

Sommaire

INTRODUCTION	6
TRAITEMENT DES DONNÉES DU PREMIER STAGE EFFECTUÉ À LA BML ...	7
1. QUI : LE PROFIL DE L'USAGER	8
1.1. <i>Le cas des postes en libre accès dans les départements</i>	<i>8</i>
1.1.1 Le critère du sexe.....	8
1.1.2 Le critère de l'âge	9
1.1.3 Le critère de la profession et des études.....	10
1.1.4 Le critère de l'inscription	12
1.1.5 Le critère « seul ou en groupe »	13
1.1.6 Rapport général de l'utilisateur à Internet	13
1.1.7 Les souhaits des utilisateurs.....	14
1.2. <i>Le cas de l'Espace Multimédia : éléments de comparaison</i>	<i>14</i>
2. POURQUOI VENIR CONSULTER INTERNET À LA BIBLIOTHÈQUE ?	18
2.1. <i>Dans les départements</i>	<i>18</i>
2.1.1 Nature de l'usage	18
2.1.1.1 Ce que cherchent les internautes.....	18
2.1.1.2 Les autres services utilisés / consultés	19
2.1.1.3 Relations des internautes avec la bibliothèque	19
2.1.2 Motivations des internautes.....	20
2.1.2.1 Pourquoi les internautes viennent-ils à la BML ?	20
2.1.2.2 Les autres connexions	20
2.1.2.3 L'Espace Multimédia	21
2.2. <i>Dans l'Espace Multimédia</i>	<i>22</i>
2.2.1 Nature de l'usage	22
2.2.1.1 Ce que cherchent les internautes.....	22
2.2.1.2 Les autres services utilisés / consultés	23
2.2.1.3 Relations des internautes avec la bibliothèque	24
2.2.2 Motivations des internautes.....	24
2.2.2.1 Pourquoi les internautes viennent-ils dans l'Espace Multimédia ?.....	24
2.2.2.2 Les autres connexions	25
2.2.2.3 Les départements	26

3.	COMMENT ?	27
3.1.	<i>Dans les départements</i>	27
3.1.1	Utilisation des postes	27
3.1.1.1	Nature du poste (assis/debout) et âge.....	27
3.1.1.2	Interventions du personnel.....	28
3.1.1.3	Les demandes d'aide	28
3.1.1.4	Les groupes	29
3.1.1.5	Attente de l'utilisateur.....	29
3.1.1.6	Attitudes	29
3.1.1.7	Compétences	29
3.1.2	Usages et usagers	30
3.1.2.1	Nature du poste et nature de l'usage.....	30
3.1.2.2	Nature de l'usage et attente de l'utilisateur.....	31
3.1.2.3	Nature de l'usage et passif/actif	31
3.1.2.4	Compétences de l'utilisateur et ancienneté de l'usage.....	31
3.1.2.5	Niveau d'études et nature de l'usage.....	32
3.1.2.6	Autres services utilisés	33
3.2.	<i>L'Espace Multimédia</i>	34
4.	OÙ : L'ASPECT TOPOGRAPHIQUE	36
4.1.	<i>Le choix du poste</i>	36
4.1.1	L'utilisateur d'Internet est-il nomade ou sédentaire ?	36
4.2.	<i>Le profil de l'utilisateur en fonction du département</i>	37
4.2.1	L'âge.....	37
4.2.2	L'inscription.....	39
4.2.3	Le sexe.....	40
4.2.4	L'ancienneté et les compétences	40
4.3.	<i>Comportements et usages en fonction du département</i>	41
4.3.1	L'usage.....	41
4.3.2	Le dépassement du temps réglementaire	42
4.3.3	La satisfaction	43
5.	ASPECT TEMPOREL : DURÉE ET FRÉQUENCE	43
5.1.	<i>Durée et fréquence des usages d'Internet dans les départements</i> 43	
5.1.1	La session observée de l'utilisateur	44
5.1.1.1	Un dépassement important du temps réglementaire.....	44
5.1.1.2	Profil d'utilisateur et durée de session.....	45
5.1.2	La fréquence d'utilisation de la bibliothèque et d'Internet	46
5.1.2.1	Fréquence d'utilisation de la bibliothèque.....	46

5.1.2.2	Impact d'Internet sur cette fréquentation.....	46
5.2.	<i>Durée et fréquence des usages d'Internet dans l'Espace Multimédia</i>	48
5.2.1	La session observée de l'utilisateur	48
5.2.2	La fréquence de venue à la bibliothèque et dans l'Espace Multimédia	49
5.2.2.1	Fréquence de venue à la bibliothèque.....	49
5.2.2.2	Impact de l'utilisation de l'Espace Multimédia sur cette fréquentation.....	49
6.	TYOLOGIE DES USAGES ET DES DÉPARTEMENTS	51
6.1.	<i>Typologie des usages</i>	51
6.1.1	Les consultations ludiques : jeux, distractions, hobbies et centres d'intérêt.....	51
6.1.2	Les consultations documentaires, à visée professionnelle ou scolaire, dans le cadre d'une recherche bien précise	51
6.1.3	Les consultations à visée pratique : informations, actualité, recherche d'emploi, d'horaires	52
6.1.4	Les consultations expérimentales dans un but d'apprentissage et de familiarisation à l'outil	52
6.1.5	Les consultations dédiées à la communication : mail et chat .	52
6.2.	<i>Typologie des départements</i>	53
6.2.1	Arts et Loisirs	53
6.2.2	Langues et Littérature	53
6.2.3	Musique.....	53
6.2.4	Société.....	53
6.2.5	Civilisation	54
6.2.6	Sciences et Techniques	54
6.2.7	Documentation régionale	54
6.2.8	Espace Multimédia.....	55
7.	LES GRILLES D'OBSERVATION ET LE QUESTIONNAIRE.....	56

TRAITEMENT DES DONNÉES DU SECOND STAGE EFFECTUÉ À LA BML ..66

1.	INTRODUCTION : OBJET ET ORGANISATION DE CE SECOND STAGE	66
2.	ANALYSE DES ENTRETIENS EFFECTUÉS AVEC LE PERSONNEL	66
2.1.	<i>L'analyse de l'existant par le personnel</i>	66
2.1.1	Le profil de l'utilisateur	66
2.1.2	Le comportement de l'utilisateur	67

2.1.3	Les usages	70
2.1.4	Bilan	71
2.2.	<i>Internet et le métier de bibliothécaire</i>	72
2.2.1	L'impact d'Internet en libre accès pour le personnel et l'établissement.....	72
2.2.2	Information et formation du personnel concernant Internet ..	74
2.2.3	La légitimité d'Internet en libre accès dans les bibliothèques.	74
2.3.	<i>Les souhaits du personnel</i>	75
2.3.1	Souhaits concernant l'évolution du travail du personnel par rapport à Internet en libre accès dans les salles.....	75
2.3.2	Souhaits concernant l'aménagement de l'espace, la répartition des postes dans la bibliothèque et les salles.....	77
2.3.3	Souhaits concernant l'aménagement de l'outil	80
3.	SYNTHÈSE DES ENTRETIENS TÉLÉPHONIQUES AVEC LES PERSONNES RESSOURCES ..	82
3.1.	<i>La bibliothèque de Grenoble</i> :	82
3.2.	<i>La médiathèque municipale de Vaise</i> :	83
3.3.	<i>La médiathèque d'Issy-Les-Moulineaux</i>	83
3.4.	<i>La bibliothèque du 1^{er} arrondissement de Lyon</i>	84
3.5.	<i>Conclusion</i> :	85
4.	ANALYSE DES DONNÉES DU SONDAGE DES NON-USAGERS D'INTERNET À LA BML...	85
4.1.	<i>Le profil des non-usagers d'Internet à la BML</i>	86
4.2.	<i>Internautes et non-Internautes : quelles différences ?</i>	86
4.3.	<i>Les raisons de leur non-usage d'Internet</i>	87
5.	GRILLES D'ENTRETIEN AVEC LE PERSONNEL ET DE SONDAGE DES NON-USAGERS....	89
COMPTES RENDUS DES COMITÉS DE PILOTAGE ET EXTRAITS DU JOURNAL DE BORD		93
1.	COMPTES RENDUS DES COMITÉS DE PILOTAGE	93
1.1.	<i>Premier comité de pilotage</i>	93
1.2.	<i>Deuxième comité de pilotage</i>	94
1.3.	<i>Troisième comité de pilotage</i>	95
2.	EXTRAITS DU JOURNAL DE BORD	97
BIBLIOGRAPHIE.....		I

Introduction

Ce dossier d'accompagnement regroupe les documents importants permettant de comprendre la démarche exposée dans le document final. En effet, ce projet consistant en une évaluation prospective de l'usage des postes d'accès public à Internet à la bibliothèque municipale de la Part-Dieu, a demandé une importante étude de l'existant et de nombreux entretiens avec le personnel de la BML et des personnes ressources. C'est l'analyse de cette étude et de ces entretiens, exposée ici, qui a permis l'élaboration des scénarios présentés dans le document final. La lecture de ce dossier est donc indispensable à la compréhension globale du projet.

On y trouve les documents suivants :

- **Le traitement des données recueillies au cours du premier stage**, qui était consacré à l'étude de l'existant : observations et entretiens avaient pour but de cerner les usages d'Internet à la bibliothèque.
- **Le traitement des données recueillies au cours du second stage**, qui était pour sa part consacré à la rencontre avec des personnes ressources en matière de mise à disposition d'Internet en BM (personnel de la BML et d'autres bibliothèques de France), et à l'étude des non-usagers d'Internet et de leurs motivations.
- **Des extraits du journal de bord**, retraçant les différentes étapes et l'avancée du projet.
- **La bibliographie.**

Traitement des données du premier stage effectué à la BML

Introduction

Le premier stage effectué à la bibliothèque de la Part-Dieu, du 11 au 16 février, a permis de recueillir de nombreuses données, par observations et par questionnaires (disponibles à la fin de l'analyse), concernant les usages d'Internet dans les départements et l'Espace Multimédia. Les résultats et le traitement de ces données ont fait l'objet d'une répartition en cinq grands thèmes :

- Le profil des internautes, destiné à définir au mieux qui utilise Internet, si une catégorie particulière d'utilisateurs a le monopole des usages d'Internet à la BML, ou bien si la répartition des publics est homogène.

- Le pourquoi de ces usages est ensuite abordé, essayant de déterminer la nature des usages des internautes de la bibliothèque, et d'analyser leurs motivations : que font-ils sur Internet ? Pourquoi viennent-ils le consulter à la bibliothèque ?

- La rubrique « comment » se penche sur l'utilisation des postes, sur le choix du poste assis ou debout, l'attitude générale de l'utilisateur, mais également sur les liens usages entre et utilisateurs : quels usages pour quels profils d'utilisateur ?

Avec la partie intitulée « où », c'est tout l'aspect topographique qui est pris en compte : le choix du poste, du département où a lieu la session, et les usages qui y sont associés.

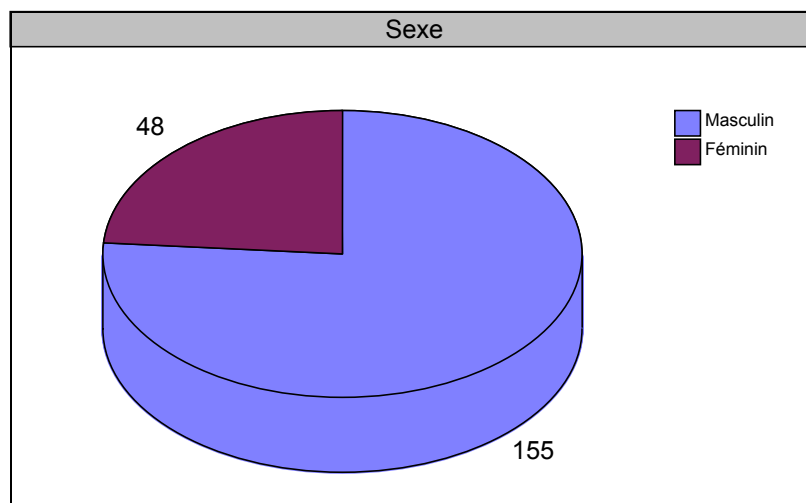
- Enfin, avec l'étude de l'aspect temporel, l'analyse porte sur la durée et la fréquence d'utilisation des postes Internet, ainsi que sur l'influence qu'un tel usage pourrait avoir sur la fréquentation de la bibliothèque par les internautes. Pour clore cette analyse des données, les résultats sont synthétisés sous la forme d'une double typologie : des usages et des départements.

1. Qui : le profil de l'utilisateur

1.1. Le cas des postes en libre accès dans les départements

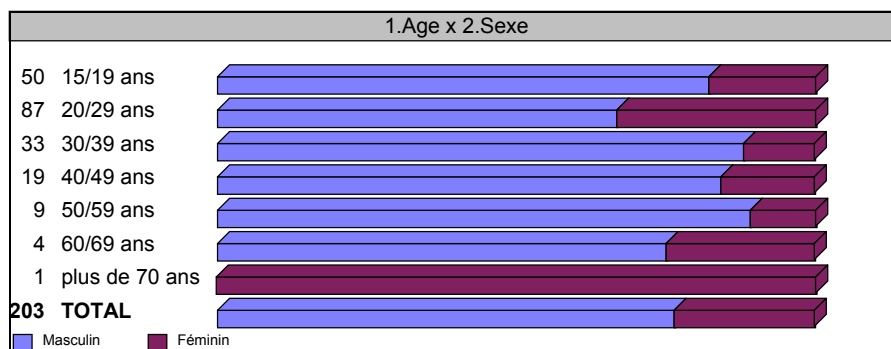
1.1.1 Le critère du sexe

Les utilisateurs d'Internet sont très majoritairement des hommes. Ceux-ci représentent plus des trois quarts du nombre total d'utilisateurs, comme le montre le schéma suivant :



Graphique 1 : répartition des internautes par sexe

Ce retrait des femmes reste vrai quelle que soit la tranche d'âge. Cependant, elles sont un peu plus représentées dans la tranche des 20-29 ans (29 personnes sur 87 observées dans cette catégorie). Il faut également noter que la seule personne de plus de 70 ans ayant consulté Internet était une femme.



Graphique 2 : croisement de l'âge et du sexe des Internautees

Que penser de ce retrait ? Comme le précisent Emmanuel Pedler et Olivier Zerbib¹, il serait erroné d'en conclure que « les femmes sont moins familières des outils électroniques » et qu'elles seraient « plus réservées face à l'engouement qu'ils suscitent ». En effet, la différence n'est pas dans la familiarité ou l'intérêt porté à l'outil, mais dans la nature même de l'usage. Ainsi, « alors que les hommes privilégient les aspects ludiques de l'information domestique, l'usage d'Internet », au sens documentaire du terme, « s'avère être plutôt féminin ». C'est ce dont témoignent les données recueillies : 6,8 % des femmes déclarent un usage ludique, contre 30 % des hommes. A cela s'ajoute le fait que plus de 85 % des personnes dont la recherche tâtonnante a été qualifiée de « butinage » sont des hommes. Au contraire, lorsque la recherche est approfondie, le pourcentage de femmes augmente et atteint 32,8 %. Si les femmes utilisent moins Internet, ce serait donc avant tout parce qu'elles n'y ont recours que lorsqu'elles en ont besoin au niveau documentaire, voire pour des renseignements pratiques. Pour elles, la fonction première de cet outil n'est pas d'être une source de loisirs et de jeux.

Par ailleurs la proportion d'internautes masculins et féminins inscrits à la bibliothèque est identique : en effet, 41,9% des hommes qui utilisent Internet sont inscrits et 41,7% des femmes. Le sexe n'est donc pas un critère distinctif dans la part du public d'internautes « internes » à la bibliothèque.

1.1.2 Le critère de l'âge

Les utilisateurs d'Internet constituent un public plutôt jeune : en effet, 67,5% des utilisateurs ont moins de 30 ans. La tranche des 20-29 ans est de loin la plus représentée, avec 87 personnes sur les 250 observées. Les personnes plus âgées sont moins présentes, mais pas totalement absentes : 9 personnes ont entre 50 et 59 ans, 4 entre 60 et 69 ans et une personne a plus de 70 ans. En croisant les variables de l'âge et du sexe (cf. analyse précédente), on remarque que l'on a affaire à un public composé pour près de la moitié (48,8 %) d'hommes de moins de 30 ans. Face à ce retrait massif des usagers moins jeunes, on peut sans doute supposer avec Emmanuel Pedler et Olivier Zerbib² que c'est dans « l'absence de perspective d'échanges, ou d'échanges potentiels, qu'il faut rechercher les raisons de l'indifférence ou de la curiosité tempérée de ce groupe ».

¹ Emmanuel PEDLER, Olivier ZERBIB, *Les nouvelles technologies à l'épreuve des bibliothèques*.

² *Op. cit.*

Par ailleurs, la nature de l'usage varie sensiblement en fonction de l'âge de l'internaute :

nature de l'usage	Professionnelle	Recherche d'emploi	Etudes	Informations pratiques	Découverte d'Internet	Hobbies	Jeux	Documentaire	Autre	TOTAL
Age										
15/19 ans	8,0%	4,0%	32,0%	26,0%	6,0%	42,0%	42,0%	16,0%	0,0%	100%
20/29 ans	18,4%	11,5%	29,9%	39,1%	5,7%	21,8%	6,9%	18,4%	6,9%	100%
30/39 ans	36,4%	12,1%	9,1%	54,5%	12,1%	27,3%	9,1%	21,2%	3,0%	100%
40/49 ans	36,8%	10,5%	15,8%	73,7%	21,1%	15,8%	5,3%	15,8%	0,0%	100%
50/59 ans	44,4%	11,1%	0,0%	66,7%	0,0%	33,3%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
60/69 ans	0,0%	0,0%	0,0%	75,0%	0,0%	25,0%	0,0%	25,0%	0,0%	100%
plus de 70 ans	0,0%	0,0%	0,0%	100%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
TOTAL	21,2%	9,4%	23,6%	43,8%	7,9%	27,6%	15,3%	17,2%	3,4%	100%

Tableau 3 : croisement de l'âge et de la nature de l'usage

En effet, la tranche des 15-19 ans a un usage très ludique d'Internet : les jeux constituent 42 % de leurs usages et les hobbies 42 % aussi. On a donc là l'essentiel de leurs pratiques. Les usages à caractère professionnel sont surtout le fait des 50-59 ans (ils constituent 44,4 % de leurs pratiques) mais aussi des 30-39 ans (39,4 %) et des 40-49ans (36,8 %). Ces tranches d'âge sont aussi celles qui consacrent le plus de temps à la recherche d'informations pratiques. Le tableau ci-dessus récapitule les différents usages en fonction d'une tranche d'âge³. La représentation que se font les usagers du rôle et de la fonction première d'Internet semble donc varier en fonction de la maturité de l'utilisateur et de sa position dans la vie active.

Enfin, le taux d'inscription à la bibliothèque augmente également avec les tranches d'âge : en effet, environ 30 % des utilisateurs d'Internet ayant entre 15 ans et 29 ans sont inscrits, 50 % de ceux qui ont entre 40 et 49 ans, et 66 % de ceux qui ont entre 50 et 59 ans.

1.1.3 Le critère de la profession et des études

Pour ce qui est de la catégorie socio-professionnelle à laquelle appartiennent les utilisateurs, on constate d'emblée une très forte proportion d'étudiants, plus du quart du nombre total des utilisateurs observés. Ils sont en effet 52 sur les 160 personnes ayant répondu au questionnaire (soit environ le tiers des personnes : 32.5 %). Internet offre en effet un complément idéal aux cours reçus dans le cadre de leurs études, une possibilité

³ Les personnes observées ont le plus souvent cumulé les usages, ce qui explique que les totaux soient supérieurs à 100%.

d'approfondissement ou d'élargissement. De plus, les étudiants disposent d'emplois du temps aménagés qui leur laissent plus de temps que les lycéens et les collégiens pour fréquenter la bibliothèque. Cependant, ce chiffre est légèrement inférieur à celui des emprunteurs de la BML, où les étudiants représentent 41,68 %. Internet n'est donc pas leur raison première de venir à la bibliothèque. Les collégiens et lycéens sont moins nombreux. Ils ne représentent que 9,56 % des emprunteurs, mais sont en revanche plus nombreux, en proportion, à utiliser Internet : 11,25 % (18 personnes sur les 160 questionnaires). Si on ajoute les collégiens et les lycéens aux étudiants, on parvient à un total de plus de 40 % des utilisateurs d'Internet. Mais à côté d'un usage documentaire et « scolaire » d'Internet de leur part, il faut également noter une forte tendance à l'usage ludique, ce que Emmanuel Pedler et Olivier Zerbib⁴ appellent « un abandon fréquent des recherches scolaires sur Internet pour renouer avec les curiosités qui animent leur utilisation de l'ordinateur personnel ». D'autre part, on remarque également une proportion significative de personnes en recherche d'emploi : près de 10% de celles qui ont répondu au questionnaire, ce qui en fait la catégorie la plus représentée après celle des étudiants (néanmoins, là encore ce chiffre est inférieur à celui des emprunteurs, les demandeurs d'emploi représentant 13 %). De nombreuses personnes viennent consulter les annonces sur Internet à la bibliothèque, en particulier le site de l'ANPE. En offrant un accès aisé et gratuit à Internet, la BM joue donc un rôle important en matière d'aide à la recherche d'emploi. Les personnes retraitées utilisent peu les postes en libre accès et sont plus présentes dans l'Espace Multimédia. Enfin, les ouvriers ne représentent que 2,5 % des utilisateurs d'Internet. Ce chiffre est tout fait en rapport avec la proportion d'ouvriers empruntant à la BML (voir tableau page suivante). Quant au niveau d'études des usagers, près de la moitié des personnes ont au moins Bac+2 (ce qui fait plus de 60 % des personnes interrogées). Il s'agit donc d'un public dont le niveau scolaire et culturel est élevé. Emmanuel Pedler et Olivier Zerbib⁵ parlent de « la logique du cumul » et soulignent « l'impact des dispositions culturelles des lecteurs » : selon eux, les personnes les plus diplômées sont celles qui utilisent le plus régulièrement les nouvelles technologies et en tirent le plus de profit : avec Internet, on

⁴ *Op. cit.*

⁵ *Op. cit.*

assisterait à un effet de cumul des supports par les mieux formés et pas encore à une démocratisation de l'accès au savoir.

profession	Nb. cit.	Fréq.
Collégien	10	4,9%
Lycéen	8	3,9%
Etudiant	52	25,6%
Chômeur	16	7,9%
Retraité	3	1,5%
Ouvrier	5	2,5%
Employé	10	4,9%
Fonctionnaire	12	5,9%
Cadre	14	6,9%
Profession libérale	9	4,4%
Informaticien	5	2,5%
Commerçant	1	0,5%
Pas de réponse	18	8,9%
Pas de questionnaire	40	19,7%
TOTAL OBS.	203	100%

Tableau 4 : Profession des Internaute

1.1.4 Le critère de l'inscription

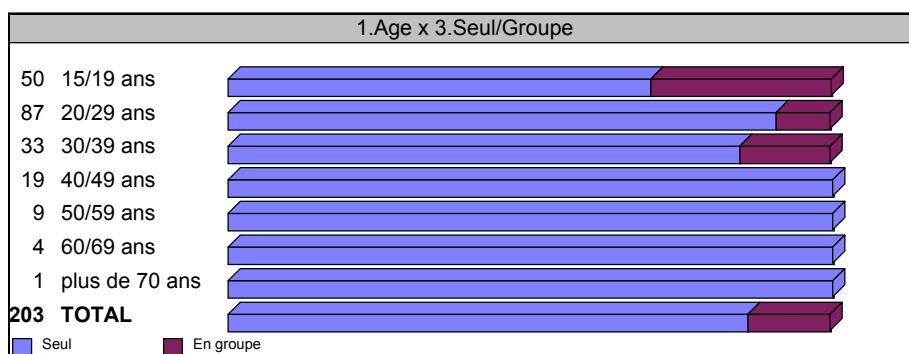
Un peu plus de la moitié des personnes ayant répondu au questionnaire affirment être inscrites à la bibliothèque (85 sur les 160 personnes). Ce chiffre est assez faible si on le compare avec les données des enquêtes habituelles : celles-ci affirment en effet que sur 100 usagers qui fréquentent les bibliothèques, 80 en moyenne, y sont inscrits. Le fait de mettre Internet en libre accès modifie donc considérablement la proportion de public « extérieur » à la bibliothèque. Cela permet d'attirer un public nouveau, différent des usagers traditionnels. Cependant il serait erroné de croire que la BML est réductible à un simple cybercafé offrant une connexion Internet à un public totalement étranger à son public traditionnel : si les usagers d'Internet inscrits utilisent les autres fonctionnalités de la bibliothèque (emprunt, consultation sur place), c'est aussi le cas des non-inscrits qui déclarent consulter des livres et périodiques sur place. Par ailleurs, si le sexe de la personne n'est pas un élément distinctif dans ce cas, le taux d'inscription des internautes augmente avec les tranches d'âge.

Il n'y a pas de différence fondamentale entre la nature de l'usage des inscrits et celle des non-inscrits : les proportions entre les usages à caractère ludique ou au contraire à caractère professionnel ou liées aux études restent en effet sensiblement les mêmes. Il n'y a pas de fossé entre des inscrits qui auraient,

par exemple, un usage documentaire, et des non-inscrits qui auraient un usage plus ludique.

1.1.5 Le critère « seul ou en groupe »

La plupart des utilisateurs viennent seuls (plus de 85 % des personnes observées). Les groupes sont donc minoritaires et sont constitués de personnes jeunes.



Graphique 5 : Croisement de l'âge et du caractère seul ou en groupe

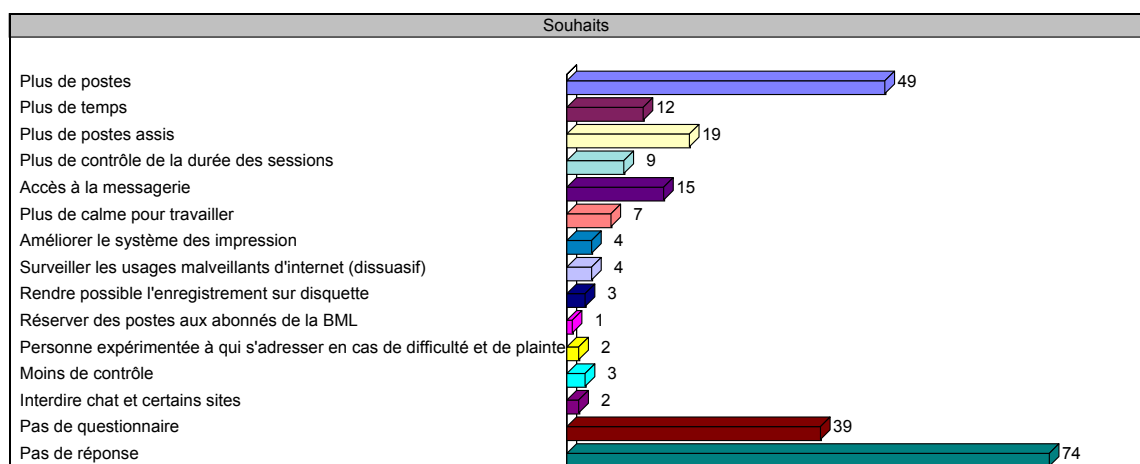
1.1.6 Rapport général de l'utilisateur à Internet

Quel est le degré de compétence des utilisateurs d'Internet à la BML ? La grande majorité d'entre eux semble tout à fait à l'aise avec Internet : seulement 11,8 % des personnes observées étaient débutantes, et 12,3 % des utilisateurs particulièrement qualifiés. Par ailleurs, la proportion d'utilisateurs débutants ou confirmés ne varie pas de façon significative en fonction des tranches d'âge. Signalons également que plus de la moitié des personnes ayant répondu au questionnaire affirme utiliser Internet depuis plus de 2 ans (on ne vient plus dans des proportions massives à la BM pour découvrir Internet, du moins pas dans les départements qui offrent un accès libre mais sans aide réelle de proximité).

Enfin, presque un tiers des personnes interrogées affirme utiliser également l'Espace Multimédia. Cependant, un autre tiers n'en connaissait pas l'existence, ce qui peut paraître étonnant. Mais il est vrai que la bibliothèque fait peu de « publicité » à ce sujet, se contentant de le signaler dans son petit prospectus sur le multimédia à la bibliothèque, afin que cet Espace ne soit pas saturé.

1.1.7 Les souhaits des utilisateurs

Le souhait le plus fréquemment exprimé est celui de pouvoir disposer de plus de postes (c'est le cas de 49 personnes sur les 160 qui ont répondu au questionnaire). Le désir de disposer de plus de postes assis (19 personnes) et d'avoir accès à la messagerie (17 personnes) est également très important. Enfin, 12 personnes sur les 160 ayant répondu au questionnaire souhaiteraient avoir plus de temps. Les autres souhaits exprimés (plus de calme pour travailler : 7 personnes, un meilleur système d'impression : 4 personnes, plus de surveillance des usages malveillants : 4 personnes, une personne ressource à laquelle s'adresser en cas de difficulté : 2 personnes) sont plus minoritaires. Enfin, seulement une personne voudrait que les postes Internet soient réservés aux abonnés de la BML et une autre que l'enregistrement sur disquette soit autorisé.



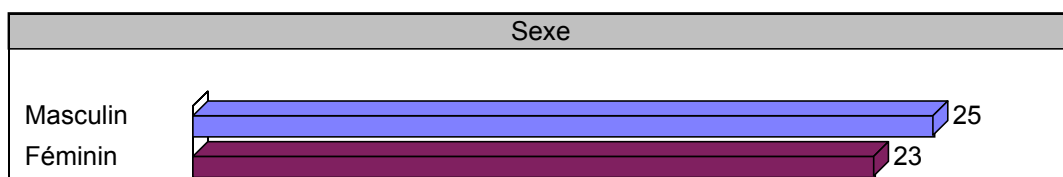
Graphique 6 : Souhaits des usagers d'Internet

Il n'y a pas de différences fondamentales dans les souhaits exprimés par chaque tranche d'âge : avoir plus de postes est pour tous le souhait le plus important, ainsi que l'accès à la messagerie et le confort d'utilisation (plus de postes assis). En revanche, les femmes sont plus nombreuses que les hommes à souhaiter des postes assis (sur les 19 demandes, 10 sont des demandes féminines) et semblent plus satisfaites du temps de consultation (une seule demande féminine concerne ce sujet).

1.2. Le cas de l'Espace Multimédia : éléments de comparaison

Le profil de l'utilisateur de l'Espace Multimédia diffère sensiblement de celui des postes en libre accès. En effet, contrairement au cas des départements, il

n’y a pas de déséquilibre des sexes, les proportions d’hommes et de femmes sont pratiquement les mêmes :



Graphique 7 : sexe des usagers de l’Espace Multimédia

D’autre part, si la proportion d’utilisateurs de moins de 30 ans reste la même (un peu plus de 60 % des utilisateurs, hommes et femmes confondus), il faut également souligner que les personnes de plus de 50 ans sont mieux représentées : elles sont 15,6 %, au lieu de 6,9 % pour les départements. Les personnes retraitées représentent 2,6 % des utilisateurs de l’Espace Multimédia (ce qui est équivalent à la proportion d’emprunteurs). En revanche elles ne représentent que 0,9 % des internautes des départements. Elles semblent donc plus à l’aise dans ce cadre structuré, avec prises de rendez-vous et aide à proximité.

Par ailleurs, les collégiens sont totalement absents de l’Espace Multimédia. Ces derniers semblent au contraire préférer l’accès direct et moins contraignant des postes des départements. Les étudiants restent majoritaires, mais dans une proportion moins importante que pour les postes en libre accès. Quant aux personnes en recherche d’emploi, elles sont encore plus représentées (plus de 14 % des personnes ayant rempli le questionnaire et 12,5 % de la totalité des personnes observées).

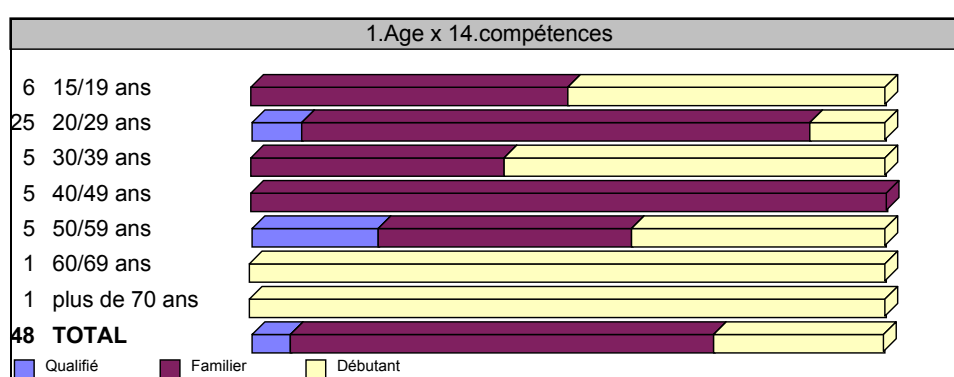
profession	Nb. cit.	Fréq.
Collégien	0	0,0%
Lycéen	3	6,3%
Etudiant	8	16,7%
Chômeur	6	12,5%
Retraité	2	4,2%
Ouvrier	1	2,1%
Employé	5	10,4%
Fonctionnaire	3	6,3%
Cadre	3	6,3%
Profession libérale	6	12,5%
Informaticien	2	4,2%
Commerçant	0	0,0%
Pas de réponse	3	6,3%
Pas de questionnaire	6	12,5%
TOTAL OBS.	48	100%

Tableau 8 : Profession des usagers de l’Espace Multimédia

Il y a un peu plus de personnes qui viennent en groupe (presque 30 % au lieu de 15 % dans les départements). Il s'agit le plus souvent d'étrangers qui se regroupent pour écrire à leur famille.

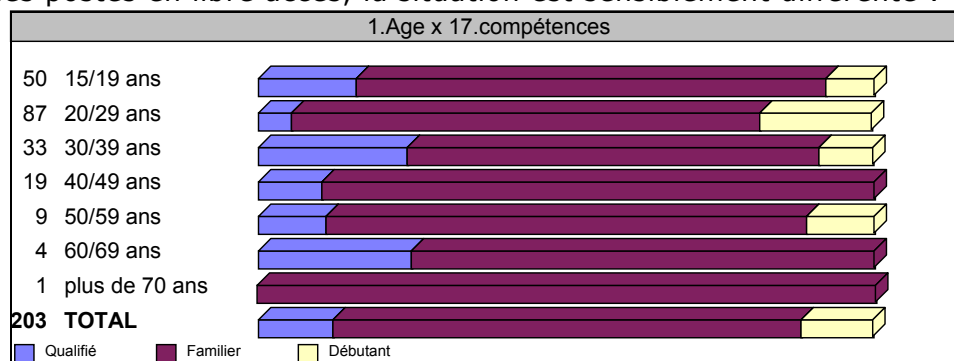
Par ailleurs, la proportion de personnes inscrites est un peu plus importante dans l'Espace Multimédia : 58 % des personnes ayant répondu au questionnaire.

Les personnes débutantes sont également plus nombreuses à l'Espace Multimédia, ce qui est une conséquence directe de la présence d'une aide à proximité. Cela est particulièrement vrai pour les personnes âgées qui viennent s'initier à Internet.



Graphique 9 : Croisement des âges et compétences des usagers de l'Espace Multimédia

Pour les postes en libre accès, la situation est sensiblement différente :

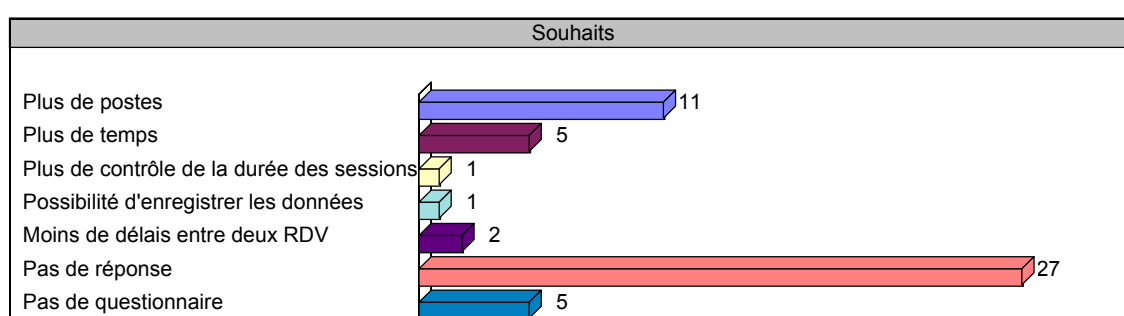


Graphique 10 : Croisement des âges et compétences des usagers des départements

Ainsi, 40 % des personnes qui ont répondu au questionnaire utilisent Internet depuis moins de 6 mois. Quant à la proportion de personnes qui ne possèdent pas d'autre connexion à Internet, elle est également un peu plus importante : 39,5 % contre 34,1 % dans les départements.

Plus du tiers des utilisateurs de l'Espace Multimédia utilise aussi les postes en libre accès dans les départements.

Enfin, les souhaits des utilisateurs de l'Espace Multimédia diffèrent sensiblement de ceux des utilisateurs des postes en libre accès. La part de non-réponse est beaucoup plus importante (plus de 56 % des personnes observées). Il semble donc que le taux de satisfaction soit supérieur dans l'Espace Multimédia. Cependant, 44 % des personnes interrogées ont souhaité profiter de l'occasion qui leur était offerte pour exprimer leurs souhaits ou leurs griefs. Ce chiffre reste important. Plus de 20 % des utilisateurs souhaiteraient disposer de plus de postes (comme dans les départements, mais dans une moindre mesure, c'est le souhait le plus fréquemment formulé). Ces caractéristiques sont communes à toutes les tranches d'âge.



Graphique 11 : Souhaits des usagers de l'Espace Multimédia

La part de non-réponse chez les femmes est plus importante que chez les hommes (ces dernières représentent 59,3 % des personnes qui n'ont pas répondu). Par ailleurs, les demandes qu'elles ont exprimées concernent tout particulièrement le temps de consultation jugé trop court (60 % des personnes ayant exprimé ce souhait sont des femmes). Sur ce point, la situation est donc le contraire de celle observée dans les départements.

En conclusion, si les utilisateurs de l'Espace Multimédia et ceux des postes en libre accès ne s'ignorent pas (30 % des personnes interrogées pour chaque système d'offre Internet, départements ou Espace Multimédia, utilisent également l'autre système) il y a tout de même bien deux « profils » d'utilisateurs différents, avec leurs caractéristiques et leurs usages, à la bibliothèque de la Part-Dieu.

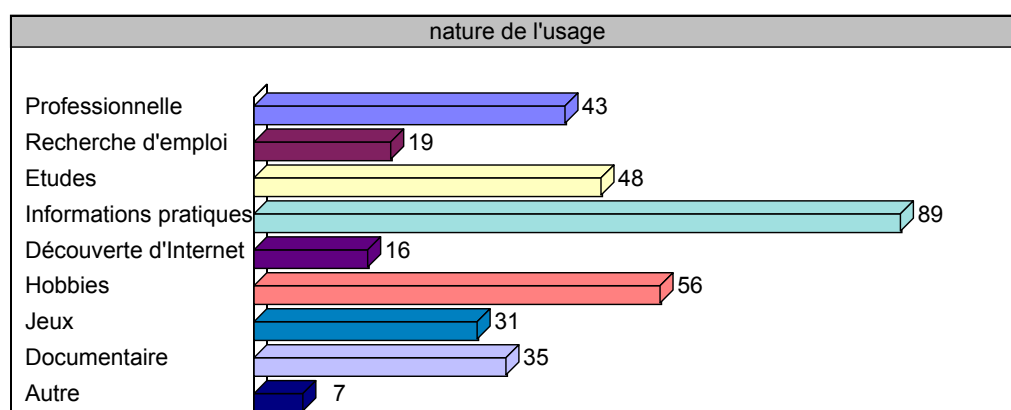
2. Pourquoi venir consulter Internet à la bibliothèque ?

2.1. Dans les départements

2.1.1 Nature de l'usage

2.1.1.1 Ce que cherchent les internautes

La plupart des personnes observées, soit 43,8 %, consultent des informations pratiques, ce qui tend à faire penser que, pour elles, Internet serait surtout un outil de renseignement. D'ailleurs, celles qui cherchent des informations pratiques sont celles qui utilisent le plus les autres services offerts par la BML : la bibliothèque est donc utilisée dans toutes ses potentialités, tant fonctionnelles que documentaires. Le deuxième usage le plus fréquemment observé concerne les hobbies, qui représentent 27,5 % des observations. On relève presque autant d'usages ludiques que documentaires, ce qui témoigne d'une réelle appropriation d'Internet par les visiteurs de la BML. Emmanuel Pedler et Olivier Zerbib⁶ parlent des bibliothèques comme de « lieux familiers et [d'] extensions de la table de travail et de l'univers domestique », récupérant leurs usages. L'utilisation des postes peut donc revêtir des fins plus intimes ou professionnelles. D'ailleurs, la majorité des internautes observés connaît déjà les possibilités offertes par Internet, ce qui explique la diversité des usages (ils ne se cantonnent pas à un seul usage), bien que la maîtrise de l'outil soit différente selon les usagers.



Graphique 12 : nature de l'usage dans les départements

⁶ *Op. cit.*

2.1.1.2 Les autres services utilisés / consultés

L'ensemble des autres services proposés par la bibliothèque se retrouve dans les usages des personnes interrogées, à l'exception de l'artothèque qui n'a jamais été mentionnée. 53,2 % des internautes interrogés déclarent consulter des livres et 43,8 % en emprunter ; 34 % consultent des périodiques. Ces chiffres montrent que les internautes ont recours aux fonctions traditionnelles de la bibliothèque : l'usage documentaire et l'utilisation des nouvelles technologies semblent donc se compléter. Néanmoins, 9,4 % des personnes interrogées n'utilisent qu'Internet, ce qui prouve que cela attire à la bibliothèque de nouveaux publics. Parmi les 166 personnes observées qui n'ont fait usage que d'Internet, 18 ont déclaré ne pas utiliser les autres services offerts par la bibliothèque. Pour ce qui est des autres services utilisés lors d'une session Internet, 15,8 % des personnes observées ont consulté la catalogue, dont 17,6 % dans le cadre d'un usage documentaire, ce qui ne représentait en fait que 6 personnes observées. On peut donc supposer que pour ce qui est de la recherche documentaire en ligne, Internet se suffit à lui-même : les internautes associent peu les autres ressources disponibles en ligne lors de leur recherche documentaire.

2.1.1.3 Relations des internautes avec la bibliothèque

10,3 % de ceux qui déclarent qu'ils ne viendraient pas à la bibliothèque si Internet n'y était pas proposé utilisent pourtant d'autres services. Internet ne fait donc pas qu'attirer de nouveaux publics : il provoque également des usages plus traditionnels dans le cadre d'une bibliothèque. En outre, la majorité des personnes qui ne viendraient pas à la BM si Internet n'y était pas ont un usage surtout pratique et ludique de l'outil (27 usagers sur 55). Ainsi, la bibliothèque ne serait pas réduite à un lieu de culture : elle peut également revêtir une fonction purement utilitaire et récréative, et apparaît ainsi comme « un lieu polymorphe répondant à des fonctions variées »⁷, allant de la recherche documentaire pure à l'espace de loisirs.

⁷ Emmanuel PEDLER, Olivier ZERBIB, *op. cit.*

2.1.2 Motivations des internautes

2.1.2.1 Pourquoi les internautes viennent-ils à la BML ?

Quel que soit le type d'usage observé, la gratuité de l'accès à Internet est la principale motivation des internautes de la BML.

Motivations	Gratuité	aide du personnel	proximité autres sources documentaires	convivialité lieu	autre	pas de réponse	pas de questionnaire	TOTAL
nature de l'usage								
Professionnelle	31	13	29	15	5	0	0	93
Recherche d'emploi	16	7	10	9	5	0	1	48
Etudes	35	14	36	19	5	0	0	109
Informations pratiques	53	19	50	32	9	1	12	176
Découverte d'Internet	14	8	9	9	2	0	0	42
Hobbies	36	17	30	20	2	0	14	119
Jeux	20	7	14	12	1	0	8	62
Documentaire	16	6	15	8	2	1	13	61
Autre	2	1	2	1	0	1	4	11
TOTAL	223	92	195	125	31	3	52	721

Tableau 13 : croisement de la nature de l'usage et des motivations dans les départements

En deuxième position vient la proximité d'autres sources documentaires. D'ailleurs, dans les déclarations des 126 personnes interrogées qui viendraient quand même à la BML si Internet n'y était pas en libre accès, la proximité d'autres sources documentaires est citée 94 fois et la gratuité 89 fois : la fonction documentaire de la bibliothèque reste donc importante.

2.1.2.2 Les autres connexions

27,1 % des internautes interrogés ne disposent pas d'une autre possibilité d'accès à Internet : la BML serait donc pour eux un recours privilégié. Mais cela signifie aussi que 72,9 % des personnes interrogées ont une autre connexion et viennent malgré tout à la bibliothèque ; parmi elles, on trouve beaucoup de scolaires et d'étudiants (28,6 %), mais l'enquête ayant eu lieu pendant les vacances scolaires, il est plus prudent de ne pas en tirer de conclusions trop générales. En fait, ceux qui n'ont pas d'autre connexion viennent surtout pour la gratuité de l'accès, alors que ceux qui disposent déjà d'un accès chez eux cherchent davantage la proximité d'autres sources documentaires, même si la gratuité est aussi l'une de leurs motivations.

Motivations	Gratuité	aide du personnel	proximité autres sources documentaires	convivialité lieu	autre	pas de réponse	pas de questionnaire	TOTAL
Autres connexions								
Aucune	45	21	34	20	7	1	0	128
domicile	28	12	31	14	5	1	0	91
bureau	10	3	12	3	3	0	0	31
université/école	43	13	42	21	4	0	0	123
cybercafé	13	3	13	6	2	0	0	37
autre	5	2	6	5	1	0	0	19
pas de réponse	3	3	3	4	0	0	0	13
pas de questionnaire	1	0	0	1	0	0	41	43
TOTAL	148	57	141	74	22	2	41	485

Tableau 14 : Croisement autres connexions et motivations des usagers des départements

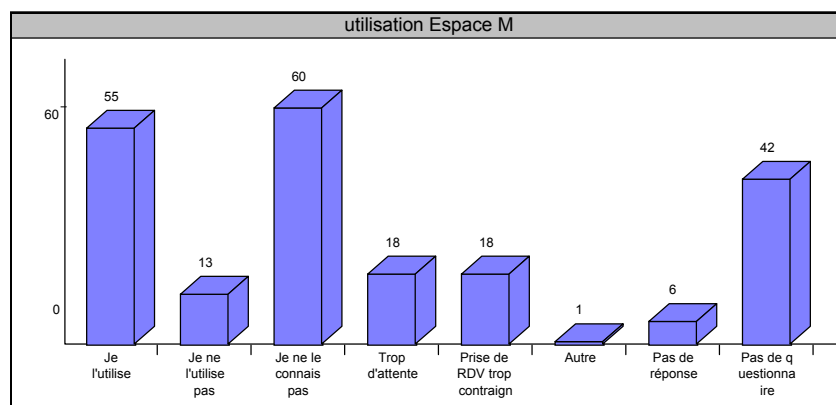
Là encore, la gratuité et les autres sources documentaires sont les deux principales motivations des internautes, ce qui montre que cela ne dépend pas de la possession d'un autre accès. En ce qui concerne les scolaires et les étudiants, ces deux motivations recoupent celles qu'ils peuvent avoir dans leur établissement ; d'ailleurs ils utilisent Internet pour leurs études ou pour chercher des informations pratiques : il semblerait alors que l'usage à la BM soit proche de celui qu'ils peuvent avoir à la BU ou à l'école.

Sur les 55 personnes qui n'ont pas d'autre connexion, 38 déclarent qu'elles viendraient quand même si Internet n'y était pas en libre accès ; on peut ainsi penser qu'elles sont attirées par d'autres services proposés par la BML.

A travers les usages observés, on constate que les internautes n'ayant pas d'autre connexion usent d'Internet davantage comme un outil pratique, de renseignement, que comme un outil documentaire. Ceux qui disposent d'une connexion chez eux utilisent la connexion de la BML pour un usage plus studieux.

2.1.2.3 L'Espace Multimédia

29,6 % des personnes interrogées déclarent ne pas connaître l'Espace Multimédia : dans la mesure où ce sont des internautes, il s'agit d'un public susceptible de l'utiliser car sensible aux nouvelles technologies. D'ailleurs, 39,4 % des internautes qui viendraient quand même à la BML s'il n'y avait pas d'accès libre à Internet ne connaissent pas l'Espace Multimédia ; ils ne profitent donc pas d'un service offert par la bibliothèque, non par choix mais par ignorance de son existence. Les internautes qui connaissent l'Espace Multimédia mais qui ne l'utilisent pas jugent le principe trop contraignant : on peut supposer qu'ils préfèrent pouvoir venir quand ils le désirent car ils ne planifient pas forcément à l'avance leurs venues à la bibliothèque et leur consultation d'Internet.



Graphique 15 : utilisation de l'Espace Multimédia par les usagers des départements

37,5 % des internautes qui n'ont pas d'autre connexion utilisent l'Espace Multimédia : ils semblent donc se montrer plus attentifs à la signalétique, et ont une démarche plus active que les autres pour se renseigner et connaître les différentes possibilités d'accès à Internet offertes par la BML afin d'en profiter au maximum.

Au final, la majorité des internautes utilisent aussi les autres services proposés par la BML : Internet est donc pour eux un service parmi d'autres. Mais Internet attire également un public qui ne s'intéresse pas aux autres offres de la BML. Par conséquent, c'est aussi un moyen d'attraction de publics supplémentaires.

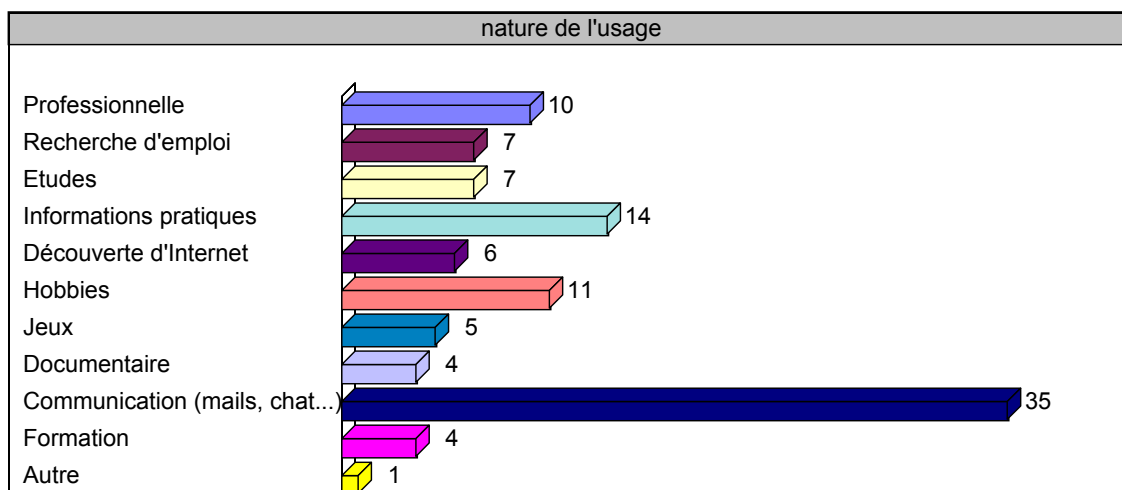
2.2. Dans l'Espace Multimédia

Il s'agit ici d'analyser les pratiques des internautes qui fréquentent l'Espace Multimédia. Cela permettra de voir si celles-ci recourent ou non celles observées dans les départements.

2.2.1 Nature de l'usage

2.2.1.1 Ce que cherchent les internautes

On constate qu'une écrasante majorité des usages relève de la messagerie ; d'ailleurs c'est le seul lieu de la BML où mails et chats soient autorisés (voir tableau page suivante).



Graphique 16 : nature de l'usage chez les usagers de l'Espace Multimédia

Parmi les internautes interrogés qui ne viendraient pas à la BML s'il n'y avait pas l'Espace Multimédia, 33,3 % utilisent les mails ; aucun n'a un usage entrant dans un cadre documentaire, scolaire ou professionnel. Leurs usages se répartissent entre la recherche d'emploi, d'informations pratiques, la découverte d'Internet, les hobbies, les jeux, la formation, et bien sûr, la communication. Dans la mesure où ces usages ne sont pas spécifiques à une bibliothèque, on peut penser que l'Espace Multimédia leur paraît plus adapté à leurs attentes. Cependant, la majorité des internautes (72,9 %) viendrait même s'il n'y avait pas l'Espace Multimédia : on observe chez eux des usages plus diversifiés - avec cependant une prédominance de la messagerie (relevée 27 fois) et de la recherche d'informations pratiques (relevée 12 fois) - qui semblent indiquer que l'Espace Multimédia s'intègre à leur pratique générale de la BML. L'Espace Multimédia serait alors un espace un peu à part, mais néanmoins indissociable du tout formé par la bibliothèque ; ces internautes profitent ici de la possibilité d'envoyer des mails.

2.2.1.2 Les autres services utilisés / consultés

La grande majorité des internautes observés (95,8 %) ne consulte pas les autres services en ligne : on peut donc penser qu'ils viennent dans l'Espace Multimédia pour aller sur Internet, ce qui signifierait alors que dans leur esprit l'Espace Multimédia est entièrement associé à Internet.

Parmi les autres services utilisés, l'emprunt de livres est cité par 50 % des internautes interrogés, la consultation de livres par 39,6 % ; viennent ensuite la consultation de périodiques, citée par 27,1 %, et l'emprunt de CD cité par 18,8 %. Le reste des services est réparti de façon assez homogène. Ces

chiffres montrent que les internautes de l'Espace Multimédia profitent également des autres offres de la BML. Il n'y a guère que 14,6 % d'entre eux, soit 7 personnes, qui n'utilisent aucun autre service et ne seraient donc intéressés que par les ressources multimédia de la bibliothèque.

2.2.1.3 Relations des internautes avec la bibliothèque

Parmi les 5 internautes qui ne viendraient pas à la BML si l'Espace Multimédia n'existait pas, il n'y en a qu'un qui utilise les autres services de la BML. L'Espace Multimédia attire donc un public qui sans lui ne fréquenterait peut-être jamais la BML. Ceux qui viendraient malgré tout utilisent surtout les autres ressources documentaires de la BML : l'emprunt de livres est cité 23 fois et la consultation 19 fois, tandis que la consultation de périodiques est citée 13 fois. Ces chiffres peuvent nous faire supposer que, pour la majorité des internautes interrogés, l'Espace Multimédia ne représente qu'un service de la BML parmi d'autres.

2.2.2 Motivations des internautes

2.2.2.1 Pourquoi les internautes viennent-ils dans l'Espace Multimédia ?

Quel que soit l'usage, les internautes sont surtout attirés par la gratuité de l'accès à Internet offert par l'Espace Multimédia.

Motivations	Nb. cit.	Fréq.
Gratuité	33	68,8%
aide du personnel	23	47,9%
proximité autres sources documentaires	28	58,3%
convivialité lieu	22	45,8%
outils de formation	15	31,3%
communication (mails, chat...)	19	39,6%
autre	2	4,2%
pas de réponse	2	4,2%
pas de questionnaire	5	10,4%
TOTAL OBS.	48	

Tableau 17 : Motivations des usagers de l'Espace Multimédia

Toutefois, la gratuité intéresse plutôt ceux qui utilisent les chats malgré le bridage et envoient des mails, car ils la citent 25 fois. Ceux qui cherchent des informations pratiques sont certes sensibles à la gratuité de l'accès, mais aussi à la proximité d'autres sources documentaires dans la mesure où ils les citent

chacune 10 fois. En fait, les internautes semblent apprécier la présence d'autres documents à proximité, et savoir que s'ils ont besoin d'aide le personnel est là. L'Espace Multimédia formerait donc un espace convivial où les internautes se sentent bien et encadrés : ils ne viennent donc pas que pour la gratuité d'Internet, mais pour l'ensemble des avantages proposés par la bibliothèque.

2.2.2.2 Les autres connexions

La plupart des internautes interrogés (35,4 %) ne disposent pas d'un autre accès à Internet : l'Espace Multimédia représente donc pour eux la seule possibilité d'accès gratuit (d'ailleurs, sur ces 17 internautes la gratuité est citée à 15 reprises dans leurs motivations). On peut alors percevoir la bibliothèque comme un outil de démocratisation de l'accès à Internet. Les autres internautes, qui ont un autre accès, semblent vouloir utiliser toutes les possibilités de connexion qui s'offrent à eux, même lorsqu'ils en ont une chez eux, ce qui est le cas de 16,7 % d'entre eux. Pour eux, les motivations sont réparties de façon assez homogène. Toutefois, la présence d'autres sources documentaires à proximité du lieu de connexion est aussi important pour les internautes, qu'ils aient ou non un autre accès à Internet. Ainsi, la bibliothèque forme un tout : elle offre un accès gratuit à Internet, tout en proposant des documents plus traditionnels ; c'est ce qui semble faire son intérêt aux yeux de la plupart des internautes interrogés.

La majorité de ceux qui viendraient à la bibliothèque même si l'Espace Multimédia n'existait pas n'ont pas d'autre connexion : on peut en déduire qu'ils profitent des autres services offerts par la BML. Il n'y a que 6 internautes qui ne viendraient pas, dont 3 qui n'ont pas d'autre connexion : on peut penser que pour ces derniers, la BML se réduit à l'usage d'Internet, mais ils représentent une minorité.

Venue bibliotq/Esp.M	Oui	Non	Pas de réponse	Pas de questionnaire	TOTAL
Autres connexions					
Aucune	14	3	0	0	17
domicile	7	1	0	0	8
bureau	6	0	0	0	6
université/école	8	1	1	0	10
cybercafé	8	1	0	0	9
autre	2	0	0	0	2
pas de réponse	0	0	1	1	2
pas de questionnaire	0	0	1	4	5
TOTAL	45	6	3	5	59

Tableau 18 : Croisement autres connexions et venues à la bibliothèque en fonction de l'Espace Multimédia

On remarque que dans l'Espace Multimédia, les internautes ont les mêmes usages, qu'ils aient ou non une autre connexion : ils profitent surtout de la possibilité d'envoyer des mails et de faire du chat. Ainsi, il n'y a pas réellement de différence de comportement entre les internautes.

Autres connexions	Aucune	domicile	bureau	universit é/école	cybercaf é	autre	pas de réponse	pas de q uestionn aire	TOTAL
nature de l'usage									
Professionnelle	4	1	1	2	2	1	0	0	11
Recherche d'emploi	2	2	2	1	2	0	0	0	9
Etudes	3	0	0	3	1	1	0	0	8
Informations pratiques	3	2	3	3	3	2	1	0	17
Découverte d'Internet	1	1	2	1	1	0	1	1	8
Hobbies	1	3	1	1	3	0	0	3	12
Jeux	2	1	0	0	0	0	1	1	5
Documentaire	3	0	0	1	1	0	0	0	5
Communication (mails, chat...)	10	6	6	10	8	2	1	3	46
Formation	1	0	1	2	0	1	0	0	5
Autre	1	0	0	0	0	0	0	0	1
TOTAL	31	16	16	24	21	7	4	8	127

Graphique 19 : Croisement de la nature de l'usage et des autres connexions des usagers de l'Espace Multimédia

2.2.2.3 Les départements

Parmi les internautes interrogés, 19 ne consultent pas les postes Internet à leur disposition dans les autres départements. 15 d'entre eux déclarent qu'ils ne sont pas satisfaits de leurs conditions d'utilisation, ce qui représente 31,25 % des personnes observées (presque autant que les internautes utilisant les postes des autres départements qui représentent 31,3 % des personnes observées). Ainsi le public de l'Espace Multimédia se compose pour moitié d'internautes insatisfaits par les conditions d'utilisation des départements. On peut donc supposer que l'Espace Multimédia est un plus pour ceux qui vont dans les départements, une possibilité de connexion supplémentaire, et une amélioration des conditions de consultation pour ceux qui ne sont pas satisfaits. On constate que ceux qui ne vont pas dans les départements déplorent surtout l'attente, évoquée par 7 personnes sur 15 ; avec l'Espace Multimédia, ils sont sûrs d'avoir un poste disponible dès leur arrivée. Ainsi, dans les départements, le plus gênant semble être de devoir faire la queue. Parmi les 41 internautes qui viendraient même s'il n'y avait pas l'Espace Multimédia, 13 consultent les postes des autres départements : on peut supposer que pour eux, l'essentiel est d'avoir un accès à Internet, quelles que soient les conditions. Le reste de ceux qui viendraient quand même ne consulte

pas les postes des départements à cause des conditions d'utilisation qu'il juge mauvaises ; il est donc important qu'il ait cette possibilité.

Enfin, on constate que la plupart de ceux qui utilisent la messagerie dans l'Espace Multimédia utilisent également les postes des départements : on peut supposer qu'ils viennent exprès dans l'Espace Multimédia pour envoyer des mails et faire du chat, et qu'ils vont dans les départements pour un usage plus général d'Internet.

En fait, l'Espace Multimédia est surtout fréquenté par les internautes qui veulent envoyer des mails ou qui ne sont pas satisfaits des conditions d'utilisation des départements. Comme les départements, il attire par la gratuité de l'accès à Internet et la présence d'autres sources documentaires. Il s'inscrit dans le cadre de la bibliothèque comme un service supplémentaire apprécié des internautes qui le connaissent.

3. Comment ?

3.1. Dans les départements

3.1.1 Utilisation des postes

3.1.1.1 Nature du poste (assis/debout) et âge

En dehors de l'Espace Multimédia, il y a 15 postes debout et seulement 4 assis en tout, dans les départements. On note une légère prédominance dans l'occupation des postes assis par les usagers de la tranche d'âge 40-49 ans et ceux entre 15 et 19 ans. Ce qui peut être interprété comme suit : soit ils attendent d'avoir un poste assis avant de commencer leur session, soit ils étaient au préalable sur un poste debout et ont changé quand une place assise s'est libérée.

On sait que les places debout peuvent dissuader de rester trop longtemps. A l'inverse, les places assises correspondent en général à des sessions plus longues (cf. Vème partie). On peut se demander si les usagers avaient l'intention de rester longtemps et ont donc privilégié une place assise, plus adaptée à leur usage, ou si c'est parce qu'ils sont assis qu'ils restent plus longtemps.

Les très jeunes et les quadragénaires semblent en tout cas préférer les places assises.

Etant donné la faible proportion des 50 ans et plus, il n'est pas vraiment significatif que ces derniers occupent toujours des postes debout. Ils choisissent en fait les postes libres. Peut-être est-ce aussi une question de manque de patience de leur part, qui fait qu'ils n'entrent même pas dans la compétition pour les places assises.

nature du poste	Assis	Debout	TOTAL
Age			
15/19 ans	28,6%	23,6%	24,6%
20/29 ans	42,9%	42,9%	42,9%
30/39 ans	16,7%	16,1%	16,3%
40/49 ans	11,9%	8,7%	9,4%
50/59 ans	0,0%	5,6%	4,4%
60/69 ans	0,0%	2,5%	2,0%
plus de 70 ans	0,0%	0,6%	0,5%
TOTAL	100%	100%	100%

Tableau 20 : Croisement de la nature du poste et de l'âge chez les usagers des départements

3.1.1.2 Interventions du personnel

Elles n'ont lieu qu'à propos de gens jeunes (tranche d'âge de 15 à 29 ans) à une exception près, et concernent majoritairement le temps de session. Ces interventions sont surtout motivées par la plainte d'un autre usager concernant une attente de sa part jugée trop longue comparée au temps de session autorisée.

3.1.1.3 Les demandes d'aide

Bien que faibles, elles sont les plus significatives en ce qui concerne les usagers les plus âgés et les plus jeunes. Ces derniers s'adressent, en proportion égale, au personnel ou à un autre usager (ami). Les 20-29 ans privilégient les demandes d'aide au personnel plutôt qu'à un autre usager et les personnes de plus de 60 ans s'adressent exclusivement à un membre du personnel.

Les 40-59 semblent plus autonomes, avec aucune demande d'aide ; peut-être n'osent-ils pas demander.

3.1.1.4 Les groupes

Ce sont des groupes d'usagers jeunes. On les trouve surtout dans les départements Documentation Régionale, Civilisation et Musique (ce dernier, un peu excentré et par sa nature même est plus « convivial » pour les jeunes).

3.1.1.5 Attente de l'utilisateur

En général, il ne semble pas y avoir de problème d'attente. En effet, les usagers se déplacent dans la bibliothèque à la recherche d'un poste libre et attendent peu lorsqu'un poste est occupé. Cependant, dans deux départements, on note que les gens attendent tout de même : en Arts et Loisirs (postes assis) et en Sciences et Techniques.

Attente usager	oui	non	TOTAL
Département ?			
Arts et loisirs	25,9%	11,7%	15,8%
Société	17,2%	21,4%	20,2%
Documentation régionale	12,1%	20,0%	17,7%
Sciences et techniques	31,0%	17,9%	21,7%
Musique	3,4%	11,0%	8,9%
Civilisation	5,2%	11,0%	9,4%
Langues et littérature	5,2%	6,9%	6,4%
TOTAL	100%	100%	100%

Tableau 21 : Croisement du département et de l'attente des usagers

3.1.1.6 Attitudes

En ce qui concerne l'attitude des usagers, elle est en général très concentrée. Les gens regardent attentivement leur écran sans s'occuper de ce qui les entoure, à l'exception des personnes qui consultent Internet par deux ou plus et qui, dans ce cas, bavardent parfois. Les pourcentages montrent tout de même que les attitudes décontractées sont plus fréquentes lorsque les gens sont debout (24% contre 19% assis).

3.1.1.7 Compétences

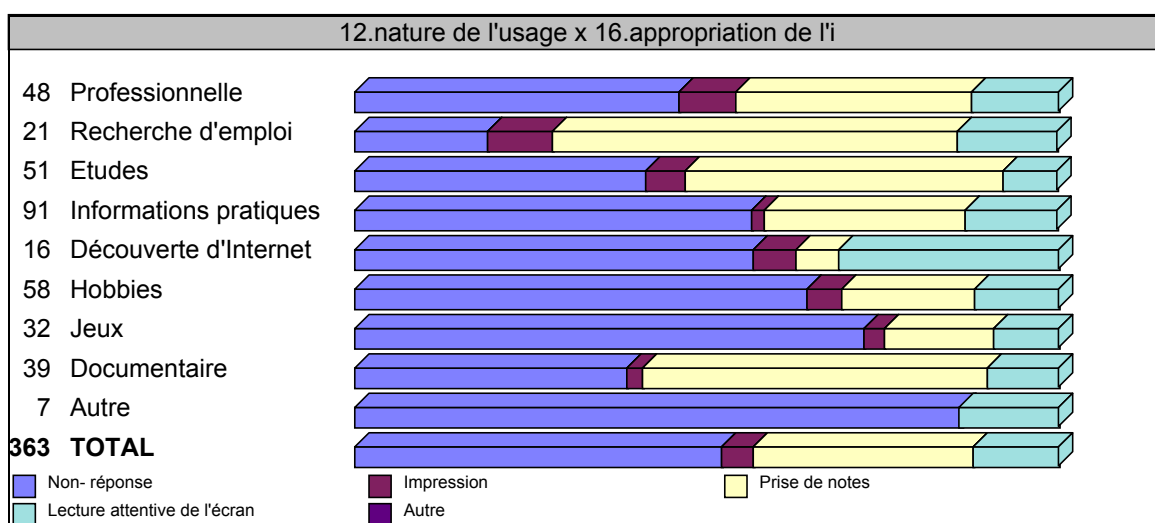
Le pourcentage de femmes familières d'Internet ou même qualifiées est inférieur à celui des hommes.

Elles sont de toutes façons beaucoup moins nombreuses et l'on trouve une plus grande proportion de débutantes que de débutants.

Pour ce qui est de l'âge, dans la classe des 15-19 ans, il y a autant de « qualifiés » que dans la classe des 30-39 ans (32 % par rapport à la classe d'âge totale). Mais c'est chez les 20-29 ans que l'on trouve à la fois une forte

proportion de débutants (66 % des débutants sont des 20-29 ans) et de « familiers » (42,9 % des familiers sont des 20-29 ans).

Concernant l'appropriation de l'information par les usagers, le graphique ci-dessous montre que ce sont la recherche d'emploi et les usages documentaires et professionnels qui suscitent le plus de prise de notes et d'impressions de la part des usagers. Les internautes ayant de tels usages sont les seuls à noter parfois dans leurs souhaits que soit possible l'enregistrement des données et des informations trouvées (5 usagers ont émis ce souhait), et que le système d'impression soit amélioré (7 demandes).



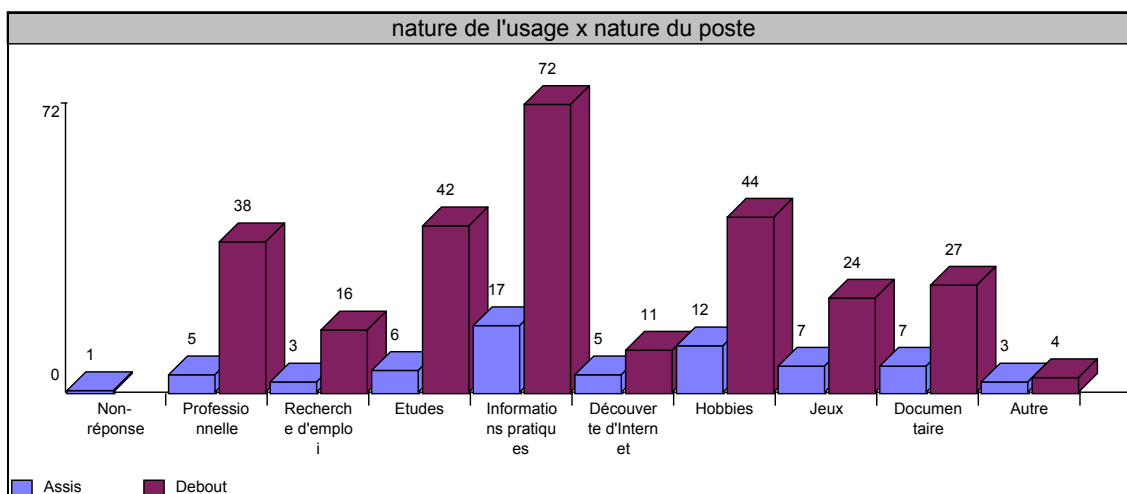
Graphique 22 : Croisement de la nature de l'usage et de l'appropriation de l'information chez les usagers des départements

3.1.2 Usages et usagers

3.1.2.1 Nature du poste et nature de l'usage

La moyenne de l'usage observé avec l'usage déclaré indique que les informations pratiques figurent en première place des consultations d'Internet (89 observations sur 203), puis viennent les hobbies (56), les études (48) et les recherches professionnelles (43).

C'est la recherche professionnelle et les études qui correspondent davantage à des postes debout, tandis que la découverte d'Internet susciterait plutôt la recherche d'une place assise.



Graphique 23 : Croisement de la nature de l'usage et de la nature du poste dans les départements

3.1.2.2 Nature de l'usage et attente de l'utilisateur

Les usagers en recherche d'emploi ou désirant des informations professionnelles sont plus disposés à attendre un poste., de même que ceux qui désirent faire une recherche documentaire ou ceux qui désirent faire des jeux. Ils attendent souvent avant d'accéder à un poste.

3.1.2.3 Nature de l'usage et passif/actif

Toutes proportions gardées, les usagers en recherche d'emploi ont un mode de recherche plus actif que les autres.

Dans une moindre mesure, mais de façon tout de même significative, l'usage ludique implique également un mode plus actif.

3.1.2.4 Compétences de l'utilisateur et ancienneté de l'usage

La proportion de personnes familières avec le maniement d'Internet est forte après 6 mois.

Mais par ailleurs, on peut noter qu'il y a encore beaucoup de débutants entre 6 mois et 2 ans et que la proportion de qualifiés est constante à la fois chez les utilisateurs de 6 mois environ et chez ceux qui ont dépassé les 2 ans d'utilisation. Ainsi la plupart des utilisateurs « plafonnent » dans leur usage et se cantonnent aux mêmes procédures.

Ancienneté	6 mois	entre 6 mois et 2 ans	plus de 2 ans	pas de réponse	pas de questionnaire	TOTAL
compétences						
Qualifié	3	5	14	0	3	25
Familier	13	41	63	1	36	154
Débutant	3	11	7	0	3	24
TOTAL	19	57	84	1	42	203

Tableau 24 : Croisement de la compétence et de l'ancienneté dans les départements

3.1.2.5 Niveau d'études et nature de l'usage

Plus le niveau d'études est élevé, plus l'usage a une visée professionnelle : 37 % chez les usagers titulaires d'une Maîtrise ou plus, contre 20,9% chez les personnes de niveau Bac. Même remarque pour la recherche d'emploi : plus de 30 % de réponses pour ceux qui ont une Maîtrise contre environ 20 % pour ceux qui ont le Bac et seulement 5,3 % pour ceux qui ont un Bac+2 (10 % pour ceux qui ont le Brevet !).

Les « Bac+2 » privilégient les études (27,1 %).

Les jeunes usagers ou ceux qui sont titulaires d'un Bac ou du Brevet occupent les postes pour « découvrir Internet » et pour les jeux essentiellement, mais également pour leurs intérêts personnels (hobbies).

Les usagers au niveau d'études élevé ont également privilégié la recherche d'informations pratiques sur le web.

Ajoutons que les femmes consultent davantage Internet pour leurs études que les hommes.

Sexe	Masculin	Féminin	TOTAL
nature de l'usage			
Professionnelle	33	10	43
Recherche d'emploi	15	4	19
Etudes	29	19	48
Informations pratiques	73	16	89
Découverte d'Internet	15	1	16
Hobbies	52	4	56
Jeux	30	1	31
Documentaire	18	17	35
Autre	6	1	7
TOTAL	271	73	344

Tableau 25 : Croisement du sexe et de la nature de l'usage dans les départements

3.1.2.6 Autres services utilisés

niveau étude	Non-réponse	Brevet	Bac	Bac+2	Bac+3	Maîtrise et plus	Pas de réponse	Pas de questionnaire	TOTAL
Autres services util									
Aucun	0,0%	26,3%	42,1%	15,8%	0,0%	10,5%	5,3%	0,0%	100%
Emprunt livres	1,1%	6,7%	20,2%	15,7%	16,9%	37,1%	2,2%	0,0%	100%
Consultation livres	0,0%	13,0%	20,4%	16,7%	13,9%	32,4%	3,7%	0,0%	100%
Emprunt périodiques	0,0%	3,6%	10,7%	17,9%	14,3%	53,6%	0,0%	0,0%	100%
Consultation périodique	0,0%	8,7%	15,9%	15,9%	21,7%	33,3%	4,3%	0,0%	100%
Emprunt CD	5,3%	10,5%	15,8%	36,8%	5,3%	26,3%	0,0%	0,0%	100%
Consultation CD	0,0%	21,4%	21,4%	14,3%	0,0%	35,7%	7,1%	0,0%	100%
Emprunt DVD	0,0%	0,0%	14,3%	0,0%	28,6%	57,1%	0,0%	0,0%	100%
Consultation DVD	0,0%	60,0%	20,0%	0,0%	0,0%	20,0%	0,0%	0,0%	100%
Emprunt vidéo	7,7%	7,7%	15,4%	15,4%	7,7%	38,5%	7,7%	0,0%	100%
Consultation vidéo	0,0%	28,6%	21,4%	7,1%	7,1%	35,7%	0,0%	0,0%	100%
Consultation microfilms	0,0%	0,0%	0,0%	25,0%	25,0%	50,0%	0,0%	0,0%	100%
Consultation artothèque	0,0%	20,0%	0,0%	20,0%	0,0%	60,0%	0,0%	0,0%	100%
Emprunt artothèque	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Visite d'expositions	0,0%	0,0%	0,0%	14,3%	0,0%	85,7%	0,0%	0,0%	100%
Conférences	0,0%	0,0%	0,0%	12,5%	0,0%	87,5%	0,0%	0,0%	100%
Pas de réponse	0,0%	100%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
Pas de questionnaire	0,0%	4,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	95,2%	100%
TOTAL	0,5%	11,8%	17,7%	13,8%	10,3%	23,2%	3,0%	19,7%	100%

Tableau 26 : Autres services utilisés et niveau d'études dans les départements

Selon le niveau d'études, il y a ou non une utilisation de la bibliothèque autrement que pour venir consulter Internet.

Il apparaît clairement que les usagers d'un plus haut niveau d'études utilisent largement les autres services proposés par la bibliothèque : emprunts et consultation de livres, majoritairement.

De toutes façons, rares sont les personnes interrogées qui ne cumulent pas plusieurs types de pratiques.

Par exemple, la consultation de livres arrive en tête chez les étudiants de niveau Bac. Ils consultent et empruntent plus de livres que dans les années suivantes, à Bac+2 ou Bac+3. Ils consultent également des périodiques, même s'ils les empruntent peu. Mais par ailleurs, 42 % des personnes interrogées de niveau Bac ont déclaré n'utiliser aucun autre service de la bibliothèque. Ce qui revient à dire que c'est dans cette classe d'âge que l'on rencontre le plus d'internautes exclusifs.

Les « Bac+2 » empruntent davantage de CD audio que les autres tranches d'âge, mais ils consultent également des vidéos, des microfilms ainsi que l'arthothèque, comme les « Bac +3 » dont les pratiques sont également assez variées. Ces derniers, par contre, consultent plus les périodiques que les autres classes d'âge (21,7 %), « Maîtrise et plus » excepté.

D'ailleurs, les « Maîtrise et plus » empruntent plus de livres, consultent davantage les imprimés, empruntent davantage de vidéos, visitent les expositions et assistent aux conférences de façon plus conséquente que le reste des usagers.

Ce sont les plus jeunes (niveaux Brevet et Bac) qui consultent sensiblement plus les vidéos et les DVD (mais ce sont les plus âgés, niveau Maîtrise, qui empruntent les DVD). Les « Brevet » empruntent proportionnellement peu de livres, se contentant de les consulter.

D'une manière générale, les internautes qui utilisent d'autres services de la bibliothèque cumulent plusieurs usages qui sont principalement la consultation de livres (53 %), l'emprunt de livres (43 %) et la consultation de périodiques (34 %), l'emprunt de CD n'étant que de 9 %.

3.2. L'Espace Multimédia

Les usagers du département Multimédia viennent en général seuls, à l'exception de ceux de la tranche « niveau d'études : Bac » qui viennent souvent accompagnés, en grande proportion : 57,1 % (contre 42,9 seuls).

Les 15-19 ans et les 30-39 ans sont ceux qui demandent le plus l'aide du personnel : 50 et 60 % respectivement.

Leur usage combine appropriation passive et active. Ils prennent des notes, dans 10 cas sur 48, les hommes plus que les femmes.

13 sur 48 sont débutants. Sur ce nombre, 17 utilisent Internet depuis environ 6 mois, 17 autres depuis plus de 2 ans et 7 entre 6 mois et 2 ans.

Les personnes effectuant des recherches à visée professionnelle sont en grande majorité inscrites : à 70% contre seulement 20 % de non-inscrits.

Pour un usage ludique, il y a autant d'inscrits que de non-inscrits.

Les proportions s'inversent en ce qui concerne la découverte d'Internet (66,7% de non-inscrits), et les sessions au titre de la formation informatique (75 % de non-inscrits), ce qui indiquerait que l'Espace Multimédia de la bibliothèque draine un public qui y voit un espace de choix pour se familiariser avec les nouvelles technologies sans pour autant être un grand utilisateur de la bibliothèque. En effet, environ 48 % des personnes interrogées déclarent ne pas utiliser d'autres postes dans la bibliothèque (contre environ 31 %), et la moitié seulement empruntent des livres. Ajoutons que les usages les plus courants : communication (mail et chats malgré le bridage), informations et

hobbies n'est pas le fait des seuls non-inscrits : on trouve par exemple 18 inscrits contre 12 non-inscrits pour les messagerie.

Inscription	Oui	Non	Pas de réponse	Pas de questionnaire	TOTAL
nature de l'usage					
Professionnelle	70,0%	20,0%	10,0%	0,0%	100%
Recherche d'emploi	57,1%	42,9%	0,0%	0,0%	100%
Etudes	71,4%	28,6%	0,0%	0,0%	100%
Informations pratiques	57,1%	42,9%	0,0%	0,0%	100%
Découverte d'Internet	16,7%	66,7%	0,0%	16,7%	100%
Hobbies	54,5%	18,2%	0,0%	27,3%	100%
Jeux	40,0%	40,0%	0,0%	20,0%	100%
Documentaire	25,0%	50,0%	25,0%	0,0%	100%
Communication (mails, chat...)	51,4%	34,3%	5,7%	8,6%	100%
Formation	25,0%	75,0%	0,0%	0,0%	100%
Autre	100%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
TOTAL	52,1%	33,3%	4,2%	10,4%	100%

Tableau 27 : Croisement de la nature de l'usage et de l'inscription dans l'Espace Multimédia

Les souhaits les plus fréquents sont, d'une manière générale, avoir plus de temps à disposition, ainsi que la diminution des délais entre deux rendez-vous, sachant qu'ils sont généralement d'environ deux semaines (niveaux d'études Bac et Maîtrise).

niveau étude	Brevet	Bac	Bac+2	Bac+3	Maîtrise et plus	Pas de réponse	Pas de questionnaire	TOTAL
Souhaits								
Plus de postes	9,1%	36,4%	18,2%	0,0%	36,4%	0,0%	0,0%	100%
Plus de temps	0,0%	40,0%	20,0%	20,0%	20,0%	0,0%	0,0%	100%
Plus de contrôle de la durée des ses	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%	0,0%	0,0%	100%
Possibilité d'enregistrer les données	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%	0,0%	0,0%	100%
Moins de délais entre deux RDV	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%	100%
Pas de réponse	14,8%	7,4%	11,1%	14,8%	44,4%	3,7%	3,7%	100%
Pas de questionnaire	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%	100%
TOTAL	10,4%	14,6%	10,4%	10,4%	39,6%	2,1%	12,5%	100%

Tableau 28 : Croisement des souhaits et du niveau d'études dans l'Espace Multimédia

4. OÙ : l'aspect topographique

Les postes se répartissent de la façon la suivante :

- Arts et Loisirs : 3 postes (dont 2 assis)
- Langues et Littérature : 1 poste
- Musique : 2 postes
- Société : 4 postes
- Civilisation : 2 postes
- Sciences et Techniques : 4 postes
- Documentation régionale : 3 postes (dont 2 assis)
- Multimédia : 9 postes assis

4.1. Le choix du poste

4.1.1 L'utilisateur d'Internet est-il nomade ou sédentaire ?

Les usagers d'Internet s'attachent en priorité à la disponibilité et au calme du lieu. 81 personnes sur les 161 qui ont répondu au questionnaire, soit 50 %, affirment choisir leur poste en fonction de sa disponibilité et cela quel que soit leur âge. 43 personnes (1 personne sur 3) évoquent le calme du lieu. Doit-on conclure hâtivement que les usagers d'Internet sont des nomades, choisissant leur poste sans égard pour le département et les autres sources documentaires ?

Choix du poste	Nb. cit.	Fréq.
du département où il se trouve	39	19,2%
de la disponibilité des postes	81	39,9%
du calme du lieu	43	21,2%
de la convivialité du lieu	23	11,3%
de la discrétion du lieu	24	11,8%
par habitude	33	16,3%
autre	4	2,0%
pas de réponse	5	2,5%
pas de questionnaire	42	20,7%
TOTAL OBS.	203	

Tableau 29 : Raisons du choix du poste dans les départements

Il faut nuancer cela par la proportion relativement importante d'utilisateurs qui avouent choisir également en fonction du département (39 personnes) et par habitude (33 personnes, dont une forte proportion de 15-19 ans). Si l'on recoupe ces données avec le fait que les usagers ont rarement une autre session dans un autre département et que la proximité des sources

documentaires est un important facteur de motivation (le second après la gratuité), on comprend que l'utilisateur a clairement un département ou un lieu de prédilection.

Autres postes consul	Nb. cit.	Fréq.
Oui	28	13,8%
Non	129	63,5%
Pas de réponse	8	3,9%
Pas de questionnaire	38	18,7%
TOTAL OBS.	203	100%

Tableau 30 : Consultation d'autres postes Internet dans la bibliothèque le jour de la session

L'observation a montré que, très souvent, les mêmes personnes revenaient dans un département et notamment les « habitués », ceux qui viennent tous les jours. Une exception notable : un groupe de jeunes hommes, qui n'ont pas répondu aux questionnaires, en raison d'une barrière de langue ou d'un refus de coopérer, qui visiblement passaient d'un département à l'autre et avaient des sessions fragmentées. Ils effectuaient un véritable quadrillage de l'espace, se relayant aux postes afin de se les approprier pour la matinée ou l'après-midi.

Il semble donc que les usagers d'Internet ne soient pas des nomades. Ils choisissent le lieu où ils souhaitent avoir leur session en fonction de leur attachement à un département, par préférence ou par habitude, mais n'hésitent pas à aller voir ailleurs si tous les postes sont occupés.

4.2. Le profil de l'utilisateur en fonction du département

4.2.1 L'âge

Le choix du poste est vraiment différent en fonction de l'âge ; seul le motif de disponibilité des postes domine pour tous les âges. Les plus jeunes choisissent en grande partie par habitude (24 % des 15-19 ans) et se préoccupent peu du calme et de la discrétion, alors que les plus âgés préfèrent le calme (31,6 % des 40-49 ans, 33,3 % des 50-59 ans et 50 % des 60-69 ans). Plus on avance en âge, plus on accorde d'importance au département où l'on se trouve ; la convivialité, la discrétion sont des critères de choix particulièrement évoqués après 50 ans.

L'utilisateur de 40-49 ans n'accorde aucune importance à la discrétion et, plus que les autres tranches d'âge, il choisit en fonction de la disponibilité. Il ne veut pas perdre de temps.

Choix du poste	du département où il se trouve	de la disponibilité des postes	du calme du lieu	de la convivialité du lieu	de la discrétion du lieu	par habitude	autre	pas de réponse	pas de questionnaire	TOTAL
Age										
15/19 ans	16,0%	36,0%	12,0%	14,0%	8,0%	24,0%	4,0%	6,0%	28,0%	100%
20/29 ans	16,1%	42,5%	21,8%	10,3%	11,5%	16,1%	1,1%	0,0%	21,8%	100%
30/39 ans	21,2%	39,4%	21,2%	12,1%	15,2%	15,2%	0,0%	3,0%	12,1%	100%
40/49 ans	26,3%	47,4%	31,6%	0,0%	15,8%	5,3%	5,3%	5,3%	10,5%	100%
50/59 ans	33,3%	44,4%	33,3%	22,2%	11,1%	11,1%	0,0%	0,0%	11,1%	100%
60/69 ans	25,0%	0,0%	50,0%	25,0%	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	100%
plus de 70 ans	100%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
TOTAL	19,2%	39,9%	21,2%	11,3%	11,8%	16,3%	2,0%	2,5%	20,7%	100%

Tableau 31 : Croisement du choix du poste avec l'âge

Ces motivations différenciées expliquent l'existence de départements plus « jeunes » et de départements plébiscités par les plus âgés.

Département ?	Arts et loisirs	Société	Documentation régionale	Sciences et techniques	Musique	Civilisation	Langues et littérature	TOTAL
Age								
15/19 ans	9	3	8	11	11	3	5	50
20/29 ans	13	20	17	17	6	9	5	87
30/39 ans	5	7	6	8	0	4	3	33
40/49 ans	5	3	4	6	0	1	0	19
50/59 ans	0	6	1	0	0	2	0	9
60/69 ans	0	2	0	1	1	0	0	4
plus de 70 ans	0	0	0	1	0	0	0	1
TOTAL	32	41	36	44	18	19	13	203

Tableau 32 : croisement du département où a lieu la consultation avec l'âge

Le plus frappant est le département Musique qui ne voit, à une exception près, que des personnes de moins de 29 ans. Après 39 ans, on ne va jamais en Langues et Littérature. De même, les plus de 49 ans désertent le département Arts et Loisirs, alors qu'il y a un poste assis et qu'il est situé au rez-de-chaussée.

Les départements « plus âgés » : Société attire en priorité les personnes de plus de 30 ans, de même que Documentation régionale et Sciences et Techniques. Ces affirmations doivent cependant être nuancées par la faible proportion de gens de plus de 60 ans interrogés. Le fait qu'une population chasse l'autre renforce encore le phénomène et l'on peut avancer que la très faible proportion d'utilisateurs de plus de 50 ans s'explique par le fait que les

départements calmes et discrets sont en hauteur et donc moins directement accessibles, avec très peu de places assises.

L'Espace Multimédia ne présente pas, à ce niveau, de différences notables.

Age	Nb. cit.	Fréq.
15/19 ans	6	12,5%
20/29 ans	25	52,1%
30/39 ans	5	10,4%
40/49 ans	5	10,4%
50/59 ans	5	10,4%
60/69 ans	1	2,1%
plus de 70 ans	1	2,1%
TOTAL OBS.	48	100%

Tableau 33 : L'âge des usagers de l'Espace Multimédia

4.2.2 L'inscription

Le fait d'être inscrit ou pas influe de manière importante sur le choix du département. Les non-inscrits vont très largement en Sciences et Techniques (22 non-inscrits contre 12 inscrits) et en Musique (5 non-inscrits contre 5 inscrits). Dans les autres départements, la tendance s'inverse : les départements particulièrement choisis par les inscrits sont Documentation régionale, Civilisation et Langues et Littérature. L'Espace Multimédia, lui, attire davantage les inscrits (25 inscrits contre 16 non-inscrits).

Département ?	Arts et loisirs	Société	Documentation régionale	Sciences et techniques	Musique	Civilisation	Langues et littérature	TOTAL
Inscription								
Oui	13	18	19	12	5	11	7	85
Non	10	14	8	22	5	6	4	69
Pas de réponse	0	1	1	2	2	1	1	8
Pas de questionnaire	9	8	8	8	6	1	1	41
TOTAL	32	41	36	44	18	19	13	203

Tableau 34 : Croisement du département où a lieu la consultation et de l'inscription de l'utilisateur

Inscription	Nb. cit.	Intervalles de confiance
Oui	25	38,0% < 52,1 < 66,2%
Non	16	20,0% < 33,3 < 46,7%
Pas de réponse	2	0,0% < 4,9 < 9,8%
Pas de questionnaire	5	1,8% < 10,4 < 19,1%
TOTAL OBS.	48	

Tableau 35 : L'inscription des usagers de l'Espace Multimédia

Comment expliquer cette distorsion ? Tout d'abord par le fait que les plus âgés sont proportionnellement plus inscrits que les 20-29 ans. Mais pourquoi une telle proportion de non-inscrits en Sciences et Techniques ? L'étude *Quel développement des ressources électroniques en ligne pour les Sciences et Techniques à la Bibliothèque municipale de Lyon* (cf. bibliographie) indique que « la fréquentation du département Sciences et Techniques semble très largement motivée par la lecture exclusive de périodiques »⁸. Or les périodiques à la Part-Dieu ne sont pas empruntables et donc non soumis à l'inscription. Cette particularité de la non-inscription se retrouve naturellement chez les usagers d'Internet de ce département.

4.2.3 Le sexe

Département ?	Arts et loisirs	Société	Documentation régionale	Sciences et techniques	Musique	Civilisation	Langues et littérature	TOTAL
Sexe								
Masculin	84,4%	73,2%	75,0%	75,0%	72,2%	84,2%	69,2%	76,4%
Féminin	15,6%	26,8%	25,0%	25,0%	27,8%	15,8%	30,8%	23,6%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Tableau 36 : Croisement du sexe de l'utilisateur et du département où a lieu sa session

Quels sont les départements où vont les femmes : proportionnellement elles sont nombreuses en Langues et Littérature, en Musique et en Société. Elles vont peu en Arts et Loisirs et en Civilisation. Cela pourrait s'expliquer par le fait que les femmes, qui en majorité savent ce qu'elles veulent consulter et ont un usage précis, ne veulent pas attendre. Elles choisissent donc les départements où il n'y a pas d'attente et les premiers sur leur chemin : Langues et Littérature, Musique et Société. Cette hypothèse est renforcée par le fait que les femmes, plus que les hommes, choisissent leur poste en fonction de sa disponibilité (46 % des femmes interrogées contre 38 % des hommes) et très peu en fonction du calme.

4.2.4 L'ancienneté et les compétences

Ces deux critères ne semblent pas influencer sur les départements, si ce n'est sur l'Espace Multimédia où l'on observe 13 débutants sur 48 personnes (contre par

⁸ V. CARON, *Quel développement des ressources électroniques en ligne pour les Sciences et Techniques à la Bibliothèque Municipale de la Part-Dieu ?*, p. 14.

exemple 4 sur 44 en Sciences et Techniques). L'Espace Multimédia joue donc bien son rôle attractif sur les personnes débutantes.

4.3. Comportements et usages en fonction du département

4.3.1 L'usage

Arts et Loisirs, Musique et Langues et Littérature voient peu d'usages professionnels, de recherche d'emploi, d'études (c'est particulièrement frappant pour ce dernier département). A l'inverse, on fait peu de jeux en Civilisation.

Certains départements ont une forte tendance documentaire et professionnelle : Sciences et Techniques, Civilisation et Société, ce qui s'explique par l'âge plus avancé des usagers, l'existence du pôle emploi, etc. On y prend plus de notes et on y imprime plus que dans les autres départements.

nature de l'usage	Professionnelle	Recherche d'emploi	Etudes	Informatique pratiques	Découverte d'Internet	Hobbies	Jeux	Documentaire	Autre	TOTAL
Département ?										
Arts et loisirs	4	3	6	16	5	10	6	3	2	55
Société	9	3	11	18	2	11	2	10	0	66
Documentation régionale	10	2	6	15	2	9	7	6	2	59
Sciences et techniques	11	7	12	20	1	4	6	8	3	72
Musique	2	1	4	3	3	11	6	5	0	35
Civilisation	7	3	7	9	3	9	0	1	0	39
Langues et littérature	0	0	2	8	0	2	4	2	0	18
TOTAL	43	19	48	89	16	56	31	35	7	344

Tableau 37 : Croisement de la nature de l'usage et du département où a lieu la session

appropriation de l'i	Non-réponse	Impression	Prise de notes	Lecture attentive de l'écran	Autre	TOTAL
Département ?						
Arts et loisirs	16	1	5	11	0	33
Société	22	5	14	3	0	44
Documentation régionale	23	2	12	3	0	40
Sciences et techniques	23	1	18	4	0	46
Musique	10	0	6	2	0	18
Civilisation	13	1	4	2	0	20
Langues et littérature	9	0	3	1	0	13
TOTAL	116	10	62	26	0	214

Tableau 38 : Croisement du département où a lieu la session avec la façon dont l'utilisateur s'est approprié l'information

4.3.2 Le dépassement du temps réglementaire

durée session Département ?	Moins de 10	De 10 à 20	De 20 à 30	De 30 à 40	De 40 à 50	De 50 à 60	Plus de 60	TOTAL
Arts et loisirs	3,1%	15,6%	31,3%	25,0%	18,8%	3,1%	3,1%	100%
Société	9,8%	29,3%	24,4%	26,8%	4,9%	0,0%	4,9%	100%
Documentation régionale	2,8%	33,3%	22,2%	13,9%	19,4%	2,8%	5,6%	100%
Sciences et techniques	6,8%	27,3%	22,7%	15,9%	13,6%	4,5%	9,1%	100%
Musique	5,6%	16,7%	11,1%	38,9%	16,7%	5,6%	5,6%	100%
Civilisation	21,1%	5,3%	26,3%	36,8%	5,3%	0,0%	5,3%	100%
Langues et littérature	7,7%	23,1%	38,5%	23,1%	0,0%	7,7%	0,0%	100%
TOTAL	7,4%	23,6%	24,6%	23,6%	12,3%	3,0%	5,4%	100%

Tableau 39 : Croisement du département où a lieu la session avec la durée de la session

Les départements où les usagers dépassent le plus les 30 minutes sont : Musique (66,8 % des usagers dépassent 30 minutes), Arts et Loisirs (50 %), Civilisation (47,4 %), Sciences et Techniques (43,1 %), Documentation régionale (41,7 %), Société (36,6 %) et enfin Langues et Littérature (30,8 %). On peut attribuer la forte proportion de dépassement en Musique à l'isolement de ce département. De même, en Arts et Loisirs, le fait qu'il y ait deux postes assis n'y est pas étranger (puisqu'en moyenne, les postes assis voient un dépassement de 55 % contre 42 % pour les postes debout).

Ces dépassements sont également liés à la nature de l'usage : les usages ludiques induisent une consultation plus longue, ainsi que la découverte d'Internet. Or ces usages sont majoritaires en Musique, en Arts et Loisirs.

Les personnes qui dépassent une heure de consultation sont particulièrement nombreuses en Sciences et Techniques (9,1 %). Est-ce lié au fait que les non-inscrits y sont particulièrement importants (47,8 % des non-inscrits dépassent les 30 minutes contre 40,1 % des inscrits) ?

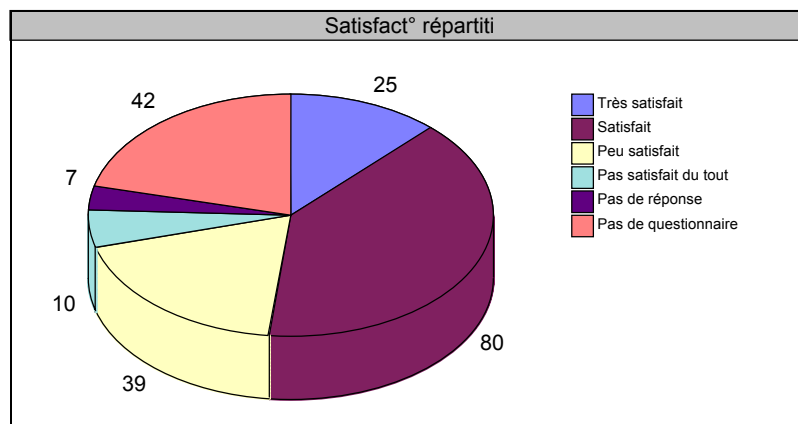
Ces départements particulièrement touchés par le dépassement sont ceux où le personnel n'intervient jamais, à l'exception d'Arts et Loisirs où la proportion de jeunes est importante.

Intervention personn Département ?	oui	non	TOTAL
Arts et loisirs	2	30	32
Société	3	38	41
Documentation régionale	3	33	36
Sciences et techniques	0	44	44
Musique	0	18	18
Civilisation	0	19	19
Langues et littérature	1	12	13
TOTAL	9	194	203

Tableau 40 : Croisement de département où a lieu la session avec l'intervention du personnel

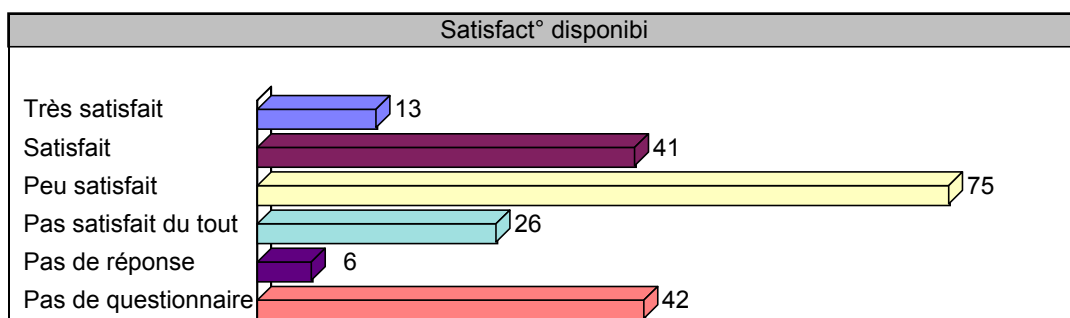
4.3.3 La satisfaction

La localisation des postes et leur répartition satisfont 105 personnes sur les 187 qui ont répondu à cette question. C'est le plus fort taux de satisfaction et la question qui semble poser le moins de problème aux usagers.



Graphique 41 : Satisfaction de la répartition des postes dans les départements

La disponibilité des postes pose beaucoup plus de problème, ce qui explique l'importance accordé à ce facteur dans le choix du poste évoqué plus haut.



Graphique 42 : Satisfaction de la disponibilité des postes Internet dans les départements

5. Aspect temporel : durée et fréquence

5.1. Durée et fréquence des usages d'Internet dans les départements

Les usages d'Internet dans les départements de la bibliothèque s'inscrivent dans un cadre temporel fortement marqué, et ce à deux niveaux :

- celui de la session même de l'utilisateur
- celui de la fréquence d'utilisation de la bibliothèque et d'Internet

5.1.1 La session observée de l'utilisateur

5.1.1.1 Un dépassement important du temps réglementaire

Lorsqu'un usager entame une session Internet dans un département de la BML, il s'engage tacitement à respecter le temps imparti par la bibliothèque à toute consultation d'Internet, à savoir 30 minutes maximum. Cette consigne est affichée au-dessus de l'écran de l'ordinateur afin qu'aucun utilisateur ne puisse l'ignorer. Or, l'analyse des durées de session (tableau 43) fait très nettement apparaître que, bien que la moyenne d'une session Internet soit de 28 minutes, près d'un tiers des utilisateurs dépassent le temps réglementaire pour prolonger leur session de plusieurs minutes, voire la doubler pour près de 8 % d'entre eux.

Durée de la session	Nb. cit.	Fréq.
Moins de 10 minutes	15	7,4%
De 10 à 20 minutes	48	23,6%
De 20 à 30 minutes	50	24,6%
De 30 à 40 minutes	48	23,6%
De 40 à 50 minutes	25	2,3%
De 50 à 60 minutes	6	3,0%
Plus de 60 minutes	11	5,4%
TOTAL OBS.	203	100%

Tableau 43 : durée des sessions Internet observées

Cela ne semble pas poser de problème lorsque personne n'attend derrière l'utilisateur en question, mais en réalité un tel comportement est toujours problématique. En effet, les autres usagers ont tendance à ne pas attendre ostensiblement derrière un poste : ils constatent plutôt qu'il est occupé, et se dirigent alors vers d'autres postes ou d'autres départements. Dès lors, monopoliser un poste au-delà du temps réglementaire gêne l'utilisation potentielle d'un autre usager. Cependant l'observation a permis de constater également que certains usagers dépassaient largement le temps réglementaire tout en ayant quelqu'un qui attendait derrière eux : l'attente d'un tiers ne motive donc pas toujours l'arrêt d'une session en cours. Cette réalité est néanmoins peu connue des usagers (qui préfèrent chercher un poste libre plutôt que d'attendre derrière un usager en pleine session), puisque seulement 4 % d'entre eux demandent un plus grand respect du temps des sessions. Au niveau des souhaits des usagers en matière d'amélioration des services multimédia, on retrouve cet aspect problématique du temps, puisque près de

29 % des questionnés se déclarent peu ou pas du tout satisfaits de la durée réglementaire de la session. Chiffres à relativiser néanmoins, puisque seulement 13 % des internautes ayant répondu à la question sur les souhaits en matière de changement et d'amélioration de l'équipement et de l'organisation des postes réclament plus de temps pour les sessions.

5.1.1.2 Profil d'utilisateur et durée de session

Le dépassement du temps de session est plutôt le fait des hommes : 60 % des femmes respectent les 30 minutes réglementaires pour seulement 54,2 % des hommes. Mais c'est surtout propre aux jeunes usagers. Ainsi, les 15-19 ans sont seulement 42 % à respecter le temps imparti, contre 62 % pour les 20-29 ; les 30-39 sont 60 % et les plus de 40 ans sont 51 %. Le fait d'être seul ou en groupe n'influence pas la durée de la session, mais cela peut venir du fait que les jeunes usagers ont tendance à s'échanger les postes, doublant ainsi en quelque sorte leur temps de session Internet, tout en restant conforme au règlement de 30 minutes par usager.

Autre facteur déterminant dans le dépassement de la durée de session : la nature des postes. Les postes assis génèrent très logiquement plus de dépassement (55 %) que les postes debout (42 %). Bien installés, les usagers prennent leur temps. Certains vont même jusqu'à « transformer » des postes à consultation debout en postes assis, en rajoutant une chaise devant, et en prenant le clavier sur leurs genoux.

Concernant la nature des usages, ce sont les usages ludiques (hobbies et jeux) qui suscitent le plus de dépassement, comme le montre le tableau 44, avec 57,5 % de dépassement du temps réglementaire.

durée session nature de l'usage	Moins de 10	De 10 à 20	De 20 à 30	De 30 à 40	De 40 à 50	De 50 à 60	Plus de 60	TOTAL
Professionnelle	2	12	8	11	5	2	3	43
Recherche d'emploi	0	0	6	5	4	3	1	19
Etudes	2	13	11	17	3	2	0	48
Informations pratiques	7	20	27	21	8	1	5	89
Découverte d'Internet	1	1	4	6	1	0	3	16
Hobbies	5	11	11	13	9	3	4	56
Jeux	0	4	6	9	6	2	4	31
Documentaire	3	7	12	10	2	0	1	35
Autre	2	2	1	1	1	0	0	7
TOTAL	22	70	86	93	39	13	21	344

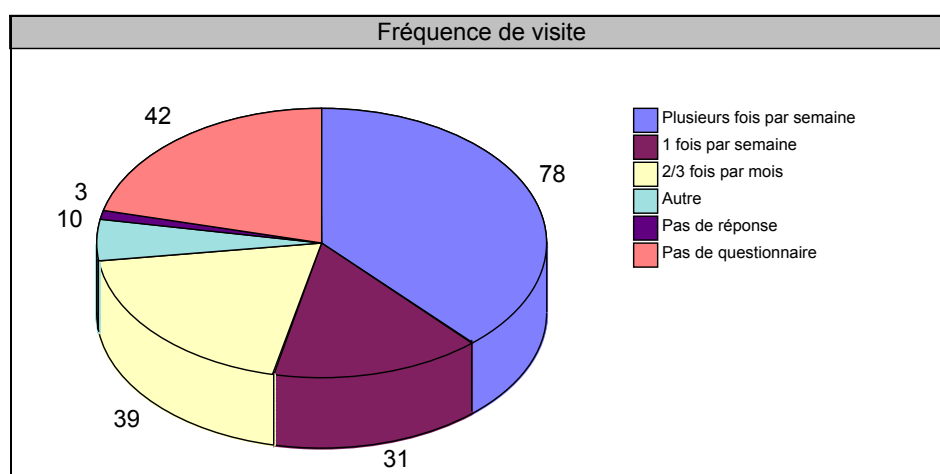
Tableau 44 : durée de la session croisée avec la nature de l'usage

Ce dépassement massif du temps réglementaire prouve qu'une simple directive ne suffit pas à faire respecter les 30 minutes imparties. Quant à la surveillance des durées d'utilisation des postes par les bibliothécaires, elle est très limitée : 4,5 %, soit 9 interventions sur 203 observations dans les départements (cf. tableau 40).

5.1.2 La fréquence d'utilisation de la bibliothèque et d'Internet

5.1.2.1 Fréquence d'utilisation de la bibliothèque

Les Internautes viennent très régulièrement à la bibliothèque, comme le montre le graphique 46. Ainsi, 53,7 % des internautes viennent à la bibliothèque au moins une fois par semaine. Ce chiffre est attesté par les réponses données à la question : « de quand date votre dernière visite ? », à laquelle 52,2 % avaient répondu « moins d'une semaine ».



Graphique 45 : Fréquence de venue à la bibliothèque

Mais l'internaute voit-il ses visites à la bibliothèque et les usages qu'il fait de cette dernière modifiés par son rapport à Internet ?

5.1.2.2 Impact d'Internet sur cette fréquentation

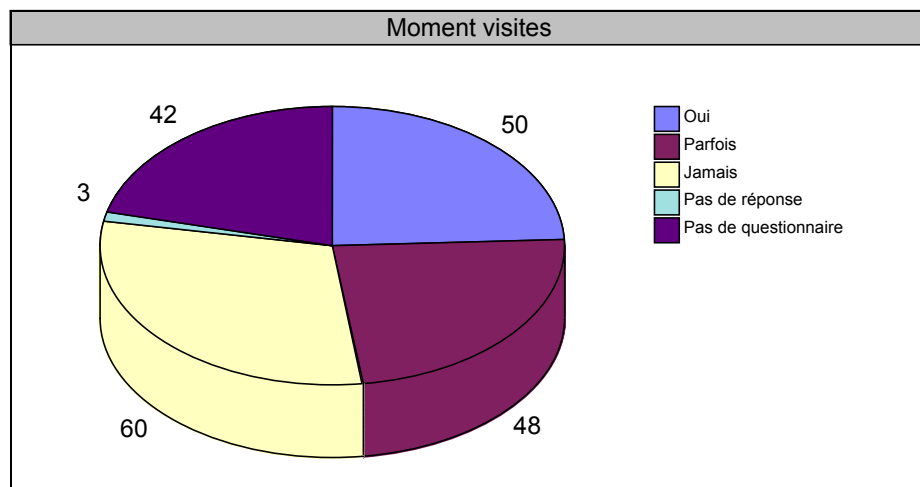
L'internaute n'est pas un utilisateur occasionnel d'Internet, comme le montre le tableau 46 :

Fréquence utilisatio	Nb. cit.	Fréq.
A chacune de vos visites	64	31,5%
1 fois sur 2 environ	69	34,0%
Plus exceptionnellement	26	12,8%
Pas de réponse	2	1,0%
Pas de questionnaire	42	20,7%
TOTAL OBS.	203	100%

Tableau 46 : Fréquence d'utilisation d'Internet selon les visites

Ainsi, 64,5 % des internautes utilisent les postes au moins une fois sur deux. Cet usage massif révèle une pratique régulière de l'outil, en particulier pour les hommes : 69 % l'utilisent au moins une fois par semaine, contre seulement 54 % des femmes. Cette différence pourrait s'expliquer par un usage plus documentaire d'Internet par les femmes (seulement 6,8 % d'entre elles avouent un usage ludique contre 30 % des hommes), qui n'ont donc recours au Web que lorsqu'elles en ont besoin, alors que les hommes, et surtout les jeunes hommes, consultent Internet de façon systématique, même lorsqu'ils n'y cherchent rien de particulier, leur usage étant souvent ludique. Ainsi, 94 % des usagers avouant un usage ludique d'Internet (hobbies et jeux) déclarent utiliser Internet au moins une fois sur deux lors de leurs visites.

Cette utilisation massive d'Internet conduit les usagers à mettre en place des stratégies de fréquentation de la bibliothèque. En effet, comme le montre le graphique 47, 48,2 % des internautes décident du moment de leur visite en fonction de l'affluence aux postes Internet.



Graphique 47 : choisissez-vous le moment de vos visites en fonction de l'affluence aux postes Internet ?

En venant aux moments creux, les internautes sont ainsi presque certains de trouver des postes libres. Leur usage des autres services de la bibliothèque (emprunt, consultation) est donc assujéti à l'usage qu'ils ont d'Internet. Internet est pour eux un espace de liberté, où ils évacuent toute contrainte (d'où le dépassement fréquent du temps des sessions), comme le prouvent les réponses données à la question sur l'utilisation de l'Espace Multimédia : seuls 35 % des internautes l'utilisent, 30% parce qu'ils ne le connaissent pas, mais aussi 18% parce que le temps d'attente est trop long et le système de prise de rendez-vous trop contraignant.

L'étude des durées et fréquences au niveau des usages d'Internet dans les départements a donc révélé une appropriation temporelle de l'outil : la durée de la session est aménagée plus qu'elle n'est respectée, et la fréquentation de la bibliothèque adaptée à la fréquence d'usage d'Internet. Certains ne viennent même à la bibliothèque *que* pour Internet : 20 % des usagers ayant répondu au questionnaire déclarent ainsi qu'ils ne viendraient pas à la bibliothèque si Internet n'y était pas en libre accès.

Il en va tout autrement dans l'Espace Multimédia, où l'utilisateur a beaucoup moins l'occasion (et peut-être aussi l'envie) de gérer à sa façon le temps et la fréquence de son usage.

5.2. Durée et fréquence des usages d'Internet dans l'Espace Multimédia

5.2.1 La session observée de l'utilisateur

L'Espace Multimédia dicte ses propres règles en matière de durée des sessions. Les usagers de ce service s'inscrivent pour une durée d'une heure. L'Espace Multimédia fonctionnant sur prise de rendez-vous, par tranche d'une heure, le dépassement est impossible, sauf en cas d'absence de celui qui s'est inscrit. Dans ce cas, l'utilisateur précédent prolonge sa session, ou bien la place de la personne absente est prise par un « squatteur », c'est-à-dire un usager qui n'avait pas réservé, et qui va majoritairement utiliser le poste pour le libre accès à la messagerie, impossible dans les départements. Le personnel est présent pour faire respecter les délais et attribuer un poste pour une heure à chaque usager ayant pris rendez-vous. C'est pourquoi il y a seulement 7 % de dépassement du temps imparti, contre 33 % dans les départements.

Ce respect massif du temps réglementaire prouve que dans l'Espace Multimédia, nous sommes dans une toute autre logique d'usage que dans les

départements : l'Espace Multimédia offre une organisation très cadrée, qui empêche les abus, et les usagers de ce service viennent précisément ici pour le respect des durées de session qui en découle. Cela est attesté par les réponses données à la question sur la satisfaction du temps de la session : sur les 38 personnes ayant répondu à la question, 31 (soit plus de 80 %) se déclarent satisfaites ou très satisfaites du temps autorisé.

5.2.2 La fréquence de venue à la bibliothèque et dans l'Espace Multimédia

5.2.2.1 Fréquence de venue à la bibliothèque

Les utilisateurs de l'Espace Multimédia viennent très régulièrement à la bibliothèque, comme le prouve le tableau 48 :

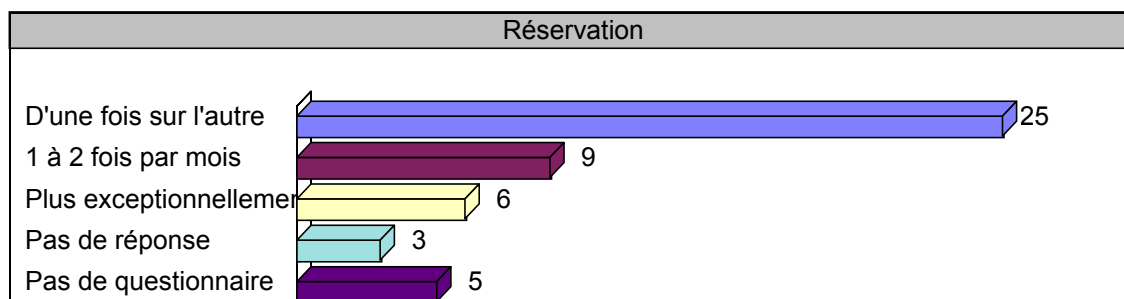
Fréquence de visite	Nb. cit.	Fréq.
Plusieurs fois par semaine	13	27,1%
1 fois par semaine	16	33,3%
2/3 fois par mois	10	20,8%
Autre	1	2,1%
Pas de réponse	3	6,3%
Pas de questionnaire	5	10,4%
TOTAL OBS.	48	100%

Tableau 48 : Fréquence de venue à la bibliothèque

Ainsi, 60 % déclarent venir à la bibliothèque au moins une fois par semaine, contre 53,4 % pour les internautes des départements. Cette réponse est toutefois à revoir un peu à la baisse compte tenu de leurs réponses à la question : « de quand date votre dernière visite », puisque seulement 54,2 % répondaient « moins d'une semaine ». Néanmoins, leur fréquentation de la bibliothèque peut être qualifiée d'intense. Leur usage de l'Espace Multimédia en est-il l'une des raisons ?

5.2.2.2 Impact de l'utilisation de l'Espace Multimédia sur cette fréquentation

La réponse est moins affirmative que dans le cas des usagers des départements, car il faut compter environ deux semaines d'attente entre chaque rendez-vous. La majorité des usagers (25 sur 48, soit 52 %) réserve ainsi d'une fois sur l'autre, comme le montre clairement le graphique 49 :



Graphique 49 : Réservez-vous régulièrement à l'Espace Multimédia ?

Dès lors, on ne peut pas dire que l'utilisation de l'Espace Multimédia modifie réellement la fréquentation de la bibliothèque par les internautes, puisque cette activité n'a lieu que toutes les deux semaines. Certes, elle modifie celle des 12,5 % déclarant qu'ils ne viendraient pas à la bibliothèque si l'Espace Multimédia n'existait pas. Mais l'analyse de la question : « utilisez-vous les postes Internet à disposition dans les autres départements ? » prouve que les usagers de l'Espace Multimédia ne sont majoritairement pas les mêmes que ceux des postes des départements, et donc que leur fréquence de venue à la bibliothèque ne peut pas être influencée par un usage des postes des départements. En effet, sur les 34 personnes ayant répondu à cette question, 19 d'entre elles, soit près de 56 %, répondent négativement. Cela vient du fait que les usages propres aux postes des départements et ceux propres aux postes de l'Espace Multimédia n'obéissent pas à la même logique : les utilisateurs de l'Espace Multimédia apprécient le fait de prendre rendez-vous, et donc d'être certains d'avoir une place à l'heure dite. Ils jugent les postes des départements trop bruyants (3 %), inconfortables (12 %) et avec un délai d'attente avant consultation trop élevé (20 %). Dès lors, leur logique de venue ne semble pas ou peu se calquer sur l'utilisation des postes des départements (56 % ne les utilisent pas), ni sur celle des postes multimédia (sauf pour 12,5 %, comme on l'a vu). Ainsi, ces usagers semblent être majoritairement des utilisateurs réguliers des services classiques de la bibliothèque (prêts, consultations).

Au final, les usagers d'Internet ont une logique temporelle et une appropriation du temps très différentes selon qu'ils utilisent l'Espace Multimédia ou les postes en libre accès dans les départements :

- Les usagers des départements dépassent pour plus d'un tiers le temps de session autorisé, et réclament massivement plus de temps pour leur consultation. Leur fréquentation de la bibliothèque est fortement influencée par

leur usage d'Internet, et 20 % ne viendraient pas à la bibliothèque si Internet n'y était pas en libre accès.

- Les usagers de l'Espace Multimédia font l'effort de s'inscrire, et adhèrent ainsi implicitement aux règles temporelles fixées par le service : une date précise, pour une heure de consultation. Ils se déclarent satisfaits de ce système, et délaissent à plus de 56 % les postes en libre accès dans les départements.

6. Typologie des usages et des départements

6.1. Typologie des usages

6.1.1 Les consultations ludiques : jeux, distractions, hobbies et centres d'intérêt

Elles concernent 22,7 % des usagers des départements, et 33 % des usagers de l'Espace Multimédia. C'est dans cette catégorie que l'on retrouve le plus de butinage et l'un des dépassements de temps de session le plus massif (57,5 % des consultations ludiques dépassent les 30 minutes imparties). C'est également là que l'usage est le plus actif, avec de nombreux clics, l'utilisation fréquente de liens hyper-textes et des touches « texte ». Les consultations ludiques sont particulièrement importantes dans les départements Musique et Arts et Loisirs, départements où le temps de session est d'ailleurs le moins respecté. Les usagers effectuant ce type de consultation sont prêts à attendre et à faire la queue derrière d'autres usagers en cours de session afin d'avoir un poste. Il apparaît enfin clairement que ce type d'usage est majoritairement masculin, puisque 30 % des hommes déclarent l'effectuer, contre seulement 6,8 % des femmes.

6.1.2 Les consultations documentaires, à visée professionnelle ou scolaire, dans le cadre d'une recherche bien précise

Elles concernent 42,4 % des usagers départements, et 43,7 % des usagers de l'Espace Multimédia. C'est un usage particulièrement répandu dans les départements Sciences et Techniques, Civilisation et Société. Les usagers ont un niveau d'études assez élevé, en particulier des Bac+2 (étudiants pour la plupart) et n'hésitent pas à attendre pour avoir un poste libre, en particulier assis, car ils désirent être à l'aise pour effectuer des recherches souvent

précises et délicates. On observe 44 % de dépassement du temps réglementaire car souvent leurs recherches nécessitent plus d'une demi-heure. Les personnes ayant ce type d'usage demandent ainsi massivement dans les questionnaires plus de temps pour leurs recherches, et des moyens d'enregistrer les informations trouvées.

6.1.3 Les consultations à visée pratique : informations, actualité, recherche d'emploi, d'horaires

30,5 % des usagers des départements et 43,8 % des usagers de l'Espace Multimédia consultent des informations pratiques, voyant ainsi Internet comme un outil privilégié de renseignements. Ces usagers sont ceux qui utilisent le plus les autres services offerts par la BML : la bibliothèque est donc utilisée dans toutes ses potentialités, tant fonctionnelles que documentaires. Ce sont aussi les usagers qui sont le plus prêts à attendre pour avoir un poste. Leur niveau d'études est le plus élevé. Quant au temps de dépassement de la consultation, il est de 48,2 %, indiquant par là que ce n'est qu'une fois l'information trouvée que l'utilisateur quitte son poste.

6.1.4 Les consultations expérimentales dans un but d'apprentissage et de familiarisation à l'outil

Ce type de consultation concerne 1,5 % des usagers des départements, et 12,5 % des usagers de l'Espace Multimédia (auxquels s'ajoutent les 8,3 % venant dans un but de formation précise). Au niveau des départements, seule une personne sur 16 utilise Internet dans ce but en Sciences et Techniques. Le dépassement est peu important (37,5 %). comparé aux autres usages :

6.1.5 Les consultations dédiées à la communication : mail et chat

Elles concernent 73 % des usagers de l'Espace Multimédia : usage massif, donc, qui s'explique par le fait que mail et chat ne sont disponibles que sur les postes de l'Espace Multimédia. Néanmoins, certains usagers des départements parviennent à détourner le bridage, et à accéder à certains forums de discussion (en particulier le forum international « Chat City ») : leur temps de dépassement de session est alors très important, puisque cette dernière est doublée, voire triplée.

6.2. Typologie des départements

6.2.1 Arts et Loisirs

Arts et Loisirs est un département choisi en majorité par les jeunes internautes. Aucun usager n'a plus de 49 ans. Il y a une proportion assez équivalente d'inscrits et de non-inscrits (13 oui pour 10 non). C'est le département où les femmes vont le moins et où l'on attend le plus. Les usages les plus fréquents sont : recherche d'informations pratiques, hobbies et jeux. Enfin, ce département est particulièrement sujet au dépassement du temps réglementaire (50 % des sessions). Le personnel intervient assez souvent.

6.2.2 Langues et Littérature

Le département Langues et Littérature ne voit que des usagers de moins de 39 ans et particulièrement des femmes (c'est le département qui en voit le plus). On y constate une petite majorité d'inscrits. Il y a très peu d'attente. Les usages concernent majoritairement la recherche d'informations pratiques, les jeux, puis la recherche documentaire et les études. C'est le département qui voit le moins de dépassement du temps réglementaire. Seule une intervention du personnel sur 12 observations y a été constatée.

6.2.3 Musique

Le département Musique est le plus « jeune » des départements : un seul usager a plus de 29 ans. C'est le deuxième département le plus fréquenté par les femmes. Les groupes y sont relativement présents. Les inscrits y sont aussi nombreux que les non-inscrits. On y attend beaucoup. L'usage le plus important y est les hobbies, puis loin derrière les jeux et l'usage documentaire. C'est l'endroit où les usagers respectent le moins la durée de session (66,8 % de dépassement). On n'y a constaté aucune intervention du personnel.

6.2.4 Société

Le département Société est un département particulièrement équilibré au niveau de l'âge, même si les 20-29 ans y sont les plus nombreux. Les femmes y sont assez nombreuses encore. Les inscrits sont un peu plus présents que les non-inscrits. Il y a peu d'attente. Les usages principaux sont : le recherche d'informations pratiques, les études et hobbies, l'usage documentaire et

professionnel. On constate de nombreuses impressions et de fréquentes prises de notes. C'est le département où il y a le moins de dépassements du temps réglementaire (36,6 %) et le personnel intervient assez souvent.

6.2.5 Civilisation

Le département Civilisation est assez équilibré au niveau de l'âge même si l'on n'y observe aucune personne de plus de 59 ans. Les femmes y vont peu, et les non-inscrits également. En revanche, plusieurs personnes y vont en groupe. Il y a peu d'attente. Les usages y sont autant la recherche d'informations pratiques que les hobbies, puis les usages à caractère professionnel et concernant les études. Le dépassement du temps réglementaire y est important (47,4 %) et les interventions du personnel rares.

6.2.6 Sciences et Techniques

Le département Sciences et Techniques est très fréquenté par les 15-19 ans mais les autres tranches d'âge y vont également, notamment les plus âgés. Les femmes sont relativement présentes. Les non-inscrits y sont très largement majoritaires. On y attend assez souvent. Les usages sont tout d'abord les informations pratiques, les études, puis l'usage documentaire et la recherche d'emploi. C'est là que l'on prend le plus de notes. Le dépassement du temps réglementaire est de 43,1 %, bien qu'il n'y ait aucune intervention du personnel.

6.2.7 Documentation régionale

La Documentation régionale voit beaucoup de jeunes usagers (la majorité ont moins de 29 ans) et beaucoup de groupes. Les femmes y vont, dans la même proportion qu'en Sciences et Techniques. Par ailleurs, c'est le département où les inscrits sont les plus nombreux par rapport aux non-inscrits. On y attend peu. Les usages sont surtout des informations pratiques, puis des recherches professionnelles et des hobbies. Le dépassement du temps réglementaire est plus faible que dans les autres départements même s'il reste élevé (41,7 %). C'est le département où, proportionnellement, le personnel intervient le plus.

6.2.8 Espace Multimédia

L'Espace Multimédia est fréquenté par tous les âges mais il y a beaucoup plus de personnes âgées que dans les départements. Parmi elles, il y a de nombreux débutants. C'est le seul endroit où les hommes et les femmes sont représentés dans les mêmes proportions. Les inscrits y sont beaucoup plus nombreux que les non-inscrits. Les usages sont pour une écrasante majorité la messagerie, les chats, puis les informations pratiques et la découverte d'Internet. Les dépassements de temps y sont très peu nombreux. Quant à l'intervention du personnel, elle ne concerne que les dépassements de session.

Conclusion

« Les outils du savoir, du livre aux instruments électroniques, ne sont pas des entités constituées et délimitées (...) mais des objets de pratiques (...) dont l'identité dépend des acteurs en présence »⁹. L'hétérogénéité des usages qui ont pu être constatés prouvent que l'espace public ouvert que constitue la bibliothèque autorise la cohabitation de plusieurs logiques d'utilisation d'Internet, propres à leurs auteurs, peu documentaires et rarement en rapport avec le département dans lequel est localisé le poste.

Néanmoins, dans l'optique d'une amélioration du service pour l'utilisateur, de tels usages doivent-ils être laissés totalement libres, ou bien nécessitent-ils une canalisation et une gestion de la part de la bibliothèque ? C'est ce que nous allons tenter de définir maintenant.

⁹ Emmanuel PEDLER, Olivier ZERBIB, *op. cit.*

7. Les grilles d'observation et le questionnaire

1) Grille d'observation des départements

Identifiant de l'enquêteur	Département d'observation	Localisation du poste	Nature Du poste	Attente d'autres Utilisateurs ?	Données temporelles D'occupation du poste
			- Assis - Debout		- Jour : - Début session: - Fin session:

QUI : étude de l'utilisateur

Sexe	Tranche d'âge	Seul	En groupe

COMMENT : les usages

Services utilisés	Internet	Catalogue BML	CD-Roms	Banques de données
-------------------	----------	---------------	---------	--------------------

Recherche et temps de recherche	Par adresse	Par moteur/répertoire	Visite de sites	Sa recherche	Sa recherche
				Superficielle	Passive
				Approfondie	Active
				Butinage	

Appropriation de l'information	Impression	Prise de notes	Autre
--------------------------------	------------	----------------	-------

Compétences	Qualifié	Familier	Débutant
--------------------	----------	----------	----------

Attitude	Concentrée	Décontractée	Impatiente/énervée	Sociabilité	Autre
-----------------	------------	--------------	--------------------	-------------	-------

POURQUOI : nature de l'usage

Est-ce un usage :	Ludique	Documentaire	Info pratiques	Recherche d'emploi	Autre
--------------------------	---------	--------------	----------------	--------------------	-------

Divers	Attente : - oui - non	Intervention du Personnel (discipline)	Demande d'aide et à qui
---------------	-----------------------------	--	-------------------------

2) Grille d'observation Espace Multimédia

Identifiant de l'enquêteur	Localisation du poste	Données temporelles d'occupation du poste
		- Jour : - Début de la session : - Fin session :

QUI : étude de l'utilisateur

Sexe	Tranche d'âge	Seul	En groupe

COMMENT : les usages

Services utilisés	Internet	Catalogue BML	CD-Roms	Banque de données
--------------------------	----------	---------------	---------	-------------------

Recherche et temps de la recherche	Par adresse	Par moteur/répertoire	Sa recherche Superficielle	Sa recherche - Passive
			Approfondie	- Active
			Butinage	

Appropriation de l'information	Impression	Prise de notes	Disquette
---------------------------------------	------------	----------------	-----------

Compétences	Qualifié	Familier	Débutant
--------------------	----------	----------	----------

Attitude	Concentrée	Décontractée	Impatiente/énervée	Sociabilité	Autre
-----------------	------------	--------------	--------------------	-------------	-------

POURQUOI : nature de l'usage

Est-ce un usage :	Ludique	Documentaire	Info pratiques	Communication (mail, chat)	Formation	Recherche d'emploi	Autre
--------------------------	---------	--------------	----------------	----------------------------	-----------	--------------------	-------

Divers	Intervention du Personnel (discipline)	Demande d'aide et à qui
---------------	--	-------------------------

3) Questionnaire des départements

QUI ETES-VOUS ?

- **Votre tranche d'âge :**

15/20 ans	
20/30 ans	
30/40 ans	
40/50 ans	
50/60 ans	
60/70 ans	
+ de 70 ans	

- **Êtes-vous inscrit à la bibliothèque ?**

oui non

- **Quel est votre niveau d'études ?**

Brevet	Bac	Bac+2	Bac+3	Maîtrise et plus

- **Quelle est votre profession ?**

INTERNET & VOUS

- **Depuis combien de temps utilisez-vous Internet ?**

6 mois entre 6 mois et 2 ans plus de 2 ans

- **Possédez-vous une autre connexion Internet ?** oui non

Si oui, localisez là :

Domicile	Bureau	Université/école	cyber café	Si autre, laquelle

- **Pourquoi venir consulter Internet à la Bibliothèque ?** Numérotez par ordre d'importance :

La gratuité	L'aide du personnel	La proximité avec d'autres sources documentaires	La convivialité du lieu	Si autre, précisez

VOTRE SESSION INTERNET

- **Dans quelle visée êtes-vous venu consulter Internet aujourd'hui à la bibliothèque ?**
(Si plusieurs réponses, numérotez-les par ordre d'importance)

Professionnelle	Jeux, distractions	Etudes	Informations pratiques	Découverte d'internet	Hobbies, centres d'intérêt	Si autres, précisez

- **Pourquoi avoir choisi ce poste en particulier ?** En fonction :

Du département où il se trouve	
De la disponibilité des postes dans la bibliothèque	
De son emplacement dans la salle Vous recherchez alors : - Le calme - La convivialité - La discrétion	
Par habitude	
Si autre, précisez	

- **Quels autres services offerts par le poste avez-vous utilisés durant votre session ?**

CD Roms	Catalogue de la BM	Banques de données	Si autre, précisez

- **Êtes-vous gêné par l'exposition des écrans au regard du public et du personnel ?** oui non

- **Avez-vous consulté d'autres postes Internet à la bibliothèque, aujourd'hui ?** oui non

LA BIBLIOTHEQUE & VOUS

- **De quand date votre dernière visite à la bibliothèque ?**

- **A quelle fréquence venez-vous à la bibliothèque ?**

Plusieurs fois par semaine	1 fois par semaine	2/3 fois par mois	Autre (précisez)

- **Utilisez vous Internet :**

A chacune de vos visites	
Une fois sur deux environ	
Plus exceptionnellement	

- **Choisissez-vous le moment de vos visites à la bibliothèque en fonction de l'affluence aux postes Internet ?**

oui parfois jamais

- **Viendriez-vous à la bibliothèque si Internet n'y était pas en libre accès ?** oui non

- **Utilisez-vous d'autres services et ressources à la bibliothèque qu'Internet ?**

oui non

Si oui, lesquels ?

	livres	périodiques	CD	DVD	vidéo	microfilms	artothèque	expos, conférences
Emprunt								
Consultation								

(Numérotez-les par ordre d'importance).

- **Utilisez-vous l'Espace Multimédia ?**

oui non

Si non, pourquoi ?

Ne connaît pas	Trop d'attente	Prise de rendez-vous trop contraignante	Autre(précisez)

- **Votre degré de satisfaction concernant les postes Internet à la bibliothèque :**

	Répartition des postes	Durée de la consultation	Disponibilité des postes	Confort d'utilisation
Très satisfait(e)				
Satisfait(e)				
Peu satisfait(e)				
Pas satisfait(e) du tout				

- **Quels sont vos souhaits concernant les services multimédia à la bibliothèque ?**

--

4) Questionnaire remis dans l'Espace Multimédia

QUI ETES-VOUS ?

- **Votre tranche d'âge :**

15/20 ans	
20/30 ans	
30/40 ans	
40/50 ans	
50/60 ans	
60/70 ans	
+ de 70 ans	

- **Êtes-vous inscrit à la bibliothèque ?**

oui non

- **Quel est votre niveau d'études ?**

Brevet	Bac	Bac+2	Bac+3	Maîtrise et plus

- **Quelle est votre profession ?**

--

INTERNET & VOUS

- **Depuis combien de temps utilisez-vous Internet ?**

6 mois entre 6 mois et 2 ans plus de 2 ans

- **Possédez-vous une autre connexion Internet ?** oui non

Si oui, localisez là :

Domicile	Bureau	Université/école	Cyber café	Si autre, laquelle

- **Pourquoi venir consulter Internet à la Bibliothèque ?** Numérotez par ordre d'importance :

La gratuité	L'aide du personnel	Proximité d'autres sources documentaires	La convivialité du lieu	Les outils de formation	Communication (mails, chats)	Si autre, précisez

VOTRE SESSION INTERNET

- **Dans quelle visée êtes-vous venu consulter Internet aujourd'hui à la bibliothèque ?**

(Si plusieurs réponses, numérotez-les par ordre d'importance)

Professionnelle	Jeux, distractions	Etudes, formation	Informations pratiques	Découverte d'Internet	Hobbies, centres d'intérêt	Si autres, précisez

- **Quels autres services offerts par le poste avez-vous utilisés durant votre session ?**

CD-Roms	Catalogue de la BM	Banques de données	Si autre, précisez

- **Êtes-vous gêné par l'exposition des écrans au regard du public et du personnel ?** oui non

LA BIBLIOTHEQUE & VOUS

- **De quand date votre dernière visite à la bibliothèque ?**

- **A quelle fréquence venez-vous à la bibliothèque ?**

Plusieurs fois par semaine	1 fois par semaine	2/3 fois par mois	Autre (précisez)

- **Réservez-vous régulièrement à l'Espace Multimédia ?**

D'une fois sur l'autre	
Une à deux fois par mois	
Plus exceptionnellement	

- **Viendriez-vous à la bibliothèque si l'Espace Multimédia n'existait pas ?** oui non

- **Utilisez-vous d'autres services et ressources à la bibliothèque qu'Internet ?** oui non

Si oui, lesquels ?

	livres	périodiques	CD	DVD	vidéo	microfilms	artothèque	expos, conférences
Emprunt								
Consultation								

- **Utilisez-vous les postes Internet à disposition dans les différents départements ?** oui non

Si non, pourquoi ?

Trop bruyant	Trop d'attente	Inconfortable	Session de consultation trop courte	Autre(précisez)

- **Votre degré de satisfaction concernant les postes Internet à la bibliothèque :**

	Répartition des postes	Durée de la consultation	Disponibilité des postes	Confort d'utilisation
Très satisfait(e)				
Satisfait(e)				
Peu satisfait(e)				
Pas satisfait(e) du tout				

Traitement des données du second stage effectué à la BML

1. Introduction : Objet et organisation de ce second stage

Ce stage avait pour objectif de recueillir les témoignages du personnel au sujet des usages d'Internet qu'il a pu observer. Il s'agissait de connaître le vécu et les souhaits des personnes qui gèrent Internet au quotidien afin d'en tenir compte dans nos propositions de scénarios.

Parallèlement, des personnes ressources travaillant dans d'autres bibliothèques ont été interrogées afin de confronter leur expérience avec celle du personnel de la Part-Dieu.

Enfin, un sondage a été effectué pour recenser les non-usagers d'Internet à la bibliothèque et connaître les raisons de leur non-usage de l'outil dans le cadre de la BML.

Les enquêteurs ont interrogé 9 membres du personnel sélectionnés selon des critères définis préalablement par l'équipe projet. Les entretiens ont été dirigés en suivant une grille préétablie, et pendant une heure. L'anonymat des personnes interrogées a été respecté.

Les personnes ressources des autres bibliothèques ont été contactées par téléphone après avoir pris rendez-vous avec elles.

Le sondage recensant les non-usagers d'Internet a eu lieu à l'entrée de la bibliothèque et a permis de recueillir 255 grilles de renseignements.

2. Analyse des entretiens effectués avec le personnel

2.1. L'analyse de l'existant par le personnel

2.1.1 Le profil de l'utilisateur

Il varie en fonction des départements :

Musique : beaucoup de jeunes adolescents.

Arts et Loisirs : surtout des hommes, de tous les âges, avec une prédominance des 15-30 ans ; une part de débutants importante (mais pas quantifiable), très peu de personnes âgées, beaucoup d'habitues.

Sciences et Techniques : population plutôt jeune et masculine ; la plupart maîtrise bien l'outil, beaucoup de demandeurs d'emploi et d'habitues ; « ce ne sont pas des professionnels, mais ils font la même chose avec assiduité ».

Documentation régionale : beaucoup d'habitues.

Société : panel très ouvert, tous publics ; puis précision : « beaucoup de jeunes, d'étudiants, de lycéens, de professeurs » ; autant d'hommes que de femmes.

Civilisation : beaucoup de jeunes, et quelques personnes âgées, notamment des habitues.

Espace Multimédia : a priori, plutôt des gens qui ne fréquentent pas le reste de la bibliothèque, hormis pour utiliser les postes Internet des autres départements : ils ne semblent être ni des lecteurs, ni des emprunteurs, ni des inscrits. ; il y a beaucoup de jeunes, d'adolescents, mais aussi des professeurs, des demandeurs d'emploi ; il y a autant d'hommes que de femmes.

En général, tous disent que les usagers sont relativement autonomes et qu'ils savent se débrouiller avec l'outil. Les usagers semblent apprécier qu'on les laisse tranquilles. Cependant, deux personnes ont remarqué qu'il y avait encore des usagers « perdus » face à l'outil : il faut leur montrer comment s'en servir.

2.1.2 Le comportement de l'utilisateur

le respect du temps réglementaire

Toutes les personnes interrogées ont évoqué le problème du respect du temps réglementaire ou le cas des personnes « qui profitent du système en venant plusieurs fois par jour ». Des usagers « monopolisent les postes et empêchent les autres de s'en servir : l'accès libre à tous est ainsi détourné ».

Certains respectent le temps imparti, notamment depuis quelques mois il y a eu une sorte d'autorégulation (trois personnes ont constaté une amélioration, due notamment à une volonté de laisser les usagers se débrouiller entre eux). Deux personnes signalent que les adultes sont souvent plus respectueux du temps : « c'est plus difficile avec les adolescents qui sont souvent en opposition, qui mentent sur le temps de session, qui provoquent l'adulte ». Trois personnes avouent intervenir plusieurs fois dans la journée ; d'autres affirment ne le faire que lorsque quelqu'un attend. Néanmoins, les usagers obtempèrent la plupart du temps.

Dans l'Espace Multimédia, le système d'inscription contribue au respect du temps de session ; d'ailleurs, les choses se passent bien et lorsqu'un usager ne vient pas au rendez-vous, le personnel laisse le précédent un peu plus longtemps.

Les demandes d'aide

Il y en a moins qu'au début. Une des personnes interrogées l'explique aussi par le fait qu'une bonne partie des usagers n'utilise pas Internet pour la recherche documentaire. Une personne explique aussi que les usagers n'osent pas quitter leur place pour solliciter un bibliothécaire. Quelques uns évoquent une certaine « paresse » des usagers qui voudraient que le bibliothécaire fasse leur recherche à leur place. D'autres encore attendent une formation à Internet de la part du personnel ; ceux-là sont souvent renvoyés vers l'Espace Multimédia. Dans ce dernier espace, les demandes d'aide sont fréquentes mais surtout techniques.

Les problèmes de flux

Cinq personnes interrogées parlent de « moments difficiles » : les vacances (beaucoup d'adolescents et de pré-adolescents, enfants bruyants, groupe de quatre ou cinq), le samedi où il y beaucoup d'attente, le mercredi après-midi, le vendredi soir.

La fermeture de la section jeunesse a été plusieurs fois évoquée car elle a modifié le profil des usagers d'Internet avec l'arrivée de nombreux jeunes et d'adolescents ; cependant, la situation s'est stabilisée.

Il y a eu « une période de crise avant cette enquête, mais elle s'est tassée, c'est-à-dire que les collègues sont moins tendus, le public respecte davantage les règles, et les sites qui posaient des problèmes ont été bridés ».

Deux départements ont le sentiment d'avoir beaucoup de monde : Société et Sciences et Techniques ; ce dernier explique le phénomène par la proximité de l'Espace Multimédia, notamment des gens qui attendent un rendez-vous ou qui n'en ont pas eu. En revanche, d'autres départements trouvent que la situation est tout à fait correcte.

L'attente

« On a l'impression qu'il y a une petite régulation, moins de personnes qui errent d'une salle à l'autre. Visiblement, il y a moins de personnes qui attendent sur les bancs. ». Une personne a remarqué qu'il y a « des moments où les postes restent inoccupés ». Il n'y a pas d'attente franche, ni de queue : la plupart du temps, les gens partent en voyant que la place est prise. On note cependant quelques exceptions : en Arts et Loisirs, des personnes attendent et les postes sont toujours occupés ; en Sciences et Techniques « il y a beaucoup d'attente ».

Les plaintes du public

Le public se plaint en général du dépassement du temps réglementaire par l'utilisateur précédent, mais aussi des filtres, notamment pour la messagerie. Un

usager du département Musique envoie des lettres régulièrement à la direction pour se plaindre de l'impossibilité d'accéder au catalogue dans ce département. Trois personnes disent que les plaintes sont fréquentes, deux autres, au contraire, qu'elles sont rares et souvent le fait des habitués qui sont plus exigeants. Certains se plaignent d'être debout, tandis que d'autres (nombreux) installent des chaises devant les postes, même s'ils sont obligés de lever la tête.

Dans l'Espace Multimédia, la majorité des usagers ne se prononce pas ; quelques uns disent qu'ils sont contents et apportent des cadeaux au personnel (des gâteaux, des bonbons, des produits de beauté, du parfum, des stylos, etc.) : il s'agit surtout de personnes du 3^e âge, qui apprécient les séances d'initiation. Ceux qui se plaignent réclament un « libre service » : « ils ne comprennent pas la différence entre une bibliothèque et un cybercafé » ; ils se plaignent également de ne pas trouver les mêmes plugg-ings sur tous les postes et s'en prennent au personnel qui n'y est pour rien si tous les postes ne sont pas configurés de la même manière ; ils pestent aussi contre le délai de rendez-vous qu'ils jugent trop long et contre les pannes de matériel.

Les problèmes de violence

Cinq personnes ont évoqué des épisodes de violence, notamment lorsqu'un usager ne respecte pas le temps réglementaire et que celui de derrière s'énerve. « On frôle les incidents entre les bandes et les gamins qui s'amuse, et les adultes qui cherchent de l'emploi ». Il y a des usagers agressifs qui ne supportent pas les rappels à l'ordre du personnel. Une des personnes interrogées explique qu'à une époque, il y a eu « un climat d'agressivité latent » : les usagers se montraient agressifs sans raison envers les bibliothécaires ; cette même personne estime que cela était surtout le fait des hommes entre 15 et 30 ans. Une autre raconte qu'elle a été insultée parce qu'elle avait demandé à deux usagers de bien vouloir respecter le silence. Les débordements restent exceptionnels : par exemple, en Sciences et Techniques, il n'y a eu que deux incidents sur 3 ans, « dus à une personne qui crée des incidents à propos de tout ». D'ailleurs, la situation semble s'être un peu améliorée : « cela arrive encore certains jours où le public revendique un droit à la consultation illimitée, mais ce n'est pas quotidien » ; enfin, l'une des personnes interrogées conclut : « On a beau leur expliquer, ils ne comprennent pas que c'est un service public, que c'est gratuit, mais qu'il y a des règles ! ».

Le « cas tchéchène »

La quasi totalité des personnes interrogées ont évoqué la présence d'un groupe d'adolescents, sans doute tchéchènes, qui quadrillaient l'espace, passaient d'un

département à l'autre en fonction de la disponibilité des postes, et faisaient du chat en anglais ou en russe. Les interventions du personnel étaient alors très nombreuses, même si ces usagers obéissaient la plupart du temps. Toutefois, les personnes interrogées ont toutes remarqué que leur présence était plus rare ; l'une d'entre elles a expliqué que leur nombre de consultations par jour avait été limité dans l'Espace Multimédia. Une autre se sentait « tiraillée » entre la nécessité de traiter tous les usagers de la même manière (pas de messagerie ni de chats) et la pensée que ces jeunes étaient loin de chez eux et qu'ils avaient besoin de pratiquer leur langue et d'avoir des nouvelles de leur pays et de leurs proches...

2.1.3 Les usages

Les personnes interrogées ont toutes expliqué qu'il leur était difficile de décrire ces usages : « Il n'y a pas de véritable surveillance », « on est privilégié parce qu'on ne voit pas ce qui se passe donc on est pas tenté d'intervenir ». Certains n'ont pas le temps de regarder les sites consultés par les usagers, d'autres ne le souhaitent pas (« c'est une question d'éthique, comme un usager avec un livre »), d'autres encore ne le peuvent pas en raison de la dispersion des postes dans leur salle. Tous ont donc donné leur opinion mais en notant qu'ils n'étaient pas sûrs. « On voit surtout les usages lorsque les gens impriment ». Tous sont d'accord pour dire que les usagers se cantonnent souvent à un type de consultation et qu'il est difficile de les en faire changer.

Les usages ludiques

Les usages qui sont le plus souvent évoqués sont les usages ludiques, la recherche d'emploi, les sites de Bourse, les loisirs. Les jeux, la consultation de sites comme Skyrock, les chats sont parfois mal vécus par le personnel : « cela excède certains collègues ». L'épisode des SMS (les jeunes s'envoyaient des messages sur leur téléphone portable via Internet) a été particulièrement mal vécu jusqu'à leur bridage : « ça nous a obsédé un moment... on ne voulait plus bosser... le personnel s'engueulait avec le public : 6 mois d'horreur ».

Dans l'Espace Multimédia, il semblerait que les usages concernent à 70 % la messagerie.

Les sites pornographiques sont très peu évoqués. Très peu de personnes en ont vu personnellement, surtout depuis le bridage de certains mots. Parfois, des usagers « plantent » les ordinateurs en quittant leur session afin que l'on ne puisse pas voir ce qu'ils y faisaient, « le poste était bloqué sur un site porno ».

Les usages documentaires

Ils sont cités par toutes les personnes mais souvent commentés : « l'usage est rarement documentaire car lorsque les usagers ont un tel usage, ils demandent de l'aide » ; une personne distingue environ 50 % de documentaire et 50 % de ludique, mais, dit-elle, « je suis peut-être un peu optimiste » ; « Les usagers apprécient la possibilité documentaire qu'offre Internet mais encore faut-il qu'ils y aient accès ! ». Une autre personne avoue que les usages n'ont « pratiquement jamais de rapport avec la discipline de la salle ». Certains estiment que les usagers sont libres de faire ce qu'ils veulent, mais d'autres (trois personnes) souffrent de « ces usages qui cohabitent difficilement » : « certains usagers ne parviennent pas à consulter les bases de données documentaires auxquelles la bibliothèque est abonnée ! ».

Enfin, plusieurs personnes regrettent de ne pas pouvoir aider et former les usagers qui le souhaitent à la recherche documentaire : « cette demande est forte mais on doit les renvoyer à l'Espace Multimédia car on est obligé de privilégier le renseignement bibliographique ».

La nature du poste

Certaines personnes affirment que les consultations sur les postes assis suscitent des sessions plus longues. D'autres expliquent que cela ne change rien, d'autant plus que les personnes tirent des chaises devant les postes, même si elles sont très mal installées.

Ce sont les départements qui ont choisi de garder des postes assis ou non et de les éloigner ou non de la banque. En général, ce choix est totalement assumé (à une exception). Certains privilégient la « qualité de l'accueil », tandis que d'autres estiment que les postes debout permettent d'améliorer la régulation des flux. Ceux qui ont choisi d'éloigner les postes de leur regard en sont contents, estimant que cela améliore le quotidien du personnel. D'autres en revanche veulent « avoir un œil sur l'utilisateur » : « le comportement change, les gens se retournent pour voir si on les regarde ».

2.1.4 Bilan

Les personnes interrogées évoquent de manière spontanée les problèmes et les difficultés. Certaines d'entre elles ont raconté des anecdotes qui leur semblaient significatives : les jeunes qui communiquaient entre eux sur Internet en étant parfois dans la même salle (évoqué par trois personnes), la méconnaissance de l'outil (deux personnes) et enfin les problèmes de non-paiement des impressions (deux personnes).

Et pourtant, lorsqu'elles devaient quantifier le nombre d'incidents ou d'interventions qu'elles subissaient chaque jour, beaucoup ont expliqué que c'était de moins en moins fréquent et parfois même que ce n'était pas quotidien.

Leur vision de l'utilisateur est donc généralement positive mais le personnel reste marqué par des épisodes difficiles et souhaite continuer à améliorer la gestion d'Internet.

Enfin, le souhait d'un usage plus documentaire est très présent, même chez les partisans les plus fervents de la liberté de consultation : « C'est vrai qu'on aimerait tendre à une recherche plus documentaire, mais nous sommes tout de même une bibliothèque de loisirs »...

2.2. Internet et le métier de bibliothécaire

2.2.1 L'impact d'Internet en libre accès pour le personnel et l'établissement

Quels changements pour le personnel ?

Les avis sont partagés, allant de « aucun » pour une personne, à un bilan positif pour une autre (« les choses se passent bien ») ; trois autres n'étaient pas présentes avant la mise en place d'Internet à la BML, et ne peuvent donc pas faire de comparaison ; une dernière enfin parle d' « une révolution au niveau du métier, parce que cela démultiplie les sources d'information et les pratiques, impliquant une nouvelle façon de travailler au quotidien, de l'adaptation ».

Au niveau de l'emploi du temps du personnel, la gestion d'Internet en salle passe par quatre grandes activités : répondre aux demandes d'aide ou poursuivre sur le Web une recherche qui n'a rien donné sur l'OPAC, gérer les plaintes et les débordements (en particulier dans le dépassement des temps de session, puisque le contrôle systématique est impossible pour le personnel), relancer les ordinateurs bloqués par certains usagers et gérer les impressions demandées par les internautes (faire payer les impressions, faire attention qu'une même page Web ne soit pas imprimée plusieurs fois parce que l'utilisateur a trop cliqué, etc. : ce système est estimé trop contraignant pour le personnel comme pour l'utilisateur par trois personnes interrogées).

En termes de quantité de travail suscité par Internet, les avis divergent également : l'une des personnes interrogées estime qu'Internet lui prend 40 % de son temps en salle, plus de temps que l'aide pour les autres supports. Une autre qualifie d'« énorme » le travail que cela a représenté au début de l'installation

d'Internet, lorsque le public était novice, les 30 minutes non respectées, et les postes assis avec messagerie ; elle estime que désormais « les choses se régulent d'elles-mêmes », notamment grâce à une intervention limitée du personnel, une autonomisation du public et la mise en place par le personnel de certaines règles d'utilisation (30 minutes par personne avec étiquetage des postes, bridage des mails et chats dans les départements, fin de l'inscription à la banque du département pour se servir d'un poste). Quatre autres trouvent que cela reste « très limité » du fait de la relative autonomie des usagers, qui demandent beaucoup moins de renseignements techniques qu'avant ; le travail consiste surtout à répondre à des demandes ponctuelles, le personnel ne va jamais demander à l'internaute s'il a besoin d'aide. Une personne estime également que le personnel n'a ni le temps ni toujours les compétences pour aider les internautes, et qu'il leur arrive souvent de renvoyer les usagers à l'Espace Multimédia. C'est le renseignement bibliographique au lecteur qui reste la priorité.

Dans la relation au public, une personne déplore que le rapport entre usagers et bibliothécaires se soit durci du fait d'Internet (plaintes, rappel à l'ordre, parfois violences).

Quels changements pour l'établissement ?

Une personne interrogée estime qu'Internet en libre accès est passé dans l'usage, sauf dans le cas de certains collègues plus âgés, qui ont des difficultés avec l'outil en général. Mais deux autres constatent pour leur part que certains collègues trouvent cela très perturbant à cause des nuisances sonores et des plaintes voire des demandes d'aide que cela engendre : « ils estiment ne pas avoir les moyens techniques et documentaires » de faire face à cela.

En termes de public, la majorité des personnes interrogées estiment qu'Internet draine un nouveau public, particulièrement attaché à l'outil et pas forcément aux autres services offerts par la bibliothèque, sauf pour une personne qui parle d'une évolution des usages, mais pas forcément des publics. Cela conduit à une occupation constante des postes, qui gêne selon deux personnes la consultation du catalogue par les lecteurs. D'où deux conséquences peu satisfaisantes : soit les gens n'osent pas demander directement l'information au bibliothécaire, et ne sont donc pas renseignés, soit ils se rabattent sur les bibliothécaires, s'interdisant ainsi un apprentissage autonome de l'outil et augmentant de façon significative la quantité de travail des bibliothécaires. Néanmoins, deux personnes estiment que la venue de ce nouveau public permet de l'ouvrir à la bibliothèque, de le familiariser

à cet espace, même s'il est rare, pensent-elles, que les gens profitent des autres services proposés.

2.2.2 Information et formation du personnel concernant Internet

Le choix du libre-accès

Les personnes qui ont évoqué cet épisode ont expliqué qu'elles n'avaient pas participé à la décision et que dans leurs souvenirs, il n'y avait pas eu de débat. Toutefois, la majeure partie affirme que cela n'a pas posé de problèmes et que le consensus existait : « les gens étaient ravis de ne plus avoir à gérer les plannings d'inscription ». Quatre personnes ont regretté qu'il n'y ait pas eu une meilleure information du personnel notamment en ce qui concerne la conduite à avoir vis-à-vis des usagers : « le rôle du bibliothécaire par rapport à Internet en libre accès n'a pas été clairement défini... ».

La formation du personnel

A l'unanimité, le personnel a expliqué qu'il s'était formé « sur le tas ». Il y a eu une journée de formation, mais jugée inutile car théorique et trop pointue. Au même moment, se rappellent certains, on s'occupait surtout de se former au nouveau logiciel Best-Seller. Une personne évoque la présence de correspondants informatiques qui les ont aidés par la suite. Certains estiment que l'autoformation a bien fonctionné et qu'aujourd'hui, Internet est devenu « naturel » dans leurs départements. Une personne au contraire estime que dans son service « on en est encore à la découverte d'Internet, d'autant plus qu'il n'y a pas de demande des lecteurs ». Une enfin avoue qu'ils ne seraient peut-être pas à même de former les usagers à une recherche documentaire car « pour être honnête, on n'a pas toujours la compétence nécessaire ».

Cependant, une des personnes interrogées, arrivée après la mise en place d'Internet à la bibliothèque, a suivi plusieurs stages et a été recrutée justement parce qu'elle avait fait de la formation : elle peut donc avoir un rôle pédagogique vis-à-vis des usagers.

2.2.3 La légitimité d'Internet en libre accès dans les bibliothèques

Le libre accès et sa légitimité théorique

Les avis sont unanimes quant à l'idée même d'Internet en libre accès à la BML : « c'est une bonne chose », quelque chose de « normal » et de « naturel », un service que la bibliothèque se doit d'offrir à son public : « cela fait partie de sa mission ». L'idée d'une démocratisation de l'outil, d'une offre au plus grand nombre, est évoquée, ainsi que l'intérêt pour l'utilisateur d'avoir accès à plusieurs

sources documentaires différentes dans un même espace. L'intégration d'Internet dans la bibliothèque renforce sa dimension « lieu de culture », lieu démocratique (d'où l'importance de la gratuité du service). Une personne estime que l'intérêt principal d'Internet, c'est d'avoir des renseignements à jour, et elle donne l'exemple de la base de données *Kompass*, sur les entreprises.

Néanmoins, l'une des personnes interrogées rapporte que son équipe est partagée entre ceux qui voudraient que l'accès à Internet soit entièrement libre et gratuit, et ceux qui pensent qu'il faudrait le réglementer.

La mise en pratique du libre accès

C'est au niveau de la mise en place de ce libre accès que les avis divergent. Certains estiment que l'usage devrait être plus documentaire, alors que d'autres estiment que la base du libre accès, c'est d'être libre de consulter n'importe quel type d'information. La question du bridage partage les gens, même si tous sont unanimes pour refuser une consultation limitée à certains sites sélectionnés (« il faut que les lecteurs puissent faire leurs recherches eux-mêmes ») : que faut-il brider ? Dans quelles proportions ? Selon quels critères ? Le problème de la monopolisation des postes par un public d'habitues est regretté par une personne, car cela « bloque l'accès à d'autres usagers moins familiers de l'outil » et conduit les usagers habitués à reproduire le même parcours de navigation, sans chercher à en sortir. D'où la nécessité de trouver un moyen de réglementer le temps de session (voir le III. sur les souhaits). Il a été également regretté par deux personnes que l'outil soit laissé aux mains du public sans conseils pour s'en servir dans une visée documentaire : « Internet est un outil merveilleux, mais il faut montrer au lecteur comment procéder ».

2.3. Les souhaits du personnel

La dernière partie du questionnaire avait une visée prospective : il s'agissait de recenser les souhaits du personnel concernant les évolutions de son travail, l'agencement des postes Internet dans l'espace, et l'aménagement de l'outil lui-même.

2.3.1 Souhaits concernant l'évolution du travail du personnel par rapport à Internet en libre accès dans les salles

Cadrage de l'usage professionnel d'Internet

Hormis une seule personne qui n'avait aucun souhait en la matière, estimant que tout se passait bien, les autres ont estimé que l'usage professionnel d'Internet n'était pas mené à bien, puisqu'il incombait directement au personnel en salle,

alors que les moyens temporels et matériels d'une gestion optimale de l'outil lui manquaient. Deux personnes ont précisé que c'était « dommage », et qu'elles ne verraient aucun inconvénient à gérer Internet si on leur en donnait les moyens. Selon les personnes interrogées, les mesures suivantes pourraient être mises en place, afin d'offrir un vrai service à l'utilisateur :

- Proposer aux lecteurs des sites sélectionnés par les bibliothécaires, afin de les guider dans leurs recherches (pour trois personnes). Un annuaire est en cours de réalisation, regroupant « des sites généraux accessibles à tout le monde », mais une personne interrogée est dubitative, et une autre pense que ce travail devrait être confié à une personne qui s'y consacrerait.

- Proposer une vraie formation à l'utilisateur, « l'initier aux ressources existantes » et lui apprendre quelles sources documentaires utiliser selon le type de recherche à effectuer, car « cela fait partie de la mission du bibliothécaire et est trop limité » (cas de deux personnes). Elles estiment qu'on ne peut pas déléguer cette mission à l'Espace Multimédia, dont la vocation n'est pas assez documentaire.

L'idée d'une personne ressource

Afin de pouvoir mettre en place un usage professionnel cadré d'Internet, l'idée d'une personne ressource responsable d'Internet et pouvant être sollicitée par le public a été évoquée. Mais à ce sujet, les avis divergent : deux personnes pensent qu'il faudrait alors une personne ressource par département, afin que l'utilisateur n'ait pas à partir à sa recherche lorsqu'un incident ou une question survient ; mais elles estiment que ce n'est qu'« un vœux pieu », irréalisable en termes de moyens humains (pas assez de personnel, système de permanences par roulements qui empêche d'être présent constamment en salle, loi des 35 heures) ; si cela était réalisable, ce pourrait être un membre habituel de l'équipe car, comme le précisait une personne interrogée, chaque membre du personnel est susceptible d'être une personne ressource, dans la mesure où « cela fait partie du travail du bibliothécaire, de la recherche documentaire » ; mais une formation « sur mesure » serait alors nécessaire, et là encore cela ne paraît « pas réaliste ». Deux personnes estiment pour leur part qu'une seule personne ressource suffirait, car vue l'utilisation actuelle d'Internet, elle ne serait pas beaucoup sollicitée si elle restait attachée à un seul département. L'une d'entre elles estime d'ailleurs que « les gens se débrouillent tout seuls », sont suffisamment autonomes en la matière, et que la mission même de la bibliothèque est de permettre aux gens de se débrouiller tout seuls, non de les assister en permanence. Enfin, une personne pense que ce ne serait pas « une bonne solution » compte tenu du fonctionnement des équipes, sauf pour l'attribution du login.

L'organisation des impressions

Concernant le système des impressions, deux personnes mettent l'accent sur son côté peu pratique et contraignant pour le public comme pour le personnel : il faudrait penser à l'améliorer, car cela « empoisonne la vie » du personnel et des usagers, mais elles n'ont pas d'idée précise sur la façon de procéder.

Valorisation de l'Espace Multimédia

Deux personnes ont évoqué l'Espace Multimédia et la nécessité de « travailler à son avenir », en parlant d'une revalorisation possible de ce service, passant par la mise en place d'un personnel titulaire, à la formation bibliothéconomique ou bien par le recrutement d'un animateur, qui offrirait une véritable aide documentaire à l'utilisateur ; de plus, la précarité des emplois-jeunes est problématique. Il faudrait donc davantage de personnel.

Dans cette optique de valorisation, il a été évoqué par une troisième personne la possibilité d'instaurer un système de carte d'abonnement qui ferait de l'Espace Multimédia un service de la bibliothèque pour ses abonnés, au même titre que l'emprunt de documents, d'autant plus qu'il y a à Lyon d'autres lieux où l'accès à Internet est gratuit et que la proximité de la gare et du centre commercial attire beaucoup de gens.

D'autre part, dans cet espace, l'initiation à Internet fonctionne bien et il y a beaucoup d'inscriptions pour cette activité, c'est pourquoi il serait intéressant de développer ce type de formation. D'ailleurs, il a également été suggéré de développer les animations, la bureautique, et l'accueil des classes venant faire des recherches sur Internet.

Plus de dialogue sur l'outil

Enfin, deux personnes ont souhaité plus de réunions d'information, de conférences, plus de discussions entre collègues, avec l'ensemble du personnel, pour savoir dans quels cas de figure Internet serait intéressant pour le lecteur. Ces réunions seraient d'autant plus bénéfiques que la répartition par département compartimente les équipes, limite les échanges, et rend difficile la conduite de projets. L'une de ces personnes souhaiterait donc que le travail soit plus cadré, qu'il y ait une véritable communication verticale car elle dit souffrir du manque d'informations : « C'est un peu flou, on ne sait pas bien quoi faire, quelles sont les responsabilités ».

2.3.2 Souhaits concernant l'aménagement de l'espace, la répartition des postes dans la bibliothèque et les salles

Les souhaits varient selon les départements

- Les départements Société et Sciences et Techniques estiment que l'agencement actuel près des bureaux est pratique, car « c'est bien d'avoir les internautes sous les yeux ». Ils souhaiteraient plus de postes. Mais le département Sciences et Techniques se demande où il les mettrait, car « c'est là qu'il y a déjà le plus de postes Internet » (4 en tout) et la salle est trop petite pour en accueillir plus ; en tous cas, il ne désire pas de postes assis, du moins pas tant qu'il n'y aura pas plus de postes, car les temps de session sont plus courts sur les postes debout. Un poste catalogue supplémentaire serait néanmoins le bienvenu. Quant à mettre Internet sur tous les postes, si l'idée est séduisante en théorie, en pratique cela rendrait l'accès au catalogue quasi impossible, donc ce n'est pas souhaitable. Néanmoins, la bibliothèque étant presque vidée de ses lecteurs en été, mais remplie d'Internaute, un basculement des postes catalogue sur Internet pourrait être une bonne idée.

- Le département Documentation régionale estime qu'il y a suffisamment de postes.

- Le département Musique ne souhaite pas plus de postes Internet, mais un poste catalogue supplémentaire, voire le remplacement d'un poste Internet par un poste de catalogue, afin de permettre aux usagers des recherches sur le catalogue, recherches qui sont particulièrement fréquentes dans ce département et rendues difficiles par la monopolisation des postes par les internautes.

- Le département Civilisation estime que « deux postes, ce n'est pas énorme », et qu'il vaudrait mieux mettre sur tous les postes l'ensemble des services (catalogue, cédéroms, Internet), même s'il est vrai qu'Internet monopolise les usages. Concernant l'agencement des postes dans la salle, il ne souhaite pas orienter les écrans face à la banque, car ce n'est pas au personnel de « veiller à la moralité », et d'ailleurs « cela ne changerait pas grand chose » aux usages. Enfin, en ce qui concerne un poste dédié à la messagerie dans le département, « pourquoi pas ? ».

- Dans le département Arts et Loisirs, on désirerait plus de postes afin de permettre à tous d'y accéder, et pas aux seuls habitués. Ils pourraient être localisés à l'entrée du département, afin de permettre une recherche rapide, sur catalogue notamment. En ce qui concerne la localisation des postes dans la salle, elle a été décidée par le personnel afin de pouvoir surveiller et « intervenir le plus vite possible » ; mais elle génère des problèmes, car il n'y a pas suffisamment de place pour attendre, et la position centrale des postes gêne les lecteurs qui travaillent sur les tables. Néanmoins, le personnel ne voit pas comment procéder autrement.

- L'Espace Multimédia souhaiterait plus de postes Internet, mais sans pour autant supprimer ou diminuer le nombre de postes de bureautique car ils sont très utiles. Pour ce qui est de la répartition des postes, elle n'est pas très pratique pour la formation (ce serait sans doute mieux en U ou en V), mais elle facilite néanmoins la surveillance des sites tendancieux ; d'ailleurs dans les autres bibliothèques, les espaces de ce type sont toujours disposés ainsi.

Un débat concernant le réaménagement de la salle a, semble-t-il, lieu chaque année l'été.

A ces spécificités par département s'ajoutent des idées communes

- Mettre des postes dans le hall : Quatre des personnes interrogées évoquent cette possibilité et sont d'accord pour des postes de catalogue, en particulier pour permettre aux lecteurs de localiser un document dans les étages de la bibliothèque et permettre aux inscrits de consulter leur dossier lecteur. Une personne évoque également la possibilité d'un poste dédié aux mails. Mais toutes estiment que la recherche documentaire a sa place dans les départements, car les personnes du service du public sont moins qualifiées que les bibliothécaires pour renseigner les usagers sur ce point.

- Mettre en place un espace spécifique, à part, pour la consultation d'Internet : Deux personnes estiment que ce n'est pas souhaitable dans la mesure où l'aspect disséminé des postes dans les différents départements est un concept intéressant dans le cadre d'une recherche documentaire attachée au département où a lieu la session Internet, car le bibliothécaire du département en question est là pour aider l'utilisateur, ce qu'il ne pourrait pas faire si le poste était ailleurs. Il ne serait pas normal que le lecteur ait à se déplacer sur plusieurs étages pour compléter sa recherche. Néanmoins, une autre personne interrogée nous rapporte le désir de nombreux usagers de voir la création d'un espace Internet à l'entrée, sans prise de rendez-vous, et avec un tuteur qui pourrait les guider dans un parcours d'autoformation.

- Ajouter des postes dans les départements : Pour certains, cela ne règlera pas le problème ; ce qu'il faut, c'est trouver un mode de fonctionnement « plus raisonnable », mieux gérer les usages. Pour d'autres, ajouter des postes est une nécessité, mais ils s'interrogent sur leur possible localisation. Une personne veut des postes assis, car elle trouve « inadmissible que les gens soient debout pour faire une recherche longue », alors que la bibliothèque avait prévu des postes assis à l'origine (mais finalement transformés en postes debout suivant la volonté de la majorité du personnel). Au final, cinq départements sur sept désireraient plus de postes Internet et deux plus de postes de catalogue.

2.3.3 Souhaits concernant l'aménagement de l'outil

La temporisation automatique à 30 minutes

Cinq des personnes interrogées sont d'accord avec le principe et estiment qu'« il faut essayer », que ce sera « toujours mieux que le système actuel » ; en effet le personnel perd beaucoup de temps à contrôler, à rappeler les gens à l'ordre concernant le temps de session autorisé, et à relancer les postes bloqués volontairement par certains usagers : « les lecteurs ne sont pas toujours citoyens ». A cela s'ajoute le fait que, comme les gens attendent rarement derrière les postes, les internautes ont tendance à prolonger leur session en cours, ce qui est un mauvais calcul ; la temporisation automatique permettrait de libérer les postes pour les gens qui n'osent pas ou n'ont pas la patience ni le temps d'attendre. Deux personnes sont néanmoins gênées par ce principe de couper tout automatiquement, de telle sorte que le personnel soit obligé de le réactiver à chaque fois : « il faudrait que le système soit sur ordinateur », dit l'une d'elles, « sinon ce serait un surcroît de travail pour le personnel, ou peut-être un système qui permettrait à l'utilisateur de relancer une session avec sa carte de lecteur » ; la deuxième exprime son scepticisme quant à l'application d'un tel système, estimant qu'un surcroît de travail « serait très mal perçu par le personnel », trop peu nombreux, notamment le soir où il n'y a plus qu'une seule personne dans la salle : « elle ne pourra pas tout faire ». Une autre évoque l'idée d'une carte de type carte de photocopie, qui respecterait l'anonymat de l'utilisateur et ne l'obligerait pas à être inscrit : elle pourrait être créditée d'un nombre de minutes précis, permettant ainsi de gérer le temps de consultation et peut-être même la fréquence d'utilisation, en la limitant à une par jour et par usager (mais comment savoir qui a déjà eu une carte si sa dotation est anonyme ?). Une dernière estime qu'il faudrait parvenir à 30 minutes de consultation par jour et par personne, mais un système de login serait peut-être « trop difficile à gérer ». Pour toutes, l'idéal serait un système où le personnel n'aurait pas à intervenir, mais elles ignorent si cela existe.

Le bridage de sites

Personne n'a évoqué la possibilité d'un accès Internet limité à une sélection de sites précis. Au contraire, toutes les personnes interrogées pensent que l'autonomie de l'utilisateur passe par une navigation libre, et non déjà tracée, au sein du Web. De plus, des postes réservés uniquement à un usage documentaire ne seraient pas utilisés. Néanmoins, un juste milieu doit être trouvé, empêchant les dérives. Par conséquent, le bridage de certains sites par URL ou par mots-clés, serait nécessaire selon une personne pour les sites à caractère pornographique et les SMS. Une personne affirme ne jamais avoir observé de consultation de site

répréhensible, mais elle a entendu dire que cela était parfois le cas dans le département Jeunesse, avec la consultation de sites pornographiques par des adolescents, qui laissent les plus jeunes regarder l'écran. Une personne interrogée se demande si interdire certains sites répréhensibles n'aurait pas pour effet d'accentuer la recherche de ce type de sites. Une autre aimerait « hiérarchiser les usages par une régulation technique », car elle trouve inadmissible que les usagers désirant effectuer des recherches documentaires n'aient pas accès aux postes Internet.

Le bridage des mails et chats dans les départements

Pour deux des personnes interrogées, « c'est une bonne chose que les mails et les chats soient réservés à l'Espace Multimédia », l'une d'elles estimant même que le bridage devrait être plus serré et systématique à ce niveau. Les autres ne l'ont pas évoqué, sauf deux personnes qui regrettent sa disparition dans les départements, en particulier au moment du 11 septembre, lorsque certaines personnes auraient voulu joindre leurs famille et amis par ce biais ; l'une d'elle explique que « c'est un service offert à un public particulier : immigrés, réfugiés politiques, qui ne peuvent pas, sinon, avoir de contact avec leur pays ». Mais elle admet que laisser la messagerie sur tous les postes ne serait pas une bonne chose. Une personne se dit satisfaite du système actuel, en tant que personnel et usager de la BML.

Toutefois, une personne juge que le délai de rendez-vous de l'Espace Multimédia (15 jours) n'est pas pertinent pour ceux qui viennent y consulter leur messagerie et qu'au final, la solution est « bâtarde » : autant ne pas mettre du tout de messagerie, d'autant plus que certaines personnes ayant Internet chez elles viennent à la bibliothèque uniquement pour ne pas payer la communication, ce qui n'est pas du recours du métier de bibliothécaire.

Aménagement des postes de catalogue

Une personne trouvait dommage que les gens effectuant une recherche sur le catalogue ne puissent pas la compléter directement avec Internet. Dès lors, pourquoi ne pas rendre accessible sur les postes de catalogue un annuaire de sites sélectionnés par le personnel (BnF, périodiques en ligne, ...) ? Avec le logiciel Best-Seller, on ne peut malheureusement pas vraiment faire cela. On pourrait mettre des listes de sites favoris sur les postes de renseignement, mais le problème demeure l'impossibilité de les cataloguer.

Enregistrement des informations recueillies sur Internet

Une personne nous a fait part du souhait fréquent du public d'avoir la possibilité d'enregistrer sur disquette des informations qu'il a recueillies sur Internet. Un

projet de vente de disquettes vierges par la bibliothèque aurait été abandonné il y a peu.

Une charte d'utilisation

Quatre personnes se disent peu convaincues par l'idée d'une charte, estimant que les gens ne la liraient pas car ils ne lisent même pas « les petits papiers collés sur les postes, alors une charte ... » ; cependant l'une d'entre elles estime que l'idée mérite d'être creusée, mais sans trop tarder. Une autre pense que cela pourrait être un bon moyen d'informer l'utilisateur sur le rôle de personne ressource du bibliothécaire concernant Internet ; cette charte pourrait être « électronique », c'est-à-dire servir de page d'accueil aux postes Internet, et même être thématique, personnalisée selon le département où est localisé le poste. Une troisième personne estime enfin qu'une charte explicative et non coercitive serait un moyen de responsabiliser l'utilisateur, de le renseigner sur les possibilités documentaires offertes par le Web, de lui expliquer le fonctionnement (« compliqué ») des imprimantes et de mettre en évidence les postes Internet par rapport aux postes de catalogue, car la signalétique est très mauvaise de ce côté-là. Elle pense néanmoins qu'une charte papier, à distribuer au moment de l'inscription et à l'accueil, serait davantage lue qu'une charte « électronique » affichée sur les écrans en début de session.

En guise de conclusion, nous citerons une personne interrogée, qui souhaiterait la mise en place d'« un système respectant l'autonomie et l'anonymat des usagers, tout en canalisant leurs usages, afin de les intégrer au cadre et à la politique documentaires de la bibliothèque ».

3. Synthèse des entretiens téléphoniques avec les personnes ressources

Nous avons effectué des entretiens téléphoniques avec d'autres bibliothèques offrant une connexion à Internet afin de voir comment elles géraient ce service. Nous avons sélectionné les bibliothèques de Grenoble (Grand-Place), de Vaise, d'Issy-les-Moulineaux et la bibliothèque du premier arrondissement de Lyon.

3.1. La bibliothèque de Grenoble :

C'est M. Hédon qui a accepté de nous renseigner.

La bibliothèque offre au public une connexion à Internet depuis Juin 1996. Sur le site de Grand-Place, il y a quatre postes assis qui sont regroupés dans la même

salle. L'accès est gratuit mais se fait exclusivement sur réservation. De plus, la bibliothèque possédant très peu de postes, ceux-ci sont désormais réservés aux personnes inscrites à la bibliothèque, ce qui n'était pas le cas à l'origine. Les postes présentent une sélection de sites et permettent une recherche libre. Les mails et les chats sont interdits, mais il n'y a pas de système de bridage : le personnel veille à ce que cette règle soit respectée (tous les écrans sont tournés vers lui). Le temps de consultation autorisé est d'une heure. Là encore, c'est le personnel qui gère car il n'y a pas de temporisation automatique. D'après M. Hédon, Internet ne soulève pas de problème pour les personnes travaillant à la bibliothèque : celles-ci sont tout à fait conscientes de l'importance de ce service. Cependant, elles ont également rencontré des problèmes de discipline. Face à ces difficultés, la bibliothèque a instauré une règle d'or : une personne par poste. Depuis, il n'y a plus eu de débordements. Enfin, la bibliothèque a prévu de rajouter des postes debout de consultation rapide, en libre accès, permettant d'aller uniquement sur des sites sélectionnés, en lien avec la recherche documentaire.

3.2. La médiathèque municipale de Vaise :

Les renseignements nous ont été donnés par la personne sous contrat Emploi-jeune chargée d'Internet.

Il y a des postes Internet depuis novembre 2000. Il s'agit de huit postes assis regroupés dans la même salle. L'accès est gratuit et se fait sur réservation. Il nécessite une inscription auprès de la personne responsable, mais n'est pas réservé aux personnes inscrites à la bibliothèque. La bibliothèque présente une sélection de sites et permet également d'effectuer des recherches libres. Dès l'origine, les mails et les chats ont été filtrés. Le temps de consultation est d'une heure. Comme à Grenoble, il n'y a pas de temporisation automatique et le personnel se charge de veiller au non-dépassement du temps de session. Internet génère fréquemment des problèmes de discipline, d'autant plus que les postes sont très demandés. Cela n'est pas toujours facile pour la personne interrogée qui gère seule tous les postes (ils étaient deux auparavant). Selon elle, la solution passe par la mise en place d'une équipe de médiateurs.

3.3. La médiathèque d'Issy-Les-Moulineaux

Nous avons contacté la personne responsable du secteur des Nouvelles Technologies. Le public peut aller sur Internet à la médiathèque depuis 1995. Cette dernière possède dix-neuf postes en section adulte, deux en jeunesse, un en musique et trois dans une bibliothèque annexe. Elle est organisée en différents

secteurs appelés « formathèques » (exemple, formathèque documentaire, formathèque bureautique, formathèque des langues...). Les postes sont dispersés dans ces différents secteurs. Ce sont des postes assis, à l'exception de trois postes debout réservés à la messagerie et aux chats. Pour ces derniers, l'accès est libre alors qu'il faut réserver pour avoir accès aux autres postes. En ce qui concerne la gratuité de l'accès, tout dépend de la formathèque où se trouve le poste : certaines, comme les langues et la bureautique, relèvent d'une inscription payante et il faut être inscrit à ces formathèques (il y a plusieurs niveaux d'inscription à la bibliothèque) pour accéder aux postes. En revanche, dans d'autres secteurs (par exemple la formathèque documentaire), l'utilisation est libre et gratuite. Il y a donc des postes réservés aux personnes inscrites à la bibliothèque (inscription de niveau 2 donnant accès aux formathèques particulières) et d'autres accessibles à tous. Par ailleurs, tous les postes présentent une sélection de sites. Dans un premier temps il n'y avait aucun filtrage, mais suite à des débordements répétés, les mails et les chats ont été filtrés sur tous les postes sauf les trois dédiés à cet usage. Le temps de consultation autorisé est de deux fois 2 heures par semaine. Il n'y a plus de temporisation automatique. Le sentiment du personnel est partagé vis-à-vis de ce service : s'il est conscient des chances offertes par l'outil en matière de recherche documentaire, il éprouve souvent un sentiment de d'impuissance face aux problèmes de discipline que cela entraîne. Cependant, le fait d'avoir réservé des postes à la messagerie a apporté un début de solution. Néanmoins, il n'est pas envisagé pour le moment de mettre plus de postes en libre accès.

3.4. La bibliothèque du 1^{er} arrondissement de Lyon

Nous avons pris contact avec la médiatrice.

Il y a quatre postes assis regroupés. L'accès est libre pour les adultes, mais les enfants doivent s'inscrire sur un planning. Comme à la Part-Dieu, c'est un accès totalement gratuit qui n'est pas réservé aux inscrits de la bibliothèque. Il est totalement libre et ne fait l'objet d'aucune inscription particulière. La politique de la bibliothèque du 1^{er} arrondissement est calquée sur celle de la Part-Dieu : elle permet d'effectuer une recherche libre et va bientôt présenter une sélection de sites via l'annuaire, à l'élaboration duquel elle contribue. Les filtrages (mails et chats) sont les mêmes qu'à la Part-Dieu. Le temps de consultation autorisé est illimité tant qu'il n'y a pas d'attente et restreint à 20 ou 30 minutes en fonction de l'affluence. C'est le personnel qui gère mais la médiatrice intervient également auprès des usagers d'Internet, si nécessaire. La mise à disposition d'Internet se passe donc au mieux et n'entraîne aucun problème particulier.

3.5. Conclusion :

Les bibliothèques interrogées ont toutes adopté des modalités de fonctionnement différentes. Cependant, ce sont les bibliothèques lyonnaises (Part-Dieu et annexe du 1^{er} arrondissement) qui offrent l'accès le plus libre et le plus large à Internet. En effet, celle de Grenoble réserve ses postes aux personnes inscrites à la bibliothèque (elle envisage bien de mettre des postes debout en libre accès, mais ils permettront uniquement d'aller sur des sites sélectionnés). La médiathèque de Vaise ne réserve pas ses postes à ses abonnés, mais tous les usagers doivent s'inscrire et réserver auprès de la personne sous contrat Emploi-jeune. Quant à la médiathèque d'Issy-les-Moulineaux, seuls les postes dédiés à la messagerie sont d'accès libre. Il faut réserver pour tous les autres. De plus certains se trouvent dans des secteurs particuliers et ne sont accessibles qu'aux personnes inscrites à ces secteurs. Cette bibliothèque est d'ailleurs la seule à avoir réparti ses postes dans toute la bibliothèque comme la BML. Les autres semblent préférer le regroupement des postes dans une même salle ou dans un même endroit, ce qui favorise le contrôle. Par ailleurs, on constate que les mails et les chats ont posé des problèmes dans toutes les bibliothèques, qu'elles les aient interdits après des débordements (Issy-les-Moulineaux, 1^{er} arrondissement) ou dès l'origine (Grenoble, Vaise). Soulignons l'initiative de la médiathèque d'Issy-les-Moulineaux qui a dédié des postes à cet usage. La temporisation automatique n'a été adoptée par aucune bibliothèque. La plupart ont rencontré des problèmes de discipline. Rappelons la solution adoptée par la BM de Grenoble qui semble avoir été efficace : n'accepter qu'une seule personne par poste.

4. Analyse des données du sondage des non-usagers d'Internet à la BML

Le sondage effectué sur les non-usagers d'Internet à la BML a permis de constater que les utilisateurs d'Internet ne sont pas majoritaires parmi les usagers de la bibliothèque : seulement 24,3 % des personnes interrogées utilisent Internet à la BML régulièrement ou occasionnellement. Reste donc 75,7 % de non-utilisateurs, parmi lesquels la grande majorité (94,5 %) n'utilise jamais cet outil à la bibliothèque, les 5,5 % restants ayant eu l'occasion de s'en servir au moins une fois mais ne renouvelant pas cette expérience régulièrement. Quels sont leur profil et leurs motivations ?

4.1. Le profil des non-usagers d'Internet à la BML

Concernant le sexe des non-usagers, les proportions hommes/femmes sont pratiquement équivalentes, avec 51 % d'hommes et 49 % de femmes. Concernant leur âge, on constate une grosse majorité de personnes ayant entre 20 et 29 ans (48,6 %) , avec une légère prédominance de femmes dans cette tranche d'âge (56,5 %). Les 15-19 ans sont moins nombreux, seulement 28 sur les 255 personnes interrogées, et ce sont encore des femmes, en grande majorité (75 %). A partir de 30 ans, les proportions s'inversent et les hommes sont plus nombreux.

Age	sexe	masc ulin	féminin	TOTAL
10/14		0,0%	0,0%	0,0%
15/19		25,0%	75,0%	100%
20/29		43,5%	56,5%	100%
30/39		66,7%	33,3%	100%
40/49		56,0%	44,0%	100%
50/59		61,9%	38,1%	100%
60/69		93,3%	6,7%	100%
70 ans et plus		66,7%	33,3%	100%
TOTAL		51,0%	49,0%	100%

Hormis les étudiants, qui représentent la moitié des personnes interrogées, on rencontre beaucoup de retraités (8,6 %), de demandeurs d'emploi (7,1 %) et d'enseignants (5,9 %). Les autres catégories socioprofessionnelles sont peu représentées. Mais ceci est à nuancer, au même titre que les tranches d'âge, en raison des horaires auxquels ont été effectués les sondages, à savoir en semaine le matin, moments peu propices par exemple à la présence de lycéens et collégiens.

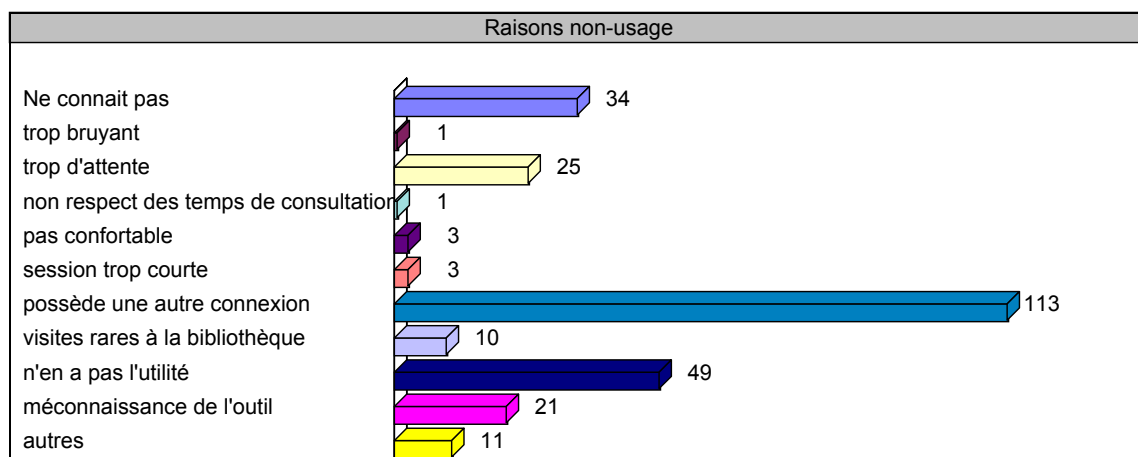
4.2. Internauts et non-Internauts : quelles différences ?

La différence majeure quant au profil de l'utilisateur tient à une utilisation fortement masculine des postes Internet des départements (76,4 %), alors que les non-usagers et les usagers de l'Espace Multimédia comptent presque autant d'hommes que de femmes. Concernant l'âge, le public a majoritairement moins de 30 ans, qu'il soit usager d'Internet dans les départements (à 67,48 %), usager de l'Espace Multimédia (à 64,5 %) ou non-usager (à 59,6 %). Les étudiants sont présents dans ces trois catégories, mais à des degrés différents ; ainsi, ils représentent près de 50 % des non-usagers, 36 % des usagers Internet des départements, et 20,5 % des usagers de l'Espace Multimédia. Autre catégorie socioprofessionnelle bien représentée : les demandeurs d'emploi, qui représentent 20,5 % des usagers

de l'Espace Multimédia, 11 % des usagers Internet des départements et 7 % des non-usagers Internet. Enfin, les internautes sont moins inscrits à la bibliothèque (à 58,6 % pour les départements et 61 % pour l'Espace Multimédia) que les non-usagers (à 67,1 %), et possèdent majoritairement (à 72,9 %) d'autres connexions Internet que la bibliothèque, contre 44,3 % pour les non-usagers.

Les différences entre usagers et non-usagers d'Internet sont donc peu marquées, sauf en ce qui concerne l'utilisation fortement masculine des postes des départements.

4.3. Les raisons de leur non-usage d'Internet



73,3 % des non-usagers d'Internet à la BM l'utilisent ailleurs ; ce sont donc des habitués de l'outil, mais pas de son utilisation à la bibliothèque, comme le prouve le tableau suivant :

localisat° utilisat°	Nb. cit.	Fréq.
Pas de connexion	68	26,7%
domicile	135	52,9%
cyber café	10	3,9%
bureau	24	9,4%
université/école	55	21,6%
chez un	11	4,3%
dans une autre	2	0,8%
autre	5	2,0%
TOTAL OBS.	255	

Ainsi, 135 personnes sur les 187 utilisant Internet (soit 72,2 %) possèdent une connexion à leur domicile. C'est la raison la plus fréquemment donnée de non-usage de l'outil à la bibliothèque. Certaines personnes ont même déclaré ne pas vouloir monopoliser des postes publics alors qu'elles peuvent se connecter chez elles. Un tel résultat semble prouver qu'Internet à la bibliothèque représente pour

ces non-usagers un outil à part entière, indépendant du lieu où il se trouve, et non un outil bibliothéconomique, un complément ou un prolongement aux recherches qui peuvent être effectuées au sein d'une bibliothèque.

Toutes les tranches d'âge ne possèdent pas de connexion Internet dans les mêmes proportions : 54 % des 20-29 ans et 57 % des 30-39 ans en ont une, mais seulement 9,5 % des 50-59 ans.

Raisons non-usage	Ne connaît pas	trop bruyant	trop d'attente	non respect des temps de consultation	pas confortable	session trop courte	possède une autre connexion	visites rares à la bibliothèque	n'en a pas l'utilité	méconnaissance de l'outil	autres	TOTAL
Age												
10/14	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
15/19	10,7%	0,0%	14,3%	0,0%	3,6%	3,6%	42,9%	3,6%	28,6%	0,0%	3,6%	100%
20/29	15,3%	0,0%	10,5%	0,0%	0,8%	0,8%	54,0%	6,5%	12,9%	1,6%	3,2%	100%
30/39	6,1%	3,0%	12,1%	0,0%	3,0%	3,0%	57,6%	0,0%	15,2%	12,1%	0,0%	100%
40/49	4,0%	0,0%	8,0%	0,0%	0,0%	0,0%	36,0%	0,0%	24,0%	24,0%	8,0%	100%
50/59	19,0%	0,0%	4,8%	0,0%	0,0%	0,0%	9,5%	4,8%	33,3%	19,0%	9,5%	100%
60/69	33,3%	0,0%	6,7%	6,7%	0,0%	0,0%	20,0%	0,0%	13,3%	20,0%	6,7%	100%
70 ans et plus	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	11,1%	0,0%	55,6%	22,2%	11,1%	100%
TOTAL	13,3%	0,4%	9,8%	0,4%	1,2%	1,2%	44,3%	3,9%	19,2%	8,2%	4,3%	100%

A côté de ce désintérêt de l'outil *dans la bibliothèque*, on trouve le désintérêt de certains pour l'outil *en tant que tel* : 49 personnes déclarent ainsi ne pas avoir besoin d'Internet et 21 mal connaître cet outil, sans pour autant avoir envie d'en savoir plus le concernant. Pour la plupart, ce sont des usagers qui rejettent ou connaissent mal l'outil lui-même, et non pas la façon dont il est mis en place à la BM de la Part-Dieu. Cependant, sur les 21 personnes déclarant ne pas connaître l'outil, 3 l'utilisent tout de même dans un cadre privé, à leur domicile. Mais elles s'estiment trop débutantes pour se lancer dans un lieu public comme la bibliothèque, estimant ou croyant peut être également que la bibliothèque n'a pas un rôle de formation des usagers concernant Internet. Ces raisons sont plutôt données par des usagers plus âgés : 33 % des 60-69 ans ne connaissent pas, tandis que 33,3 % des 50-59 ans et 55,6 % des plus de 70 ans n'en voient pas l'utilité. Mais sur les 49 personnes qui déclarent ne pas avoir l'utilité d'Internet, 17 l'utilisent ailleurs. Il estiment donc ne pas en avoir l'utilité à la bibliothèque, ce qui rejoint la remarque précédente sur Internet comme outil indépendant du lieu où il se trouve.

Troisième cause de non-utilisation : plus de 13 % des personnes interrogées ignorent qu'Internet est accessible librement et gratuitement à la bibliothèque. Sur les 34 personnes concernées, 17 sont pourtant inscrites à la bibliothèque. Mais ce service leur est inconnu, peut-être du fait que les postes Internet ne se différencient guère, visuellement parlant, des postes catalogues.

Enfin, 25 personnes n'utilisent pas ce service à cause de l'attente devant les postes. Le caractère trop bruyant du lieu ou le non-respect des temps de consultation ne sont que très rarement cités.

5. Grilles d'entretien avec le personnel et de sondage des non-usagers

GRILLE D'ENTRETIEN AVEC LE PERSONNEL

Enquêteurs :

Numéro d'identification de l'enquêté :

Date et lieu de l'entretien :

Introduction

Nous réalisons une enquête sur les usages d'Internet à la Bibliothèque municipale de Lyon. Nous vous remercions d'avoir accepté de nous rencontrer.

Nous sommes déjà venus une semaine en février pour observer et questionner les usagers d'Internet. L'entretien d'aujourd'hui entre dans le cadre de la deuxième partie de notre travail. Les neuf entretiens que nous allons réaliser avec plusieurs membres du personnel sont pour nous fondamentaux car c'est vous qui vivez au quotidien la gestion des usages d'Internet.

Ces entretiens nous permettront de présenter des scénarios réalistes qui s'efforceront de prendre en compte vos constats et vos souhaits. Bien entendu, ils sont confidentiels et anonymes afin que vous puissiez vous exprimer le plus librement possible.

Renseignements professionnels

- Ancienneté à la BML
- Poste antérieur
- Expériences antérieures avec Internet
- Activité actuelle
- Internet aujourd'hui dans la fonction et l'emploi du temps

Le vécu de la personne

Ses observations de l'utilisateur

- Profil de l'utilisateur (âge, sexe, compétences...)
- Comportement (attitude, demande d'aide, plaintes, souhaits...)

- Les flux (attente, intervention, discipline, respect du temps réglementaire)
- Les usages (documentaire, ludique, renseignements pratiques ...)
- La nature du poste change-t-elle les usages (debout/assis, localisation dans le département)
- Une anecdote révélatrice ?

Son métier et Internet

- Avant/Après Internet : quels changements pour vous ?
quels changements pour l'établissement ?
- Quel temps Internet vous prend-t-il sur votre emploi du temps (ex. d'une journée) ?
- Internet en libre accès ? Son avis (légitimité, pertinence par rapport à la politique documentaire, participation à la décision...). Comment a-t-il vécu l'installation ?
- Y a-t-il eu information du personnel ?
- Y a-t-il eu formation du personnel ?

Les souhaits de la personne

- Pour le personnel de la BML : emploi du temps, organisation du travail, besoin d'une personne-ressource ? Sous quelle forme ?
- Pour l'aménagement de l'espace : rajout ou suppression de postes, répartition différente, exposition au regard, assis/debout
- Pour l'aménagement de l'outil : bridage/libre accès, messagerie, chats, inscrit/non-inscrits, charte...

Grille d'entretien téléphonique avec les personnes ressources

Renseignements divers :

- Bibliothèque concernée :
- Nom de la personne ayant accepté de répondre :
- Statut de cette personne :
- Date et heure du premier contact au téléphone :
- Entretien immédiat ? oui non
Si non, date et heure du rendez-vous téléphonique :

Phrase introductive : (après avoir demandé à parler à une personne responsable d'Internet ou du service au public)

Bonjour Madame/Monsieur. Je suis élève conservateur à l'E.N.S.S.I.B. et dans le cadre de ma scolarité je fais une enquête sur les usagers d'Internet à la BM de la Part-Dieu, à Lyon. C'est mon tuteur, monsieur Bérard, qui m' a conseillé de vous contacter. Je voudrais en effet comparer la situation de la BML à celle d'autres bibliothèques offrant un accès à Internet. Accepteriez-vous de répondre à quelques question ? Si cela vous arrange, nous pouvons convenir d'un rendez-vous téléphonique à un autre moment.

Questions essentielles :

- Depuis quand offrez-vous au public la possibilité d'une connexion à Internet ?
- Combien de postes avez-vous ?
- Comment sont-ils disposés (regroupés, dispersés dans la bibliothèque, les deux) ?
- S'agit-il de postes assis ou debout ?
- S'agit-il d'un accès libre ou bien sur réservation (possibilité de combiner les deux) ?
- Cet accès est-il gratuit ?
- L'accès est-il réservé aux personnes inscrites à la bibliothèque ?
Si non, fait-il l'objet d'une inscription particulière ?
- Offrez-vous uniquement une sélection de sites ou bien permettez-vous une recherche libre (possibilité de combiner les deux) ?
- Avez-vous effectué des filtrages (mails, chats) ?
Si oui comment ? Dès l'origine ou après des débordements ?
- Quel est le temps de consultation autorisé ?
- Comment le faites-vous respecter (temporisation automatique) ?

- Quel est le sentiment général du personnel ?
- Avez-vous rencontré des problèmes (discipline, sentiment de dépassement de la part du personnel, sur-occupation des postes...) ?
Si oui, quelles solutions avez-vous envisagées ? Quels en ont été les effets ?
- Pour les bibliothèques n'ayant pas de libre accès : envisagez-vous cette possibilité ?

SONDAGE DES NON-USAGERS D'INTERNET A LA BML

<p>Utilisez-vous Internet à la Bibliothèque ? <input type="checkbox"/> oui, régulièrement <input type="checkbox"/> oui, de temps en temps <input type="checkbox"/> oui, rarement <input type="checkbox"/> non, jamais</p> <p>Pourquoi n'utilisez-vous pas ou très rarement Internet à la BM ? <input type="checkbox"/> Ne connaît pas <input type="checkbox"/> Trop bruyant <input type="checkbox"/> Trop d'attente <input type="checkbox"/> Pas confortable <input type="checkbox"/> Session trop courte <input type="checkbox"/> Non respect des temps de consultation <input type="checkbox"/> Autre</p> <p>Utilisez-vous Internet en général ? <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non</p> <p>Si vous utilisez Internet, précisez où : <input type="checkbox"/> Domicile <input type="checkbox"/> Cybercafé <input type="checkbox"/> Bureau <input type="checkbox"/> Université/Ecole <input type="checkbox"/> Autre</p> <p>Êtes-vous inscrits à la BM ? <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non</p>	<p>Quel est votre âge ? <input type="checkbox"/> 10/14 ans <input type="checkbox"/> 15/19 ans <input type="checkbox"/> 20/29 ans <input type="checkbox"/> 30/39 ans <input type="checkbox"/> 40/49 ans <input type="checkbox"/> 50/59 ans <input type="checkbox"/> 60/69 ans <input type="checkbox"/> 70 ans et plus</p> <p>Quelle est votre profession ? <input type="checkbox"/> Etudiant <input type="checkbox"/> Lycéen <input type="checkbox"/> Retraité <input type="checkbox"/> Enseignant <input type="checkbox"/> Employé <input type="checkbox"/> Cadre <input type="checkbox"/> Technicien <input type="checkbox"/> Au foyer <input type="checkbox"/> Ingénieur <input type="checkbox"/> Ouvrier <input type="checkbox"/> Artisan <input type="checkbox"/> Police/armée <input type="checkbox"/> Artiste <input type="checkbox"/> Profession libérale <input type="checkbox"/> Demandeur d'emploi <input type="checkbox"/> Profession médicale/sociale <input type="checkbox"/> Autre</p> <p>Sexe de la personne interrogée <input type="checkbox"/> Masculin <input type="checkbox"/> Féminin</p>
---	---

RECENSEMENT DES USAGERS INTERNET **Par rapport aux non-usagers du sondage**

	Usage régulier	Usage occasionnel	TOTAL	Pourcentage
Sarah	9	4	13	20,63%
Caroline	7	12	19	27,53%
Clémence	11	9	20	29%
Héloïse	13	6	19	27,53%
Danielle	6	5	11	16,40%
TOTAL	46	36	82	24,20%

Comptes rendus des comités de pilotage et extraits du journal de bord

1. Comptes rendus des comités de pilotage

1.1. Premier comité de pilotage

COMITE DE PILOTAGE DU 20 MARS 2002

Personnes présentes :

M. Bertrand Calenge (commanditaire)
M. Philippe Martin (commanditaire)
M. Raymond Bérard (tuteur)
Clémence Montalescot (chef de projet)
Danielle Becdelièvre (budget et planning)
Sarah Saksik (chronique)

Ordre du jour de la réunion :

- I- Introduction
par Clémence Montalescot
- II- Redéfinition du sujet
par Clémence Montalescot
- III- Démarche envisagée
par Sarah Saksik
- IV- Planning et budget
par Danielle Becdelièvre
- V- Questions
- VI- Validation et signature de la définition de la prestation

Au cours de la réunion, il a été décidé :

- a) Le groupe projet a une totale liberté en matière de proposition de scénarios.

- b) L'anonymat des personnes interrogées lors du second stage sera garanti : une liste de vingt noms sera fournie par le commanditaire au groupe projet qui en choisira dix au hasard ou selon des critères définis par lui
- c) Le sondage sera soumis à l'approbation du commanditaire après validation des questions qui seront posées à cette occasion
- d) D'autres bibliothèques seront contactées : la médiathèque de Vaise, la bibliothèque du 1^{er} arrondissement, la bibliothèque de Grenoble, la B.P.I., la bibliothèque de Valence et celle d'Issy-les-Moulineaux
- e) La grille d'entretien sera soumise au commanditaire

Pour finir, les commanditaires ont validé la définition de la prestation.

1.2. Deuxième comité de pilotage

COMITE DE PILOTAGE DU 21 MAI 2002

Personnes présentes :

M. Bertrand Calenge (commanditaire)
 M. Philippe Martin (commanditaire)
 M. Raymond Bérard (tuteur)
 Caroline Bruley (communication interne)
 Héroïse Faivre (communication externe)
 Sarah Saksik (chronique)

Ordre du jour de la réunion :

- I- Introduction
par Sarah Saksik et Héroïse Faivre
- II- Présentation du scénario « autonomie »
par Caroline Bruley
- III- Présentation du scénario « formation »
par Héroïse Faivre
- IV- Présentation du scénario « usage encadré »
par Sarah Saksik
- V- Mise en parallèle des trois scénarios et conclusion
par Caroline Bruley
- VI- Réponse aux questions soulevées par la présentation

Pour le scénario définitif, il faudra travailler sur :

- le système d'impression (logiciel)
- la mise en place d'une « Heure Internet »
- les modalités d'appropriation des informations par l'utilisateur
- la distinction entre consultation longue / ponctuelle
- la mise en place de la temporisation automatique (gestion, minuterie)
- la mise en place d'un poste de recherche documentaire dans chaque département
- la question des mails
- le basculement des postes selon la période
- le nombre de postes par département
- une charte papier

Pour toutes ces questions, il faudra faire une étude de faisabilité et présenter des coûts précis. Afin de résoudre les problèmes techniques, le groupe projet contactera le service informatique de la bibliothèque municipale, et plus particulièrement M. Xavier Lenoir.

1.3. Troisième comité de pilotage

COMITE DE PILOTAGE DU 13 JUIN 2002

Personnes présentes :

M. Bertrand Calenge (commanditaire)
M. Philippe Martin (commanditaire)
M. Raymond Bérard (tuteur)
Clémence Montalescot (chef de projet)
Caroline Bruley (communication interne)
Danielle Becdelièvre (planning et budget)

Ordre du jour de la réunion :

- I. Présentation du scénario définitif : « Information et formation de l'utilisateur »
par Caroline Bruley
- II. Aménagement de l'espace
 - a) postes supplémentaires
 - b) postes de recherche documentaire

c) l'Espace Multimédia

par Clémence Montalescot

III. Aménagement de l'outil

- a) les impressions
- b) la temporisation de la session

par Caroline Bruley

IV. Conditions d'accès à l'outil

- a) le tract d'information
- b) l' « Heure Internet »
- c) valorisation de l'Espace Multimédia

par Danielle Becdelièvre

V. Conclusion avec tableau récapitulatif

par Clémence Montalescot

VI. Questions et discussion

VII. Validation du cahier des charges

Au terme de l'exposé, le commanditaire a repris les solutions proposées par le groupe :

- la bibliothèque mettra en place la solution d'un poste dédié à la recherche documentaire par département ; la réservation de ces postes se fera pour la journée
- deux postes de catalogue seront installés dans le hall
- le logiciel Pipop sera mis en place, de même que le tract de l'Internaute et la temporisation automatique
- la gestion centralisée des impressions est impossible à mettre en place cette année (cf. coût trop élevé)
- l'« Heure Internet » est intéressante : elle pourrait déborder le seul cadre d'Internet, et porter également sur des sujets d'actualité, de société
- les formations techniques à l'utilisation d'Internet dans l'Espace Multimédia n'ont pas convaincu le commanditaire

Le commanditaire nous a demandé d'apporter deux corrections au cahier des charges :

- refaire le budget total en distinguant les prix H.T. / T.T.C., et le recrutement de personnel

- effacer les références à une solution payante pour le planning informatisé du réseau dans le cadre de la valorisation de l'Espace Multimédia (cf. solution possible grâce à Excel).

A l'issue de la réunion, le scénario a été validé par le commanditaire et signé par l'ensemble des personnes présentes.

2. Extraits du journal de bord

MERCREDI 16 JANVIER 2002

Constitution des équipes projet.

Prise de contact téléphonique avec le commanditaire pour fixer l'horaire de la visite sur site du lendemain.

JEUDI 17 JANVIER 2002

Visite sur site.

Rencontre avec le commanditaire, M. Calenge, et Mme Rouge : discussion autour du projet, qui repose sur deux points principaux : l'étude de l'existant et la proposition de scénarios pratiques en matière de régulation de l'accès aux postes.

Visite du site de la Part-Dieu : recensement et localisation des différents postes.

Première réunion de l'équipe projet et mise en place du planning des trois semaines précédant le premier stage, ainsi que du contenu de ce stage.

JEUDI 24 JANVIER 2002

Deuxième réunion de l'équipe projet.

Approfondissement de la méthodologie puis détermination des types de questions auxquelles nous devons répondre :

- **Qui ?** : profil de l'utilisateur (et des non-utilisateurs : pourquoi ?)
- **Comment ?** : dans quel état d'esprit les utilisateurs vont-ils sur les postes ? Y vont-ils seuls ou en groupe ? Vont-ils toujours sur les mêmes postes ? En fonction de quoi choisissent-ils les postes ? Quels sont les autres usages auxquels ils ont recours sur ces postes ? Sont-ils compétents pour mener leurs

recherches ou demandent-ils de l'aide au personnel ? Utilisent-ils les autres services de la BM ?

- **Pourquoi ?** : quels services utilisent-ils ? Ont-ils un ordinateur chez eux ?
- **Où ?** : dans quel(s) département(s) ?
- **Quand ?** : quels jours ? A quelles heures ?
- **Combien de temps ?** : les 30 minutes imparties sont-elles intégralement utilisées ? Dépassées ?

Deux protocoles d'observation : suivre l'histoire d'un même poste en une journée / histoire de l'utilisateur.

Dans le cadre de l'observation et de l'entretien, l'Espace Multimédia devra faire l'objet d'une enquête à part : on reprendra les autres questions et la grille générale d'observation, et on les adaptera.

MARDI 5 FEVRIER 2002

Troisième réunion de l'équipe.

Comment organiser notre stage ?

Rappel : nous avons défini deux modes d'observation : des postes / des usagers.

Il faudra répartir entre nous ces deux types d'observation. Au cours de cette première semaine de stage, nous nous cantonnerons à l'observation des usagers, et nous leur demanderons de remplir un petit questionnaire afin de compléter les données que nous aurons recueillies. Nous avons décidé de ne pas laisser de questionnaire à côté des postes, pour éviter la confusion. Le questionnaire que nous remettrons aux usagers après leur session sur un poste sera très succinct.

Pendant la seconde semaine de stage, nous conduirons des entretiens avec les membres du personnel (comment gèrent-ils la situation, quelles seraient leurs aspirations, etc. ?).

Le stage s'étendant du 11 au 16 février, nous prévoyons d'arrêter l'observation vers 16h le mardi et le vendredi, afin de pouvoir discuter : mardi, nous verrons si certaines choses ne vont pas dans notre méthode d'enquête et comment les réaménager ; au besoin, nous contacterons de nouveau M. Calenge ; vendredi, nous commencerons à faire le bilan de notre observation.

JEUDI 7 FEVRIER 2002

TP 1.

Elaboration du P.A.S., de la grille d'observation et du questionnaire.

Le P.A.S. :

Nous disposons de 135 heures de travail, sans compter les réunions. Le nombre d'heures dans les départements doit être proportionnel au nombre de postes. Il n'y aura qu'un enquêteur par département, sauf dans l'Espace Multimédia où il peut y avoir deux enquêteurs en même temps.

De plus, il faudra insister sur l'observation des postes assis afin de voir si les usagers ont tendance à y rester plus longtemps. Contrairement à ce que nous avons décidé, nous avons finalement choisi de raisonner seulement en termes de poste, et non d'utilisateur : il ne sera donc pas nécessaire de suivre les utilisateurs, car ce serait trop long (s'ils déambulent dans la bibliothèque) ; nous nous contenterons de leur proposer un questionnaire sous forme de QCM à la fin de leur session.

Le temps consacré à chaque usager devrait être de moins d'une heure : cela comprend l'observation (30 minutes maximum, en théorie) et le questionnaire. Le questionnaire doit faire au plus une page recto verso ; attention à la « psychologie » : si remplir le questionnaire doit prendre 10 minutes, il vaut quand même mieux le présenter comme quelque chose de très succinct qui prendra 5 minutes, sinon les usagers vont se défiler. D'ailleurs, nous risquons de recueillir plus d'observations que de réponses au questionnaire. Nous pouvons cependant insister sur l'intérêt qu'ils ont à répondre afin d'améliorer la qualité du service...

Lorsque l'on observera un groupe, il faudra remettre le questionnaire à celui qui tapait sur le clavier (sans doute le meneur).

Dans la mesure du possible, il faut varier les profils d'utilisateurs observés : le stage a lieu pendant les vacances scolaires, donc les jeunes vont certainement y être en sur-représentation ; c'est pour cela qu'il faut faire en sorte d'interroger aussi des moins jeunes. Néanmoins, la proportion des profils observés pourra toujours être équilibrée lors du second stage. D'ailleurs, de manière générale, on pourra consacrer un peu de temps durant cette seconde semaine pour récolter les informations qui nous feront défaut à l'issue du premier stage.

Au cours de la seconde partie de notre enquête, nous interrogerons plutôt les membres du personnel, mais nous effectuerons un mini-sondage à l'entrée de la BM ; cela nous permettra d'interroger les non-utilisateurs d'Internet et de leur demander leur avis sur ce service : pourquoi ne l'utilisent-ils pas, sont-ils gênés par les internautes (cf. pertinence de la localisation des postes), quelle

est leur fréquence de visite à la BM (afin de comparer avec celle des internautes), etc.

La grille d'observation :

Dans les départements :

Reprise des grandes catégories que nous avons distinguées (où ? quand ?, qui ?, comment ? pourquoi ?). La grille comporte des questions très ciblées (avec des propositions) de telle sorte que nous n'avons qu'à cocher ce que nous observons et y mettre éventuellement quelques notes. Sur chaque feuille nous noterons nos initiales et le numéro de l'observation afin de pouvoir mettre en rapport une grille avec le questionnaire correspondant ; il faudra bien y préciser la localisation du poste observé. Les éventuels commentaires seront notés au dos de la feuille.

Nous avons eu quelques hésitations quant à la définition d'un usage documentaire / ludique : comment les distinguer sans soumettre cette observation à la subjectivité de l'enquêteur ? Il faudra demander son avis au commanditaire, mais nous pourrons également noter le nom du site consulté et débattre ensuite de sa nature.

Dans l'Espace Multimédia :

La grille d'observation reprend la même trame que celle des départements, mais il y a quelques adaptations.

Le questionnaire :

Il est à mettre en relation avec la grille d'observation (pour ceux qui voudront bien le remplir). Le choix du QCM permet à l'utilisateur de ne pas être rebuté par des travaux d'écriture et de réflexion. Ce questionnaire sera remis à l'utilisateur pour qu'il le complète lui-même : il peut ainsi évaluer approximativement le temps que cela va lui prendre ; si nous lui posons des questions sans qu'il voie la longueur du questionnaire et les suggestions qui y sont déjà faites, il risque de refuser d'y répondre de crainte de perdre trop de temps.

Nous laisserons une place libre pour qu'il puisse y noter ses suggestions de service, s'il en a.

Nous avons hésité sur la formulation de la question concernant le choix du poste et du département (deux questions distinctes ou bien combinées ?), pour finalement mettre l'accent plutôt sur le choix du poste.

LUNDI 11 FEVRIER 2002

Réunion avec le commanditaire.

M. Calenge nous a fait plusieurs remarques et suggestions sur notre P.A.S. et nos méthodes d'enquête, concernant entre autres choses :

- Lors de la seconde semaine, combien de membres du personnel allons-nous interroger ? (l'objectif étant d'interroger les bonnes personnes, bien qu'il soit intéressant d'avoir l'avis de chacun ; il faudra donc combiner le qualitatif et le quantitatif).

- En ce qui concerne les visites d'autres bibliothèques : allons-nous voir d'autres BM avec connexion à Internet ou bien des annexes de la BML ?

- Peut-être vaudrait-il mieux conduire de petits entretiens plutôt que distribuer un questionnaire après chaque session observée (à nous ensuite de repérer les réponses correspondantes aux questions prévues dans notre questionnaire de départ).

- Dans la case des services utilisés, il faut mettre également les bases de données.

- Il faut relever les sites interactifs (jeux, etc.).

- Dans le questionnaire, il faut demander le niveau d'études *ET* la profession.

- Remplacer la question sur le temps passé en moyenne à la bibliothèque par le temps passé lors de la dernière visite.

- Dans les autres services utilisés par les internautes, distinguer l'emprunt de la consultation sur place (quels documents ?).

- Laisser une case libre pour que les usagers puissent développer leur réponse quant à leur satisfaction par rapport aux services proposés : ne pas faire de suggestion de réponse afin de laisser une plus grande ouverture.

Suite aux remarques de notre commanditaire, nous avons apporté quelques modifications à nos grilles d'observation et à nos questionnaires : dès cet après-midi, nous enverrons la version définitive à M. Calenge afin qu'il puisse nous les faire photocopier.

Pour la question de l'Espace Multimédia, le commanditaire pense que l'observation pure est moins intéressante car l'espace est déjà cadré (personnel, aide, prise de rendez-vous) ; il vaut mieux s'attarder sur le questionnaire et l'entretien afin de voir quelles sont les attentes des utilisateurs. L'Espace Multimédia est une sorte de « groupe témoin » par rapport aux autres départements : y rencontre-t-on les mêmes usagers ?

Le questionnaire nous permettra de voir les différentes pratiques. Donc, il faudra considérer l'Espace Multimédia comme les autres départements, et y consacrer un temps proportionnel au nombre de postes, c'est-à-dire environ 25h (proposition n° 2).

Pour ce qui est des questions matérielles de notre enquête :

Afin que les usagers puissent remplir le questionnaire, il faudra réserver une place où ils pourront s'asseoir et écrire (par exemple, près de la banque du département).

Mieux vaut ne pas dire qu'on les a observés lorsque nous leur remettrons le questionnaire ; s'ils s'en sont aperçu, insister sur le fait que l'enquête combine l'observation et le questionnaire et que c'est pour améliorer le service (il faudra roder notre discours et nous montrer persuasives).

Si au bout de dix minutes, une observation échoue parce que l'utilisateur s'est rendu compte qu'il était observé, il vaut mieux passer à une autre. En outre, M. Calenge pense qu'il est possible de faire des observations multiples (deux ou trois en même temps) : nous verrons cela à l'usage, en commençant néanmoins par n'en faire qu'une à la fois.

Si certains usagers refusent de remplir le questionnaire par manque de temps, nous pouvons toujours leur proposer de le ramener ultérieurement à l'accueil (cependant sans trop y compter).

Dans l'hypothèse où nous ne récupérerions pas tous les questionnaires, le commanditaire estime que les résultats de l'observation seront tout de même partiellement utilisables car ils reflètent une réalité.

La première journée d'enquête sera décisive en matière de protocole : nous verrons tout de suite ce qui va et ce qui ne va pas. L'épreuve de la réalité nous permettra de valider ou d'infirmer la pertinence de notre méthodologie... Le cas échéant, nous modifierons la grille ou le questionnaire (c'est pour cela que nous ne ferons qu'un nombre limité de photocopies pour cette première journée).

JEUDI 6 MARS 2002

Réunion avec M. Bérard.

Nous avons fait le point avec notre tuteur afin de lui expliquer où nous en étions ; nous lui avons donc présenté :

- notre compte-rendu de stage

- la définition de la prestation que nous remettrons lors du comité de pilotage
- notre planning prévisionnel

Nous avons demandé à M Bérard ce qu'il pensait de nos documents : il les a tous validés, mais il nous a rappelé que la définition de la prestation devait être un document court et qu'il ne fallait pas omettre d'y insérer le planning.

Nous lui avons alors raconté dans les grandes lignes comment s'est déroulé notre stage. Il nous a demandé ce que nous pensions des postes debout, si cette manière détournée de limiter le temps d'utilisation ne nous choquait pas, mais nous lui avons répondu que dans la mesure où les principaux utilisateurs d'Internet étaient des jeunes de 15 à 25 ans, cela n'était pas trop gênant ; d'ailleurs, à côté de cette restriction, les usagers jouissent d'une très grande liberté. D'autre part, avec la temporisation automatique, une telle pratique n'aura plus sa raison d'être. Nous savons pertinemment que la temporisation automatique ne règlera pas complètement les problèmes de monopolisation des postes par certains : les usagers pourront toujours la contourner en venant à plusieurs ou bien en allant de salle en salle... C'est d'ailleurs ce que font les adolescents tchétchènes lorsque le personnel les déloge d'un poste.

M. Bérard nous a fait quelques remarques :

- Les entretiens avec le personnel seront très importants car il représente un acteur essentiel ; nous recueillerons sans doute des avis très tranchés sur la question d'Internet : il serait intéressant de voir si ces différentes réactions sont liées au département ou bien à la personne interrogée.
- Il n'est pas nécessaire de se rendre dans d'autres bibliothèques pour voir comment elles gèrent le problème : leur téléphoner suffira (par ex., celle d'Issy-les-Moulineaux).

Nous avons expliqué à notre tuteur que si nous n'avions pas encore commencé à dépouiller nos données, c'était parce qu'aucune de nous ne maîtrisait Excel et que nous avons demandé à M. Lafouge de nous faire un cours particulier à ce sujet.

Pour finir, nous avons demandé à M. Bérard comment devait se dérouler le comité de pilotage : le tuteur et le commanditaire seront présents, mais c'est nous qui devons conduire la réunion. Par conséquent, il faudra préparer un ordre du jour et une feuille de signature visant à valider la définition de prestation. Le comité de pilotage doit durer entre une demie heure et une heure.

TP 3.

Nous avons organisé le comité de pilotage comme suit :

- 1- Introduction
- 2- Reprise de la lettre de mission et définition de la prestation
- 3- Présentation du premier stage et des objectifs du second
- 4- Réponse aux questions
- 5- Validation des documents

La démarche du prochain stage étant incluse dans la définition de prestation, il ne sera pas nécessaire d'y revenir. D'autre part, afin que chacune prenne la parole, nous avons balisé la réunion : les interventions seront réparties comme suit entre les trois membres de l'équipe :

- Clémence : introduction et définition de la prestation
- Danielle : planning, budget (sachant qu'il ne s'agit que d'une simulation et d'une estimation puisque nous n'avons aucun déplacement prévu), et compte rendu du stage (répartition, grilles d'analyse, d'observation, journal de terrain)
- Sarah : protocole d'enquête et démarche (celle-ci comprend la présentation globale du second stage)

Nous ne pourrions probablement pas parler des résultats chiffrés de notre enquête lors du CP : nous attendons d'avoir des statistiques. Cependant, nous profiterons de cette réunion pour avoir quelques précisions quant aux attentes du commanditaire : comment distinguer les usages et les interpréter (ex. un site de sport : témoigne-t-il d'un usage ludique ou bien pratique ?) ; nous demanderons également si, à titre indicatif, il est nécessaire de faire des observations complémentaires durant la semaine (si oui, faudra-t-il les faire pendant le second stage ou à un autre moment ?). Pour finir, il ne sera pas utile de demander à M. Calenge combien d'entretiens il souhaite que nous menions lors du prochain stage car celui-ci est encore loin et le commanditaire est d'ores et déjà d'accord sur le principe de notre seconde enquête (entretiens, sondages, appels d'autres bibliothèques).

Chaque intervention sera soigneusement préparée. En tout état de cause, nous avons tenté dès aujourd'hui d'anticiper certaines questions délicates que l'on pourrait nous poser (par exemple, concernant le nombre d'observations dans l'Espace Multimédia).

Pour finir, Clémence rédigera l'ordre du jour du CP et Caroline finalisera la définition de la prestation. Il faudra en outre envoyer une grille d'analyse de

nos données à M. Calenge afin qu'il la valide ou bien qu'il y apporte des corrections.

Rendez-vous avec M. Lafouge.

Suite à notre demande, M. Lafouge nous a reçues pour nous expliquer l'usage du logiciel Excel. Nous lui avons expliqué ce que nous en attendions (croiser des données, faire des statistiques, etc.) ; il nous a alors indiqué que le logiciel Sphinx semblait davantage adapté. Par conséquent, il nous a montré comment paramétrer ce logiciel pour traiter nos données : nous avons entré des données factices afin de faire une simulation d'enquête et de dépouillement. Nous avons ainsi constaté que Sphinx offrait toutes les possibilités de traitement d'enquête que nous souhaitions. Il ne nous reste plus qu'à analyser nos grilles.

MARDI 19 MARS 2002

Réunion avec notre tuteur.

Nous avons montré à M. Bérard la version définitive du document que nous présenterons lors du comité de pilotage : il l'a jugé clair et précis. Nous avons fait une dernière mise au point concernant les parties que nous présenterions à tour de rôle. Pour ce qui est du déroulement matériel de la réunion, M. Bérard nous a conseillé de poser toutes nos questions à la fin et non au fur et à mesure de l'exposé ; il en ira de même pour les questions que nous poseront les commanditaires.

Pour finir, nous avons discuté de la question des scénarios et des idées que nous avons déjà (sans pour autant les avoir approfondies). Nous nous demandons s'il serait possible d'envisager un mode d'accès différencié selon les postes (accès libre ou bien au moyen d'une carte) ou bien selon le personnel... Nous avons évoqué l'exemple de la B.P.I. : on y trouve à la fois des postes avec uniquement des sites sélectionnés par les bibliothécaires, et des postes d'accès libre ; ce sont ces derniers qui rencontrent le plus de succès auprès des usagers. Quoi qu'il en soit, nous sommes toutes d'accord pour dire qu'en tant qu'utilisateur, il nous semble que l'idéal serait une totale liberté d'accès.

Après le départ de notre tuteur, nous avons procédé à une dernière répétition entre nous pour bien nous mettre d'accord.

MERCREDI 20 MARS 2002

Premier comité de pilotage.

Lors de ce premier comité de pilotage, étaient présents : M. Calenge, M. Martin, et M. Bérard. Comme convenu, nous avons présenté notre définition de la prestation et nous avons réservé nos questions pour la fin de notre exposé :

1- Dans nos propositions de scénarios, faudra-t-il prendre systématiquement en compte les deux postes prévus pour être installés dans le hall d'entrée et le projet de temporisation automatique des postes Internet ?

A cette question, M. Calenge nous a répondu en deux temps : tout d'abord, il n'y a rien de défini pour les deux postes ; nous devons les prendre en compte, sachant que leur contenu dépendra de nos propositions (accès au catalogue et/ou à Internet). D'ailleurs, de manière plus générale, le nombre de postes Internet est susceptible d'évoluer : au besoin, on peut toujours ouvrir la connexion sur des postes jusque là consacrés exclusivement à la consultation du catalogue. D'autre part, la temporisation automatique n'est pas une « fatalité » mais seulement une possibilité : elle a été demandée activement par le personnel qui la considérait comme la seule solution envisageable, mais si nos scénarios montrent que ce n'est pas une bonne chose, elle ne sera pas mise en place (quoi qu'il en soit, elle pourra toujours être enlevée sans difficulté par le service informatique).

En fait, les commanditaires attendent de nous que nous les éclairions sur les à-côtés de la temporisation automatique car les problèmes risquent, dès lors, de se concentrer autour du bureau de renseignement (cf. gestion de la file d'attente devant celui-ci) ; il faudra nous demander si celui qui gère les postes sera aussi celui qui pourra les déconnecter. Par conséquent, les commanditaires restent très ouverts en matière de scénarios et n'ont pas d'idée pré-définie de ce qu'ils vont mettre en place.

M. Martin nous a rappelé qu'Internet avait fait l'objet de débats passionnés entre les personnels de la bibliothèque. Le fait que la messagerie ne soit accessible que dans l'Espace Multimédia a été une solution faite de mieux. En outre, certains voudraient pouvoir enrichir le catalogue, mais cela est impossible sur des postes où l'accès à Internet n'est pas autorisé....

2- Lors du second stage, faudra-t-il garantir l'anonymat aux personnes que nous interrogerons ?

Oui, par respect de la déontologie : M. Calenge nous fournira une liste d'une vingtaine de personnes ressources parmi lesquelles nous en choisirons dix, au hasard, que nous contacterons pour obtenir un entretien. Cette liste, établie par M. Calenge, comportera aussi bien des personnes qui ont des problèmes avec les flux aux postes Internet que des personnes qui pensent gérer convenablement la question. Nous aurons à la fois le nom, les coordonnées électroniques de ces personnes, le département où elles travaillent et le type de responsabilités qu'elles ont.

Dans la mesure où le sujet de notre étude est limité à la bibliothèque de la Part-Dieu, les informations que nous recueillerons ailleurs ne vaudront que pour comparaison. M. Martin nous a indiqué qu'il existait des philosophies professionnelles très variées, c'est pourquoi derrière les problèmes suscités par Internet on trouve en fait des idées différentes sur ce que devrait être une bibliothèque...

3- Comment distinguer un usage ludique d'un usage documentaire dans certains cas ?

A cette question, M. Calenge nous a suggéré de créer une catégorie « documentation ludique » afin de pouvoir répertorier la consultation d'un site ayant trait à une passion, quelle qu'elle soit.

Après avoir répondu à nos questions, les commanditaires nous ont fait certaines remarques, portant sur notre second stage.

Tout d'abord, M. Calenge a estimé que notre idée de faire un sondage pour savoir pourquoi certains visiteurs de la BML n'utilisaient pas Internet était problématique car les résultats obtenus risquaient d'être difficilement interprétables, et que d'ailleurs il n'était pas aberrant de ne pas consulter Internet dans une bibliothèque. Nous lui avons expliqué que notre but était de savoir si la monopolisation des postes par certains décourageait les autres utilisateurs potentiels. En fait, nous voudrions savoir combien d'utilisateurs de la BML utilisent Internet en général, s'ils incluent la bibliothèque dans leurs possibilités d'accès à Internet et combien l'ont effectivement utilisé sur place. Cela pourrait également nous permettre de connaître l'image d'Internet à la bibliothèque auprès de ses usagers. Selon M. Calenge, la difficulté résidera dans la formulation de la question : comment la poser afin d'avoir quelque chose d'intéressant à analyser par la suite ?

Il nous semble que connaître la proportion d'usagers « frustrés » par l'utilisation d'Internet (parce qu'il ont été déçus des modalités d'accès offertes par la bibliothèque, parce qu'ils ne parviennent pas à y accéder faute de place, etc.) est important car cela doit jouer sur nos propositions de scénarios. Il faut donc que nous précisions les questions du sondage pour soumettre leur formulation à M. Calenge qui les validera ou non.

D'autre part, M. Calenge nous a suggéré quelques bibliothèques où nous pourrions prendre des contacts : la médiathèque de Vaise, la bibliothèque du 1^{er} arrondissement, la bibliothèque de Grenoble (contacter M. Guy Hedon), la B.P.I. (contacter M. Philippe Guillerme), la bibliothèque de Valence et celle d'Issy-les-Moulineaux (contacter Jean-François Jacques). Il faudrait également s'adresser à Mme Riondet.

Nous avons convenu avec M. Calenge que nous lui soumettrions nos grilles d'entretiens : la méthode de l'entretien semi-dirigé nous a paru la plus appropriée ; les entretiens que nous conduirons devraient durer environ une heure. Dans la mesure où nous ne serons plus dans le domaine des statistiques comme lors du premier stage, il faudra s'attacher à « décortiquer » les non-dits. Les personnes que nous interrogerons seront prévenues par le commanditaire qu'elles sont susceptibles de l'être avant que l'on ne prenne contact avec elles, pour ne pas les surprendre.

A la fin de la réunion, toutes les personnes présentes ont signé un document validant officiellement notre prestation, avec néanmoins une réserve concernant le sondage qui sera validé ultérieurement si nécessaire.

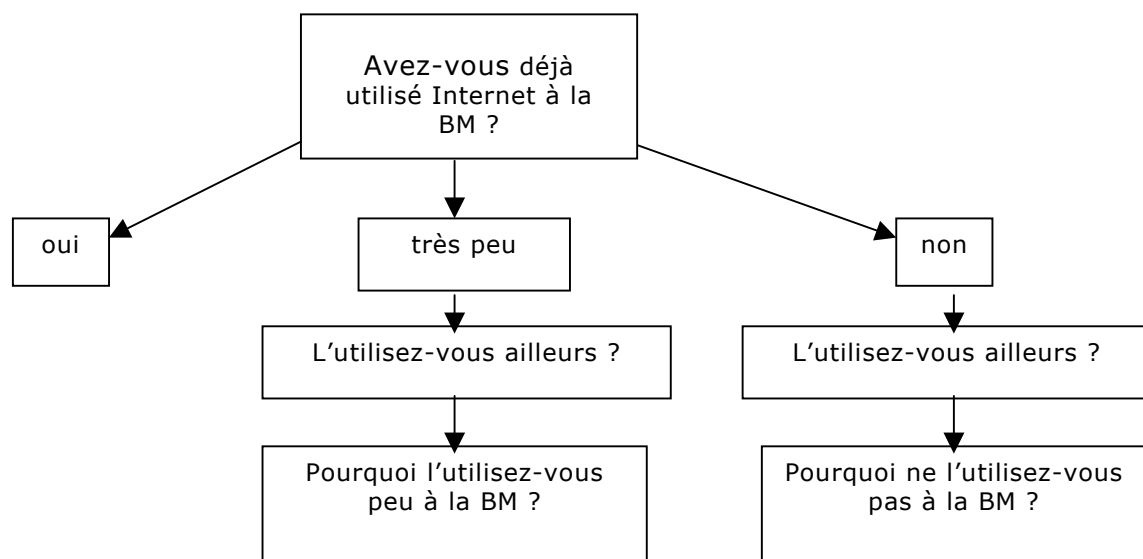
Réunion avec le tuteur.

Après le comité de pilotage, les autres membres de l'équipe projet nous ont rejoints : nous leur avons fait un compte-rendu de la réunion qui venait de s'achever. M. Bérard pense que celle-ci s'est bien déroulée et que nous avons dit ce qu'il fallait. Pour finir, il est revenu sur la question des postes assis/debout qui pose un réel problème aux bibliothécaires (certains pensent qu'il est inadmissible de laisser les gens debout) : il faudra évidemment prendre en compte cet aspect dans nos propositions de scénarios.

Élaboration des questions du sondage.

Conformément à ce que nous avons convenu avec M. Calenge, nous avons formulé les questions que nous souhaitions poser lors du sondage du second stage afin de les lui faire parvenir pour validation le plus rapidement possible.

Nous avons décidé de ne poser que trois questions maximum aux visiteurs sortant de la BML ; pour plus de clarté, ces questions peuvent être schématisées selon l'arborescence suivante :



Ces questions devraient nous permettre de voir chez les non-usagers d'Internet quelle est la proportion de gens qui se sentent « frustrés » par les conditions d'accès et de ceux qui ignorent le service. Si la majorité des non-usagers sont en fait « frustrés », cela signifiera qu'il y a un problème de gestion du service ; en revanche, si la majorité d'entre eux n'utilisent pas Internet parce qu'ils ne savent pas s'en servir (alors qu'il y a des séances d'initiation gratuites) ou bien parce qu'ils ignorent qu'ils peuvent y accéder à partir de la bibliothèque, cela voudra dire qu'il y a plutôt un problème de signalétique.

Afin d'équilibrer la proportion d'internautes et de non-usagers d'Internet observés, il faudrait sonder environ 250 non-usagers. Nous nous préparons une grille pour cocher les réponses que nous recueillerons (qui seront sans doute récurrentes, c'est pourquoi il faudra les anticiper), mais sans les proposer aux gens que nous interrogerons afin de ne pas leur suggérer de réponse. Nous enverrons ces questions à M. Calenge par mail dès aujourd'hui.

Paramétrage du logiciel SPHINX.

Nous avons au total quatre feuilles différentes à analyser : les deux types de grilles d'observation et les deux modèles de questionnaire. Nous avons choisi de fusionner observation et questionnaire correspondant afin de n'avoir plus que deux enquêtes à dépouiller puis à croiser.

Lorsque nous n'avons pas recueilli de questionnaire (parce que l'utilisateur avait déjà répondu ou bien parce qu'il refusait de répondre) nous remplissons une case « pas de questionnaire », s'il s'agit de données que nous ne pouvons pas connaître à partir d'une simple observation (inscription ou non, fréquence de visite à la bibliothèque, etc.) ; de même, lorsque certaines questions n'ont pas été remplies par l'internaute, nous cocherons la case « pas de réponse ».

Il faudra établir un planning de rentrée des données afin que nous le fassions chacune à tour de rôle.

MARDI 26 MARS 2002

M. Calenge nous a envoyé un mail nous expliquant ce qu'il pensait du questionnaire que nous lui avons fait parvenir. Selon lui, notre questionnaire est trop court et sa forme actuelle ne nous permettra pas d'évaluer l'intérêt ou le désintérêt des personnes interrogées. C'est pour cela que M. Calenge nous propose quatre questions :

1- Repérage des personnes interrogées : tranche d'âge, sexe, catégorie socioprofessionnelle

2- Utilisez-vous Internet de manière générale ?

• *oui* : où ? (domicile, travail, lieu d'études, BML, autre)

Si la réponse est « oui » et que l'internaute n'utilise pas l'accès offert par la BM, passer à la question 4.

Si la réponse est « oui » et que l'internaute navigue à la BML, passer à la question 3.

• *non* : passer à la question 4.

3- A la BML, utilisez-vous souvent Internet ?

• *oui* : fin du sondage

• *rarement* : passer à la question 4

4- Pourquoi n'utilisez-vous pas ou peu Internet à la BM ? (manque d'intérêt, peu de postes, peu de places disponibles, etc.)

JEUDI 4 AVRIL 2002

TP 5.

Nous avons abordé le second stage. Le chef de projet nous a lu le P.A.S. et nous avons précisé certains points de détails. Par ailleurs, M. Calenge nous ayant fait parvenir la liste des vingt personnes que nous pourrions interroger avec profit, nous en avons sélectionné huit, et non pas dix comme nous

pensions le faire initialement, car les cours relatifs à la conduite d'entretien que nous avons eus entre temps nous ont appris que dix était un nombre un peu élevé ; en effet, il ne faut pas perdre de vue que pour une heure d'entretien, nous devons compter deux à trois heures d'analyse. Afin de pouvoir établir un planning précis de notre semaine de stage, nous avons contacté les personnes que nous avons sélectionnées pour fixer un rendez-vous avec elles. Nous ne les avons pas choisies complètement au hasard : nous avons tenté de varier leur département de travail et leur fonction, dans le but d'avoir une vue assez large. Avant de leur téléphoner, nous avons préparé ce que nous allions leur dire afin de présenter notre démarche avec le plus de clarté possible.

L'idéal aurait été de pouvoir faire les entretiens et le sondage le matin, et de consacrer les après-midi à la saisie et à l'analyse de nos données ; cependant, compte tenu des disponibilités de nos interlocuteurs, il arrivera que nous conduisions les entretiens l'après-midi. Nous interrogerons deux personnes par jour. En ce qui concerne le sondage, nous espérons recueillir environ 250 réponses de non-utilisateurs d'Internet à la BML.

Nous nous sommes ensuite penchées sur l'entretien lui-même : faut-il enregistrer les personnes que nous interrogerons ? doit-on y aller par groupe de deux ou bien seules ? Etant donné notre inexpérience en la matière, nous avons décidé de conduire ces entretiens par deux : cela nous permettra de nous répartir le travail en termes de prise de notes et d'intervention. Par conséquent, il ne sera pas nécessaire de procéder à des enregistrements, ce qui pourra détendre la personne interrogée. Néanmoins, nous nous sommes demandées si le fait d'être en groupe n'allait pas déstabiliser ou impressionner notre interlocuteur ; nous avons alors dû admettre que même par deux, nous n'étions pas très intimidantes... Pendant que quatre d'entre nous seront en entretien, la cinquième procèdera au sondage.

Dans la mesure où nous avons opté pour la méthode de l'entretien semi-dirigé, nous devons établir un guide d'entretien : il s'agit de déterminer entre trois et cinq grands thèmes, et de baliser les différents points à aborder au cours de la conversation ; au fil de la discussion, nous passerons d'un thème à l'autre. Lorsque nous aurons décidé des thèmes à aborder, nous les proposerons à M. Calenge et nous les soumettrons également à M. Bérard.

Enfin, nous avons commencé à opérer des croisements entre les différents résultats de notre enquête. Initialement, nous pensions tout croiser et voir après ce qui était pertinent... Or nous nous sommes vite aperçues que cela

était une perte de temps considérable et que certaines données méritaient d'être analysées à plat car elles étaient significatives en elles-mêmes. Nous avons donc décidé de reprendre les cinq grandes questions qui avaient guidé l'élaboration de nos grilles d'observation et de nos questionnaires, puisqu'elles condensaient bien ce que nous cherchions à savoir (cf. étude de l'existant). Nous nous sommes ainsi réparti ces grands thèmes par tirage au sort ! Par conséquent, nous nous occuperons d'analyser :

- **Qui ?** : profil de l'utilisateur : âge, sexe, inscription, niveau d'étude, seul ou en groupe, compétences, etc. (Héloïse)
- **Pourquoi ?** : motivations, autres services utilisés, caractérisation de la session, etc. (Sarah)
- **Comment ?** : seul ou en groupe, mono ou multi usage, demande d'aide, attitude, etc. (Danielle)
- **Quand ?** : données temporelles : durée de la session, fréquence de venue à la BM, utilisation régulière d'Internet, etc. (Caroline)
- **Où ?** : choix du poste, exposition aux regards, souhaits et suggestions, etc. (Clémence)

Chacune aura la responsabilité des données qu'elle analysera : à elle de déterminer ce qui doit être analysé à plat et les croisements pertinents à opérer. Après avoir dépouillé nos données, il faudrait parvenir à une typologie des usages, illustrée de pourcentages.

JEUDI 18 AVRIL 2002

TP 6.

Mise en commun des analyses :

Nous avons harmonisé la formulation de nos analyses. Pour chaque thème, nous avons décidé de faire deux grandes parties (une pour les départements et une pour l'Espace Multimédia) à l'intérieur desquelles nous introduirons des sous-parties afin d'opérer un classement par idées. Nous tâcherons de théoriser et pas seulement d'analyser des critères. Il ne faut pas inclure tous les tableaux, mais seulement les plus pertinents. D'autre part, pour l'illustration de nos analyses il faudra varier les types de graphiques et choisir les plus clairs.

Lorsque nous aurons fini la rédaction définitive de nos analyses, nous nous les répartirons afin de prendre chacune connaissance du travail des autres et veiller à ne pas mettre plusieurs fois le même tableau (si un même tableau

doit être utilisé plusieurs fois, nous ferons un renvoi à sa première occurrence). Ensuite, Caroline fera une typologie synthétique des usages, selon le modèle fourni par Christian Ducharme (cf. bibliographie).

Il faudrait avoir fini tout cela pour lundi prochain, ce qui nous permettrait de remettre nos analyses à M. Calenge au cours de la semaine.

Elaboration finale du P.A.S.

La grille d'entretien :

Comme nous serons deux pour mener un entretien, nous sommes convenues de nous répartir les rôles de façon très stricte : pendant que l'une posera les questions, l'autre prendra des notes, et ce pendant toute la durée de l'entretien. Bien sûr, nous veillerons à ce qu'au cours des différents entretiens, nous remplissions chacune les deux rôles.

Pour ce qui est du contenu de l'entretien, nous commencerons par reformuler le sujet du stage afin d'exposer à la personne interrogée les raisons de notre enquête et ses modalités. Ensuite, nous poserons des questions assez générales pour mettre notre interlocuteur en confiance : elles porteront sur lui, sur son travail, son statut, etc. Nous n'avons pas rédigé les questions de façon précise : nous avons seulement mis les mots clés à partir desquels nous formulerons les questions. Celle qui conduira l'entretien aura devant elle la grille des questions et cochera ce qui aura été vu au fur et à mesure ; celle qui prendra des notes les prendra en suivant le fil de l'entretien.

Nous avons donc élaboré la grille d'entretien comme suit :

- 1- petit entretien sous forme d'introduction
- 2- le vécu de la personne interrogée : ses observations, ses pratiques, son bilan quant à Internet à la BML
- 3- ses souhaits : pour le personnel, pour aménager l'espace, pour aménager l'outil

Au cours de l'entretien, il faudra veiller à rester neutre et à ne pas faire de commentaire sur les propos que nous entendrons. Il ne faudra pas non plus donner à notre interlocuteur l'impression que tous ses souhaits et suggestions seront réalisés.

La grille d'analyse des entretiens :

Afin de préserver l'anonymat des personnes interrogées, nous ne ferons pas d'analyse individuelle, mais une synthèse par groupe d'idées de tous les entretiens où l'on pourra inclure des citations. En effet, lors de la prise de

notes nous écrivons tout au fur et à mesure, en veillant à relever les phrases récurrentes. Après l'entretien, nous reclasserons les notes au propre dans la grille car il se peut que le fil de la conversation ne l'ait pas tout à fait suivie. Reprendre les notes tout de suite après nous permettra de nous souvenir encore précisément de ce qui aura été dit.

Pour finir, nous avons un peu évoqué les scénarios : on pourrait prévoir la présence d'une personne ressource à laquelle les internautes en difficulté pourraient s'adresser ; on pourrait également proposer un modèle de charte mise à coté de chaque poste : ce modèle ne serait pas coercitif mais revêtirait plutôt la forme d'un engagement moral...

Réunion avec M. Bérard.

Nous avons présenté à notre tuteur le P.A.S., le sondage, et la grille d'entretien.

Nous lui avons expliqué les critères de sélection que nous avons appliqués aux personnes retenues pour les entretiens. Nous avons rappelé que nous ne ferions pas d'enregistrement pour préserver l'anonymat de nos interlocuteurs ; en outre nous avons besoin d'éléments d'analyse et non de propos stricts.

Nous lui avons également exposé les modifications apportées à notre sondage par M. Calenge, ainsi que la mise en page : nous avons déjà codé les réponses afin de n'avoir qu'à les cocher, mais nous ne ferons pas de suggestion de réponse aux usagers.

D'autre part, l'entretien est censé durer une heure, mais nous avons réservé des plages de deux heures, au cas où les personnes interrogées dépasseraient un peu.

Nous avons enfin proposé à notre tuteur de lui faire parvenir le résultat de nos analyses du premier stage avant de les remettre à M. Calenge pour qu'il nous dise ce qu'il en pense ; il y a consenti.

LUNDI 22 AVRIL 2002

Réunion avec le commanditaire.

Nous avons envoyé notre grille d'entretien à M. Calenge : celui-ci en a pris connaissance et nous a donné son accord car il estime qu'elle envisage bien les différents aspects du problème. Cependant, il pense que le nombre d'entretiens que nous avons arrêté risque d'être un peu juste, car il pourrait y avoir une sur-représentation d'un côté ou d'un autre ; nous lui avons objecté

qu'il pourrait tout de même être intéressant de voir si des personnes travaillant dans un même département ont le même point de vue. En outre, lors des prises de rendez-vous, nous avons été confrontées au problème des vacances : certaines personnes que nous souhaitions interroger n'étaient pas disponibles pendant notre semaine de stage. Finalement, nous avons décidé avec le commanditaire de faire un entretien supplémentaire.

Ensuite, nous avons annoncé à M. Calenge que l'analyse des données du premier stage était terminée et que nous la lui enverrions après l'avoir montrée à M. Bérard. Nous lui avons simplement exposé notre plan qui reprenait les cinq grandes questions ayant guidé l'élaboration de la grille d'observation et du questionnaire. Nous lui avons expliqué que nous ferions par la suite une typologie des usages et des départements afin d'en dégager une synthèse qui nous aidera à élaborer nos propositions de scénarios. M. Calenge a approuvé cette idée, sachant que nos analyses ne sont qu'une photographie d'un instant donné.

Par la suite, nous avons abordé la question du sondage : nous avons montré un exemplaire de nos grilles à M. Calenge. Il nous a indiqué quelques modifications à y apporter :

- Recoder la case « employé » et mettre d'abord les CSP les plus fréquentes à la BML.
- Distinguer les lycéens des étudiants car ce n'est pas le même public.
- Demander aux personnes interrogées si elles sont inscrites à la BML.
- Concernant la fréquence d'utilisation d'Internet à la BML, ne pas proposer trois mais quatre réponses afin d'obliger les gens à se positionner dans notre échelle.

Nous avons demandé à M. Calenge s'il souhaitait que nous interrogeons toutes les personnes arrêtées ou bien seulement celles qui n'entraient pas dans le cadre de notre première enquête. Selon lui, il faut commencer notre sondage en interrogeant les usagers sur leur utilisation d'Internet à la BML et arrêter le sondage lorsqu'ils répondent l'utiliser régulièrement, tout en les comptabilisant à part. Il faudra donc modifier l'ordre initial de nos questions et commencer réellement le sondage avec ceux qui répondront « rarement ou « non jamais » ; le profil de l'utilisateur viendra donc à la fin, de manière à respecter l'ordre logique de succession des questions.

Pour finir, nous avons demandé à M. Calenge s'il désirait avoir toutes les données que nous avons recueillies, y compris celles que nous n'avons pas

exploitées en tableaux croisés. Comme il le souhaitait, nous les lui enverrons afin qu'il puisse les croiser s'il en a besoin plus tard.

JEUDI 2 MAI 2002

TP 7.

Comme nous avons fini l'analyse de nos données, nous avons commencé à réfléchir aux scénarios. Pour cela, nous avons débuté la séance d'aujourd'hui par la lecture des entretiens téléphoniques afin de nous inspirer de ce qui a déjà été fait dans les bibliothèques que nous avons contactées. Nous avons donc relevé les différentes mesures mises en place par ces établissements et recensé les idées que nous pourrions en tirer.

Ensuite, nous avons réfléchi au nombre de scénarios que nous proposerons : trois nous a semblé un bon chiffre, car cela nous permettra de présenter des scénarios contrastés sans nous disperser. Dans ces scénarios, il ne faudra pas omettre de mentionner le rôle et le degré d'implication du personnel. Cependant, nos scénarios ne seront pas basés sur le personnel ou la géographie des départements, mais sur le rapport à l'utilisateur car la bibliothèque est avant tout un service public.

Puis nous avons dégagé trois types de scénarios et nous nous sommes divisées en trois groupes :

- 1- Autonomisation de l'utilisateur (Caroline)
- 2- Formation de l'utilisateur (Clémence et Danielle)
- 3- Réglementation des usages (Héloïse et Sarah)

Nous avons alors réparti nos différentes idées selon les scénarios. Chaque groupe travaillera sur un scénario, mais il ne faudra pas approfondir toutes les idées car dans la mesure où elles ne seront pas toutes retenues, cela serait une perte de temps : nous ne creuserons que celles qui seront retenues lors du comité de pilotage. En ce qui concerne d'éventuels postes supplémentaires, nous étudierons les souhaits de chaque département ; nous sommes d'accord pour ne pas proposer de postes Internet dans le hall car cela créerait un attroupement gênant la circulation des usagers et « instrumentaliserait » la bibliothèque.

Lors du deuxième comité de pilotage, nous reprendrons nos deux stages afin d'exposer ce que nous en avons retiré, et chacune de nous présentera un scénario selon deux grandes parties :

- Enjeux
- Présentation : avantages / inconvénients, coûts, objectifs, etc.

La présentation des scénarios sera la même pour tous : elle portera sur l'agencement de l'espace, l'aménagement de l'outil et les conditions d'accès à Internet. A la fin, un tableau récapitulatif permettra d'établir une comparaison entre nos trois propositions, de manière à avoir une vue synthétique de l'ensemble.

JEUDI 16 MAI 2002

TP 8.

Nous avons travaillé à la préparation du comité de pilotage de mardi ; Caroline avait préparé une introduction et un ordre du jour de cette réunion. Nous nous sommes donc réparti les temps de parole :

- Introduction : Héroïse et Sarah
- Présentation du scénario « Autonomie » : Caroline
- Présentation du scénario « Formation » : Héroïse
- Présentation du scénario « Usage encadré d'Internet » : Sarah
- Mise en parallèle des trois scénarios et conclusion : Caroline
- Réponses aux questions soulevées par la présentation : ensemble du groupe

Ensuite nous nous sommes divisées en deux groupes : un premier groupe a préparé les feuilles du paper-board que nous utiliserons lors de la réunion pour plus de clarté dans notre exposé. Le second groupe s'est attaché à approfondir les questions de budget des scénarios en prenant contact avec les informaticiens de l'E.N.S.S.IB. ainsi que la personne responsable du traitement des personnels.

Réunion avec le tuteur.

Tout d'abord, nous avons discuté de la question des coûts prévisibles : M. Bérard nous a dit qu'il fallait chiffrer les trois scénarios ; évidemment, cela est difficile, car tout dépend du matériel utilisé : il faudra donc donner un ordre d'idées afin que le commanditaire puisse confronter les scénarios entre eux. En outre, il est nécessaire de donner un chiffre global pour chaque scénario. Dans un deuxième temps, nous avons repris les scénarios et M. Bérard nous a fait quelques remarques à leur propos :

a) Scénario n°1 :

- pour les impressions, on pourrait utiliser la même carte que celle destinée aux photocopies
- le système de carte destiné à contrôler le nombre de sessions par jour est sans doute illusoire
- la charte d'utilisation est une bonne idée

b) Scénario n°2 : mettre des postes dans le hall pour la messagerie est une bonne idée

c) Scénario n°3 : les réservations par téléphone et le fait que le personnel doive relancer les postes à chaque session ne sera sans doute pas mis en place

Ensuite, nous avons parlé de notre rapport de stage : M. Bérard n'avait pas fini de le lire, mais il pense que nous pouvons l'envoyer à M. Calenge.

Pour finir, notre tuteur nous a demandé quelles étaient les mesures proposées en scénario auxquelles nous tenions le plus :

- le basculement des postes à certaines périodes
- la valorisation de l'Espace Multimédia
- consacrer un poste par département à la recherche documentaire
- améliorer la gestion du système d'impression
- la temporisation automatique au moyen d'une minuterie

Pour conclure la réunion, M. Bérard nous a indiqué que nous pouvions faire parvenir dès aujourd'hui les scénarios à M. Calenge afin qu'il en prenne connaissance avant le comité de pilotage et qu'il ait ainsi le temps d'y réfléchir.

MARDI 21 MAI 2002

Deuxième comité de pilotage.

Conformément à l'ordre du jour que nous avons établi, nous avons exposé nos trois scénarios, puis les commanditaires nous ont fait part de leurs remarques. Tout d'abord, c'est M. Martin qui a pris la parole : celui-ci nous a reproché de ne pas avoir suffisamment envisagé les problèmes de faisabilité des solutions que nous proposons. Par exemple, une minuterie dans un boîtier au-dessus chaque poste est coûteux car le système fonctionne en réseau ; ou encore, des séances de formation des usagers dans les départements seraient trop bruyantes. M. Martin pense que la temporisation automatique n'est pas une solution miracle. En outre, le troisième scénario (« Pour un usage encadré

d'Internet ») a fait vivement réagir les commanditaires car il va à l'encontre de la philosophie de l'établissement qui revendique une entière liberté d'usage ; d'ailleurs, pour ce qui est de consacrer l'Espace Multimédia à la recherche documentaire, il est impossible de mettre un spécialiste de chaque département dans cette salle pour aider les usagers. Enfin, M. Martin a abordé le question de la sélection de sites ; si celle-ci n'est pas encore réalisée, c'est à cause de problèmes dus au logiciel, mais aussi pour des raisons de philosophie : quel niveau d'exigence faut-il viser ? faut-il développer les pôles d'excellence de la bibliothèque au niveau international, comme le fonds chinois, ou bien se contenter du niveau de base ? Cela en revient à se demander si la sélection de sites Internet doit être une vitrine de la bibliothèque au niveau international ou bien un simple service aux usagers...

M. Calenge a pris la parole à son tour, en commençant par rappeler que la B.P.I. a mis en place des postes n'offrant rien d'autre qu'un accès à des sites sélectionnés, mais que ces postes ne représentaient que 7 % des consultations. Ainsi, les postes bridés ne sont pas utilisés si l'on propose en même temps des postes non bridés. Cependant, M. Calenge a jugé qu'il y avait dans notre exposé des éléments intéressants qui méritaient d'être approfondis au niveau de leur faisabilité. Il souhaiterait donc que nous lui propositions un scénario qui en ferait une sorte de synthèse.

Nous avons alors fait la liste des pistes de réflexion. Parmi les choses à creuser, il y a :

- Une distinction fondatrice entre les usagers qui désirent travailler assis pendant un temps assez long et qui sont prêts à réserver, et ceux qui ont besoin de faire une recherche rapide et pour qui la consultation debout est adaptée ; nous devons organiser beaucoup de choses autour de cette distinction et envisager trois cas de figure : sessions libres debout / sessions assises sur réservation / le cas de l'Espace Multimédia.
- La question des impressions : le principe du logiciel de type winpopup a beaucoup plu aux commanditaires.
- Où et quand imprimer ?
- Les problèmes issus du manque d'information du public sont une question majeure
- L'implication du personnel et la communication autour d'Internet : on pourrait peut-être mettre en place une « Heure Internet »,

éventuellement dans l'Espace Multimédia ou bien dans l'espace dédié à la formation qui va être créé.

- La question de l'appropriation de l'information est à considérer d'un point de vue technique ; les disquettes posent le problème des virus : si l'on autorise les enregistrements, ils doivent être lancés par le personnel qui vendrait une disquette vierge à l'utilisateur.
- Le service informatique de la BML travaille actuellement sur un système de temporisation automatique gérée par le personnel depuis l'ordinateur de la banque de département ; on pourrait imaginer de placer une minuterie au-dessus (nous avons insisté sur le fait que cela objectiverait le temps de session pour tout le monde et résoudrait en partie les problèmes d'attente) ; les questions de temporisation sont soumises à des impératifs techniques.
- Prévoir un poste assis pour la recherche documentaire dans chaque département.
- Il faut faire savoir aux usagers quel est le délai d'attente, que ce soit grâce à une minuterie ou en s'adressant au personnel (sur l'ordinateur de la banque, il verrait depuis combien de temps chaque poste est connecté).
- La gestion d'Internet ne doit pas peser sur le personnel.
- La question des mails est à moduler : la proximité de gestion des bibliothèques d'arrondissement permettrait peut-être d'y déporter ce service ; les chats et les SMS sont à proscrire.
- Le nombre de postes par département est à traiter au cas par cas.
- Le basculement des postes selon la période est à voir avec le service informatique de la BML.

En fait, M. Calenge nous a recommandé de prendre contact avec le service informatique de la bibliothèque (M. Xavier Lenoir) afin de lui soumettre les problèmes de faisabilité : il faut envisager des solutions techniques simples. L'idée d'objectiver le temps de session restant lui a paru bonne, mais il faut voir quels aménagements techniques on peut y apporter. De plus, M. Calenge pense qu'il ne faut pas mettre de postes entièrement libres dans le hall (cf. scénario 1), mais plutôt les soumettre à la temporisation automatique, éventuellement avec le système de minuterie si cela est possible, car le personnel a autre chose à faire que réguler les flux et le hall risquerait de se transformer en cybercafé puisque Internet serait coupé de tout environnement documentaire.

En ce qui concerne les questions de budget, M. Calenge pense que la semaine de formation pourrait être confiée à des organismes comme l'E.N.S.S.I.B. ou Médiat dans le cadre de la formation continue des personnels, ce qui limiterait les frais supportés par la BML. Quant aux emplois jeunes, ils sont en voie de disparition ; on pourrait peut-être en recruter dans l'Espace Multimédia, mais tout recrutement de personnel reste hypothétique car la décision n'appartient pas à la bibliothèque.

D'autre part, la cohabitation du catalogue et d'Internet sur un même poste est problématique : lorsqu'il n'y a pas Internet sur le poste, on ne peut pas enrichir le catalogue, mais lorsque l'on offre la possibilité d'aller sur Internet, le catalogue n'est plus accessible car le poste sert uniquement à naviguer sur le Web... La question est insoluble.

Pour finir, M. Calenge ne croit pas à l'efficacité d'une charte électronique car les internautes ne la liraient pas ; une charte papier serait peut-être plus adaptée...

Après le comité de pilotage, M. Bérard nous a dit qu'il pensait que les choses s'étaient plutôt bien passées, et qu'en dépit des critiques qui nous avaient été faites, notamment à propos du troisième scénario, nous étions obligées d'envisager toutes les solutions possibles, surtout si d'autres bibliothèques les avaient mises en place avec succès.

LUNDI 3 JUIN 2002

Réunion du groupe projet.

Nous avons repris les informations recueillies jeudi afin de nous répartir les tâches. Ainsi, en ce qui concerne le scénario final, nous approfondirons chacune un point précis :

- Réflexions sur l'Espace Multimédia : Clémence et Danielle.
- Système d'impression en réseaux et temporisation : Caroline.
- Ajout de postes dédiés à la recherche documentaire : Héloïse.
- Tract d'information à destination des internautes et création d'une « Heure Internet » : Sarah.

LUNDI 10 JUIN 2002

Réunion avec M. Bérard.

Nous avons commencé par expliquer à notre tuteur comment nous avons élaboré le scénario final.

Ensuite, nous avons discuté du contenu du scénario. M. Bérard pense que dans l'Espace Multimédia, il faudrait installer un poste maître qui pourrait contrôler ce qui se passe et guider les usagers lors des séances de formation. Nous avons repris ensemble ce qui avait été décidé lors du deuxième comité de pilotage, afin de recenser point par point ce que nous avons gardé et ce que nous avons abandonné (cf. sauvegarde sur disquette : trop compliquée et peu demandée). M. Bérard a lu devant nous l'exemplaire du cahier des charges (encore incomplet) que nous lui avons remis, et nous a fait part de ses réflexions au fur et à mesure :

- Un système d'impressions en réseau coûte cher, il est vrai, mais les recettes de la bibliothèque devraient lui permettre de rentrer dans ses frais.
- L'idéal serait d'avoir la même carte pour l'imprimante et la photocopieuse.
- Le tract n'est pas ce qu'il y a de plus important : la communication devra plutôt être assurée par le personnel (mais nous avons insisté sur le fait que ce tract serait différent des autres).
- Pour l'« Heure Internet », il serait possible que les internautes envoient des suggestions par mail ; le programme serait consultable sur le site de la BML.
- Il faut préciser que l'Espace Multimédia sera fermé pendant l'« Heure Internet ».
- Dans le cadre de notre projet, un diagramme de Gantt ne se justifie pas car la mise en place n'est pas complexe.

Pour finir, M. Bérard a jugé que notre cahier des charges était cohérent avec ce que nous avons fait auparavant. Nous lui en enverrons la version définitive mercredi 12 juin.

Nous avons demandé à notre tuteur comment se déroulerait le CP3 : le commanditaire devrait valider le scénario final, mais il pourra toujours nous demander encore quelques modifications ou quelques approfondissements.

JEUDI 13 JUIN 2002

Troisième comité de pilotage.

L'ordre du jour était le suivant : présentation du scénario définitif, « Information et Formation » de l'utilisateur, sous forme de cahier des charges.

L'exposé s'est décomposé de la façon suivante :

I- Introduction à la présentation du scénario définitif : Information et formation de l'utilisateur (Caroline)

II- Aménagement de l'espace (Clémence)

- b) postes supplémentaires
- c) postes Recherche Documentaire
- d) l'Espace Multimédia

III- Aménagement de l'outil (Caroline)

- e) les impressions
- f) la temporisation de la session

IV- Conditions d'accès à l'outil (Danielle)

- g) le tract d'information
- h) l'Heure Internet
- i) valorisation de l'Espace Multimédia

V- Conclusion avec tableau récapitulatif (Clémence)

VI- Questions et Discussion

Validation du cahier des charges

Au terme de l'exposé, M. Calenge a repris les solutions proposées par le groupe. Il a mis en avant le fait que la distinction recherche documentaire longue et recherche rapide et ponctuelle était fondamentale, et que la bibliothèque allait mettre en place la solution d'un poste dédié à la recherche documentaire par département. Concernant la réservation de ces postes, elle se fera vraisemblablement le jour même uniquement, et non avec un planning de plusieurs semaines comme c'est le cas dans l'Espace Multimédia. Les deux postes catalogue dans le hall vont être installés (il ne manque plus que les meubles). Le logiciel Pipop va être mis en place, de même que le tract de l'Internaute et la temporisation automatique. La gestion centralisée des impressions est, quant à elle, impossible à mettre en place cette année, et son coût demeure pour le moment prohibitif. L'idée de l'« Heure Internet » lui semble intéressante, « à creuser », car elle permettrait de nouer un dialogue (inexistant actuellement) entre l'Espace Multimédia et les départements ; mais elle pourrait déborder le seul cadre d'Internet, et porter également sur des sujets d'actualité, de société. Concernant les formations pilotées par l'Espace Multimédia, M. Calenge n'est pas convaincu par l'idée d'une formation à l'outil lui-même. Enfin, il nous a fait part de deux corrections à apporter au cahier

des charges : refaire le total du budget en distinguant les prix HT, TTC et le recrutement de personnel (ce dernier ne dépendant pas directement du budget de la bibliothèque) ; effacer les références à une solution payante pour le planning informatisé du réseau dans le cadre de la valorisation de l'Espace Multimédia, car un tel système est possible grâce à Excel.

M. Calenge a conclu en validant le scénario (signé par l'ensemble des personnes présentes) et en nous faisant savoir que la partie « analyse des données » et « cahier des charges » de notre travail serait mise sur l'Intranet de la bibliothèque, afin que le personnel puisse en prendre connaissance et en discuter.

Bibliographie

METHODOLOGIE DE L'ENQUETE

ARBORIO, A-M et FOURNIER, P. *L'enquête et ses méthodes : l'observation directe.* Paris : Nathan, 1999, 128 p. Collection 128

KAUFMANN, JC. *L'entretien compréhensif.* Paris : Nathan, 1996, 128 p. Collection 128

RANJARD, S. Pratiques et attentes des publics des médiathèques : Méthodes et techniques d'enquête. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2000, t.45, n° 5

SINGLY, F. DE. *L'enquête et ses méthodes : le questionnaire.* Paris : Nathan, 1992, 128 p. Collection 128

INTERNET ET SES USAGES

CARDELRA-LOPES G. et DELIGNY P. Les ressources d'Internet : pour quels publics, quels usages, quelles missions ? *Intégrer les ressources d'Internet dans la collection.* Paris : ENSSIB, 2000. Collection La boîte à outils

FOREST F., MALLEIN P et PANISSET J. Profils d'utilisateurs et significations d'usage des sites documentaires sur Internet : l'exemple de REDOC et REDOST. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1999, t.44, n° 5

HEDON, G. L'évolution des utilisateurs d'Internet à la bibliothèque de Grand'Place à Grenoble. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1999, t.44, n° 5

HEDON, G. La mise à disposition. *Intégrer les ressources d'Internet dans la collection.* Paris : ENSSIB, 2000. Collection La boîte à outils

KHAMKHAM, L. *Les initiateurs nouvelles technologies face aux besoins des utilisateurs : une double enquête à la BM de Lyon.* Villeurbanne : ENSSIB, 2000. Mémoire d'étude de DCB

PEDLER E. et ZERBIB O. Les nouvelles technologies et leurs utilisateurs : enquête sur les usagers des bibliothèques françaises. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1999, t. 44, n° 5

PEDLER E. et ZERBIB O. *Les nouvelles technologies à l'épreuve des bibliothèques : usages d'Internet et des cédéroms.* Paris : BPI/Centre Pompidou, 2001, 216 p. Collection Etudes et Recherche

POISSONOT, C. Usages et usagers du multimédia en bibliothèque : une enquête à la médiathèque de Nancy. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1998, t.43, n° 5

POUTS-LAJUS S. et TIEVANT S. Observation des usages d'Internet dans différents lieux d'accès public. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1999, t.44, n° 5

RIONDET, O. *Enquête sur le réseau Internet à la bibliothèque de la Part-Dieu.* Document de travail interne à l'ENSSIB, Mai-Juin 1996.

SARAZIN, L. *Internet en bibliothèque municipale : mise à disposition pour le public et utilisation par le personnel.* Villeurbanne : ENSSIB, 2000. Mémoire d'étude de DCB

VIGUE-CAMUS, A. Des usagers et des écrans à la BPI. *Bulletin d'information de l'Association des Bibliothécaires Français*, 1998, n°180, 3ème trimestre

VIGUE-CAMUS, A. Usages et représentations des nouvelles TIC à la BPI. *Bulletin d'information de l'Association des Bibliothécaires Français*, 1998, n°180, 3ème trimestre

LES DOCUMENTS NUMERIQUES EN BIBLIOTHEQUE

CARON, V. *Quel développement des ressources électroniques en ligne pour les Sciences et Techniques à la Bibliothèque Municipale de la Part-Dieu ?* Villeurbanne : ENSSIB, 2001. Dossier collection de DCB

DUCHARME, C. *Du cédérom à la numérisation : développer les documents numériques en bibliothèque.* Villeurbanne : ENSSIB : IFB, 1997

Bulletin d'information de l'Association des Bibliothécaires Français, 2000, n° 185

REGULATION DES USAGES

KESSLER, J. Limiter l'accès à internet dans les bibliothèques : le modèle américain ? *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1999, t.44, n° 5

ALITA, J. Creating an Internet policy by civic engagement. *American Libraries*, Dec. 2001, t. 32, n°11

ALLIS BASTIAN, J. *Filtering the Internet in American Public Libraries : Sliding down the slippery.* 1997. www.firstmonday.dk/issues/issue2_10/bastian/ (page consultée le 17/03/2002)

KRUG, J.F. Internet and filtering in libraries : the American experience
IFLA Journal, 2000, t. 26, n°4

MARIANO, G. *San Francisco bans filters in libraries.* Oct. 2001.
www.cnetnews.com (page consultée le 04/03/2002)

SMITH, B. *Our position on internet filtering in public libraries".* 2001.
<http://homepage.interaccess.com/~smitters/filtreality/positions.html>
(page consultée le 04/03/2002)