15 A des employeurs potentiels 5
Autres : 6 (dont professionnel 2) plusieurs réponses poss.

4) Votre dernière utilisation du Web

Pouvez vous retracer les pages que vous avez consultées aujourd'hui :

Chat

Moteurs de recherche (Voila, Yahoo, Excite) :

Autres pages (décrivez juste le type de page) :

Les réponses à cette question sont trop imprécises pour être exploitées.

Quand vous consultez Internet à la bibliothèque, connaissez-vous d'avance les sites que vous allez visiter ?

Oui 19 Non 8 NRP 8

Connaissez-vous leur adresse ou les recherchez-vous à l'aide d'un annuaire ou d'un moteur de recherche ?

Oui 6 Non 8 C'est selon 6 NRP 14

Consultez-vous des sites commerciaux ?

Non 23 Oui 5 NRP 6

5) Votre avis sur Internet à la bibliothèque

A votre avis, quel type d'utilisation doit être privilégié sur le poste Internet de la bibliothèque :

Chat Mail Sites commerciaux Sites d'info géné Sites en rapport la culture et le savoir Tous

3 15 2 13 11 4

Et quel type de sites doit être interdit à la bibliothèque :

Chat Mail Sites com Sites d'info géné Sites culture atteintes aux mœurs Aucun
5 0 10 1 1 8

Qu'appréciez-vous le plus dans le service Internet de la bibliothèque ?

Réponses le plus souvent données :

Gestion des rendez-vous

Emplacement du poste

Calme et tranquillité

Liberté d'usage

Quelle amélioration voudriez-vous y voir apportée ?

Plus de postes

Tranches horaires plus étendues

Attendez-vous de la bibliothèque qu'elle organise des formations à Internet ?

Réponses très partagées. Le oui est franc et massif pour certains, mais n'indique pas si les gens sont prêts à libérer du temps pour suivre de telles formations.

Vous avez utilisé Internet dans d'autres bibliothèques ? Comparez

Réponses non significatives

Désireriez vous avoir accès une imprimante ? Quel vous paraît être le juste prix ? Oui, bien sûr en grande majorité. Les usagers semblent prêts à payer 1 franc (0,15 Euros) par page

6) Qui êtes-vous ?

femmes : 20 hommes e 14

Age : > 15 ans : 4 + ou = 15 ans - 25 ans : 9 + ou = 25 ans - 40 ans 4 + ou = 40 ans - 60 13 + ou = 60 ans 3

*Profession : Cadres privé 4 Etudiants 6 Scolaires 8
Employé 4 Chômeurs 4
Retraités 1 Prof. Intel 3 Fonct. Pub.
1 Admin. 1 NRP 2*

Annexe 2

Questionnaire *-Interne-* sur Internet

Ce questionnaire a pour but de dégager les besoins de formation globaux sur Internet à l'intérieur de la bibliothèque. Il peut rester anonyme et toutes les questions ont un caractère facultatif. Néanmoins, elles ont toutes leur utilité....

Connaissance générale de Windows :

Je sais faire marcher un ordinateur 14 réponses positives

J'ai des connaissances bureautiques 10 réponses positives

A mon domicile :

Je suis relié à Internet : 12 réponses positives

Depuis années 3 1 an

4 pers : 2 ans 1 pers : 3 ans 1 pers : 4 ans 1 pers : 5 ans

2 pers. : sans précision de durée

Je ne suis pas relié à Internet 4 personnes

Je me connecte :

-Tous les jours 3

-plusieurs fois par semaines 5

-une fois par semaines 2

-rarement

J'estime que je surfe heures / minutes par semaines dont
heures / minutes pour le mail

1 heure	1 pers.	15 minutes	3 pers.
2 heures	3 pers.	1 heure	2 pers.
3 heures	1 pers.	2 heures	1 pers.
4 heures	2 pers.	4 heures	1 pers.
5 heures	1 pers.	Sans préc.	9 pers.
6 heures	1 pers.		
Sans précision	3 pers.		

A la bibliothèque :

J'utilise l'une ou l'autre des connexions Internet :

- Tous les jours
- Plusieurs fois par semaine
- Parfois
- Jamais

Mon niveau de connaissance d'Internet :

- J'estime que je suis un internaute averti 2 personnes
- je me débrouille 11 personnes
- j'éprouve des difficultés 1 personne
- j'ignore tout d'Internet 2 personnes

Si des cours étaient organisés :

- j'aimerais suivre de cours d'initiation 3 personnes
- j'aimerais suivre des cours de perfectionnement 7 personnes
- j'aimerais être formateur en interne de mes collègues 3 personnes
- J'aimerais qu'on ne m'ennuie pas avec les NTIC. 3 personnes

Quiz (répondre rapidement, et avec une grande sincérité !)

- **Je sais** réinitialiser un ordinateur qui plante
- **Je sais** me connecter à Internet
- **Je sais** cliquer sur le mulot
- **Je sais** installer un Cédérom
- **Je sais** télécharger un programme et l'installer
- **Je sais** envoyer un mail
- **Je sais** résoudre la plupart des questions que me posent les utilisateurs d'Internet à la bibliothèque.
- **Je sais** ré adresser à un ami ou un collègue un mail que j'ai reçu
- **Je sais** ouvrir une deuxième fenêtre dans Internet Explorer
- **Vous me parleriez** chinois, ce serait du pareil au même 4
- **Je sais** trouver l'annuaire du téléphone sur Internet
- **Je sais** faire apparaître un menu contextuel
- **Je sais** retrouver dans l'historique un site que j'ai visité avant hier

- | | | |
|--|--------------------------------|--------------------------------|
| | <input type="checkbox"/> oui13 | <input type="checkbox"/> non3 |
| - Je sais faire l'omelette à la ciboulette | <input type="checkbox"/> oui12 | <input type="checkbox"/> non3 |
| - | | |
| - Je sais acheter un livre en ligne | <input type="checkbox"/> oui12 | <input type="checkbox"/> non4 |
| - Je sais me déplacer dans le Cédérom du musée du Louvre | <input type="checkbox"/> oui8 | <input type="checkbox"/> non7 |
| - | | |
| - Je sais supprimer des cookies | <input type="checkbox"/> oui4 | <input type="checkbox"/> non12 |
| - | | |
| - Je sais trouver une recette d'omelette à la ciboulette sur Internet | <input type="checkbox"/> Oui12 | <input type="checkbox"/> non4 |
| - | | |
| - Je trouve les questions qui précèdent préhistoriques | <input type="checkbox"/> oui4 | <input type="checkbox"/> non7 |

Merci de votre collaboration